



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Data		ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL		24/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	8958	MG	LEDA MARIA AFONSO DA SILVA		
CNPJ		CPF			
35027435000104		45563489604			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
18/09/2023	J	Operadora	SAD170189172913	06/12/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	BELO HORIZONTE	6.078	217		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
06/12/2023	24/01/2024	49 dia(s)			

1º contato Data 15/12/2023

Obs.: Bom dia, em contato pelo (31) 32872546 às 08:13 falei com a recepcionista Thaís que informou os valores estavam baixos, frizei que os valores foram autorizados pelo Drª no momento do credenciamento pois estavam em contrato, ofertei ação de divulgação visto que a mesma se credenciou em setembro de 2023 e não tem direito ao reajuste. A Dr não estava no consultório e a Thaís pediu para retornar outro dia, que ia passar as informações para Dr.

2º contato Data 18/12/2023

Obs.: Boa tarde, ligação no (31) 32872546 pelo manhã foi informado pela recepcionista Thaís que a Drª não estava disponível no momento que era para ligar no período da tarde. ligação (31) 32872546 às 16:14 não atendida. retornar em outro momento.

3º contato Data 20/12/2023

Obs.: Mensagem: Bom dia em contato telefonico pelo (31) 32872546, falei com a Drª Leda que informou que o motivo do desligamento foi por conta dos valores que julga serem baixos e não suprirem os custos com materias. Informei a Drª que no momento do credenciamento foi enviada a tabela e que a mesma tinha ciencia dos valores, frizei que o direito ao reajuste é consedido a cada 12 meses com base no índice de IPCA, OFERTEI ação de divulgação. Aguardando retorno pelo whatsapp

4º contato Data 18/01/2024

Obs.: Boa tarde, Retornei o contato via ligação nos contatos (31) 32872546, (31) 994754784, mas não tivemos sucesso. Aguardando retorno da Drª via WhatsApp.

5º contato Data 24/01/2024

Obs.: Segue interação com a Drª:  
[16:01, 23/01/2024] Retenção: Boa tarde, tudo bem?  
Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[16:02, 23/01/2024] Retenção: Peço desculpa pelo incômodo, mas gostaria de saber se a Drª conseguiu verificar as propostas?  
[16:03, 23/01/2024] Retenção: Peço que nos dê um retorno, por gentileza  
[16:03, 23/01/2024] Retenção: Para que possamos resolver da melhor forma possível.  
[17:28, 23/01/2024] +55 31 9475-4784: Sim, vamos continuar com o descredenciamento. A tabela de vocês não cobre nem o csto da Odontologia que pratico, Muito obrigada,

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 Grossoeiro
<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 Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Em contato com a Drª, a mesma informa que não possui interesse em continuar com o plano. A Drª informou que os valores são muito baixos e não cobrem os gastos dos materiais utilizados, ofertamos uma ação de divulgação, suporte e treinamento. No entendo a mesma pediu para dar seguimento ao descredenciamento.

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes Maykon Dal'Negro