



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

08/04/2025

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

14732

SC

JULIA CARELLI DE MEDEIROS

CNPJ

CPF

43877129000195

08792806970

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

09/08/2022

J

Operadora

SAD174350625712

01/04/2025

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

JOINVILLE

30.517

128

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,47

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

28/03/2025

08/04/2025

11 dia(s)

1º contato

Data

28/03/2025

Obs.:

Mensagem:

Bom dia,
Em contato com a clinica no telefone divulgado (47) 89143119, inicialmente me passaram o contato de outra pessoa , que administra os convênios e informaram que estão desde novembro sem pagamento, : Encaminhei mensagem para o número informado, segue na sequência..

2º contato

Data

28/03/2025

Obs.:

[15:36, 28/03/2025] +55 47 9602-5402: Olá, boa tarde Jessica, aqui é Fatima falo em nome da Dentale Odontologia.
[15:37, 28/03/2025] +55 47 9602-5402: Jessica, eu fiz mais que uma vez o escaneamento das guias, não estou entendendo porque não está aparecendo pra vcs .como a lente do nosso celular está com um pequeno defeito, entrei no aplicativo " concluir guias" tirar foto . então coloquei o numero individual de cada guia tirei a foto enviei " com sucesso" e assim por diante

3º contato

Data

01/04/2025

Obs.:

Clinica relata falta de pagamento desde novembro. Inicialmente eu achei que tratava-se de guias que ainda estavam aguardando token , e ao questionar como estavam concluindo as guias, foi constatado que estão concluindo de forma incorreta.
Contudo, o problema maior não trata-se das que estão aguardando token qual só precisam ser concluídas, há 19 guias de Novembro/2024 qual foram glosadas com a GLOSA TOKEN , por ter validado múltiplas guias com o mesmo telefone.

4º contato

Data

02/04/2025

Obs.:

Dra justificou as glosas, informou que a menina que saiu de la e ensinou a nova de forma errada e não sabia que era proibido, Devido ao erro da forma que estavam tentando concluir, as guias acabaram expirando. Dra informa que : [14:37, 31/03/2025] +55 47 9602-5402: mas o atendimento e auxilio ao prestador de serviços de vocês realmente é muito complicado, tendo em vista que as respostas muitas vezes são vagas e a demora para solucionar dúvidas é ainda maior. como falei pra você, a dificuldade em solucionar intercorrências através dos canais de atendimentos da DentalUni é um desafio

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☒ Dentística

☐ Prótese Dentalria

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese 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".

apos apoio prestado a doutora referente a falta de pagamento, das guias que ela não havia concluído via app, a mesma informa que irão permanecer, contudo ficarão no aguardo do retorno das glosas, quais já repassei ao Maykon e informei a doutora que assim que tivermos um retorno a informaremos.

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

☐ 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