

# Formulário - Processo de Retenção

Qty CRO(s)

3

Data

30/06/2025

JESSICA PACHECO			30/06/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	52397	RJ	MANOELA PEREZ VIEIRA
CNPJ	CPF		
55192211000165		18607030701	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
15/05/2025	PJ	Dentista	SAD175128713390
Dt. abertura protocolo			30/06/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	SAO GONCALO	2.117	108
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
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 secretaria 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.

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

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 utéis

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 não localizou, pois se vocês só lançaram, deve estar com outro status  
[10:22, 30/06/2025] ☺: se não 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 sistema  
[10:24, 30/06/2025] ☺: Lamento pelo transtorno ocorrido, mas acredito que suporte facilitaria sim dentista, apesar de saberem 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, entretanto caso haja interesse em permanecer, me coloco a inteira disposição , pode salvar meu contato como principal

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"/> Clínico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Odontopediatria



Quantidade de dentistas por área	
Cirurgia	Periodontia
Dentística	Protese Dentalria
Endodontia	Clínico Geral
Ortodontia	Urg e Emerg.
Radiologia	Odontopediatria

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Ofertado Divulgação
- 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 análise, 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, não 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, após orientações.

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança Indevida
- Burocracia Operadora
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Outros

Foi evidenciado com prints no protocolo

Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

+55 21 98035-0323



Adriano Ricardo

NATASHA WEBER

