



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
JESSICA PACHECO		Data		28/01/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	46711	RJ	LELIA LIMA ARAUJO		
CNPJ		CPF			
25317232000107		13832358722			
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
----------------	------------------