

# Formulário - Processo de Retenção



|  |                              |                    |                                   |                        |
|--|------------------------------|--------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Colaborador  | Qtd CRO(s)                   |                    |                                   | 1                      |
|  | Data                         |                    |                                   | 31/08/2023             |
| Operadora  | CRO                          | UF                 | Nome dentista                     |                        |
| ODONTOLIFE   | 14904                        | DF                 | BRUNA DOS SANTOS OLIVEIRA MIRANDA |                        |
| CNPJ   | CPF                          |                    |                                   |                        |
|  | 48095720000104               |                    |                                   | 00643307109            |
| Data inclusão  | Tipo                         | Demandado por?     | Nº do protocolo                   | Dt. abertura protocolo |
| 13/02/2023   | J                            | Operadora          | SAD169178168272                   | 11/08/2023             |
| UF   | Cidade                       | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados       |                        |
| DF   | BRASILIA                     | 2.771              | 250                               |                        |
| Atende outros convênios  |                              |                    |                                   |                        |
| Quais?   |                              |                    |                                   |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM   | <input type="checkbox"/> NÃO |                    |                                   |                        |
| Moeda  | Última produç.               | Valor última prod. |                                   |                        |
| 0,30   | 12/04/2023                   | R\$ 52,20          |                                   |                        |
| Data inicio  | Data final                   | Tempo finalização  |                                   |                        |
| 11/08/2023   | 31/08/2023                   | 20 dia(s)          |                                   |                        |
| 1º contato   | Data                         | 11/08/2023         |                                   |                        |
| Obs.:  |                              |                    |                                   |                        |
| Boa tarde! Gostaria de realizar o desligamento junto a operadora. Att. Bruna Miranda   |                              |                    |                                   |                        |
| 2º contato   | Data                         | 29/08/2023         |                                   |                        |
| Obs.:  |                              |                    |                                   |                        |
| Enviado whats app- 61 9637-1435, em 29/08/2023 às 16:03, questionando o motivo da solicitação e o que podemos fazer p/ que a mesma volte atrás da decisão.Aguardando retorno.  |                              |                    |                                   |                        |
| 3º contato   | Data                         | 31/08/2023         |                                   |                        |
| Obs.:  |                              |                    |                                   |                        |
| Em resposta via whats app-61 9637-1435, em 29/08/2023 às 16:15, a mesma relata que não está compensando , que o valor de repasse é muito baixo e ainda demora demais para pagar. Repliquei questionando se não era de ciência dela ,o valor negociado no ato do credenciamento e se não foi informado quanto ao prazo entre faturamento e recebimento? Ela respondeu que estava ciente , mas que no momento não está compensando mais atender o plano e esse é o motivo. Segue print da conversa |                              |                    |                                   |                        |
| 4º contato   | Data                         |                    |                                   |                        |
| Obs.:  |                              |                    |                                   |                        |

|            |      |  |
|------------|------|--|
| 5º contato | Data |  |
| Obs.:      |      |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Ação Retenção   |   |  |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores               | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte                     | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação           |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento                 | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem                  | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| Obs.: <b>OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".</b> |   |  |
| Motivo desligamento   |   |  |
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                     | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input checked="" 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"/> Carteira de Clientes Particular      | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                     | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

|   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| Necessário abertura de protocolo  |                              |  |
| <input type="checkbox"/> SIM  | <input type="checkbox"/> NÃO |  |
| Obs. Geral  |                              |  |
| Dentista relata que não está compensando,que o valor de repasse é muito baixo e demora demais p/ pagar. Questionei se não era de ciência dela,o valor negociado no ato do credenc.e se não foi informado qto ao prazo entre fatur.e receb?Ela resp.q estava ciente,mas q no momento não está compensando mais atender o plano . |                              |  |

|                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| Setor responsável            |   |  |                                    |
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
| <b>Agata B. Gomes</b>        |   |  |                                    |