



Formulário - Processo de Retenção

Qtd CRO(s)

Data

Operadora CRO UF Nome dentista

ODONTOLIFE 52397 RJ MANOELA PEREZ VIEIRA

CNPJ CPF

55192211000165 18607030701

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

15/05/2025 PJ Dentista SAD175128713390 30/06/2025

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

RJ SAO GONCALO 2.117 108

Atende outros convênios Quais?

☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.

0,30 - R\$ -

Data início Data final Tempo finalização

30/06/2025 30/06/2025 0 dia(s)

1º contato Data 30/06/2025

Obs.:

[10:20, 30/06/2025] +55 21 98035-0323: O motivo da insatisfação é a burocracia na solicitação de guias de atendimento/procedimento.
[10:20, 30/06/2025] +55 21 98035-0323: Os convênios que eu trabalho já libera na mesma hora, o de vocês tem que aguardar 3 dias ou mais.
Minha secretária solicitou uma guia para atender uma beneficiária, chegou no dia da consulta fomos procurar a guia liberada e a mesma sumiu do sistema.
[10:21, 30/06/2025] +55 21 98035-0323: Atendemos a paciente de graça
[10:21, 30/06/2025] +55 21 98035-0323: Não fizemos nenhum procedimento na paciente além da consulta de avaliação.

2º contato Data 30/06/2025

Obs.:

[10:22, 30/06/2025] ☹️: Compreendo que o sistema pode gerar dificuldades, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar os atendimentos. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Tenho material de apoio em PDF com passo a passo acerca de cada processo, e também vídeos de tutoriais e posso ir auxiliando acerca da utilização do site. Com relação a prazo de liberação, é liberado em até 48 horas úteis

3º contato Data 30/06/2025

Obs.:

[10:22, 30/06/2025] ☹️: Para localizar guia no sistema, precisa filtrar com o status TODOS, porque ele automaticamente filtra autorizado
[10:22, 30/06/2025] ☹️: por isso ela nao localizou, pois se voces só lançaram , deve estar com outro status
[10:22, 30/06/2025] ☹️: se nao foi validado o token
[10:22, 30/06/2025] +55 21 98035-0323: Nós aprendemos a mexer no sistema, é o processo burocrático da liberação de guias.

4º contato Data 30/06/2025

Obs.:

[10:23, 30/06/2025] ☹️: Qual seria o numero da guia de atendimento que realizaram? Para eu verificar como esta no ssistema
[10:24, 30/06/2025] ☹️: Lamento pelo transtorno ocorrido, mas acredito que suporte facilitaria sim doutora, apesar de sabermos utilizar o sistema, em casos assim, uma orientação em tempo real pode evitar transtorno com o paciente, acredito que a guia está no sistema só não foi localizada devido ao status que puxa no filtro. O suporte oficial da operadora ou é chat, ou protocolo ou 0800, entretando caso haja interesse em permanecer, me coloco a inteira disposição , pode salvar meu contato como principal



Quantidade de dentistas por área Planos Odontológicos

| | |
|------------|------------------|
| Cirurgia | Periodontia |
| Dentística | Protese Dentaria |
| Endodontia | Clinico Geral |
| Ortodontia | Urg e Emerg. |
| Radiologia | Odontopediatria |

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

Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Insatisfação seria burocracia na liberação das guias. Dra informou que atendeu um paciente de graça, pois lançaram a guia e quando foram atender não localizaram a guia pois tinha sumido do sistema e tiveram que lançar novamente, qual foi cancelada. Em uma breve analise, rapidamente localizei a guia e deduzi que estavam filtrando de forma incorreta na pesquisa do site, visto que puxa automaticamente o status AUTORIZADO, se não alterar o filtro não puxa as demais guias, e como a em questão estava aguardando token, nao foi autorizada. Em alinhamento com a Dra e secretária, aceitaram meu suporte, e doutora enviou por audio qual foi anexado anteriormente informando que irá tentar permanecer, apos orientações.

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
☐ ☐ Migração

☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimento ☐ Outros
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Falta de Reajuste

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

Obs. Desligamento



Adriano Ricardo

NATASHA WEBER

