

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				14/05/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	30596	RS	CAROLINA ESTIVALET ZORZETTO	
CNPJ	CPF			
-	03532075008			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/03/2023	F	Operadora	SAD174379255578	04/04/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	PORTO ALEGRE	3.470	144	
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		
17/04/2025	14/05/2025	27 dia(s)		

1º contato Data 28/04/2025

Obs.:

[17:20, 28/04/2025] +55 51 9999-8525: Oi, tudo bem?
Primeiramente gostaria de deixar claro que não fiz nenhuma cobrança indevida dos meus pacientes. Sempre trabalhei com muita ética, e me senti extremamente ofendida de como foi distorcida a mensagem por vocês. A grande insatisfação é com a desvalorização do meu trabalho. Sou especialista e mestre em odontologia restauradora e acho extremamente inviável a tabela de pagamento que vocês oferecem. A tabela de outros planos com que trabalho é bem superior ao que vocês me oferecem.

2º contato Data 28/04/2025

Obs.:

[17:31, 28/04/2025] ☺: Lamento pela forma com que foi abordada, contudo cobrança indevida nós dizemos, pois por mais que o beneficiário aceite pagar, depois se ele faz reclamação a nós que doutora cobrou dele, precisamos ressarcir o valor, por este motivo, no ato do credenciamento é informado sobre a proibição de cobrança de procedimento coberto. Quando o beneficiário dizer que aceita doutora precisa informá-lo que infelizmente não pode fazer pelo particular sendo que o plano que ele paga cobre, ele precisa procurar um profissional que faça pelo plano

3º contato Data

Obs.:

[09:15, 29/04/2025] +55 51 9999-8525: Meu relatório de produção está todo no sistema. O aviso de crédito que não aparece
[09:18, 29/04/2025] +55 51 9999-8525: Tenho mais ou menos 23 guias concluídas
[09:18, 29/04/2025] +55 51 9999-8525: É bem difícil trabalhar com vocês
[09:24, 29/04/2025] ☺: Sim doutora é que depende da data que a doutora conclui para aparecer no aviso de crédito deste mês
[09:24, 29/04/2025] ☺: mas vou puxar aqui pra você ver o que temos

4º contato Data

Obs.:

[17:19, 30/04/2025] +55 51 9999-8525: Preciso de um retorno. Se não vou precisar encerrar meus atendimentos com os pacientes vindos de vocês
[17:19, 30/04/2025] ☺: Boa tarde
[17:19, 30/04/2025] ☺: Retorno referente ao que?
[17:20, 30/04/2025] ☺: Referente ao desconto, fica tranquila que não haverá

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



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

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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 type="checkbox"/> Régras 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

Conforme interação em nota anterior, em resumo, dra relata que a informação foi distorcida e que na realidade o paciente apenas perguntou quanto custava e ela informou o valor. Informa que nada foi cobrado pois não foi realizado e achou muito injusto a forma com que foi abordada. visto que não foi feito folha de crédito de desconto porque a doutora apenas passou um orçamento ao beneficiário, não realizou o atendimento, informei que nada seria descontado e ela aceitou permanecer. foi dado a devida orientação acerca de não orçar mais procedimento coberto mesmo que o beneficiário queira.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro