



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
DUANY VITORIA BALHUK	24/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	46800	RJ	MARIANNA DIAS ACEDO ANTUNES MAZZA

CNPJ	CPF
49524113000185	12646690703

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
27/03/2023	J	Operadora	SAD169342303226	30/08/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	RIO DE JANEIRO	5.345	687

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 início	Data final	Tempo finalização	Status retenção
30/06/2023	24/10/2023	116 dia(s)	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.: Possui uma conversa dia 31/08/2023 (21) 99077-5132 às 08h37: [09:26, 31/08/2023] Retenção - Odontolife: Pode me dizer o motivo que levou a essa decisão? [09:45, 31/08/2023] +55 21 99077-5132: Público diferente, guia com valores muito baixos, demanda de solicitação prévia além de token e imprimir guia para assinar ... FOI REALIZADO UM SUPORTE, mas a mesma já estava insistindo no desligamento

2º contato Data

Obs.: A mesma possui menos de 1 ano de credenciamento. [11:23, 16/10/2023] Retenção - Odontolife: Drª MARIANNA DIAS ACEDO ANTUNES MAZZA CRO: RJ - 46800 foi informado que a mesma solicitou o desligamento por esses motivos. [11:25, 16/10/2023] Retenção - Odontolife: Referente a valores a mesma estava ciente dos valores no ato do credenciamento. Assim que completar 1 ano de aniversário do plano terá reajuste de tabela de valores. Quando a guia está com o status: AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO a guia já está autorizada, esse token é mais uma confirmação de que o beneficiário realizou o procedimento, pois para realizar o mesmo precisa assinar a guia, esse token na guia irá AUTOPRATAR

3º contato Data

Obs.: [15:44, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [15:45, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Drª MARIANNA DIAS ACEDO ANTUNES MAZZA CRO: RJ - 46800 podemos fazer o seguinte. [15:46, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Dispomos de um setor exclusivo para dar o suporte e auxílio sempre que precisar, então se precisar tirar uma dúvida ou de ajuda pode estar vendo com o suporte via whatsapp.; [15:47, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Assim que a mesma completar um ano de credenciamento, realizamos o reajuste de tabela de valores, assim a Drª pode estar nos enviando os valores que

4º contato Data

Obs.: Questionei a mesma se seguirá com os desligamentos ou continuará com os atendimentos, visto o que foi ofertado a mesma! (21) 99077-5132 24/10 às 09h21. `` Bom dia. Estamos descredenciando `` informou no whatsapp.

5º contato Data

Obs.:

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"/> 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

☐ SIM ☐ NÃO

### Obs. Geral

Em conversa anterior já foi dado todo suporte e ofertado ação de divulgação e treinamentos, mas a mesma estava decidida com o desligamento. Entrei em contato novamente oferecendo o suporte, treinamento, ação de divulgação e reajuste de tabela assim que completassem 1 ano de credenciamento, enviei sobre o contato de reajuste e prazo de vigência mas a mesma o ignorou e solicitou seguir com o desligamento.

### Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes