

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Data	27/05/2025			
Colaborador	JESSICA PACHECO			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	77946	SP	FABIANA CORREA MOSTAFÁ MAIA DE CARVALHO	
CNPJ	CPF			
21346742000143	28266837805			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/11/2016	J	Operadora	SAD174653151733	06/05/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	OSASCO	1.841	131	
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		
16/05/2025	27/05/2025	11 dia(s)		

1º contato Data 16/05/2025

Obs.:

Em retorno do E-mail enviado conforme evidencia abaixo, doutora informou que o motivo do desligamento é BAIXA PROCURA e PRAZO DE LIBERAÇÃO DE GUIA. Ofertado reajuste e suporte, solicitei que me enviasse um numero para contato e me foi sinalizado o número 11 95659-6611

- Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

2º contato Data 21/05/2025

Obs.:

[15:42, 21/05/2025] ?: Gostaríamos de conversar sobre uma possível permanência conosco, obtendo suporte e apoio com o que lhe foi oferecido sobre realizarmos prospecção de novos beneficiários
[15:50, 21/05/2025] +55 11 95659-6611: Vou querer descredenciar mesmo , a tabela é baixa , os nossos pacientes estão acostumado ja vir para Limpeza , e quando fazemos o agendamento de retorno de 6 meses , eles acabam vindo para avaliação e agenda uma consulta para limpeza , acabo tendo que usar 2 horarios

3º contato Data 21/05/2025

Obs.:

[15:50, 21/05/2025] +55 11 95659-6611: Quase não temos pacientes
[15:50, 21/05/2025] ?: podemos verificar uma melhoria nos valores
[15:51, 21/05/2025] ?: e fazer indicações para impulsionar a procura
[15:51, 21/05/2025] ?: O que Dra me diz? pode me enviar sugestão de valores que acha justo receber nos procedimentos que mais realiza, e envio para minha gestao analisar

4º contato Data 23/05/2025

Obs.:

[10:32, 23/05/2025] +55 11 95659-6611: Bom dia , agradeço mas tambem temos a dificuldade de liberação de limpeza na primeira consulta , o tempo de 48 horas e ruim para nosso atendimento. Os pacientes ja vem para fazer limpeza na primeira consulta. Não trabalhamos desta forma , ate mesmo por que tem paciente que agenda e não vem , ai ficamos com guia em aberto aqui , ai ele vai em outro , eu tenho que cancelar
[14:12, 23/05/2025] +55 11 95659-6611: Vamos fazer assim , pode seguir com o descredenciamento por favor

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área	
Cirurgia	Periodontia
Dentistica	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 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 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 checked="" type="checkbox"/> Regras 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

em resumo , a insatisfação seria acerca dos valores e procura.
Ao ofertar reajuste e divulgação, disseram que o prazo de liberação de guias para eles é inviável pois todos os pacientes já vão para limpeza na primeira consulta. Informei a questão do prazo ser 48h e a orientação de sempre ao solicitar a carteirinha do beneficiário, deixar ele pre agendado para posterior a dois dias, para já lançar a consulta e limpeza para ser feitos juntos após autorizado, contudo não concordam com as regras pois não trabalham desta forma, relatam que os pacientes agendam e não vão ou agendam em outro dentista e eles precisam cancelar a guia deles e desejam seguir com o desligamento.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

