

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	22/02/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	5528	CE	DEOFANES CORTEZ LINHARES		
CNPJ	CPF			15042821000249	92044581949
Data inclusão	08/07/2022	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
			Operadora	SAD170489376198	10/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
CE	FORTALEZA	1.067	126		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
10/01/2024	22/01/2024	12 dia(s)			
1º contato	Data	17/01/2024			
Obs.:					
Enviado whatsapp ao mesmo, oferecendo suporte e ação de divulgação, 85 9140-5000 17/01. [10:25, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Dr DEOFANES CORTEZ LINHARES CRO: CE - 5528 verifiquei que solicitou o desligamento do plano, pela baixa demanda, gostaríamos muito que continuasse com a parceria, então lhe oferecemos: AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E INDICAÇÃO nesse caso realizaremos a indicação dos beneficiários para vosso atendimento e iremos melhorar sua divulgação em nosso site. SUPORTE dispomos de um setor exclusivo para dar todo o suporte e auxílio que necessitar, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00.					
2º contato	Data	22/01/2024			
Obs.:					
Bom dia, [10:32, 17/01/2024] +55 85 9140-5000: Bom dia, realmente não temos mais interesse em continuar com o credenciamento. [10:32, 17/01/2024] +55 85 9140-5000: pode concluir o desligamento [10:33, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Seria apenas pela baixa demanda ou teria mais alguma insatisfação com o plano? [10:34, 17/01/2024] +55 85 9140-5000: tanto pela baixa demanda, mas também pelo fato do sistema não ser tão ágil para fornecer o atendimento					
3º contato	Data	22/01/2024			
Obs.:					
[10:37, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Entendi, as guias conforme ANS são liberada até 24h á 48h os procedimentos - Verifiquei que possui apenas essa guia 1598297 lançada, um procedimento não foi aceito, pois estava lançada por outro profissional, e foi cancelada a guia toda pelo prazo de validade. Ou seja assim que autorizada a guia após colocar o token do beneficiário, precisa ser concluída dentro de data de validade que consta na guia. - Podemos estar realizando mais um treinamento sem problemas ou vou te auxiliando por aqui mesmo. Informou no áudio que não possui mais nenhum paciente a procura da clínica, por isso querem o desligamento. [10:49, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Entendi,					
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.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

## 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 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"/> Regras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input checked="" 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"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Dr informou que não está tendo procura, ofertei ação de divulgação e suporte, informei sobre o contrato de vigência, visto que se credenciou com menos de um ano, mas o mesmo insistiu no desligamento, pois não tem mais interesse.

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro