

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Nome dentista			Data	
JESSICA PACHECO			16/12/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	163034	SP	EDILALINE OLIVEIRA DA COSTA JERONIMO	
CNPJ	CPF			
-	11690125748			
Data inclusão	21/05/2024	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
		F	Operadora	SAD17301233353
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO JOSE DOS CAMPOS	2.161	109	
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		
09/12/2024	16/12/2024	7 dia(s)		

1º contato Data 10/12/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Bom dia, prezados  
Visto que a clínica esta gerando negativa de atendimento e ainda encontra divulgado no site por gentileza suspender divulgação  
posteriormente devolver protocolo ao setor retenção.

**Status retenção**

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

2º contato Data 13/12/2024

**Obs.:**

[08:38, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo - Odontologia: Eu não consigo atendimento em tempo real, os valores para endo não estão legais e a maioria dos meus pagamentos foram glosados. E eu nem recebi. Já fiz o recurso de glosa e não sei o que deu. Tudo que pede, não consegue retorno rápido. Lancei uma guia de restauração e até ontem não havia sido liberada  
[08:39, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo - Odontologia: Não estou satisfeita, os atendentes não estão preparados para atendimento ao dentista

3º contato Data 13/12/2024

**Obs.:**

[08:40, 13/12/2024] ☺: Compreendi, com relação aos valores infelizmente ainda não faz um ano que credenciou e conforme contrato o reajuste é na data de aniversário de contrato anualmente. Com relação a recurso de glosa, após a glosa ser justificada no site,e concluída no aplicativo, o prazo para ser deferido é de 60 dias.

[08:40, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo - Odontologia: Sendo assim, não consigo aguardar o prazo de um ano para conseguir o reajuste e ter que ficar passando por essas situações

4º contato Data

**Obs.:**

[08:41, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo -Quem faz a auditoria pode ter certeza que não sabe e nem conhece o passo a passo na prática.  
Sendo dessa forma, prefiro não atender mais e ter que ter essas dores de cabeça para ficar correndo atrás de recurso [08:42, 13/12/2024] ☺:  
O seu reajuste está próximo, falta apenas 3 meses para podermos negociar novos valores. Podemos mante-la em atendimento, disponibilizando meu inteiro suporte a vocês, e quando tiver direito ao reajuste negociamos valores que a Dra acha justo receber pelos procedimentos para retivemos as áreas novamente.

<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

<b>Quantidade de dentistas por área</b>		
Cirurgia	Periodontia	
Dentística	Protese Dentalria	
Endodontia	Clinico Geral	
Ortodontia	Urg 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 checked="" type="checkbox"/> Outros

**Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Ofertado: Atualização cadastral - a insatisfação da Dra seria acerca dos valores e das glosas, orientei ela sobre o motivo da glosa e realizar o recurso, e referente ao reajuste informei que ainda não esta disponível visto que credenciaram a menos de 1 ano. Contudo, visto que dra possui várias áreas em atendimento, sugeri que a mesma reduzisse as áreas e atendesse somente aquilo que compensa, até o reajuste ser disponibilizado para negociarmos os valores das demais e a mesma aceitou, remoção já autorizada e realizada pelo cadastro.

**Motivo desligamento**

<input checked="" 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**

2

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