



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

9

Data

27/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

6398

ES

JOSE MARCOS ROSALEM FILHO

CNPJ

CPF

44647009000164

12425963723

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

09/06/2022

J

Operadora

SAD17234904879

12/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

SERRA

917

65

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

13/08/2024

26/09/2024

44 dia(s)

1º contato

Data

24/09/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
Mensagem:  
Boa tarde ,  
Clinica não deu retorno em nenhuma mensagem encaminhada.  
Enviei nova mensagem  
Enviado também E-mail.

2º contato

Data

26/09/2024

**Obs.:**  
[17:07, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: trata-se de absoluta falta de condições o protocolo de atendimento imposto pela DentalUni. Seguir atendimentos com a condição de sucessivas consultas para liberação de procedimentos simples, bem como exames de diagnóstico, alinhado ao elevado índice de glosas, as quais discordamos totalmente, impossibilitam a parceria, tendo em vista que uma rotina clínica sustentável é incompatível com esse perfil de atendimento.

3º contato

Data

**Obs.:**  
[17:14, 26/09/2024] ☹️: eles só glosam um procedimento quando é enviado de forma incorreta, sem assinatura, ou sem imagem para ato que necessita de comprovação talvez alinhando um suporte melhor doutora entenda melhor o processo e nao ache tão complicado. acredito que seja mais uma questão de um relacionamento melhor com a operadora do que a dificuldade em si, pois se tiver um apoio na operadora pode sanar qualquer questão no ato.  
[17:15, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: uma consulta para avaliação, e outra para procedimento. Isso é correto? Com uma remuneração de R\$11,90 pela consulta?

4º contato

Data

**Obs.:**  
[17:15, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: o descredenciamento, por favor! [17:16, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: fazer o paciente vir para atendimento, para não tem ao menos a raspagem supra já no atendimento inicial é, no mínimo, falta de respeito  
[17:16, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: para com o paciente, e para conosco [17:16, 26/09/2024] ☹️: a primeira guia pode lançar consulta e limpeza todos fazem isso ,a primeira consulta ja lança com uma limpezinha junto e depois os procedimentos ja. [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: não autoriza [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: já fizemos isso inúmeras vezes

5º contato

Data

**Obs.:**  
[17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: absolutamente errado isso  
[17:18, 26/09/2024] ☹️: é que na profilaxia doutora ja consta a raspagem pois conforme instruções técnicas dentro da profilaxia pode fazer: jato de bircarbonato, raspagem , uso topico de fluor, condicionamento em odontologia  
[17:19, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: é lamentável isso pois creio que hoje somos a única clínica na região que oferta odontopeditria, endo, perio e cirurgia, todas as especialidade com seus respectivos especialistas em atendimento. [17:27, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: quando recebemos o paciente, temos de imediato equipe que pode atendê-lo, dentro das condições técnicas possíveis  
[17:27, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: remarcar um paciente, é extremamente contraprodutivo e não há viabilidade para atendimentos dessa forma

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

**Obs.:** **OBIGATÓRIO 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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

**Obs. Geral**  
[17:23, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: olha, o valor de fato é outra questão que foge da realidade. Mas independentemente de qualquer tratativa, a condição pétrea para atendermos os pacientes desse convênio é o básico, o que todos os outros já ofertam, que é a liberação IMEDIATA de procedimentos

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro