



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		Data		20/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	12841	DF	JOYCE CARDOSO LIMA		
CNPJ		CPF			
45398702000103		04918346162			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
22/05/2023	J	Operadora	SAD170143774192	01/12/2023	
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.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
01/12/2023	20/12/2023	19 dia(s)			
1º contato		Data			
		15/12/2023			
Obs.:					
Bom dia,Entramos em contato com a Drª, para entender o motivo do descredenciamento. Aguardando retorno.Interação com a Drª dia 15/12/2023[10:52, 15/12/2023] Relacionamento OdontoLife: Estou entrando em contato referente a solicitação de descredenciamento, gostaria de saber se possuem alguma insatisfação com o plano?[10:56, 15/12/2023] +55 61 9329-2204: sim só queremos descredenciar[10:58, 15/12/2023] Relacionamento OdontoLife: Mas é alguma insatisfação com o plano?[10:58, 15/12/2023] +55 61 9329-2204: sim a procura muito baixa de pacientes e valores muito baixos [11:00, 15/12/2023] Relacionamento OdontoLife:Entendo[11:01, 15/12/2023] +55 61 9329-2204: ai					
2º contato		Data			
		18/12/2023			
Obs.:					
INTERAÇÃO DA DRA 18/12/2023:[08:06, 18/12/2023] Relacionamento OdontoLife:Bom dia Drª! Tudo bem ?[08:07, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: Bom dia,Tudo bom[08:09, 18/12/2023] Relacionamento OdontoLife: Verifiquei se credenciou no mês 05/2023, de acordo com o contrato que a Drª assinou no momento do credenciamento, os valores tabelados estavam de acordo. O direito á reajuste é calculado com base no índice de IPCA a cada 12 meses.[08:11, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: Oi Vocês podem dar continuidade no descredenciamento?As pessoas ficam ligando e nós não queremos mais atender planos de saúde					
3º contato		Data			
		18/12/2023			
Obs.:					
[08:12, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: Nós não somos obrigados a ficar credenciados no convênio de vocês [08:12, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: muito complicado a única coisa que queremos é que vocês façam o descredenciamento é bem simples[08:12, 18/12/2023] Relacionamento OdontoLife - Validação: Em relação a baixa demanda, verifiquei que existem muitos profissionais na sua região, a Drª teria alguma área para inclusão.Pois assim, poderíamos realizar uma ação de divulgação para aumentar a demanda da Drª.[08:12, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: Não[08:13, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: Queremos só fazer o descredenciamento[08:13, 18/12/2023] +55 61 9329-2204: Sim, fizemos					
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 Grossoeiro
<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"/> Migração
<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

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

### Obs. Geral

Em contato com a Drª Joyce para entender o motivo do qual ela gostaria de fazer o descredenciamento, ela afirmou que seria por conta dos valores e que não desejam mais trabalhar com planos. Ofertamos uma ação de divulgação para aumentar a demanda da Drª, mesmo assim a Drª Joyce desejou prosseguir com o descredenciamento.

### 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