



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

17/09/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	114436	SP	PRISCILA ZANOTTI DA SILVA

CNPJ

-

CPF

35489794836

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
11/10/2018	F	Operadora	SAD172242438325	31/07/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	33.492	1176

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,30

Última produç.

13/05/2024

Valor última prod.

R\$ 297,90

Data início	Data final	Tempo finalização
31/07/2024	17/09/2024	48 dia(s)

1º contato

Data

27/08/2024

Obs.:

[16:59, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[17:00, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Drª PRISCILA ZANOTTI DA SILVA CRO: SP - 114436, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento? Teve alguma insatisfação com o plano?[17:01, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno para darmos sequencia na tratativa.

2º contato

Data

27/08/2024

Obs.:

[17:06, 27/8/2024] +55 11 97425-5008: Olá, Audrey Boa tarde Tudo bem?[17:09, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Tudo certo. [17:28, 27/8/2024] +55 11 97425-5008: Um instante [17:28, 27/8/2024] +55 11 97425-5008: Já falo contigo

3º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[10:07, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:08, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Drª PRISCILA ZANOTTI DA SILVA CRO: SP - 114436, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento? Teve alguma insatisfação com o plano?09:58, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª tudo bem?Precisamos de um retorno para darmos sequencia na tratativa e encerrarmos o protocolo o mais breve possível.

4º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

//// Em áudio Drª informa que motivos para o descredenciamento foram devido ao prazo de liberação das guias, onde a mesma diz que o processo demorava muito para aprovar visto que os pacientes tem urgência no atendimento, dessa forma impossibilitando a parceria. (segua áudio em anexo).

5º contato      Data      17/09/2024

**Obs.:**  
[10:37, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem?Gostaria de conversar sobre sua permanência conosco junto a operadora. Entendo a frustração, conforme ANS temos de até 24h á 48h para liberação mas verifiquei que a maioria das guias foram liberadas em questão de minutos Drª. Nós gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora.[10:38, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Hoje nós dispomos de um setor exclusivo de suporte ao dentista onde o atendimento é em tempo real, então sempre que necessitar de auxilio pode nos acionar.[10:39, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Notei que a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela! [10:39, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.[09:57, 17/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª tudo bem? a respeito das informações acima, poderia nos dar um retorno?[09:59, 17/9/2024] +55 11 97425-5008: Realmente não tenho interesse em continuar com a parceria[09:59, 17/9/2024] +55 11 97425-5008: Obrigada pela atenção

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

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

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☒ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ 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**  
Em contato com a RT, foi confirma que o motivo para o descredenciamento é devido a demora na liberação dos procedimentos, ofertado SUPORTE E REAJUSTE, porém Drª não teve o interesse em manter a parceria conosco e quis seguir com o desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro