



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		9	
JESSICA PACHECO		Data		27/09/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	9971	ES	MARILIA MONTEIRO PAGANOTTI		
CNPJ		CPF			
44647009000164		14871533760			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
09/06/2022	J	Operadora	SAD17234904879	12/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
ES	SERRA	917	65		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
13/08/2024	26/09/2024	44 dia(s)			
1º contato		Data 24/09/2024			
Obs.: Mensagem: Boa tarde , Clínica não deu retorno em nenhuma mensagem encaminhada. Enviei nova mensagem Enviado também E-mail.					
2º contato		Data 26/09/2024			
Obs.: [17:07, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: trata-se de absoluta falta de condições o protocolo de atendimento imposto pela DentalUni. Seguir atendimentos com a condição de sucessivas consultas para liberação de procedimentos simples, bem como exames de diagnóstico, alinhado ao elevado índice de glosas, as quais discordamos totalmente, impossibilitam a parceria, tendo em vista que uma rotina clínica sustentável é incompatível com esse perfil de atendimento.					
3º contato		Data			
Obs.: [17:14, 26/09/2024] ☹️: eles só glosam um procedimento quando é enviado de forma incorreta, sem assinatura, ou sem imagem para ato que necessita de comprovação talvez alinhando um suporte melhor doutora entenda melhor o processo e nao ache tão complicado. acredito que seja mais uma questão de um relacionamento melhor com a operadora do que a dificuldade em si, pois se tiver um apoio na operadora pode sanar qualquer questão no ato. [17:15, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: uma consulta para avaliação, e outra para procedimento. Isso é correto? Com uma remuneração de R\$11,90 pela consulta?					
4º contato		Data			
Obs.: [17:15, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: o descredenciamento, por favor! [17:16, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: fazer o paciente vir para atendimento, para não tem ao menos a raspagem supra já no atendimento inicial é, no mínimo, falta de respeito [17:16, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: para com o paciente, e para conosco [17:16, 26/09/2024] ☹️: a primeira guia pode lançar consulta e limpeza todos fazem isso ,a primeira consulta ja lança com uma limpezinha junto e depois os procedimentos ja. [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: não autoriza [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: já fizemos isso inúmeras vezes					

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

5º contato	Data	
------------	------	--

Obs.: [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: absolutamente errado isso [17:18, 26/09/2024] ☹️: é que na profilaxia doutora ja consta a raspagem pois conforme instruções técnicas dentro da profilaxia pode fazer: jato de bircarbonato, raspagem , uso topico de fluor, condicionamento em odontologia [17:19, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: é lamentável isso pois creio que hoje somos a única clínica na região que oferta odontopediatria, endo, perio e cirurgia, todas as especialidade com seus respectivos especialistas em atendimento. [17:27, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: quando recebemos o paciente, temos de imediato equipe que pode atendê-lo, dentro das condições técnicas possíveis [17:27, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: remarcar um paciente, é extremamente contraprodutivo e não há viabilidade para atendimentos dessa forma
--

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

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral [17:23, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: olha, o valor de fato é outra questão que foge da realidade. Mas independentemente de qualquer tratativa, a condição pétrea para atendermos os pacientes desse convênio é o básico, o que todos os outros já ofertam, que é a liberação IMEDIATA de procedimentos

Setor responsável
☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------