

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			4	
DUANY VITÓRIA BALHUK				Data	26/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	51554	MG	DEIZIELLEM DA CONSOLACAO RIBEIRO		
CNPJ	CPF				
11725031000126		11445969637			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
10/12/2019	J	Operadora	SAD168201090349	20/04/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	JOAO MONLEVADE	16	1		
Atende outros convênios			Quais?		
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Postal Saúde Odonto			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,40	sem produção	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
20/04/2023	26/03/2024	341 dia(s)			

<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

1º contato Data 31/05/2023

**Obs.:**

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO - Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a), para validar o retorno da clínica aos atendimentos. Considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 09/09/2020, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento. A disposição,

2º contato Data 31/05/2023

**Obs.:**

Encaminhado notificação de descredenciamento da clínica via e-mail, WhatsApp e nota no protocolo, visto que foi realizado tentativa de contato no numero (31) 8799-2499 e não conseguimos contatos, como a clínica esta com a divulgação desativada desde 2020, conforme orientação darei continuidade ao processo de descredenciamento, aguardando um retorno dentro de 10 dias,

3º contato Data 08/08/2023

**Obs.:**

Enviado whatsapp (31) 8799-2499 08/08 às 14:40, para verificar se possui uma previsão de retorno. Foi informado que: ``Sim, a clínica passa por algumas mudanças e estamos tentando adaptações com a nova equipe de trabalho, ok.'' Perguntei: ``Entendi, e teriam alguma previsão de retorno? Pois podemos deixá-los apenas afastados por no máximo 6 meses.'' Aguardando retorno! Segue conversa com secretaria da clínica: [14:55, 08/08/2023] Retenção - OdontoLife: Entendi, e teriam alguma previsão de retorno? Pois podemos deixá-los apenas afastados por no máximo 6 meses. Caso necessitem de um tempo. [15:13, 08/08/2023] +55 31 8799-2499: Por enquanto não, mas entraremos em contato assim

4º contato Data 19/03/2024

**Obs.:**

[9:55 AM, 28/02/2024] +55 31 8799-2499: Bom dia Agatha, tudo bem??? Hoje, o quadro de profissionais que atendem em nossa clínica, se recusam em atender convênios. Por esse motivo, ainda neste momento, não podemos prosseguir com as negociações para dar início aos atendimentos pelo convênio da OdontoLife, pelo menos por enquanto, tá bom. Obrigada.

5º contato Data 26/03/2024

**Obs.:**

Liguei no telefone (31) 38317330 26/03, foi informado que não conhece a Drª, liguei nos telefone (31) 999549249, (31) 38524858, mas só deu como ocupado e chamada não atendida.  
Liguei no telefone (31) 38524858 25/03 - 08h25, deu como não atendida. Enviado whatsapp novamente.

**Ação Retenção**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                           | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro                |
| <input type="checkbox"/> Valores                                    | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico         |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador                         | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                                |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema                 | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input checked="" type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                            | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                             |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                              | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora         |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida                          | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento               |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização                      | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         | <input type="checkbox"/> Migração                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                           | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                      |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

Após toda tratativa, houve perca de contato e no 8º contato a mesma apenas retornou informando que não atendem mais planos foi ofertado reajuste, ação de divulgação mas a mesma informou que os prestadores de sua clínica se recusam a atender convênios, por esse motivo não poderiam seguir com as negociações.

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro