



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		7	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL		Data		16/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	11796	DF	MARIA CAROLINA SCALIA GUEDES		
CNPJ		CPF			
02729456000112		05740561655			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
18/10/2021	J	Operadora	SAD16963355023	03/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
DF	BRASILIA	3.123	296		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,40	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
03/10/2023	16/01/2024	105 dia(s)			
1º contato Data 07/12/2023					
Obs.: Possui especialidade em DENTISTICA no cadastro e em IMPLANTODONTIA no CFO Não tem produção desde JANEIRO/2023 Busca Google para confirmar quais operadoras o doutor atende - (BB Dental Bradesco Dental Odontoprev MetLife Porto Seguro Odonto SulAmérica Odonto Unimed Seguros Odonto) Dr tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Novembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,40 para 0,42 para a tabela base. O percentual de reajuste é de 4,7353% (Cálculo: 0,40 x 1,047353 = 0,4189412, arredondado para 0,42)					
2º contato Data 08/12/2023					
Obs.: Bom dia, Autorizada aplicação de reajuste - Moeda 0,42 sem ats diferenciacafos; Ortodontia 0,30					
3º contato Data 16/11/2023					
Obs.: Em contato pelo 61 8573-2878 10h50 16/11/2023, para uma possível reversão consultar o Dr sobre o que podemos fazer para melhorar sua satisfação ocm a operadora, o mesmo se queixa de baixa demanda, porém suas áreas de atuação são restritas e possuem muitos profissionais na região. Aguardadndo retorno.					
4º contato Data 11/01/2024					
Obs.: Em contato com a clínica os mesmos informam que não possuem interesse em continuar com o plano, pois os valores são baixos. Segue interação com o Dr: [12:00, 28/12/2023] Retenção: Segue a nova tabela de valores [12:01, 28/12/2023] Retenção: Conforme contato telefônico, podemos agendar um treinamento online pois assim pode retirar dúvidas na hora com o instrutor. [12:02, 28/12/2023] Retenção: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a					

5º contato Data 11/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: Temos um suporte exclusivos para sanar todas as suas dúvidas e quaisquer dificuldades em nosso sistema, pelo whatsapp 41 99233-6357
[12:03, 28/12/2023] Retenção : Aguardo retorno
[13:42, 28/12/2023] +55 61 8573-2878: Sim...em função de valores ofertados...não há interesse...
[13:42, 28/12/2023] +55 61 8573-2878: Boa tarde, o Dr analisou a tabela, realmente não temos mais interesse
[13:42, 28/12/2023] +55 61 8573-2878: Obrigada

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

Em contato com o Dr, ofertamos a tabela de reajuste, treinamento e suporte. Para que o mesmo continuasse com a parceria, mas ele informou que não possui interesse em continuar com o plano, devido aos valores. Insistimos para que ele mudasse tal decisão, mas o mesmo informou que para ele seria inviável continuar com o plano e pediu para dar seguimento ao descredenciamento. Sendo assim, daremos continuidade ao seu desligamento.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro