

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
DUANY VITORIA BALHUK				Data	20/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	10374	GO	IGOR GOMIDE MARRA			
CNPJ	CPF					
-		01826165177				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
15/03/2023	F	Operadora	SAD169203022318	14/08/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
GO	GOIANIA	19.211	70			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	SEM GUIAS	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
14/08/2023	20/10/2023	67 dia(s)				

1º contato	Data	27/09/2023
Obs.:		
Segue tratativa do protocolo 40641420230807000065. Enviado whatsapp (62) 982312783 27/09 às 10h02.		

2º contato	Data	03/10/2023
Obs.:		
[10:06, 27/09/2023] +55 62 8231-2783: não foi passado valor total apenas vi os valores quando fazia o pedido do paciente e na guia vinha o valor depois q fui ver q não era aquele valor q constava na guia [10:08, 27/09/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, aquele valor que aparece quando lançado a guia é uma média nacional, não o valor que o Dr irá receber. [10:08, 27/09/2023] Retenção - Odontolife: Nesse caso o valor que vale é do Aviso de crédito. [10:09, 27/09/2023] Retenção - Odontolife: Ou quando lançado a guia pode estar realizando o cálculo para verificar o valor que irá receber [10:10, 27/09/2023] +55 62 8231-2783- Entendi [10:11, 27/09/2023] +55 62 8231-2783- mas vou fazer o		

3º contato	Data	11/10/2023
Obs.:		
Ofertado ação de divulgação e suporte ao mesmo, informei que assim que completar um ano de credenciamento já realizamos um reajuste de tabela, aguardando retorno do mesmo.		

4º contato	Data	17/10/2023
Obs.:		
Sem retorno do mesmo, liguei no telefone 62 8231-2783 17/10 às 08h27 e deu como destino ocupado. Enviado whatsapp novamente!		

5º contato Data 20/10/2023

## Obs.:

Liguei no telefone 62 8231-2783 20/10 às 08h25, mas deu como chamada não atendida, enviado whatsapp. [08:37, 20/10/2023] +55 62 8231-2783: Bom dia vamos fazer o desligamento como disseram q so depois d um ano entao vou aguardar ate fevereiro e vou desligar [08:40, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Podemos desligar o mesmo agora sem problemas. [08:40, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Só pedimos um prazo de até 60 dias antes. [08:41, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Mas como informei se o Dr continuar com os atendimentos pelo plano, assim que completar 1 ano de credenciamento conseguimos reajustar sua tabela; [08:41, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Mas como quer seguir com o desligamento, irei informar o setor responsável [08:43, 20/10/2023] +55 62 8231-2783: certo entao pode fazer o desligamento ate no horario q o Dr esta imprimindo nra área de harmonização facial ele da deixando a parte de endodontia

## 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input checked="" 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 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

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

## Obs. Geral

Dr possui menos de um ano de credenciamento, informei sobre a clausula sétima e décima. Ofertei reajuste de tabela assim que completasse 1 ano de credenciamento, suporte e melhora na demanda do mesmo, porém está decidido em seguir com o desligamento.

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes