



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		6	
JESSICA PACHECO		Data		14/01/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	8122	PE	ANA KARINA FONSECA DE CARVALHO		
CNPJ		CPF			
18784433000140		85801593420			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
14/09/2023	J	Operadora	SAD173135455730	11/11/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PE	RECIFE	2.555	264		
Atende outros convênios		Quais?			
☒ SIM ☐ NÃO					
Moeda		Última produç.	Valor última prod.		
0,31		-	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização			
13/12/2024	14/01/2025	32 dia(s)			
1º contato		Data	10/01/2025		
Obs.:					

[10/1 10:50] +55 81 8949-1141: Bom dia Jéssica 8 dias pra autorizar uma guia ?
[10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Já cheguei a ficar 49 dias para autorizar
[10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Nunca recebi um valor de uma guia
[10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Enviei mais 80 E o valor não deu 550 reais de Sad não funciona

2º contato	Data	
Obs.:		
Dr está insatisfeito com a parte burocratica do plano, regras técnicas, prazo de liberação; todos os atendimentos que realizou não foram pago, Orientei com relação ao prazo de liberação ser de 48 horas e Ofertei meu suporte nesta questão de ajuda-lo a consultar os status da guia ressaltando que se passa de 48h é porque por algum motivo não foi liberado. E em analise a suas guias lançadas, verifiquei que ainda estão AUTORIZADAS, e por este motivo o repasse não foi realizado. Enviei o passo a passo para a conclusão das guias , para que possam emitir a nota fiscal e receber este repasse no mes que vem. doutor pediu que ligasse para ele hoje as 10:30 para firmar um alinhamento ou descredenciar de vez. entrarei em contato via ligação.		

3º contato	Data	
Obs.:		
Em contato via ligação no telefone 81 8949-1141 as 10:31 , ficamos 20 minutos alinhando as insatisfações: Todas as insatisfações que doutor relatou, pude rebater com um argumento positivo, visto que tudo é acerca das dificuldades com o sistema. Dr. mencionou que teve um atendimento que realizou no inicio do ano passado, qual ficou meses com o beneficiario tratando as extrações, e não recebeu. Verifiquei que a guia foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e informel , que quando ocorrer de não dar tempo de terminar o tratamento dentro do prazo da guia, pode cancelar a guia por motivo de "proximo ao prazo de validade" e lançar novamente, para dar continuidade.		

4º contato	Data	
Obs.:		
Ref a falta de pagamento, todas as guias lançadas, constam como autorizada, devido a falta de conhecimento de concluir as guias. Leonardo responsável informou que ele é o unico que meche no site, e ele não sabia desta informação, falou que nunca ninguem da operadora se importou em dar suporte a eles e informar essas coisas, visto que o mesmo não consegue nem abrir um SAD para solicitar ajuda pois segundo ele, sempre da erro. Informei que realizaria o reset para que pudesse voltar a acessar o site. Ele informou tambem dificuldade em liberação de exames, e informei que quem lança o raio x é a radiologia, que ele faz somente o encaminhamento, e era outra informação que o mesmo não tinha. o mesmo aceitou retomar os atendimentos.		

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

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	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".		
Encaminhado treinamento gravado, material de apoio, orientado acerca da conclusão e envio das notas para pagamento, removido o prestador conforme autorização e alinhado o retorno dos atendimentos;		

Motivo desligamento		
☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoiro
☐ 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

