



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		5	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		27/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	20145	MG	MARCELO MATEUS COSTA DE FARIA		
CNPJ		CPF			
08077227000147		88027538653			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
30/08/2021	J	Operadora	SAD170721872553	06/02/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	CONSELHEIRO LAFAIETE	254	12		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO		-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,44	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
06/02/2024	27/03/2024	50 dia(s)			

1º contato Data 05/03/2024

Obs.: Questionado o Dr via whatsapp sobre o motivo ou insatisfação para o desligamento do plano.

2º contato Data 21/03/2024

Obs.: [10:14, 21/03/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[10:17, 21/03/2024] Retenção Odontolife: Dr MARCELO MATEUS COSTA DE FARIA CRO: MG - 20145 verifiquei que solicitou desligamento pela tabela baixa e demanda baixa também. Aguardando retorno do mesmo .

3º contato Data 25/03/2024

Obs.: INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO DO DR --- Boa tarde! Finalizaram o descredenciamento porque já solicitamos a bastante tempo e dia 21 seria o prazo para resposta.

4º contato Data 27/03/2024

Obs.: Não foi finalizado, pois não tivemos nenhum retorno na mensagem que enviamos para o telefone (31) 37637844! ---- Boa tarde, [14:02, 27/03/2024] +55 31 3763-7844: Olá Boa tarde Tudo bem [14:04, 27/03/2024] +55 31 3763-7844: Que retorno vocês precisam? pois foi solicitado o desligamento do convênio e não temos interesse em negociar e sim de fazer o desligamento da clínica . [14:29, 27/03/2024] Retenção Odontolife: O mesmo possui direito de reajuste, pode estar nos enviando os valores que cobra no particular e enviamos para analise. [14:31, 27/03/2024] +55 31 3763-7844: Não temos interesse, apenas queremos o desligamento da clínica

5º contato Data 27/03/2024

Obs.: INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO -- Conforme conversado via whatsapp de que o Dr não tem interesse em negociação de tabela de valores e ação de divulgação de beneficiários, seguiremos com o desligamento!

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 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

Em contato via whatsapp hoje, foi informado que não estão atendendo pelo valores e baixa demanda, ofertei ação de divulgação e reajuste de tabela, pedi para que enviasse os valores que cobra no particular para eu poder enviar para analise, mas informaram que não tem nenhum interesse em negociação de tabela e querem apenas seguir com o desligamento da clínica.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------