





## Formulário - Processo de Retenção



				Qtd CRO(s)		2	
Colaborador				Data			
DUANY VITORIA BALHUK				10/10/2023			
Operadora		CRO		UF		Nome dentista	
ODONTOLIFE		9649		GO		ROBERTA KELLY KASSAOKA FURUCHO	
CNPJ				CPF			
12270439000113				00696119129			
Data inclusão		Tipo		Demandado por?		Nº do protocolo	
01/08/2018		J		Operadora		SAD167527416452	
				Dt. abertura protocolo			
				01/02/2023			
UF		Cidade		nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
GO		ANAPOLIS		594		16	
Atende outros convênios				Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM		<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda		Última produç.		Valor última prod.			
0,49		Sem guias		R\$ -			
Data inicio		Data final		Tempo finalização			
28/07/2023		10/10/2023		74 dia(s)			
1º contato		Data		01/02/2023			
						Status retenção	
						<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva	
						<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento	
						<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção	

1º contato	Data	01/02/2023	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
<b>Obs.:</b>			
Em tratativa do protocolo SAD166819117316, foram feitas tentativas de contato nos telefones (62) 30983222, (62)993996868, (62) 91861715, nos dias 17/11/2022 09:43, 22/11/2022 16:07, 22/11/2022 16:24, 01/12/2022 10:56, 21/12/2022 15:39, 05/01/2023 13:00, por  sem sucesso.			
Divulga    suspensa.			

<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	24/03/2023
<b>Obs.:</b>		
Doutor relata que achou pouco o reajuste, ofereceu divulgação, informo que não tem custos para se manter credenciado, e pode atender conforme disponibilidade de agenda, aguardo retorno		

<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	23/05/2023
<b>Obs.:</b>		
<p>Dra tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de maio de 2022 a abril de 2023, de 0,47 para 0,49 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,6% sem reajuste desde JULHO 2021</p>		

<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	29/06/2023
<b>Obs.:</b>		
<p>Bom dia!!!</p> <p>Autorizado aplicar 100% do IPCA na Moeda Base.</p> <p>IPCA dos últimos 12 meses: 3,93% (Ref. Mai 2023)</p> <p>ATENÇÃO: O reajuste proposto segue normativas da ANS (RNs 503 e 512) e Contrato firmado com a operadora. Moeda Base De: 0,47   Para: 0,49</p> <p>Atenção: O reajuste só deverá ser implementado no sistema com o aceite do dentista. Qualquer dúvida estarei à disposição.</p>		

<b>5º contato</b>	<b>Data</b>	10/10/2023
-------------------	-------------	------------

**Obs.:**

[09:47, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Boa dia! Sim! Sou eu Como faço pra tirar meu nome do cadastro? [10:06, 10/10/2023] Retenção - Odontoflúe: Entendi! Dá, nós estamos esperando a secretária do Dr Plínio enviar os valores para análise, pra conseguir melhorar os valores. Seria por este motivo? [10:07, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Tem outros motivos, mas não quero mencionar Se puder me explicar como faço! Eu agradeço! [10:09, 10/10/2023] Retenção - Odontoflúe: Entendo Dr, é que a mesma é de extrema importância para nós. E gostaríamos que nos desse mais uma chance para continuar com os atendimentos pelo plano. Agora temos um setor exclusivo para dar o SUPORTE ao profissional. [10:10, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Eu não estou atendendo mais por plano [10:11, 10/10/2023] Retenção - Odontoflúe: Entendi, seguirei com seu desligamento então, lembrando que não pode haver terceirização de atendimentos pelo nome do Dr Plínio, pois iremos atualizar os valores do mesmo e melhorar a demanda! [10:11, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Ok [10:11, 10/10/2023] Retenção - Odontoflúe: Muito obrigada pelo tempo de parceria e uma boa semana 🌸 Eu que agradeço Boa semana Desculpe não poder ajudar [10:14, 10/10/2023] Retenção - Odontoflúe: Tudo bem Dr, as nossas ações de melhoria são satisfatórias, pois quando há uma boa chance de melhorar sua satisfação, nós vamos fazer isso. Mas como sabe, não há frente pessoal interesse em

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 type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico
<input checked="" 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**

**Obs. Geral**

Foi ofertado ação de divulgação para melhora na demanda e rajuste de tabela, mas a Dr<sup>a</sup> informou que não irá mais atender o plano, a mesma insiste no desligamento.

Por orientado ação de divulgação para memória na demanda e ajuste de tabela, mas a D1- informou que não irá mais atender o plano, a mesma insiste no desligamento.

Setor responsável

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

*Agata B. Gomes*