



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
JESSICA PACHECO		Data		03/06/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	45662	RJ	DELIANE DA CONCEICAO SANTOS BARROS		
CNPJ		CPF			
47274442000190		11396815759			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
17/03/2023	J	Operadora	SAD174231666398	18/03/2025	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	JAPERI	112	2		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0.30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
22/04/2025	03/06/2025	42 dia(s)			
1º contato	Data	02/06/2025			
Obs.: [15:09, 02/06/2025] 🗨️: Qual seria o motivo da solicitação? Gostaríamos de conversar sobre a insatisfação, para sabermos se há algo que possamos ofertar ou melhorar para manter a parceria. [10:22, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Vou passar para responsável. [10:50, 03/06/2025] 🗨️: Muito obrigada, fico no aguardo [10:57, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Bom dia Não temos paciente para este plano, conseguiria nos desligar?					
2º contato	Data	03/06/2025			
Obs.: [11:00, 03/06/2025] 🗨️: 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. [11:01, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Não queremos mais mesmo. Já estamos se descredenciando de outros					
3º contato	Data	03/06/2025			
Obs.: [11:02, 03/06/2025] 🗨️: Mas se o motivo seria baixa procura e podemos enviar pacientes a vocês não vejo motivo para o desligamento. Podemos realizar o reajuste anual da tabela, e oferecer todo suporte necessário acerca da utilização do site [11:02, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Não obrigada não estamos mais querendo aceitar mesmo [11:02, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: a grt fala para o paciente que não estamos atendendo ha muito tempo [11:02, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: so não tínhamos se desligado					
4º contato	Data	03/06/2025			
Obs.: [11:02, 03/06/2025] 🗨️: Certo mas por qual motivo? [11:03, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: porque não vamos mais aceitar planos em nossa clinica. somente particular [11:03, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: poderia realizar o desligamento? [11:03, 03/06/2025] 🗨️: Entendi, neste caso seguirei com a desativação [11:03, 03/06/2025] 🗨️: Muito obrigada					

Áreas Divulgadas	
☐ Cirurgia	☒ Periodontia
☒ Dentística	☐ Protese Dentalria
☐ Endodontia	☒ Clinico Geral
☐ Ortodontia	☐ Urgencia e Emergencia
☐ Radiologia	☐ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

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	

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo	☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
---	---

Obs. Desligamento	
Em resumo, motivo do desligamento seria falta de pacientes. Ao ofertar divulgação, pediram para prosseguir com o desligamento. Questionei se havia outra insatisfação visto que ofertei resolução para a insatisfação, contudo informaram que estão deixando de atender planos. Mesmo ofertando reajuste e suporte , preferem seguir com o desligamento.	

NATASHA WEBER	ADRIANO RICARDO
---------------	-----------------