

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		MARILIA FILLA		Qual CRO(s)	2	Data	15/05/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
ODONTOLIFE	31556	RJ	DANIELE GONCALVES DE OLIVEIRA				
CNPJ	03106363000102		CPF	08779227724			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dc. abertura protocolo			
10/07/2020	PJ	Dentista	SAD1675751774	30/08/2022			
Cidade	RIO DE JANEIRO	UF	RJ	nº de vidas	5.345	nº CRO(S) únicos divulgados	687
Atende outros convênios	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não		Quais?				
Moeda	0,40	Última produç.	set/22	R\$	232,40	Status retenção	
Data início	30/08/2022	Data final	15/05/2023	Tempo finalização	258 dia(s)	<input type="checkbox"/> Retenção efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção	
1º contato	Data	29/09/2022					
Obs.: 29/09/2022: LUANA PIRES DOS SANTOS 21346: Encaminhado mensagem via whatsapp (21) 970467871 06/10/2022 Encaminhado mensagem via whatsapp novamente 21/10/2022 KELLY CRISTINA DE OLIVEIRA 22207 Encaminhada mensagem via Whatsapp (21) 989855861 28/10/2022 Encaminhado mensagem via whatsapp (21) 970467871 08/11/2022 KELLY CRISTINA DE OLIVEIRA 22207 Boa tarde, Encaminhado e-mail 30/11/2022 Encaminhado mensagem no Whats 21 97046-7871 questionando atendimento, aguardando retorno.							
2º contato	Data	13/12/2023					
Obs.: KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821 Encaminhado whats perguntando se tem algo que possamos fazer para o desligamento não ser efetúado, aguardo. Retorno KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821 Encaminhado mensagem para o whats 21 97046-7871 solicitando um parecer sobre o atendimento, aguardo um retorno							
3º contato	Data	27/12/2023					
Obs.: KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821: Encaminhado mensagem no whats 21 97046-7871, aguardo retorno KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821 Tentativa de ligação (21) 30454965 as 10:59 sem sucesso Encaminhado whats (21) 989855861, questionando se tem algo que possamos fazer para que mude de ideia, aguardo retorno							
4º contato	Data	18/01/2023					
Obs.: Tentativa de ligação (21) 30454965 as 08:36 sem sucesso, Questionando novamente pelo whats (21) 989855861, se tem algo que possamos fazer, aguardo retorno 20/01/2023 KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821 Consultora Janaila informa que Doutora mudou de ideia sobre a decisão de se desligar, Tentativa de contato (21) 25605096 as 15:53 sem sucesso, encaminhado whats 23/01/2023 Em contato por ligação (21) 25605096 as 9:02 Secretário Italo solicita que ligue depois das 10h pois o horário dele a responsável vai estar presente							

5º contato	Data	26/01/2023	
Obs.: KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821: Em contato pelo telefone com a Dra Daniela, ela informa que nao quer continuar com o plano, Informa sua insatisfação por nao obter o repasse, mas ja foi explicado anteriormente a situação, Ofereço suporte e o manual das regras, aguardo retorno 07/02/2023 09:58 KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821 Doutora quer se descredenciar THIAGO FRANCO GABRIEL 24592 Conforme tratativa do protocolo SAD16618589440 a doutora informa o motivo do descredenciamento MARILIA FILLA 25221 encaminhada nova mensagem através do WhatsApp, questionando se há algo que possamos fazer para que a clinica continue a parceria. Se sim, posso estar soliditando a diretoria uma analise da sua tabela de valores.Em retorno ao WhatsApp Informa quer: Boa tarde, no momento não.			
Motivo Retenção	<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
Obs.: Motivo desligamento			
<input type="checkbox"/> Perda de Contato <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro <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 checked="" type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades <input type="checkbox"/> Regras 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"/> Terceirização de Atendimento <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular <input type="checkbox"/> Estudos <input type="checkbox"/> Servidor Publico <input type="checkbox"/> Mudou de Área <input type="checkbox"/> Óbito <input type="checkbox"/> Motivos Particulares			
Necessário abertura de protocolo			
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			
Obs. Geral Em contato com a Dra a mesma informa que o motivo de descredenciamento era glosas, ao buscar no sistema consta apenas 1 guia glosada 374814 na qual o motivo é: 3011 - PROCEDIMENTO ODONTOLÓGICO SEM REGISTRO DE EXECUCAO. Informado a Doutora e ofertado todo suporte daqui pra frente , mas a mesma deseja seguir com o descredenciamento			
Setor responsável			
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Central de atendimento			
Assinatura: <i>Agata B. Gomes</i> 15/05/2023			