



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
JESSICA PACHECO		Data	14/05/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	30596	RS	CAROLINA ESTIVALET ZORZETTO	
CNPJ		CPF		
-		03532075008		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/03/2023	F	Operadora	SAD174379255578	04/04/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	PORTO ALEGRE	3.470	144	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
17/04/2025	14/05/2025	27 dia(s)		
1º contato	Data	28/04/2025		
Obs.: [17:20, 28/04/2025] +55 51 9999-8525: Oi, tudo bem? Primeiramente gostaria de deixar claro que nao fiz nenhuma cobrança indevida dos meus pacientes. Sempre trabalhei com muita etica, e me senti extremamente ofendida de como foi distorcida a mensagem por voces. A grande insatisfação é com a desvalorização do meu trabalho. Sou especialista e mestre em odontologia restauradora e acho extremamente inviavel a tabela de pagamento que vocês oferecem. A tabela de outros planos com que trabalho é bem superior ao que vocês me oferecem.				
2º contato	Data	28/04/2025		
Obs.: [17:31, 28/04/2025] 🗨️: Lamento pela forma com que foi abordada, contudo cobrança indevida nós dizemos, pois por mais que o beneficiário aceite pagar, depois se ele faz reclamação a nós que doutora cobrou dele, precisamos ressarcir o valor, por este motivo, no ato do credenciamento é informado sobre a proibição de cobrança de procedimento coberto. Quando o beneficiário dizer que aceita doutora precisa informa-lo que infelizmente não pode fazer pelo particular sendo que o plano que ele paga cobre, ele precisa procurar um profissional que faça pelo plano				
3º contato	Data			
Obs.: [09:15, 29/04/2025] +55 51 9999-8525: Meu relatorio de produção esta todo no sistema. O aviso de credito que nao aparece [09:18, 29/04/2025] +55 51 9999-8525: Tenho mais ou menos 23 guias concluidas [09:18, 29/04/2025] +55 51 9999-8525: É bem dificil trabalhar com vocês [09:24, 29/04/2025] 🗨️: Sim doutora é que depende da data que a doutora concluiu para aparecer no aviso de crédito deste mes [09:24, 29/04/2025] 🗨️: mas vou puxar aqui pra voce ver o que temos				
4º contato	Data			
Obs.: [17:19, 30/04/2025] +55 51 9999-8525: Preciso de um retorno. Se nao vou precisar encerrar meus atendimentos com os pacientes vindos de voces [17:19, 30/04/2025] 🗨️: Boa tarde [17:19, 30/04/2025] 🗨️: Retorno referente ao que ? [17:20, 30/04/2025] 🗨️: Referente ao desconto, fica tranquila que não haverá				

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input 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 Dentaria
	Endodontia		Clinico Geral
	Ortodontia		Urg 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 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	

<input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo	<input type="checkbox"/> Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
---	---

Obs. Desligamento	
Conforme interação em nota anterior, em resumo, dra relata que a informação foi distorcida e que na realidade o paciente apenas perguntou quanto custava e ela informou o valor. Informa que nada foi cobrado pois não foi realizado e achou muito injusto a forma com que foi abordada. visto que não foi feito folha de crédito de desconto porque a doutora apenas passo um orçamento ao beneficiário, não realizou o atendimento, informei que nada seria descontado e ela aceitou permanecer. foi dado a devida orientação acerca de não orçar mais procedimento coberto mesmo que o beneficiario queira.	

<hr/>	<hr/>
Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro