

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			
JESSICA PACHECO				23/05/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	120168	SP	MIQUEIAS DE LIMA	
CNPJ	CPF			
06174405000203		38498843847		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/11/2019	J	Operadora	SAD174775059840	20/05/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO BERNARDO DO CAMPO	1.897	108	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
21/05/2025	23/05/2025	2 dia(s)		

1º contato Data 21/05/2025

**Obs.:**

Mensagem:  
Bom dia,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

2º contato Data 21/05/2025

**Obs.:**

[09:20, 21/05/2025] +55 11 94878-2276: Bom dia, tudo bem? Eu conversei com a outra atendente que vou aguardar apenas a liberação de uma guia e depois irei solicitar o descredenciamento, mas o motivo é pq estamos tento alguns problemas com alguns pacientes e optamos pelo descredenciamento  
 [09:27, 21/05/2025] ☺: Há algo que possamos ofertar ou melhorar para manter a parceria?  
 [09:44, 21/05/2025] ☺: Que problema estaria tendo com os pacientes?

3º contato Data 21/05/2025

**Obs.:**

[10:09, 21/05/2025] +55 11 94878-2276: Neste caso não, pois a questão é com os paciente mesmo. São questões relacionadas a forma que os pacientes estão nos tratando em consultório  
 [10:55, 21/05/2025] ☺: Mas eles os tratam mau por qual motivo? Quando isso ocorrer pode nos informar que abrimos protocolo para o beneficiario, para orienta-lo. Se quiser podemos atualizar as areas de atuação para atender somente um publico especifico, ou procedimentos menos complexos para que não haja reclamação dos pacientes

4º contato Data 23/05/2025

**Obs.:**

[11:05, 21/05/2025] +55 11 94878-2276: Infelizmente não tem muito o que ser feito, tentamos seguir ao máximo para ficar com vcs, mas infelizmente a maioria dos paciente não estão sendo muito legais conosco e por esse motivo achamos melhor descredenciar  
 [10:49, 23/05/2025] ☺: Bom dia. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora e por este motivo gostaríamos muito que Dr permanecesse conosco.

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 checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

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

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input 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".

**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 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 Publico                | <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**

Em resumo o motivo do desligamento da clinica é problema com os beneficiarios. Dr informou que tentou o maximo manter o cadastro, mas ele tem muito problema com os beneficiários que tratam mau eles.

Pedi desculpas em nome da operadora, e ofertei suporte para quando ocorresse alguma situação como essa podermos sinalizar através de protocolo e averiguar quais atitudes podem ser tomadas, contudo o mesmo não deseja continuar. ofertei divulgação ofertei suporte, e querem apenas o desligamento.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

