



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		06/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	8287	GO	PLINIO PEDRO DA SILVA JUNIOR		
CNPJ		CPF			
12270439000113		89138694115			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
01/08/2018	J	Operadora	SAD167527416452	01/02/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
GO	ANAPOLIS	594	16		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,47	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
01/02/2023	06/11/2023	278 dia(s)			
Status retenção					
☐ Retenção Efetiva					
☒ Desligamento					
☐ Não se trata de Retenção					

1º contato	Data	01/02/2023
Obs.:		
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 o suspensão.		

2º contato	Data	01/08/2023
Obs.:		
Entrado em contato via fone -(62) 30983222, em 01/08/2023 às 11:16, conversado com secretária Maria cuja qual informou que o Dr. Plínio estaria em atedimento, mas que pediria a ele que verificasse à tabela de reajuste, mas de antemão já informou que pelo que ela vem verificando, à clínica está atendendo apenas particular, mas ficou de confirmar com ele. Quanto à nota inicial sobre a saída da DRA ROBERTA KELLY KASSAOKA FURUCHO CRO 9649, A secretária informa que ela ainda atende lá, mas não mais por nenhum plano, porém ainda não entrei com desligamento de prestador e/ou da Clínica, pois aguardarei retorno quanto ao reajuste contratual		

3º contato	Data	10/10/2023
Obs.:		
[09:47, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Bom dia [09:47, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Sim! Sou eu [09:48, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Como faço pra tirar meu nome do cadastro? [10:06, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Então Drª, nós estamos esperando a secretária do Dr Plinio enviar os valores para analise, para conseguir melhorar os valores. [10:06, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Seria por este motivo?? [10:07, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Tem outros motivos, mas não quero mencionar [10:08, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Se puder me explicar como faço! Eu agradeço! [10:09, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendo Drª, é que a mesma é de extrema importância para nós. [10:10, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Eu vou fazer o possível para resolver o seu problema, mas não posso garantir o resultado, pois depende da decisão da Odontolife. [10:11, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Eu vou fazer o possível para resolver o seu problema, mas não posso garantir o resultado, pois depende da decisão da Odontolife. [10:12, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Eu vou fazer o possível para resolver o seu problema, mas não posso garantir o resultado, pois depende da decisão da Odontolife.		

4º contato	Data	10/10/2023
Obs.:		
[10:11, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, seguirei com seu desligamento então, lembrando que não pode haver terceirização de atendimentos pelo nome do Dr Plinio, 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 - Odontolife: Muito obrigada pelo tempo de parceria e uma boa semana 🙏 [10:12, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Eu que agradeço! 10:12, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Boa semana [10:12, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Desculpe não puder ajudar [10:14, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Tudo bem Drª, só gostaríamos de ter a chance de melhorar sua satisfação conosco! Mas		

5º contato	Data	18/10/2023
------------	------	------------

Obs.:
[14:47, 13/10/2023] PLINIO 8287 ANAPOLIS GOIAS: Duany boa tarde [14:48, 13/10/2023] PLINIO 8287 ANAPOLIS GOIAS: Nossos profissionais estão sem atender o plano pelo mesmo motivo. Conforme te expliquei vamos enviar os valores para alinharmos, ok Questionei novamente os valores para poder reter a clínica. (62) 9186-1715 12h14. Sem retorno dos valores desde o dia da solicitação do desligamento!

Ação Retenção
☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro
☒ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador ☐ Sem Local de Atendimento ☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema ☐ Prazo Liberação de Guias ☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou
☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida ☐ Burocracia Operadora ☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimento
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO
Obs. Geral
Foi realizado o reajuste de tabela, de 0,47 para 0,49 onde não concordaram com os valores, ficaram de nos enviar os valores para realizar uma contraproposta mas desde o dia 29/06/2023, não temos retorno, secretária informa que irá enviar mas desde então não recebemos esses valores.

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

Agata B. Gomes