



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	129953	SP	KARLA FIORELLA GRANADOS RANTES

CNPJ	CPF
-	41010013831

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
29/07/2022	F	Operadora	SAD169263507993	21/08/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	TABOAO DA SERRA	393	9

Atende outros convênios ☐ SIM ☐ NÃO Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
21/08/2023	10/11/2023	81 dia(s)

Status retenção  
☐ Retenção Efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:  
Enviado whats app- 11 95584-4024, em 04/10/2023 às 09:56 ofertando ação de divulgação, aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.:  
Em resposta , via whatsapp 11 95584-4024 em 04/10/2023 às 10:16, Dra agradeceu porém manteve decisão p/ desligamento, repliquei resposta da mesma ofertando reajuste contratual (em 16/10/2023 às 11:45) Aguardando retorno. Dra Respondeu whats app , concordando com o reajuste , segue áudio e print. Em paralelo a isso , farei ação de divulgação.Dra.tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de outubro de 2022 a setembro de 2023, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 5,1852% sem reajuste desde o ato do credenciamento

3º contato Data

Obs.:  
Enviado , via whats app- 11 95584-4024, em 24/10/2023 às 11:58 , questionando se à Dra avaliou à tabela Aguardando posicionamento.

4º contato Data

Obs.:  
Boa tarde, Entrei em contato por 11 95584-4024 08/11/2023 17h41, perguntei se a Drª havia avaliado a proposta de reajuste para darmos sequência, aguardo retorno da mesmo.

5º contato Data

Obs.:  
Bom dia, Questionada se continuará com os atendimentos pelo plano ou não, 11 95584-4024 10/11 às 08h59. Retorno da Drª sobre a proposta de reajuste. [09:00, 10/11/2023] Retenção - Odontolife: Precisamos de seu posicionamento sobre a tabela, irá continuar com os atendimentos pelo plano?? [13:16, 10/11/2023] +55 11 95584-4024: Olá Monize , desculpa pela demora no retorno. Posso seguir com o descredenciamento por gentileza. Obrigada.

Ação Retenção  
☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ 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 Grossoeiro
<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"/> Régras 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"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Drª se queixou de baixa demanda, foi autorizado pela Kelly no dia 28/09/2023 a mexer no caso por se tratar de uma demanda IAMSPE, foi ofertado ação de divulgação e foi realizado um proposta de reajuste na tabela com percentual total no intervalo é de 5,1852%, e enviada a tabela atualizada no dia 21/10, onde a Drª só deu retorno na dia 10/11 afirmando que não gostaria de encerrar as atividades. Interação da Drª:[13:16, 10/11/2023] +55 11 95584-4024: Olá Monize , desculpa pela demora no retorno.Posso seguir com o descredenciamento por gentileza.Obrigada.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes