



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

28/05/2025

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

13927

CE

PRISCILLA DE CARVALHO SILVA

CNPJ

CPF

-

03432279329

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

07/02/2024

F

Operadora

SAD1748362222

28/03/2025

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

CE

SOBRAL

50

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Data início

Data final

Tempo finalização

31/03/2025

28/05/2025

58 dia(s)

1º contato

Data

Obs.:

[12:39, 14/04/2025] 🗉: Em análise, localizei um protocolo informando que o motivo é que atendeu,e não recebeu. Correto?
[12:39, 14/04/2025] 🗉: A Dra tem o numero das guias dos beneficiários que atenderam e não recebeu? para que possamos verificar o que houve, e lhe orientar da melhor forma possível para que este repasse seja feito.
[14:48, 14/04/2025] +55 88 9856-9511: Boa tarde. Tenho sim
[14:48, 14/04/2025] +55 88 9856-9511: Amanhã eu mando

2º contato

Data

Obs.:

[14:49, 14/04/2025] 🗉: Pode ser sim, fico no aguardo. Quero resolver esta questão da melhor forma possível.
[14:51, 14/04/2025] +55 88 9856-9511: Obg
[10:48, 22/04/2025] 🗉: Bom dia - Estamos no aguardo das guias que não recebeu para que possamos sanar o problema
[11:06, 24/04/2025] +55 88 9856-9511: Bom dia
[11:06, 24/04/2025] +55 88 9856-9511: Eu não consegui encontrar
[11:06, 24/04/2025] +55 88 9856-9511: No meu login não tem como acessar

3º contato

Data

Obs.:

[16:42, 25/04/2025] 🗉: Tem uma única concluída, o resto está tudo cancelado
[16:43, 25/04/2025] 🗉: Ai verifico o motivo do cancelamento, e resolvemos juntas a questão.
[16:52, 25/04/2025] +55 88 9856-9511: Qual motivo do cancelamento?
[16:54, 25/04/2025] +55 88 9856-9511: Nem essa concluída eu recebi
[14:43, 02/05/2025] 🗉: Boa tarde, tudo bem? O cancelamento das guias são por ter expirado o prazo de validade

4º contato

Data

Obs.:

[14:44, 02/05/2025] 🗉: é só lançar todas novamente, e quando autorizar, assinar e concluir através do aplicativo
[14:45, 02/05/2025] 🗉: a guia possui o prazo de 60 dias para conclusão após lançada
[14:45, 02/05/2025] 🗉: a doutora precisa imprimir e concluir pelo aplicativo através do scanner do código de barras , se não concluir a guia ela expira e cancela. Por esse motivo não foi pago
[14:45, 02/05/2025] 🗉: mas posso lhe auxiliar para que lance novamente e receba.

Áreas Divulgadas

☒ Cirurgia

☒ Periodontia

☒ Dentística

☐ Protese Dentalria

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☒ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Dra relata que nem a unica guia concluída recebeu, entao enviei os dados bancários para verificar se estão corretos. Notei que a guia concluída tratava-se de uma guia de Fevereiro de 2024 , então orientei ela a verificar em seu extrato o valor que constava no aviso de crédito que extrai no valor de \$104, para checar em nome DENTAL UNI visto que não conseguimos pedir comprovante de pagamento ao financeiro de extratos muito antigos. A mesma identificou de fato que o pagamento tinha sido realizado, acredito que pensou que o pagamento aparecia em nome da Odontolife e por isso achou que não foi feito. As canceladas, ela questionou o motivo, e ao analisar são guias de prazo expirado que foi cancelado automaticamente, orientada lançar novamente. Ofertado suporte com a utilização do site e doutora aceitou permanecer.

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