



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		07/05/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	57406	MG	SORAIA LACERDA		
CNPJ		CPF			
06895011000163		01189645696			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
30/06/2021	J	Operadora	SAD170307302634	20/12/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	SETE LAGOAS	4.502	75		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO		*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	sem guias	R\$ 0,00			
Data início	Data final	Tempo finalização			
20/12/2023	07/05/2024	139 dia(s)			
1º contato	Data	05/02/2024			
Obs.: Encaminhamos uma mensagem às 09:52, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno.					
2º contato	Data	07/02/2024			
Obs.: Encaminhamos uma nova mensagem às 08:52, para verificar o motivo de descredenciamento. Não tivemos retorno das mensagens anteriores, aguardando retorno.					
3º contato	Data	07/02/2024			
Obs.: Em contato com a Drª, a mesma informa que deseja se descredenciar devido a baixos valores e glosas. Realizamos um levantamento de todas as guias glosadas com os motivos especificados, também deixamos nossas ofertas de suporte, reajuste de tabela, um novo treinamento e uma ação de divulgação. No entanto, a Drª está realizando um curso e informou que toda sua atenção está requisitada para o curso e solicitou o contato daqui a 2 meses, para que ela possa analisar nossas propostas com calma. Sendo assim, retornaremos o contato 10/05/2024.					
4º contato	Data	07/02/2024			
Obs.: Por gentileza retirar a mesma do site de divulgação e após devolver para retenção seguir com a tratativa. Divulgação suspensa. Segue protocolo para tratativa					

5º contato Data 07/05/2024

Obs.:
Bom dia, Enviado whatsapp 31 9977-1770 07/05: [11:34, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Drª SORAIA LACERDA CRO: MG - 57406 foi realizada sua suspensão por conta de um concurso que estaria realizando, gostaria de saber se retornou aos atendimentos? //// [13:30, 07/05/2024] +55 31 9977-1770: Ainda não voltei aos atendimentos. [13:30, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Teria alguma previsão de retorno? [13:31, 07/05/2024] +55 31 9977-1770: Por enquanto, não! [13:31, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Conseguimos deixa-la mais 3 meses afastadas qualquer coisa. [13:32, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Ou se preferir seguimos com o desligamento. [13:32, 07/05/2024] Retenção Odontolife: E após retornar aos atendimentos pode estar realizando um novo credenciamento. [13:34, 07/05/2024] +55 31 9977-1770: **Pode desligar, por gentileza!**

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.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

<input 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"/> Migração
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input checked="" 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

A mesma informou que estava realizando um concurso e foi suspensa no mês 02, ficou três meses e informou que não sabia quando iria retornar os atendimentos, pediu para seguir com o desligamento mesmo assim. Informei que caso mais a frente volte aos atendimentos, que pode entrar em contato novamente que realizamos um novo credenciamento.

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------