

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s) <input type="text" value="4"/>		
JESSICA PACHECO			Data <input type="text" value="28/01/2025"/>
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	43535	RJ	CRISTIANY EDUARDA GOMES CARVALHO
CNPJ	CPF		
25317232000107		08283919636	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
29/07/2024	J	Operadora	SAD173265427749
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	RIO DE JANEIRO	13.158	1025
Atende outros convênios			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,30		R\$ -	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
27/11/2024	28/01/2025	62 dia(s)	

1º contato Data

**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.

**Status retenção**

<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

2º contato Data

**Obs.:**

Mensagem:  
Bom dia,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data

**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.

<b>Áreas Divulgadas</b>	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria



Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	903	Periodontia
Dentística	903	Protese Dentalria
Endodontia	903	Clinico Geral
Ortodontia	903	Urg e Emerg.
Radiologia	93	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".**

<b>Motivo desligamento</b>		
<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 checked="" 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

<b>Obs. Desligamento</b>	<input type="text"/>
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:	

<b>Kelly Oliveira</b>	<b>Maykon Dal'Negro</b>
-----------------------	-------------------------