

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			7
Data				16/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	12747	DF	RENATA FERREIRA DE CARVALHO	
CNPJ	CPF			
02729456000112		41834625840		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/05/2023	J	Operadora	SAD16963355023	03/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	3.123	296	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
03/10/2023	16/01/2024	105 dia(s)		

1º contato Data 07/12/2023

**Obs.:**

Possui especialidade em DENTISTICA no cadastro e em IMPLATODONTIA no CFO  
Não tem produção desde JANEIRO/2023  
Busca Google para confirmar quais operadoras o dentista atende - (BB Dental | Bradesco Dental | Odontoprev | MetLife | Porto Seguro Odonto | SulAmérica Odonto | Unimed Seguros Odonto)  
Dr tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Novembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,40 para 0,42 para a tabela base. O percentual

2º contato Data 08/12/2023

**Obs.:**

Bom dia,  
Autorizada aplicação de reajuste - Moeda 0,42 sem alterações diferenciadas; Odontologia 0,30

3º contato Data 16/11/2023

**Obs.:**

Em contato pelo 61 8573-2878 10h50 16/11/2023, para uma possível reversão consultar o Dr sobre o que podemos fazer para melhorar sua satisfação com a operadora, o mesmo se queixa de baixa demanda, porém suas áreas de atuação são restritas e possuem muitos profissionais na região. Aguardando retorno.

4º contato Data 11/01/2024

**Obs.:**

Em contato com a clínica os mesmos informam que não possuem interesse em continuar com o plano, pois os valores são baixos.  
Segue interação com o Dr: [12:00, 28/12/2023] Retenção: Segue a nova tabela de valores  
[12:01, 28/12/2023] Retenção: Conforme contato telefônico, podemos agendar um treinamento online pois assim pode retirar dúvidas na hora com o instrutor.  
[12:02, 28/12/2023] Retenção: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a

5º contato Data 11/01/2024

**Obs.:**

CONTINUAÇÃO: Temos um suporte exclusivo para sanar todas as suas dúvidas e quaisquer dificuldades em nosso sistema, pelo whatsapp 41 99233-6357  
[12:03, 28/12/2023] Retenção: Aguardo retorno  
[13:42, 28/12/2023] +55 61 8573-2878: Sim...em função de valores oferecidos...não há interesse...  
[13:42, 28/12/2023] +55 61 8573-2878: Boa tarde, o Dr analisou a tabela, realmente não temos mais interesse  
[13:42, 28/12/2023] +55 61 8573-2878: Obrigada

**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 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"/> Regras 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"/> 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**

Em contato com o Dr, ofertamos a tabela de reajuste, treinamento e suporte. Para que o mesmo continuasse com a parceria, mas ele informou que não possui interesse em continuar com o plano, devido aos valores. Insistimos para que ele mudasse tal decisão, mas o mesmo informou que para ele seria inviável continuar com o plano e pediu para dar seguimento ao desligamento. Sendo assim, daremos continuidade ao seu desligamento.

**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