



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 9353 SC JOAQUIM DE SENNA FERREIRA

CNPJ CPF  
21962714000150 03803294924

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
06/12/2022 J Operadora SAD168839215155 03/07/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
SC IMBITUBA 19

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,45 sem guias R\$ -

Data início Data final Tempo finalização  
03/07/2023 15/08/2023 43 dia(s)

Status retenção  
☐ Retenção Efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:  
COLOQUEI A TRATATIVA DO PROTOCOLO 40641420230626000156

2º contato Data

Obs.:  
Enviado whatsapp (48) 999013750 11/08 às 16h43, para verificar as insatisfações do mesmo.

3º contato Data

Obs.:  
Obtive o seguinte retorno da nota anterior: [16:59, 11/08/2023] +55 48 9901-3750: Sim. Só desejamos fazer o descredenciamento. Não obtive retorno referente ao motivo, enviado whatsapp novamente 48 9901-3750 15/08 às 09h38, para verificar o real motivo / insatisfações para solicitar o desligamento.

4º contato Data

Obs.:  
Foi informado via áudio que não estava compensando os valores dos procedimentos. Pedi a secretária que informasse o Dr sobre a importância do mesmo, visto que é o único que realiza atendimento de urgência pelo plano na cidade, pedi para que verificasse a tabela e nos enviasse uma contraproposta do valor que acha justo receber. Aguardando um retorno.

5º contato Data

Obs.:  
Sege audio em que a secretária informar que o "Dr solicita o desligamento". Foi oferecido reajuste de tabela, suporte mas o mesmo recusou e insiste em seguir com desligamento!!

Ação Retenção  
☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ Outros

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

Motivo desligamento  
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro  
☒ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração Responsável Técnico  
☐ Removido Prestador ☐ Sem Local de Atendimento ☐ Glosas  
☐ Dificuldades com o Sistema ☐ Prazo Liberação de Guias ☐ Encerramento de Atividades  
☐ Régras Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou  
☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora  
☐ Cobrança indevida ☐ Burocracia Operadora ☐ Negativa de Atendimento  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimento  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Dr foi credenciado 06/12/2022, mas é o único que realiza urgência e emergência na cidade, foi ofertado reajuste e suporte mas o mesmo insistiu no desligamento, informou que pediu desligamento em abril e até agora não foi desligado. Aberto protocolo para credenciamento SAE169279967960

Setor responsável  
☒ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes