

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				28/01/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	10267	RS	MARCIO DE QUADROS FERNANDES	
CNPJ	CPF			
02561748000270		63804760082		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
19/10/2022	J	Operadora	SAD1737554658	22/01/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	MONTENEGRO	144	10	
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		
22/01/2025	28/01/2025	6 dia(s)		

1º contato Data 22/01/2025

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

2º contato Data 22/01/2025

Obs.:

[12:17, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: Sim
 [12:18, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: muito burocracia pra liberar guias
 [12:19, 22/01/2025] ☺: Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema.

3º contato Data 22/01/2025

Obs.:

[12:20, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: o portal é muito confuso estamos tentando liberar uma guia a uma semana e não conseguimos
 [12:21, 22/01/2025] ☺: Qual o numero da guia? Que eu verifico o motivo
 [12:22, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: temos várias guias tem essas as mais recentes
 [12:22, 22/01/2025] ☺: Deu pendente de ato complementar, ato complementar é procedimento que o beneficiário não tem cobertura, só ele pagando o valor da guia pra liberar

4º contato Data 22/01/2025

Obs.:

[12:23, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: Como ele faz pra pagar o valor da guia?
 [12:24, 22/01/2025] ☺: vou enviar um passo a passo, voces precisam acessar a guia no site, e imprimir o boleto pra ele
 9. ATO COMPLEMENTAR Ed.3.pdf
 [12:25, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: é isso que me refiro a burocracia
 [12:26, 22/01/2025] +55 51 8140-4338: vou avisar o paciente que não vamos fazer pelo convenio caso ele queira procurar outro lugar pra fazer

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

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

<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 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 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 checked="" 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

Conforme conversa em nota anterior, resumindo, a insatisfação é devido a burocracia da operadora.
 O mesmo reclamou da demora da liberação de uma guia, que ao consultar verifiquei que era ATO COMPLEMENTAR, e que o mesmo teria que imprimir o boleto ao paciente para que pagasse e a guia fosse autorizada.
 O mesmo informou que é referente a este tipo de burocracia qual ele se refere, e pediu para seguir com o desligamento pois não concorda com a burocracia. Informei que procedimento sem cobertura ele não precisa lançar a guia e realizar pelo particular, contudo, não aceitou.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro