



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
JESSICA PACHECO		Data		06/06/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
DENTALUNI	10587	RS	JOAO JALMIR SANMARTIN		
CNPJ		CPF			
2879810000195		44805721049			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
28/04/2025	J	Operadora	SAD174791788643	22/05/2025	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	PORTO ALEGRE	3.470	144		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
27/05/2025	06/06/2025	10 dia(s)			
1º contato	Data	27/05/2025			
Obs.:					
[16:54, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: Sim! [16:55, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: Não nos adaptamos com a forma de autorização e os valores de repasse [16:55, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: para nós não compensa [16:58, 27/05/2025] 🗨️: Com relação aos valores, foi apresentado a voces a proposta antes do credenciamento, e foi dado um de acordo quando foi assinado o termo de adesão. Por qual motivo foi acordado estes valores para atendimento?					
2º contato	Data	27/05/2025			
Obs.:					
[16:59, 27/05/2025] 🗨️: Referente a forma de autorização, qual seria a dificuldade? gostaria de oferecer meu suporte para facilitar seus atendimentos. Fico a inteira disposição para caso precise de algum auxilio para usar o site. Eu tenho material de apoio em PDF com passo a passo acerca de cada processo do sistema, tenho tambem videos explicativos com tutoriais mas fico a disposição para lhe orientar no que for necessário.					
3º contato	Data				
Obs.:					
[17:13, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: Agradecemos seu retorno, mas antes de assinar o credenciamento já haviamos declinado, nos ofereceram um teste no qual entendemos que seria passado um codigo justamente para este fim, mas não aconteceu. [17:14, 27/05/2025] +55 51 8625-6058: De qualquer forma estamos solicitando o descredenciamento e não pretendemos voltar atrás desta decisão. Pedimos que prossigam com a solicitação e já avisamos que todos os pacientes que ligarem estarão sendo avisados desta decisão.					
4º contato	Data				
Obs.:					
[08:48, 06/06/2025] 🗨️: Só para eu compreender melhor, voces acharam que seria passado qual código a voces? [08:48, 06/06/2025] +55 51 8625-6058: Bom dia! [08:48, 06/06/2025] 🗨️: podemos verificar um suporte com relação as guias para facilitar seus atendimentos [08:48, 06/06/2025] +55 51 8625-6058: Nós queremos o desligamento! [08:48, 06/06/2025] +55 51 8625-6058: Já foi decidido pelo financeiro e pelo administrativo					

Áreas Divulgadas	
☐ Cirurgia	☐ Periodontia
☒ Dentística	☐ Protese Dentalria
☐ Endodontia	☒ Clinico Geral
☐ Ortodontia	☐ Urgencia e Emergencia
☐ Radiologia	☐ Periodontia

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

Ação Retenção		
☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO 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	

☐ Foi evidenciado com prints no protocolo	☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
--	---

Obs. Desligamento	
em resumo a insatisfação é sobre a da burocracia da operadora e valores. Informou que não concorda com a forma de autorização das guias. Disse que antes de se credenciar já haviam desistido mas ficaram de realizar um teste e haviam entendido que iriamos facilitar a validação da guia o que não ocorreu. Com relação aos valores, não possuem direito ao reajuste, e questionei a insatisfação visto que foi dado um de acordo no termo de adesão acerca da moeda base e não houve resposta. Relatam que não possuem interesse em negociar e não irão voltar atrás na decisão, desejam seguir com o descredenciamento.	

Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro
---------------------------	-----------------------------