



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		04/07/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	92168	SP	FABIANA REGINA DE LACERDA		
CNPJ		CPF			
-		34035644870			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
12/01/2023	F	Operadora	SAD1751628344	14/05/2025	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	CAMPINAS	3.589	149		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda		Última produç.	Valor última prod.		
0,30		-	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização			
14/05/2025	04/07/2025	51 dia(s)			
1º contato		Data		04/07/2025	
Obs.:					

Mensagem:
Ref ao protocolo SAD174722125756

Réplica aberta para finalização da tratativa.

2º contato		Data		03/07/2025	
Obs.:					
Mensagem: Bom dia, Sem retorno até o presente momento. Encaminhado nova mensagem; Encaminhado mensagem também por E-MAIL Bom dia, Contato via ligação nos dois numeros divulgados sem sucesso					

3º contato		Data		03/07/2025	
Obs.:					
[14:36, 03/07/2025] ☺: Boa tarde doutora, tudo bem? Acredito que há algum equívoco, nunca desligamos a doutora antes, não há em seu histórico no site protocolos de desligamentos feitos anteriormente. Possivelmente sua senha tenha expirado e doutora ficou sem conseguir acessar [14:36, 03/07/2025] ☺: Podemos atualizar seus dados e mante-la ativa? [15:00, 03/07/2025] ☺: Eu realizo o reset da sua senha e lhe encaminho todos seus acessos, com todo material necessário					

4º contato		Data		03/07/2025	
Obs.:					
[17:00, 03/07/2025] +55 19 99230-1866: Pode sim, porém a Dra está com horário reduzido na clínica e agenda esta um pouco apertada, caso algum paciente entre em contato.A Dra só vai atender clínico geral pelo convênio. [14:57, 03/07/2025] ☺: Compreendo que o sistema pode gerar dificuldades, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar os atendimentos. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Tenho material de apoio em PDF com passo a passo acerca de cada processo, e também vídeos de tutoriais e posso ir auxiliando acerca da utilização do site[17:01, 03/07/2025] +55 19 99230-1866: Ok pode me enviar por gentileza.					

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

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia		Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

Ação Retenção		
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros

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

Em resumo, doutora informa em áudio que pediu desligamento pois ela um dia ela precisou atender um paciente ela tentou entrar e tava sem acesso que havíamos desativado ela, que ela entrou em contato e foi informada que tava com acesso bloqueado, entretanto não localizei nenhum protocolo anterior de problema ou desligamento desta dentista, e informei que possivelmente a senha havia expirado e ela não sabia manusear o site para resetar. Ofertei suporte e material de apoio, e doutora aceitou permanecer. Realizado reset de senha e encaminhado site para acesso.

Motivo desligamento		
<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras 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	

<input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo	<input type="checkbox"/> Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
---	---

Obs. Desligamento	

<hr/>	<hr/>
Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro