

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	3
				Data	21/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	17253	RS	RENATA PERPETUA DOS SANTOS		
CNPJ	CPF				
	12283912000105			98883739000	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
12/04/2022	J	Operadora	SAD169659044396	06/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	ESTEIO	264	8		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,45	26/01/2023	R\$ 17,00			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
06/10/2023	21/03/2024	167 dia(s)			

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 06/10/2024

**Obs.:**  
Por gentileza, suspender divulgação do RT e dos demais prestadores.  
Após suspensão, por favor devolver tratativa ao painel Retenção.

2º contato Data 21/11/2023

**Obs.:**  
em contato pelo 51 8594-9501 11:53 21/11/2023 para tentar uma possível reversão do desligamento da Drª, aguardando retorno.

3º contato Data 04/12/2023

**Obs.:**  
em contato telefônico pelo (51) 34738430 a secretária Maria Eduarda pediu pra retornar no período da tarde, pois a responsável está em atendimento. 10:32

4º contato Data 14/02/2024

**Obs.:**  
Em contato com a Drª, a mesma informa que não teria como continuar com o plano devido as glosas e os valores baixos, pois não cobrem os materiais. Explicamos sobre o processo de glosa e sobre o novo prazo de liberação e indicamos para a Drª um novo treinamento. Infelizmente ainda não tivemos retorno, encaminhamos uma nova mensagem.

5º contato Data 21/03/2024

**Obs.:**

Em conversa anterior: [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: boa tarde [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: desculpa [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: não temos mais interesse [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: interesse [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: obrigada [15:08, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Tudo bem, agradecemos pelo tempo de parceria e desejamos sucesso para vocês. Espero que possamos retomar essa parceria no futuro [15:24, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: igualmente! [15:26, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Obrigada Drª, peço desculpas pelo incômodo [15:26, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Mas gostaria de saber se não haveria algo que pudéssemos fazer? [15:26, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Qual seria o principal motivo da Drª não permanecer com a parceria? [15:27, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: glosas [15:29, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: infelizmente não [15:29, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: foi muito prejuízo [15:31, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Dispomos de 300 beneficiários, a Drª é a única que atende algumas áreas na cidade. [15:33, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: prazo curto a validade das guias e também muita glosa

**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 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 checked="" 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**

A mesma informou que quer desligamento pelas glosas, liberação e prazo curto da validade da guia, informou que ficou muito no prejuízo, mesmo orientado sobre as glosas e sobre o prazo de liberação, pedimos para realizar um novo treinamento mas a mesma insistiu no desligamento mesmo.

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro