

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2
				Data	26/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	12733	SC	MARCOS RENATO PFEFFER JUNIOR		
CNPJ	CPF			29936261000108	71887229434
Data inclusão	31/08/2023	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
		J	Operadora	SAD170229821073	11/12/2023
UF	SC	Cidade	MAFRA	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
				167	3
Atende outros convênios	Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	0,30	Última produç.	sem guias	Valor última prod.	R\$ -
Data inicio	11/12/2023	Data final	26/01/2024	Tempo finalização	46 dia(s)
1º contato	Data	11/12/2023			
<p><b>Obs.:</b> A fim de evitar negativas de atendimentos, favor retirar a divulgação da clínica e devolver ao setor de Retenção para que possam seguir com a tratativa de desligamento. A divulgação da clínica foi suspensa.</p> <p>Segue para tratativa.</p>					

2º contato Data 22/01/2024

**Obs.:**  
Segue conversa anterior: [15:52, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de entender melhor sobre as suas queixas e insatisfações para que possamos seguir da melhor maneira possível [15:56, 19/12/2023] +55 47 9160-3675: São inúmeros os motivos para o descredenciamento. Os valores pagos por procedimento é o principal. Semana passada o sistema para liberação de guia e solicitação do token estava com instabilidade, o que gerou atrasos na nossa agenda que é sempre completa e em alguns casos os pacientes não conseguiram ser atendidos por não conseguir fazer a liberação no site. Foi enviado um áudio e a devida mensagem: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos

3º contato Data 22/01/2024

**Obs.:**  
Em MAFRA - SC dispomos apenas do Dr. Eduardo credenciado na cidade. Onde o mesmo realiza as demais áreas de atuação: CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCOMAXILOFACIAL, CLÍNICO GERAL, DENTÍSTICA, DISFUNÇÃO TEMPOROMANDIBULAR E DOR OROFACIAL, ENDODONTIA, ESTOMATOLOGIA, IMPLANTODONTIA, ODONTOGERIATRIA, ODONTOLOGIA PARA PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS, ODONTOPEDIATRIA, ORTODONTIA, ORTOPEDIA FUNCIONAL DOS MAXILARES, PATOLOGIA BUCAL, PERIODONTIA, PRÓTESE BUCOMAXILOFACIAL, PRÓTESE DENTÁRIA.

4º contato Data 22/01/2024

**Obs.:**  
Enviado whatsapp 47 9160-3675 22/01: [08:21, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª LUANA CRISTINA MUCZINSKI FIAMETI CRO: SC - 22381 minha colega conversou contigo a respeito do desligamento por conta dos valores. [08:22, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que foi realizados atos diferenciados para as demais áreas: ENDODONTIA 0.65 ODONTOPEDIATRIA 0.45 CIRURGIA 0.45 DENTISTICA 0.6 PERIODONTIA 0.4 PRÓTESE DENTAL 0.4 DIOLOGIA 0.4 [08:22, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Vou te enviar sua tabela atual e se puder me encaminhar uma tabela com os valores em que acharia justo e que atenderia pelo plano, assim envio para o setor responsável analisar.

5º contato Data 26/01/2024

## Obs.:

Liguei no telefone (47) 32420683 26/01 09/h47, mas deu como chamada não atendida. Enviado whatsapp novamente (47) 991603675. [09:44, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Preciso de um retorno se consegue me enviar uma tabela com os valores Para podermos realizar o REAJUSTE [09:48, 26/01/2024] +55 47 9160-3675: Bom dia, No momento não temos interesse em retornar com os atendimentos. Mesmo sendo orientado sobre o prazo de liberação de guias, ofertado suporte e reajuste de tabela a mesma não possui nenhum interesse em continuar com os atendimentos pelo plano.

## 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"/> 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

- SIM  NÃO

## Obs. Geral

Mesmo sendo orientado sobre o prazo de liberação de guias, ofertado suporte e reajuste de tabela a mesma não possui nenhum interesse em continuar com os atendimentos pelo plano. Informei sobre a importância da mesma e que podíamos analisar a tabela de valores que enviesse, mas deixou claro que não possui interesse.

## Setor responsável

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro