



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

4

Data

28/01/2025

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

31541

RJ

FLAVIA RAYMUNDO PESTRE VIDAL

CNPJ

CPF

25317232000107

09246016718

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

29/07/2024

J

Operadora

SAD173265427749

26/11/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

13.158

1025

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

R\$

-

Data início

Data final

Tempo finalização

27/11/2024

28/01/2025

62 dia(s)

1º contato

Data

27/11/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde prezados.
Dra está gerando negativa de atendimento, contudo continua divulgada no site.
Por gentileza, suspender divulgação e posteriormente devolver protocolo ao retenção para conduzir tratativa.

2º contato

Data

08/01/2025

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

08/01/2025

Obs.:

[10:03, 08/01/2025] +55 21 97036-2462: O pedido de desligamento procede sim.
[10:03, 08/01/2025] 🗨️: Eu gostaria de entender melhor as dificuldades e conversar sobre a sua permanencia conosco. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora.
[10:04, 08/01/2025] +55 21 97036-2462: O Problema são os processos internos de vocês. Não temos mão de obra, para fazer os Pedidos antecipadamente de todos os procedimentos.

4º contato

Data

Obs.:

[11:00, 08/01/2025] 🗨️: Os pedidos são feitos 48h antes do beneficiário ir ao consultório devido ao prazo de liberação, contudo, quando ele informa a carteirinha, a Dra só lança a guia da consulta e já deixa ele pre agendado para posterior a dois dias. Posso estar lhe auxiliando no que for necessário caso tenha alguma dificuldade junto ao sistema.
[11:47, 08/01/2025] +55 21 97036-2462: Não vemos cabimento nesse procedimento de liberação prévia, de uma simples Limpeza.

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	903	Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia	93	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, a mesma relata que a insatisfação é acerca do prazo de liberação de guias, pois ela não tem mão de obra para fazer esses processos internos, e não ve cabimento em ter que solicitar previamente e aguardar liberação para fazer uma simples limpeza:

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro