



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	2
JESSICA PACHECO		Data 23/05/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	94553	SP	VINICIUS MAMEDE MOTA
CNPJ		CPF	
39874944000123		05096290670	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
18/11/2022	J	Operadora	SAD174775059840
Dt. abertura protocolo			
20/05/2025			
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	34.907	1373
Atende outros convênios		Quais?	
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,35	-	R\$ -	
Data início	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;			
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 tendo 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 o 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 beneficiário, para orienta-lo. Se quiser podemos atualizar as áreas de atuação para atender somente um publico específico, 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 segurar ao máximo para ficar com vcs, mas infelizmente a maioria dos pacientes 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"/> Prótese Dentária
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clínico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgência e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia		Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

Ação Retenção		
<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 Grossoeiro
<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 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
---	---

Obs. Desligamento	
Em resumo o motivo do desligamento da clinica é problema com os beneficiários. 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.	

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