



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		13/03/2025	
JESSICA PACHECO		Data		13/03/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	126490	SC	JULYANA ZAPPA		
CNPJ		CPF			
		41908819880			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
23/05/2023	PF	Operadora	SAD174138305336	07/03/2025	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
		0			
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
11/03/2025	13/03/2025	2 dia(s)			
1º contato	Data	11/03/2025			
Obs.: [10:13, 11/03/2025] 📞: O contato é referente ao pedido de desligamento de seu credenciamento conosco. Qual seria o motivo da solicitação? Gostaríamos de conversar sobre a insatisfação. Aguardamos seu retorno, desde já agradeço! [10:36, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: Estou enfrentando diversas dificuldades com o atendimento: ligações não são atendidas, não recebo respostas, e guias estão sendo canceladas sem explicação. Além disso, há pagamentos em atraso sem justificativa, e não consigo acessar o portal para verificar a situação. Preciso de uma solução urgente.					
2º contato	Data	11/03/2025			
Obs.: [10:38, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: infelizmente, isso causou grande revolta nos pacientes, pois desde de fevereiro estamos tentando contato e sem solução, sem atendimentos e sem atenção, nos protocolos tem 4 em aberto, isso é um descaso com os credenciados, ate por que não foi em semanas que não temos retorno, e sim meses [10:57, 11/03/2025] 📞: Peço desculpas pela dificuldade no contato. Posso estar lhe auxiliando, para que não prossiga com o desligamento.					
3º contato	Data	11/03/2025			
Obs.: [10:59, 11/03/2025] 📞: Com relação ao pagamento, as guias foram concluídas dentro do prazo? Eu posso estar verificando também quanto ao pagamento, mas de antemão eu informo que caso a guia tenha sido concluída um dia após a data limite, o repasse é feito no mes seguinte. [10:59, 11/03/2025] 📞: e em uma breve análise, eu não consegui localizar as guias concluídas. [11:00, 11/03/2025] 📞: 2178767, 2178778, 2180219 essas guias ainda encontram-se com status AUTORIZADO					
4º contato	Data	11/03/2025			
Obs.: [11:05, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: o vinicius gusmao, esta cancelando todas sem explicação, ela falou que mandou para reanalise [11:06, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: as autorizadas já realizamos, as canceladas não aparece para mim a justificativa, mas isso pode ser o meu sistemas [11:06, 11/03/2025] 📞: Não tem como cancelar sem explicação, eu vou verificar o motivo dos cancelamentos [11:07, 11/03/2025] 📞: somente as do vinicius a questão das guias canceladas?					

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input checked="" 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 type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

Ação Retenção		
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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 Grossoiro
<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 Publico	<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, a insatisfação era acerca de dificuldade no suporte, e falta de pagamento. Ofertei suporte, e ao analisar, constatei que as guias não foram pagas por ainda estar autorizada, onde a orientei a realizar a conclusão no app, a questão das guias canceladas, é devido ao fato de que havia outra guia no sistema em aberto ainda como ato complementar pois o paciente tinha carência na época, e agora a guia foi cancelada para que pudesse ser lançada novamente. Diante do suporte prestado, doutora aceitou permanecer.	

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