



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		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 início	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;					
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 nao 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 varias 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 nao 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
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
1	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 SELECIONE "OUTROS".		
Motivo desligamento		
<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

<input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo	<input type="checkbox"/> 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.	

<hr/> Kelly Oliveira	<hr/> Maykon Dal'Negro
-----------------------------	-------------------------------