



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Data
JULIA CARVALHO	26/06/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	5387	AL	MANUELA CHAGAS NASCIMENTO SILVA

CNPJ	CPF
41792642000158	12233860403

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
09/05/2022	PJ	Dentista	SAD167337097753	10/01/2023

Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MACEIO	AL	859	44

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
1,43	26/12/2022	R\$ 60,06

Data início	Data final	Tempo finalização
10/01/2023	23/06/2023	164 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não trata-se de retenção

1º contato	Data
	10/01/2023

**Obs.:**  
Dentista: Boa tarde, após reunião com todos os sócios do Oralle Instituto Odontológico e análise dos atendimentos realizados para os beneficiários da OdontoLife/Uni e dificuldades dos Cirurgiões-dentistas em lançar os atendimentos e gerar token foi decidido que seria melhor suspender os atendimentos e se desligar da operadora. Solicito desligamento do Oralle da OdontoLife/Uni.

2º contato	Data
	22/02/2023

**Obs.:**  
Consultora Kauane: Em retorno pelo whats, clinica informa que o motivo da solicitação é: sistema é complicado, falta de suporte, TOKEN demorado, oferto suporte para todas as duvidas, me coloco a disposição, questiono o que podemos estar realizando para continuar com a nossa parceria, aguardo retorno

3º contato	Data
	12/06/2023

**Obs.:**  
Encaminhei mensagem no whatsapp questionando se a Dra deseja seguir com os atendimentos pelo plano, aguardando retorno.

4º contato	Data
	22/06/2023

**Obs.:**  
Em retorno no WhatsApp Dra informa que "não tem interesse" em seguir com a parceria. Visto que já foram realizados diversos contatos com a clinica anteriormente e informaram que não desejam mais atender ao convenio pois não concordam com as regras técnicas da operadora, vamos seguir com o descredenciamento. .

5º contato	Data
	23/06/2023

**Obs.:**  
Conforme prints anexados clinica informa que teve dificuldades com o plano pois não conseguiam lançar guias durante os procedimentos e realizavam esses lançamentos após os atendimentos, fazendo com que gerasse uma sobre carga na equipe, foi ofertado suporte para a clinica diversas vezes, mas só ignoravam as mensagem e só retornaram o nosso WhatsApp quando questionamos a se a clinica tinha interesse em seguir com os atendimentos pelo plano e os mesmos informaram que "não tem interesse"

Motivo Retenção

- ☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

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  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

- ☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Clinica informa que teve dificuldades com o plano pois não conseguiam lançar guias durante os procedimentos e realizavam esses lançamentos após os atendimentos, fazendo com que gerasse uma sobre carga na equipe, foi ofertado suporte para a clinica diversas vezes, mas só ignoravam as mensagem e só retornaram o nosso WhatsApp quando questionamos a se a clinica tinha interesse em seguir com os atendimentos pelo plano e os mesmos informaram que "não tem interesse"

Setor responsável

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

Agata B. Gomes