

# Formulário - Processo de Retenção



|  |   |                    |                                    |                        |
|--|---|--------------------|------------------------------------|------------------------|
| Colaborador  | Qtd CRO(s)                              | Data               |                                    |                        |
| NAYRA MARQUIM  |   | 04/02/2025         |                                    |                        |
| Operadora  | CRO                                     | UF                 | Nome dentista                      |                        |
| ODONTOLIFE   | 70233                                   | MG                 | EULALIA LONDE RODRIGUES DOS SANTOS |                        |
| CNPJ   | CPF                                     |                    |                                    |                        |
| -  | 70201942658                             |                    |                                    |                        |
| Data inclusão  | Tipo                                    | Demandado por?     | Nº do protocolo                    | Dt. abertura protocolo |
| 29/07/2024   | F                                       | Operadora          | SAD1737401335                      | 20/01/2025             |
| UF   | Cidade                                  | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados        |                        |
| MG   | PATOS DE MINAS                          | 170                | 41                                 |                        |
| Atende outros convênios  |   |                    |                                    |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM   | <input checked="" type="checkbox"/> NÃO | Quais?             |                                    |                        |
| Moeda  | Última produç.                          | Valor última prod. |                                    |                        |
| -  | -                                       | -                  |                                    |                        |
| Data inicio  | Data final                              | Tempo finalização  |                                    |                        |
| 20/01/2025   | 04/02/2025                              | 15 dia(s)          |                                    |                        |
| 1º contato   | Data                                    | 21/01/2025         |                                    |                        |
| Obs.:  |   |                    |                                    |                        |
| [09:24, 22/01/2025] Retenção Odontolife: Bom dia, Doutora Eulalia. Meu nome é Nayra e estou entrando em contato em relação ao protocolo de desligamento aberto em nosso site. Gostaria de entender o que motivou a senhora a tomar essa decisão e se há algo que possamos fazer para melhorar nosso vínculo e garantir que a senhora continue atendendo conosco. [09:25, 22/01/2025] +55 34 9236-4657: Eu achei difícil lançar no sistema. O processo pra mim era complicado então acabei desistindo. Vários pacientes entraram em contato então decidi desvincular para tirar meu contato já que eu n consegui usar o sistema |   |                    |                                    |                        |
| 2º contato   | Data                                    | 21/01/2025         |                                    |                        |
| Obs.:  |   |                    |                                    |                        |
| [09:36, 22/01/2025] +55 34 9236-4657: Eu achei muita informação. E não consigo ficar postando sempre no sistema toda hora que for atender. Tenho demanda de pacientes esperando. Além de que não tenho tempo para ficar lendo os pdfs entre consultas  |   |                    |                                    |                        |
| [09:37, 22/01/2025] +55 34 9236-4657: Para mim seria mais fácil se alguém pudesse lançar pra mim, ou algo do tipo, ou que fosse mais simples. [09:37, 22/01/2025] +55 34 9236-4657: Lembro que da última vez eu desisti de atender pois não estava conseguindo ver se estava autorizado  |   |                    |                                    |                        |
| 3º contato   | Data                                    | 04/02/2025         |                                    |                        |
| Obs.:  |   |                    |                                    |                        |
| [10:18, 03/02/2025] Retenção Odontolife: Bom dia Doutora poderia me dar um retorno? [17:24, 03/02/2025] +55 34 9236-4657: Olá. Não tenho interesse. Obrigada   |   |                    |                                    |                        |
| [17:28, 03/02/2025] Retenção Odontolife: Realmente não é nenhuma possibilidade doutora?  |   |                    |                                    |                        |
| [21:58, 03/02/2025] +55 34 9236-4657: Não há   |   |                    |                                    |                        |
| 4º contato   | Data                                    |                    |                                    |                        |
| Obs.:  |   |                    |                                    |                        |

| Áreas Divulgadas                               |   |
|--|---|
| <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria |



| Quantidade de dentistas por área |            |    |                   |
|----------------------------------|------------|----|-------------------|
| 8                                | Cirurgia   | 14 | Periodontia       |
| 22                               | Dentística | 27 | Protese Dentalria |
|                                  | Endodontia |    | Clinico Geral     |
|                                  | Ortodontia |    | Urg e Emerg.      |
|                                  | Radiologia | 12 | Odontopediatria   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <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              |
| <b>Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".</b>   |  |  |
| A doutora expressou dificuldades com o uso do sistema e com a impressão das guias. Ofereci meu suporte para ajudá-la e orientei que, infelizmente, não é possível utilizar a guia de forma digital, pois é um padrão adotado pela OdontoLife. No entanto, ela recusou a proposta e decidiu não continuar. |  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Motivo desligamento</b>                               |   |  |
| <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 type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régulas 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 checked="" 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 |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| <b>Obs. Desligamento</b>  |  |
| A doutora expressou dificuldades com o uso do sistema e com a impressão das guias. Ofereci meu suporte para ajudá-la e orientei que, infelizmente, não é possível utilizar a guia de forma digital, pois é um padrão adotado pela OdontoLife. No entanto, ela recusou a proposta e decidiu não continuar. |  |

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <i>Kelly Oliveira</i> | <i>Maykon Dal'Negro</i> |
|-----------------------|-------------------------|