

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			28/09/2023
CAMILA GUILHERME				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	10821	DF	PEDRO HENRIQUE DE SOUZA HONORIO JUSTINO	
CNPJ	CPF			
07482837000163				02017783196
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
21/12/2021	J	Operadora	SAD168797108922	28/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	2.771	250	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
28/06/2023	28/09/2023	92 dia(s)		

1º contato Data 28/06/2023

**Obs.:**

Interação via protocolo: Olá Dr(a). PEDRO HENRIQUE DE SOUZA HONORIO JUSTINO, tudo bem  
Foi autorizado aplicar 100% do IPCA na Moeda Base. IPCA dos últimos 12 meses: 4,65% (Ref. Mar 2023)  
ATENÇÃO: O reajuste proposto segue normativas da ANS (RNs 503 e 512) e Contrato firmado com a operadora. Moeda Base De: 0,35 | Para:  
0,37 segue em anexo tabela atualizada. Informamos que conforme prescrito na Cláusula Sétima – DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS - Parágrafo  
Primeiro, o índice de reajuste aplicado na tabela de honorários será a variação dos últimos 12 meses do IPCA.

2º contato Data 09/08/2023

**Obs.:**

Enviado whatsapp (61) 8221-2650 09/08 às 08:40 para Dr verificar a tabela de reajuste e nos dar um retorno se aceita ou não.

3º contato Data 10/08/2023

**Obs.:**

Em contato no telefone (61) 30395443 10/08/2023 ás 16h47, Jeferson pediu para enviar a tabela no e-mail UNIQUE.ODONTO@HOTMAIL.COM.

Enviado e-mail para: UNIQUE.ODONTO@HOTMAIL.COM e PEDROHONORIO@HOTMAIL.COM

4º contato Data 15/09/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato via telefones (61) 35755420, (61) 981041000, em 15/09/2023 às 17:16 , porém sem sucesso.

5º contato Data 15/09/2023

**Obs.:**

Enviado e-mail comunicando os 10 dias para desligamento , caso o profissional não se manifeste  
UNIQUE.ODONTO@HOTMAIL.COM e PEDROHONORIO@HOTMAIL.COM, em 15/09/2023 às 17:29

**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 checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato     | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <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 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**

Tentativas de contato sem sucesso: 28/06/2023-Protocolo; 09/08/2023-Whats app; 10/08/2023-Telefone e e-mail; 11/08/2023-E-mail e whats app; 14/08/2023-Whats app e e-mail; 15/08/2023-Whats app; 17/08/2023-Telefone e e-mail; 28/08/2023-E-mail  
15/09/2023-Telefone

**Setor responsável**

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Agata B. Gomes