



# 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

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

31/08/2023

J

Operadora

SAD170229821073

11/12/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

MAFRA

167

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

11/12/2023

26/01/2024

46 dia(s)

1º contato Data 11/12/2023

Obs.:  
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 clinica foi suspensa.  
Segue para tratativa.

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 menira 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 PROTESE 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 retomar 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

☐ 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☐ Beneficiário Grossoeiro

☒ Valores☐ Franquia☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador☐ Sem Local de Atendimento☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema☐ Prazo Liberação de Guias☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Aposentou

☐ Baixa Procura☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida☐ Burocracia Operadora☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização☐ Terceirização de Atendimento☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ 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 importancia da mesma e que podiamos analisar a tabela de valores que enviasse, mas deixou claro que não possui interesse.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro