



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	
DUANY VITORIA BALHUK		3	
Data		05/04/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	54735	MG	BRUNA PEIXOTO NEREU
CNPJ		CPF	
39903218000272		10223264652	

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
19/09/2022	J	Operadora	SAD171232873611	05/04/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	ESMERALDAS	159	3

Atende outros convênios		Quais?
☐ SIM	☒ NÃO	*

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,45	sem guias	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
05/04/2024	05/04/2024	0 dia(s)

1º contato	Data
	05/03/2024

Obs.: Em conversa via whatsapp, ofertei a mesma reajuste de valores, suporte e ação de divulgação: [11:38, 05/04/2024] +55 31 9206-0792: Gostaria de fazer o descredenciamento [11:42, 05/04/2024] Retenção Odontolife: Poderia me informar o motivo ou insatisfação por gentileza? [11:44, 05/04/2024] +55 31 9206-0792: Tabela de honorários, dificuldade de contato com o convênio, valor não vim discriminado na gt e pequeno número de beneficiários, nos quais tenho mais problemas com faltas [11:47, 05/04/2024] Retenção Odontolife: Drª verifiquei que possui direito ao reajuste, e como não teve reajuste desde 2021, irei realizar o reajuste do ano anteriores. Se quiser me enviar também os valores de alguns

2º contato	Data
	05/03/2024

Obs.: [11:49, 05/04/2024] +55 31 9206-0792: Duany, eu não tenho interesse de manter o convênio [11:50, 05/04/2024] Retenção Odontolife: Mesmo melhorando os valores, para os valores que cobra no particular? [11:50, 05/04/2024] +55 31 9206-0792: Mesmo melhorando os valores, prefiro encerrar o contrato [11:50, 05/04/2024] Retenção Odontolife: A Drª é a única na cidade que atende o plano; [11:50, 05/04/2024] +55 31 9206-0792: Pois é, eu sei disso, mas como te falei tenho problemas até com os beneficiários Então ultimamente está insustentável até para as secretárias algumas situações por esse motivo eu gostaria de descontinuar

3º contato	Data
	05/03/2024

Obs.: Aberto protocolo para prospecção de profissionais - SAE171232902145

4º contato	Data

Obs.:

5º contato	Data

Obs.:

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	☐ Problemas de Saúde	☒ Beneficiário Grosseiro
☐ 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
Drª informou que não estava mais atendendo ao plano, pelos valores, pouca procura de beneficiários e que alguns beneficiários desmarcavam muito as consultas. Ofertei reajuste de tabela, ação de divulgação e suporte mas a mesma insistiu em seguir com o desligamento.

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

Poliana Andrade Silva
Maykon Dal'Negro