

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			04/07/2025
JESSICA PACHECO				
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 inicio	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.

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

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 números 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 realizei 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 qualquer dúvida 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"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia



Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	Periodontia	
Dentística	Protese Dentalria	
Endodontia	Clinico Geral	
Ortodontia	Urgencia 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 SELEÇÃO "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 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 checked="" 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"/> Burocacia 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