



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

28/01/2025

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

11536

SC

MARCELA GUIMARAES CARIAS DE OLIVEIRA

CNPJ

CPF

50218174000101

03309998932

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

07/11/2023

J

Operadora

SAD1737460276

21/01/2025

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

JOINVILLE

30.517

128

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$

Data início

Data final

Tempo finalização

21/01/2025

28/01/2025

7 dia(s)

1º contato

Data

21/01/2025

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Visto que doutora não está respondendo, por gentileza, suspender a divulgação, e posteriormente devolver protocolo ao retenção para conduzirmos a tratativa.

2º contato

Data

27/01/2025

Obs.:

Inicialmente doutora pediu o desligamento por motivo de burocracia no envio das notas fiscais, e havia sido alinhado realizar a migração para PF para que não precisasse mais enviar as notas, e a doutora havia aceitado.  
Contudo, ao cadastro entrar em contato para solicitar documentações, informaram a eles que não atendem mais ao plano.

3º contato

Data

27/01/2025

Obs.:

Bom dia, tudo bem? 09:03

Não estamos atendendo já faz mais de um ano 09:03

Pois os últimos atendimento há um ano atrás 09:04

Não recebemos 09:04

4º contato

Data

27/01/2025

Obs.:

doutora falou que parou de atender pois as guias que havia atendido quando estava divulgada não recebeu. Contudo, o motivo é a falta de envio da NF, e por este motivo haviam ofertado a migração para PF anteriormente, porém, doutora informa que precisar ser lançado as guias no PJ pois ela não quer misturar coisas da clinica com coisas dela, então quer fazer tudo pelo CNPJ. Dito isso, ofertei meu suporte e apoio para auxilia-la no envio das notas, ensinando como extrair o aviso, e enviar a nota por protocolo, enviei todo material de apoio em PDF e videos explicativos, e a mesma aceitou permanecer como PJ

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☒ Dentística

☐ Prótese Dentária

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☐ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia		Clínico 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".

Dra tinha dúvidas acerca do modo que era enviado a nota, o valor, e o processo. Conversou com seu contator para verificar se era mais viável permanecer como PJ ou mudar para PF, e irá continuar com o CNPJ. Expliquei tudo, enviando passo a passo de todos os processos do sistema, e envio de nota fiscal,

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

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro