

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			13/03/2025
JESSICA PACHECO				Data
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	126490	SC	JULYANA ZAPPA	
CNPJ	CPF			
	41908819880			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/05/2023	PF	Operadora	SAD174138305336	07/03/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
		0		
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		
11/03/2025	13/03/2025	2 dia(s)		

1º contato Data 11/03/2025

Obs.:

[10:13, 11/03/2025] ☺: O contato é referente ao pedido de desligamento de seu credenciamento conosco. Qual seria o motivo da solicitação? Gostaríamos de conversar sobre a insatisfação. Aguardamos seu retorno, desde já agradeço!

[10:36, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: Estou enfrentando diversas dificuldades com o atendimento: ligações não são atendidas, não recebo respostas, e guias estão sendo canceladas sem explicação. Além disso, há pagamentos em atraso sem justificativa, e não consigo acessar o portal para verificar a situação. Preciso de uma solução urgente.

2º contato Data 11/03/2025

Obs.:

[10:38, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: infelizmente, isso causou grande revolta nos pacientes, pois desde de fevereiro estamos tentando contato e sem solução, sem atendimentos e sem atenção, nos protocolos tem 4 em aberto, isso é um descaso com os credenciados, ate por que não foi em semanas que não temos retorno, e sim meses

[10:57, 11/03/2025] ☺: Peço desculpas pela dificuldade no contato. Posso estar lhe auxiliando, para que não prossiga com o desligamento.

3º contato Data 11/03/2025

Obs.:

[10:59, 11/03/2025] ☺: Com relação ao pagamento, as guias foram concluídas dentro do prazo? Eu posso estar verificando também quanto ao pagamento, mas de antemão eu informo que caso a guia tenha sido concluída um dia após a data limite, o repasse é feito no mês seguinte.

[10:59, 11/03/2025] ☺: em uma breve análise, eu não consegui localizar as guias concluídas.

[11:00, 11/03/2025] ☺: 217867, 2178778, 2180219 essas guias ainda encontram-se com status AUTORIZADO

4º contato Data 11/03/2025

Obs.:

[11:05, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: o vinicius gusmao, esta cancelando todas sem explicação, ela falou que mandou para reanálise

[11:06, 11/03/2025] +55 11 99019-3413: as autorizadas já realizamos, as canceladas não aparece para mim a justificativa, mas isso pode ser o meu sistema

[11:06, 11/03/2025] ☺: Não tem como cancelar sem explicação, eu vou verificar o motivo dos cancelamentos

[11:07, 11/03/2025] ☺: somente as do vinicius a questão das guias canceladas?

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

Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	Periodontia	
Dentística	Prótese Dentalria	
Endodontia	Clinico Geral	
Ortodontia	Urgencia 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".**

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
<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 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

Em resumo, a insatisfação era acerca de dificuldade no suporte, e falta de pagamento. Ofereci suporte, e ao analisar, constatei que as guias não foram pagas por ainda estar autorizada, onde a orientei a realizar a conclusão no app, a questão das guias canceladas, é devido ao fato de que havia outra guia no sistema em aberto ainda como ato complementar pois o paciente tinha carência na época, e agora a guia foi cancelada para que pudesse ser lançada novamente. Diante do suporte prestado, doutora aceitou permanecer.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

