

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Data

Colaborador

JESSICA PACHECO			16/06/2025
-----------------	--	--	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	12600	BA	ANGELA CAROLINA RAMOS NORONHA

CNPJ	CPF
29621006000168	01672612586

Data inclusão	tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
04/11/2022	J	Operadora	SAD17476625426	19/05/2025

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
BA	SALVADOR	4.759	279

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
19/05/2025	16/06/2025	28 dia(s)

1º contato	Data
	27/05/2025

Obs.:
[11:49, 19/5/2025] +55 71 9265-5288: Então, minha insatisfação é a demanda de clientes muito pouco, e além disso essa questão de aguardar dias para liberação de guia , já ocorreu algumas vezes recentes de esta liberado quando o paciente chega que vai abrir a guia pra imprimir a guia esta cancelada. Sem motivos alternam o status , poi antes de confirmamos os pacientes conferimos o status da guia . Então está um trâmite muito complicado pra Clínica , alguns pacientes não entendem . Ficam ligando pro saco na recepção ultrapassa horário de outros pacientes no intuito de tentar o agendamento ainda no dia se conseguir resolver . E na maioria das vezes, não resolvem no mesmo dia, e fica aquele clima na clínica atribulado. Parecendo pra outros clientes como se houvesse algum erro aqui. Porém é do sistema .

2º contato	Data
	27/05/2025

Obs.:
[11:35, 27/5/2025] ☺: O prazo para liberação das guias é no máximo 48 horas uteis. Caso passe do prazo, o correto é verificar o que consta dentro da guia de informações, pois ja deve ter apontado alguma recusa, ou pode me enviar que faço essa consulta

[11:46, 27/05/2025] +55 71 9265-5288: Essa guia nem estava aparecendo pra gente a de Juliana
--

[11:46, 27/05/2025] ☺: Quando para consultar as guias, na opção STATUS sempre puxa um status automaticamente, voces precisam alterar para TODOS antes de fazer a busca, para aparecer todas as guias
--

[11:47, 27/05/2025] +55 71 9265-5288: Isso fazemos
--

[11:47, 27/05/2025] ☺: Guia da Suzana do mes 3 ja foi realizado o procedimento? Pois ainda esta AUTORIZADA a guia

3º contato	Data
	27/05/2025

Obs.:
[11:48, 27/05/2025] ☺: depois que é feito o atendimento, a guia no site precisa ser impressa e assinada pela paciente, pois é a guia impressa que conclui no aplicativo, através do scanner

[11:48, 27/05/2025] ☺: se nao concluir a guia no aplicativo ela vai fica autorizada no sistema, e a guia tem prazo de validade de 2 meses, se nao for concluida dentro do prazo é cancelada

4º contato	Data
	27/05/2025

Obs.:
[12:02, 27/05/2025] +55 71 9265-5288: Mas ela nunca tinha vindo com a dental uni como iria colocar sem ser inicial?

[12:02, 27/05/2025] ☺: sempre que for lancar lancia só como consulta o valor é o mesmo
--

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

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

Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input 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".**

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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Regras 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 Publico	<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

orientei a doutora acerca de algumas guias que estavam canceladas que ela não sabia o motivo, e era devido a paciente estar em garantia nos procedimentos, contudo, dra estaria lançando CONSULTA INICIAL, orientei então para que ela lance com o código de CONSULTA ODONTOLÓGICA somente, para ser liberado visto a garantia da consulta inicial.

Ofertado suporte, e material de apoio. Questionei se podemos contar com a permanencia dela apos esclarecimentos, contudo dra nao quer permanecer

--

[12:03, 27/05/2025] W: Sempre que for largar lance só como consulta, o valor é o mesmo

[12:05, 27/05/2025] W: mas não são 5 dias, conforme informe é somente 48 horas úteis. E suporte é demorado porque doutora precisava abrir protocolo ou contatar o sac, que demora, eu to disponibilizando meu apoio para lhe orientar com relação as guias

[12:06, 27/05/2025] W: ta desgastante por falta de apoio doutora, eu tenho todo um passo a passo acerca da utilização do site, acredito que seria somente dificuldade com sistema e de contato conosco para lhe prestar auxílio

[15:55, 06/06/2025] W: Podemos contar com sua permanencia junto ao plano? ☺

[09:12, 07/06/2025] +55 71 9265-5288: Bom dia , tudo bem. Não querida. Quero remover

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro