



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

30/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	141940	SP	EDGARD RIBEIRO DE ARAGAO BEVILACQUA

CNPJ	CPF
36193026000140	27820121858

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/02/2022	J	Operadora	SAD169351699354	31/08/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	DIADEMA	493	21

Atende outros convênios

☐ SIM ☒ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,37	14/07/2023	R\$ 65,86

Data início	Data final	Tempo finalização
31/08/2023	30/10/2023	60 dia(s)

Status retenção

- ☒ Retenção Efetiva
☐ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

31/08/2023

Obs.:

Prot.Reg.pelo Dentista:Olá, estamos por meio desta mensagem solicitar imediatamente o desligamento da clinica in implantes, por muitas vezes tentamos mais por diversos motivos entre eles (paciente sem educação devido a demora das liberações) não queremos problemas futuros por isso queremos nos descredenciar da Odontolife.

2º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

Enviado whats app,questionando sobre o ocorrido.Em resposta,Dr. relata algumas situações inerentes à má conduta de alguns beneficiários,cujos quais desacatarem funcionárias dele.Reiterou tb,à situação demorada p/ liberação de guias e falta de preparo dos atendentes da central,que repassavam inf.erroneas dizendo que à clinica não havia solicitado,fazendo que eles tivessem que printar à tela do sistema ,comprovando a solicitação.

3º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

O compreendi e argumtei que sabia exatamente de como era desgastante essa situação, por já ter atuado como recepcionista de clinica, complementei que infelizmente é algo que foge do nosso controle, lamentei o ocorrido. O informei que houve reestruturação em relação à tratativa de liberação de guias, que reduziu o tempo de liberação , de 24 a 48 horas no máximo (nem chegando a isso). Informei nosso contato de whats app , de suporte exclusivo ao dentista , com um atendente somente atuante nessa finalidade.

4º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

O questionei se,de fato,o msm estava decidido a se descred,devido à essas ocorrências.Porém o msm decidiu nos dar mais uma chance mantendo divulg.apenas na parte Clínica,execut.o Básico:Restauração e Limpeza.Mostrei às áreas cujas quais ele estava divulg:CLIN. GERAL;DENTISTICA;ENDODONTIA;ODONTOGERIATRIA;ODONTOLOGIA P/PCTS C/ NEC. ESP.;ODONTOPEDIATRIA;PERIODONTIA;PROTESE BUC., Porém se manteve decidido a permanecer credenciado/divulgado como Dentística e Clínico Geral

5º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

Questionei se eu poderia manter à divulgação de todos os prestadores contidos na Clínica , como Dentística e Clínico Geral , citei os referidos DR LUCAS CARREGALO FERNANDES;DRA GABRIELLE RODRIGUES DA COSTA;DRA TALITA CONCEICAO SANTOS;DRA EVELLYN FERREIRA BEVILACQUA, mas o Dr. informou que no quadro clínico deles estão apenas Ele (Dr. Edgarrd) e o Dr.Lucas Carregalo Fernandes.Questionei se haviam inclusões no lugar dos que saíram ,cuja resposta foi negativa.Diante disso , farei o desligamento dos prestadores DRA GABRIELLE RODRIGUES DA COSTA;DRA TALITA CONCEICAO SANTOS;DRA EVELLYN FERREIRA BEVILACQUA e Formulário de Retenção dos Dr(es) EDGARD RIBEIRO DE ARAGAO BEVILACQUA e LUCAS CARREGALO FERNANDES.

Ação Retenção

- ☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☒ Outros

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

Tratativa realizada , conforme citada nos campos deste formulário, após entender à situação e demonstrar interesse pelo ocorrido, Dr.reconsiderou decisão e se manteve credenciado com divulgação p/ Clínico Geral e Dentística (Dr. Edgar e Dr. Lucas- conforme prints comprobatórios)

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro |
| <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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- ☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes