

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
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	Dt. abertura protocolo
18/11/2022	J	Operadora	SAD174775059840	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 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
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> 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	
Dentística	Protese Dentalria	
Endodontia	Clinico Geral	
Ortodontia	Urgencia 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 Público	<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