

# 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?  
 SIM  NÃO \*

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,35 sem guias R\$ 0,00

Data inicio 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 deixá-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**  
 Ofertado Novos Valores       Ofertado Suporte       Ofertado Divulgação  
 Ofertado Treinamento       Ofertado Reciclagem       Outros

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "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 type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

**Necessário abertura de protocolo**  
 SIM       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**  
 T.I       Central de atendimento       Análise Técnica       Comercial

**Poliana Andrade Silva** \_\_\_\_\_ **Maykon Dal'Negro**