

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			
			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 inicio	Data final	Tempo finalização		
09/05/2023	28/06/2023	50 dia(s)		
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 contratempos 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 à 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 Grosseiro        |
| <input type="checkbox"/> Valores                         | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração responsável ténico  |
| <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

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Após contato com profissional (vide detalhamento em nota -por ser tratativa extensa) o mesmo reclamou sobre glosas, informou às guias, respondeu uma a uma (glosas procedentes), ofertou suporte informando nosso whats app p/ que não houvesse contratempos 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