

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			25/06/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	11072	DF	RAPHAEL GALVAO DE ALBUQUERQUE	
CNPJ	CPF			
	31608464000109			94858810453
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
11/10/2021	J	Operadora	SAD170126575765	29/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	3.643	296	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,42	Sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
29/11/2023	25/06/2024	209 dia(s)		
1º contato	Data	10/01/2024		

**Obs.:**  
Em contato com a Dra ás 08:10, a mesma pediu para ficar suspensa no período de 6 meses. Após esse período, entrar em contato com a Dra para verificar se irá continuar com os atendimentos. Segue interação com a Dra:[08:11, 10/01/2024] Retenção: Falo com a Drª WALYNA CRISTINA DE CARVALHO 8906? Estou entrando em contato referente ao seu descredenciamento, poderia me informar se esta informação procede ?[08:21, 10/01/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: Bom dia[08:22, 10/01/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: Teria como deixar suspenso por enquanto os atendimentos?[08:23, 10/01/2024] Retenção: Claro Dra, podemos deixar suspenso por até 6 meses[08:24, 10/01/2024] Retenção -

**2º contato** Data 14/05/2024  
**Obs.:**  
[09:36, 14/05/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: Bom dia passei a informação para Dra, ela está analisando a questão de atender convênios[09:36, 14/05/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: quando tiver retorno eu entro em contato com vocês[08:35, 21/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[08:36, 21/05/2024] Retenção Odontolife: Já teve algum retorno?[08:41, 21/05/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: Bom dia  
Tudo ótimo! Ainda não temos retorno[08:47, 21/05/2024] Retenção Odontolife: Não teve o retorno da Dra ou não tem retorno para voltar com os

**3º contato** Data 13/06/2024  
**Obs.:**  
[09:55, 13/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:56, 13/06/2024] Retenção Odontolife: Drª WALYNA CRISTINA DE CARVALHO CRO: DF - 8906, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede que encerrou a clínica devido a viagens e não está mais atendendo pelo convênio? para seguirmos com o desligamento.

**4º contato** Data 25/06/2024  
**Obs.:**  
[15:25, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem?  
Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[15:26, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Precisamos de um retorno, para darmos sequencia na tratativa. Gostaria de confirmar as informações acima para seguirmos com o desligamento!

5º contato Data 25/06/2024

**Obs.:**

[15:28, 25/06/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: Boa tarde  
[15:29, 25/06/2024] Walyna 8906 Brasilia Df: a Dra permanece morando em outro País, conforme informamos já em outro contato. E não tem previsão de retorno para o Brasil ainda.

**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 SELEÇÃO "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 checked="" 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                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Informação era de que Drª iria encerrar o consultório devido a uma viagem e solicitou o desligamento. Drª ficou 6 meses suspensa por outra colaboradora, em validação novamente confirmado que Drª está morando fora do país e não tem data para retorno.

**Setor responsável**

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro