



Formulário - Processo de Retenção

Qtd CRO(s)

Colaborador	JESSICA PACHECO	Data	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	SAD174766252426	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 início	Data final	Tempo finalização
19/05/2025	16/06/2025	28 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

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, pois antes de confirmarmos 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

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 já 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 for 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

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

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?
[12:03, 27/05/2025] 📞: sempre que for lancar lança só como consulta, o valor é o mesmo



Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Prótese Dentária
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clínico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgência e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área	
Cirurgia	Periodontia
Dentística	Prótese Dentária
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".**

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"/> 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 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 permanência dela apos esclarecimentos, contudo dra nao quer permanecer

[12:05, 27/05/2025] W: sempre que for lançar tenha ao lado consultor, o valor e o mesmo

[12:05, 27/05/2025] 🗨: mas não sao 5 dias, conforme informe é somente 48 horas uteis. 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] 🗨: 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 auxilio

[15:55, 06/06/2025] 🗨: 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