

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1	
DUANY VITORIA BALHUK				Data	28/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	13479	RS	CAREN SERRA BAVARESCO		
CNPJ	CPF			36040263000171 96122730068	
Data inclusão	05/12/2022	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
		J	Operadora	SAD168241747237	25/04/2023
UF	RS	Cidade	PORTO ALEGRE	nº de vidas	3.264
				nº CRO(S) únicos divulgados	77
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM		<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	0,45	Última produç.	SEM GUIAS	Valor última prod.	R\$ -
Data inicio	25/04/2023	Data final	28/11/2023	Tempo finalização	217 dia(s)
1º contato	Data	25/04/2023			
Obs.:					
Tratativa antiga SAD167933563776 Em retorno pelo whats dra informa "Bom dia Não recebemos mês passado e boa parte dos procedimentos de prótese não são cobertos pelo plano embora prometidos aos pacientes. Não compactuamos com esse tipo de conduta." Respondo que depende de cada plano, tem beneficiários que tem planos que cobre certo procedimento, outro beneficiário pode não ter, mas me coloco a disposição para verificação dos planos dos beneficiários para atendimento, te oferto todo o suporte necessário daqui pra frente, solicito as guias que não obteve o repasse, oferto suporte e aguardo retorno					

2º contato	Data	27/04/2023			
Obs.:					
Solicito por gentileza retirar a divulgação -- Divulgação ja encontra-se suspensa.					

3º contato	Data	16/11/2023			
Obs.:					
[11:17, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Josiane Preciso falar com a Drª referente ao DESLIGAMENTO da mesma. [11:17, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: A mesma informou que seria por não ter recebido, poderia me informar os meses em que a mesma não recebeu???					

4º contato	Data	22/11/2023			
Obs.:					
[12:25, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Olá [12:25, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Aqui é a dra caren [12:25, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Não temos mais interesse em seguir com o convênio [12:26, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Valor pago não compensa [13:21, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, mas qual o mês que não recebeu? [13:28, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Recebemos o valor completo posteriormente Enviado whatsapp novamente, pois havia enviado sobre o reajuste de tabela que dia 05/12 posso enviar para análise e referente ao pagamento questionei, pois a mesma informou que já recebeu mas não explicou o que aconteceu.					

5º contato Data 28/11/2023

## Obs.:

[11:38, 28/11/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:39, 28/11/2023] Retenção - Odontolife: Drª como informado podemos realizar seu reajuste já semana que vem, pode estar me enviando os valores que acha justo receber e realizo a contraproposta e envio para o setor responsável analisar. Sem retorno via whatsapp no momento. -- Dispomos na cidade de 65 profissionais e na área de prótese dentária possui 2 profissionais que realizam pelo plano! A mesma informou que:

[13:42, 28/11/2023] +55 51 9294-6902: No momento ela não tem interesse. 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"/> 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 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

Drª informou que seria pelos valores o motivo do desligamento, ofertei então reajuste de tabela (realizaria dia 05/12 onde iria completar 1 ano), ofertei suporte e ação de divulgação, a mesma informou que não possui interesse e quer seguir com o desligamento do plano!! Está com a divulgação suspensa desde o mês 04/2023, mais de 6 meses.

## 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