

# Formulário - Processo de Retenção



**Colaborador** Qtd CRO(s) 1  
Data 02/10/2024

**Operadora** CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 44618 RJ JOHNNY MICHAEL BORGES DA SILVA

**CNPJ** CPF  
48049716000100 05741486711

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
15/03/2023 J Operadora SAD172252539710 01/08/2024

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RJ DUQUE DE CAXIAS 1.721 67

Atende outros convênios Quais?  
 SIM  NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,30 - R\$ -

Data inicio Data final Tempo finalização  
06/08/2024 02/10/2024 57 dia(s)

**1º contato** Data 06/08/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Olá Dr(a). JOHNNY MICHAEL BORGES DA SILVA, tudo bem?  
Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

**2º contato** Data 06/08/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Boa tarde,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação:

**3º contato** Data 06/08/2024

**Obs.:**  
[21:17, 06/08/2024] +55 21 98130-6407: Boa noite. Eu quero prosseguir com o desligamento.  
[09:09, 07/08/2024] ☺: Obrigada por seu retorno. Pode me informar se o motivo realmente é somente falta de procura? para eu incluir na justificativa, visto que ofertamos uma solução para a insatisfação e Dr não aceitou.  
[09:10, 07/08/2024] +55 21 98130-6407: O motivo não é falta de procura. É A tabela é subestimada. Valores impraticáveis. E também já vi muitas reclamações de colegas sobre glosas injustificadas. Não quero sofrer o mesmo.

**4º contato** Data

**Obs.:**  
[16:48, 04/09/2024] ☺: Com relação aos valores, podemos realizar o reajuste anual, visto que Dr. já possui direito pois já tem mais de 1 ano credenciado.  
[16:49, 04/09/2024] +55 21 98130-6407: Boa tarde. Vamos prosseguir com o descredenciamento então?

**5º contato** Data 04/09/2024

**Obs.:**  
[16:49, 04/09/2024] ☺: E as glosas doutor , eu tenho um material informativo sobre problemas que geram glosa, e o que pode ser recursado ou não. Pois injustificado nunca é , há motivos para glosa, uma guia sem assinatura, sem o raio x, são situações que ocorrem  
[16:49, 04/09/2024] ☺: porém posso ficar a disposição para sempre dar suporte e orientação quando precisar.  
[16:49, 04/09/2024] ☺: Aceita revermos estes valores para mantermos a parceria?  
[21:48, 04/09/2024] +55 21 98130-6407: Segue com o descredenciamento, por favor.

**Ação Retenção**  
 Ofertado Novos Valores       Ofertado Suporte       Ofertado Divulgação  
 Ofertado Treinamento       Ofertado Reciclagem       Outros

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

**Motivo desligamento**  
 Perda de Contato       Problemas de Saúde  
 Valores       Franquia  
 Removido Prestador       Sem Local de Atendimento  
 Dificuldades com o Sistema       Prazo Liberação de Guias  
 Régras Técnicas       Apenas procedimentos Estéticos  
 Baixa Procura       Dificuldade de Contato com a Central  
 Cobrança indevida       Burocracia Operadora  
 Ameaça Judicialização       Terceirização de Atendimento  
 Carteira de Clientes Particular       Estudos  
 Servidor Publico       Mudou de Área  
 Óbito       Falta de Reajuste  
 Beneficiário Grosseiro  
 Alteração Responsável Técnico  
 Glosas  
 Encerramento de Atividades  
 Aposentou  
 Falta de Suporte da Operadora  
 Negativa de Atendimento  
 Migração  
 Outros

**Necessário abertura de protocolo**  
 SIM       NÃO

**Obs. Geral**

**Setor responsável**  
 T.I       Central de atendimento       Análise Técnica       Comercial

**Poliana Andrade Silva** **Maykon Dal'Negro**