



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

| | |
|------------------|------------|
| Colaborador | Data |
| Camila Guilherme | 28/06/2023 |

| | | | |
|------------|-------|----|------------------------|
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista |
| ODONTOLIFE | 20040 | PR | EVANDRO CARLOS ZORZELA |

| | |
|----------------|-------------|
| CNPJ | CPF |
| 36944859000104 | 03041112957 |

| | | | | |
|---------------|------|----------------|-----------------|------------------------|
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo |
| 22/02/2021 | PJ | Operadora | SAD168795351132 | 09/05/2023 |

| | | | |
|-----------|----|-------------|-----------------------------|
| Cidade | UF | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados |
| ARAPONGAS | PR | 514 | 4 |

| | |
|--|--------|
| Atende outros convênios | Quais? |
| <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não | |

| | | |
|-------|----------------|--------------------|
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. |
| 0,45 | 13/12/2022 | R\$ 147,60 |

| | | |
|-------------|------------|-------------------|
| Data início | Data final | Tempo finalização |
| 09/05/2023 | 28/06/2023 | 50 dia(s) |

| |
|---|
| Status retenção |
| <input type="checkbox"/> Retenção efetiva |
| <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento |
| <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção |

1º contato Data 12/05/2023

Obs.:
contato pelo whats 12/05 sem retorno

2º contato Data 05/06/2023

Obs.:
Enviado whats app-43 9957-6009 , em 05/06/2023 às 17:44 Ofertando reajuste (mesmo tendo sido reajustado em agosto de 2022) como trata-se de um dentista de uma cidade importante , caso o mesmo aceite , irei intermediar junto ao DGE.

3º contato Data 07/06/2023

Obs.:
Em resposta ,via whats app, em 05/06/2023 às 18:13 , o profissional informa que tiveram muitos contratemplos com o plano, que houveram glosas de procedimentos que haviam executado e depois que a operadora informou que não havia cobertura, solicitei às guias para eu verificar em sistema cujo mesmo retornou com a numeração delas , verifiquei no SIO e o respondi ao lado de cada uma delas.

4º contato Data 07/06/2023

Obs.:
Continuação da nota do dia 07/06:Inclusive duas delas foram até pagas , no aviso de crédito de janeiro de 2023 , enviei áudio informando que mostrei uma a uma o motivo de ter sido glosado , incluindo algumas delas por serem atos complementares , perguntei o que ele deseja fazer , oferto novamente reajuste (mesmo não possuindo direito , pois faz menos de um ano que houve tal , porém é um dentista de uma cidade importante).Aguardo retorno

5º contato Data 28/06/2023

Obs.:
Em resposta , via whats app- 43 9957-6009, em 27/06/2023 às 14:46 , "Olá boa tarde; não temos interesse em continuar com os atendimentos ao plano"

| |
|--|
| Motivo Retenção |
| <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.:

| |
|--|
| 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 type="checkbox"/> Removido prestador <input type="checkbox"/> Burocracia <input checked="" type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Encerramento de atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Prazo de Liberação de Guia <input type="checkbox"/> Divulgação indevida |
| <input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Ameaça judicialização <input type="checkbox"/> Sem interesse em convênio <input type="checkbox"/> Mudou de área |
| <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular <input type="checkbox"/> Terceirização de atendimento <input type="checkbox"/> Período liberação de guias |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público <input type="checkbox"/> Vendeu a Clínica <input type="checkbox"/> Motivos particulares |
| <input type="checkbox"/> Óbito |

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral

Após contato com profissional (vide detalhamento em nota -por ser tratativa extensa) o mesmo reclamou sobre glosas, informou às guias,respondi uma a uma (glosas procedentes), ofertei suporte informando nosso whats app p/ que não houvesse contratemplos como este , mesmo sem direito a reajuste , ofertei tal pois o mesmo atua em uma cidade de importância , ofertei também ação de divulgação. Profissional manteve-se irredutível e decidido a desligar.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes