

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador **qd cro(s)** **7** **Data** **12/05/2022**

5º contato **Data** **11/05/2022**

Operadora **CRO** **73297** **UF** **SP** **Nome dentista** **JEFFERSON DA SILVA DUARTE**

Odontolife **73297** **SP** **Nome dentista** **JEFFERSON DA SILVA DUARTE**

Data inclusão **25/05/2016** **PJ** **Dentista** **SAD163283398936** **Dt. abertura protocolo** **28/09/2021**

Cidade **RIBEIRAO PIRES** **UF** **SP** **nº de vidas** **250** **nº CRO(s) únicos divulgados** **5**

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não **Quais?** **Não informou**

Moeda **0,40** **Última produção** **04/11/2021** **Status retenção** ☒ Retenção efetiva ☐ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

Data início **28/09/2021** **Data final** **10/05/2022** **Tempo finalização** **224 dias(s)**

1º contato **Data** **23/11/2021**

Obs.: Tentado contato às 15:05h pelo telefone (11) 48243194, sem sucesso. Encaminhado mensagem via whatsapp questionando o motivo da solicitação de desligamento. Melissa Marcos - Relacionamento

2º contato **Data** **13/12/2021**

Obs.: Em contato via whatsapp (11) 48243194 doutor confirmou seus dados conforme script da Lei Geral de Proteção de Dados. Afirma que o motivo da solicitação de desligamento é por conta das glosas excessivas sem fundamento, da necessidade do envio de imagem para procedimentos mais simples e dos valores pagos. Informei o que o motivo de exigirmos imagem é para comprovar a realização e necessidade do ato. Questionei quais foram as guias glosadas para que possa ser feita a orientação correta. Encaminhado tabela com o resumo de IPCA 0,43 para condenação aprovar.

3º contato **Data** **29/04/2022**

Obs.: Tentativa de contato pelo telefone (11) 48243194 às 14:27 sem sucesso, encaminhado mensagem pelo whats e por e-mail.

4º contato **Data** **04/05/2022**

Obs.: Em contato pelo whats com responsável informa que o motivo do desligamento é o anexo de imagens em todas as restaurações, informo que é solicitado o elemento posterior com envolvimento da face proximal ou julgando se necessário, os valores de tabela muito abaixo, informo que podemos reajustar os valores de tabela, encaminhando a tabela atual com reajuste de IPCA, vai analisar aguardando retorno.

5º contato **Data** **11/05/2022**

Obs.: Doutor encaminhava a contra proposta, enviada a diretoria para análise de aprovação, aguardando retorno

Motivo Retenção ☒ Ofertado novos valores ☒ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação ☐ Ofertado treinamento/ ou redigem ☐ Outros

Obs.: Encaminhado os valores aprovados pela diretoria conforme contra proposta feita pelo doutor de procedimentos diferenciados. Enviada tabela base 0,43, aprovada nos demais procedimentos, doutor confirma continuar com a parceria após aplicar os valores reajustados, ofertado treinamento não quis, ofertado suporte.

Motivo desligamento ☒ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Benefício Grosseiro ☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico ☐ Remoção prestador ☐ Burocracia ☒ Glosas ☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Outros ☐ Regras Técnicas ☐ Migração ☐ Divulgação indevida ☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Informação prestada incorreta ☐ Ameaça judicialização ☐ Aposentou ☐ Mudou de área ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mais tempo com os filhos

Obs. Geral

Sector responsável ☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise técnica ☐ Comercial

**Kella Castro Caldas** **Coordenação** **Agata B. Gomes** **administrativo** **13/05/22** **Ivan Vaghini** **administrativo**

\* Realizado contato oculto atendi pelo fone.