



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		26/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	3467	AM	HELEN DA SILVA PEREIRA		
CNPJ		CPF			
40256650000117		10325313806			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
26/01/2023	J	Operadora	SAD16965317042	05/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
AM	MANAUS	4.886	212		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
05/10/2023	26/01/2024	113 dia(s)			
Status retenção					
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva					
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento					
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção					

1º contato Data 17/11/2023

### Obs.:

Bom dia,  
conforme protocolo anterior, iniciou a partir do retorno do Dr uma nova contagem de tentativas: 1ª TENTATIVA DE CONTATO 03/10/2023 08:35 - Telefone e Whatsapp 2ª TENTATIVA DE CONTATO 05/10/2023 15:43 - Telefone e Whatsapp 3ª TENTATIVA DE CONTATO 17/11/2023 09:54 - Whatsap  
Contato pelo (92) 98838-2438, aguardando retorno.

2º contato Data 22/11/2023

### Obs.:

Liguei no telefone (92) 992403646 22/11 às 11h57, caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente.

3º contato Data 24/11/2023

### Obs.:

[11:59, 22/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que solicitou o desligamento pela demora na liberação. Até o mês de FEV/MAR. estávamos com inconsistência no sistema e realmente o prazo estava de 7 dias úteis, a partir disso retornamos ao normal e conforme ANS estamos com o prazo de ATÉ 24h á 48h.1591256 - LANÇOU 29/08 ÀS 11H02, LIBEROU 17H32, DENTRO DO PRAZO.  
1593115 - LANÇOU 30/08 11H42, LIBEROU 14H07, DENTRO DO PRAZO. Às duas últimas guias lançadas pelo Dr. Sistema liberou dentro do prazo no mesmo dia.Informo também que a maioria das guias canceladas é por não ter concluído dentro do prazo de 3 meses. Para seguir com o

4º contato Data 06/12/2023

### Obs.:

[16:53, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?  
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber se o mesmo nos dará uma chance de melhorar a sua satisfação ou seguiremos com o seu desligamento???  
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Visto que foi ofertado Ação de divulgação e no mês que vem podemos estar reajustando a tabela de

5º contato Data 26/01/2024

### Obs.:

Enviado whatsapp 92 9240-3646 26/01, Dr faz um ano de credenciamento hoje e possui direit ao reajuste! [09:40, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que o Dr possui direito ao reajuste hoje, visto que hoje completou um ano 📞 [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Gostaríamos de saber se o mesmo possui interesse em continuar com os atendimentos pelo plano? --- [09:47, 26/01/2024] +55 92 9240-3646: Bom dia ! não.  
Mesmo sendo explicado sobre as guias e liberação, informado que o mesmo possui direito ao reajuste e ação de divulgação para melhorar sua demanda e produção, o mesmo insiste no desligamento.

### 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 Grossoeiro
<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"/> Migração
<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

O mesmo está insistindo no desligamento devido a valores, informei que possui direito ao reajuste e poderia estar nos encaminhando alguns valores que cobra no particular para podermos analisar, dei todo suprote e explicação sobre guias e liberação, ofertei ação de divulgação mas o mesmo quer 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

Maykon Dal'Negro