



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
JESSICA PACHECO		Data		06/06/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	21474	RS	NATHALIA SCAPINI BITTENCOURT		
CNPJ		CPF			
2879810000195		JULIANA ROCHO DA ROCHA			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
28/04/2025		Operadora	SAD174791788643	22/05/2025	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	CACHOEIRINHA	565	10		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
27/05/2025	06/06/2025	10 dia(s)			
1º contato	Data	27/05/2025			
Obs.:					
[16:54, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: Sim! [16:55, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: Não nos adaptamos com a forma de autorização e os valores de repasse [16:55, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: para nós não compensa [16:58, 27/05/2025] 🗨️: Com relação aos valores, foi apresentado a voces a proposta antes do credenciamento, e foi dado um de acordo quando foi assinado o termo de adesão. Por qual motivo foi acordado estes valores para atendimento?					
2º contato	Data	27/05/2025			
Obs.:					
[16:59, 27/05/2025] 🗨️: Referente a forma de autorização, qual seria a dificuldade? gostaria de oferecer meu suporte para facilitar seus atendimentos. Fico a inteira disposição para caso precise de algum auxilio para usar o site. Eu tenho material de apoio em PDF com passo a passo acerca de cada processo do sistema, tenho tambem videos explicativos com tutoriais mas fico a disposição para lhe orientar no que for necessário.					
3º contato	Data				
Obs.:					
[17:13, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: Agradecemos seu retorno, mas antes de assinar o credenciamento já haviamos declinado, nos ofereceram um teste no qual entendemos que seria passado um codigo justamente para este fim, mas não aconteceu. [17:14, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: De qualquer forma estamos solicitando o descredenciamento e não pretendemos voltar atrás desta decisão. Pedimos que prossigam com a solicitação e já avisamos que todos os pacientes que ligarem estarão sendo avisados desta decisão.					
4º contato	Data				
Obs.:					
[08:48, 06/06/2025] 🗨️: Só para eu compreender melhor, voces acharam que seria passado qual código a voces? [08:48, 06/06/2025] +55 51 8625-6058: Bom dia! [08:48, 06/06/2025] 🗨️: podemos verificar um suporte com relação as guias para facilitar seus atendimentos [08:48, 06/06/2025] +55 51 8625-6058: Nós queremos o desligamento! [08:48, 06/06/2025] +55 51 8625-6058: Já foi decidido pelo financeiro e pelo administrativo					

Áreas Divulgadas	
☐ Cirurgia	☐ Periodontia
☒ Dentística	☐ Protese Dentalria
☐ Endodontia	☒ Clinico Geral
☐ Ortodontia	☐ Urgencia e Emergencia
☐ Radiologia	☐ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

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	☐ Outros
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito	☐ Falta de Reajuste	

☐ Foi evidenciado com prints no protocolo	☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
--	---

Obs. Desligamento	
em resumo a insatisfação é sobre a da burocracia da operadora e valores. Informou que não concorda com a forma de autorização das guias. Disse que antes de se credenciar já haviam desistido mas ficaram de realizar um teste e haviam entendido que iriamos facilitar a validação da guia o que não ocorreu. Com relação aos valores, não possuem direito ao reajuste, e questionei a insatisfação visto que foi dado um de acordo no termo de adesão acerca da moeda base e não houve resposta. Relatam que não possuem interesse em negociar e não irão voltar atrás na decisão, desejam seguir com o descredenciamento.	

Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro
---------------------------	-----------------------------