

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			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 inicio	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 ás 08:13 falei com a recepcionista Thais 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 Thais 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 Thais que a Drª não estava disponível no momento que era para ligar no período da tarde. ligação (31) 32872546 ás 16:14 não atendida. retornar em outro momento.		

3º contato	Data	20/12/2023
Obs.:		
Mensagem: Bom dia em contato telefônico 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 matérias. Informei a Drª que no momento do credenciamento foi enviada a tabela e que a mesma tinha ciência dos valores, frizei que o direito ao reajuste é concedido 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 dé 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 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

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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 entanto 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