

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	6			
Data	14/01/2025			
Colaborador	JESSICA PACHECO			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	15568	PE	EDVANIA SOUSA CARDOSO	
CNPJ	CPF			
18784433000140	68356226287			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/09/2023	J	Operadora	SAD173135455730	11/11/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PE	RECIFE	2.555	264	
Atende outros convênios	Quais?			
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,31	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
13/12/2024	14/01/2025	32 dia(s)		

1º contato Data 10/01/2025

**Obs.:**

[10/1 10:50] +55 81 8949-1141: Bom dia Jéssica 8 dias pra autorizar uma guia ?  
 [10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Já cheguei a ficar 49 dias para autorizar  
 [10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Nunca recebi um valor de uma guia  
 [10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Envie mais 80 E o valor não deu 550 reais de Sad não funciona

2º contato Data

**Obs.:**

Dr está insatisfeito com a parte burocrática do plano, regras técnicas, prazo de liberação; todos os atendimentos que realizou não foram pago, Orientei com relação ao prazo de liberação ser de 48 horas e Ofertei meu suporte nesta questão de ajuda-lo a consultar os status da guia ressaltando que se passa de 48h é porque por algum motivo não foi liberado. E em analise a suas guias lançadas, verifiquei que ainda estão AUTORIZADAS, e por este motivo o repasse não foi realizado. Envie o passo a passo para a conclusão das guias , para que possam emitir a nota fiscal e receber este repasse no mes que vem. doutor pediu que ligasse para ele hoje as 10:30 para firmar um alinhamento ou descredenciar de vez. entrarei em contato via ligação.

3º contato Data

**Obs.:**

Em contato via ligação no telefone 81 8949-1141 as 10:31 , ficamos 20 minutos alinhando as insatisfações: Todas as insatisfações que doutor relatou, pude rebater com um argumento positivo, visto que tudo é acerca das dificuldades com o sistema. Dr. mencionou que teve um atendimento que realizou no inicio do ano passado, qual ficou meses com o beneficiario tratando as extrações, e não recebeu. Verifiquei que a guia foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e informei , que quando ocorrer de não dar tempo de terminar o tratamento dentro do prazo da guia, pode cancelar a guia por motivo de "proximo ao prazo de validade" e lançar novamente, para dar continuidade.

4º contato Data

**Obs.:**

Ref a falta de pagamento, todas as guias lançadas, constam como autorizada, devido a falta de conhecimento de concluir as guias. Leonardo responsável informou que ele é o unico que mache no site, e ele não sabia desta informação, falou que nunca ninguém da operadora se importou em dar suporte a eles e informar essas coisas, visto que o mesmo não consegue nem abrir um SAD para solicitar ajuda pois segundo ele, sempre da erro. Informei que realizaria o reset para que pudesse voltar a acessar o site. Ele informou também dificuldade em liberação de exames, e informei que quem lança o raio x é a radiologia, que ele faz somente o encaminhamento, e era outra informação que o mesmo não tinha. o mesmo aceitou retomar os atendimentos.

Áreas Divulgadas	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirurgia	<input checked="" type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input checked="" type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input checked="" type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input checked="" 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Encaminhado treinamento gravado, material de apoio, orientado acerca da conclusão e envio das notas para pagamento, removido o prestador conforme autorização e alinhado o retorno dos atendimentos;

**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    |
| Régras Técnicas  | Apenas procedimentos Estéticos                                | Aposentou  |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | Falta de Suporte da Operadora                          |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | Burocracia Operadora  | Negativa de Atendimento                                |
| Ameaça Judicialização                                    | Terceirização de Atendimento                                  | Migração   |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | 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**

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

