

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

6

Data

25/03/2025

Colaborador

JESSICA PACHECO

25/03/2025

Operadora CRO UF Nome dentista

ODONTOLIFE 3196 PB KATHIA ARAGON ZAMATA

CNPJ CPF

18375866000142 00738578401

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

15/06/2015 J Operadora SAD174144071075 08/03/2025

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

PB JOAO PESSOA 672 70

Atende outros convênios Quais?

SIM  NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.

0,35 - R\$ -

Data inicio Data final Tempo finalização

17/03/2025 25/03/2025 8 dia(s)

1º contato Data 17/03/2025

Obs.:

[12:52, 17/03/2025] +55 83 8897-3987: boa tarde , Jessica ! Por falta de pacientes  
 [12:53, 17/03/2025] ☺: Obrigado por seu retorno  
 [12:53, 17/03/2025] ☺: referente a insatisfação de baixa demanda, podemos impulsionar os atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicações de beneficiários, assim melhorando sua visibilidade em nosso site e consequentemente aumentando sua demanda/repasses

2º contato Data 17/03/2025

Obs.:

[12:54, 17/03/2025] +55 83 8897-3987: infelizmente não conseguiremos continuar atendendo pelo plano .  
 [12:56, 17/03/2025] ☺: mas o motivo não é falta de pacientes? Há alguma outra insatisfação? Visto que o motivo de seu descredenciamento é uma questão qual podemos resolver.  
 [14:47, 20/03/2025] +55 83 8897-3987: desculpa mas temos muito problema para acessar o sistema. Os relatórios de produção, as guias glosadas para saber se foram pagas ou não, não temos suporte. Quando precisamos de alguma informação para resolver questões de paciente não conseguimos entrar em contato.

3º contato Data 20/03/2025

Obs.:

[14:57, 20/03/2025] ☺: Havia oferecido anteriormente obterem meu suporte sempre quando necessitarem de alguma questão. Seja para verificar guia, glosa, aviso de crédito, retirar alguma dúvida, liberação, pode estar me aconselhando . Eu entendo que a falta de suporte afeta significativamente na qualidade dos atendimentos e fortalecimento com a parceria, por isso, estou oferecendo meu total apoio a vocês a partir de agora. Com essa ação e com o suporte, não vejo motivo para não tentarmos.  
 [17:14, 21/03/2025] ☺: Gostaríamos muito de mantê-la no conhecimento. Aguardo uma resposta de vocês assim que possível por gentileza, o protocolo de desligamento ainda está em aberto no site, e queremos sinalizá-lo da melhor maneira possível, com estas melhorias.

4º contato Data 20/03/2025

Obs.:

clínica relatou dificuldade com o sistema, relatório de produção, guia glosada, e dificuldade para entrar em contato, além da baixa procura informada anteriormente.  
 Ofereci suporte, material de apoio. Cada oferta que eu faço, eles rebatem com uma negativa.  
 Ofereci novamente divulgação e suporte, insistindo em melhorias para que permaneçam.

Áreas Divulgadas	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirurgia	<input checked="" type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input checked="" type="checkbox"/> Protese Dental
<input checked="" type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clínico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgência e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria



Quantidade de dentistas por área	
Cirurgia	Periodontia
Dentística	Protese Dental
Endodontia	Clínico Geral
Orthodontia	Urgência e Emerg.
Radiologia	Odontopediatria

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores  Ofertado Suporte  Ofertado Divulgação  
 Ofertado Treinamento  Ofertado Reciclagem  Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Doutora informou que há glosas que recorreu que não estava conseguindo concluir , solicitei o numero das guias para que pudessemos verificar, e uma delas estava em branco, com status recurso ainda, e sem validação dos atos, orientei que precisará preencher e me coloquei a disposição para auxilia-la no preenchimento e conclusão deste recurso, pois ela informou que já tinha justificado na guia, mas não consta nada, dado suporte e me coloquei a disposição para retirar futuras duvidas . Abri chamado para o ONLINE solicitando conclusão de 2 guias que venceram por falta de suporte, pois ela abriu vários protocolos: 40641420250325000204

Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato     | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input 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"/> Regras 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"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

Foi evidenciado com prints no protocolo

Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

