



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Data		And rey Vidal Siqueira		14/11/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	4613	RS	JAQUELINE RASIA COSSIO		
CNPJ		CPF			
-		24836958091			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?		Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
22/11/2022	F	Operadora		SAD172555687659	05/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	CAXIAS DO SUL	814		24	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			**		
Moeda		Última produç.	Valor última prod.		
0,47		30/10/2024	R\$ 15,30		
Data início	Data final	Tempo finalização			
05/09/2024	14/11/2024	70 dia(s)			
1º contato		Data	16/10/2024		
Obs.:					

[17:00, 16/10/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem? Precisamos de um retorno acerca das informações acima. Referente a suas insatisfações com o sistema podemos oferecer todo o auxílio necessário para melhorar a sua experiência com o convênio.  
[17:01, 16/10/2024] Retenção Odontolife: Como dito acima, podemos realizar o seu REAJUSTE de tabela visto que já e de seu direito.[17:01, 16/10/2024] Retenção Odontolife: Aguardo seu retorno, queremos continuar sendo parceiros de longo prazo e acreditamos que a nossa colaboração pode ser ainda mais proveitosa. A sua satisfação é fundamental para nós.

2º contato		Data	06/11/2024	
Obs.:				
Drª Informa que teve problemas com a conclusão das guias via APP. Conforme áudio a mesma aceita manter a parceria para ter uma nova experiência segundo o suporte que ofertei, para analisar se terá problemas novamente. (Segue áudio em anexo) //// Autorizado aplicar índice IPCA 4,4247% - Moeda base *0,47*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados ///// [11:27, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? Não está conseguindo concluir as guias pelo aplicativo?[11:27, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Qual é o erro que está acontecendo?[15:00, 06/11/2024] +55 54 9976-6692: Me diz você: por que não conclui[15:51, 06/11/2024] Retenção				

3º contato		Data	06/11/2024	
Obs.:				
[16:00, 06/11/2024] +55 54 9976-6692: 2087022 Andreia Varella dos Reis[16:27, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Drª a guia está autorizada normalmente, era pra concluir tranquilamente pelo APP.[16:28, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Peço que tente enquadrar a guia ao máximo através da câmera, provavelmente não está conseguindo identificar o código de barras[16:29, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Se a tela não ficar VERDE/PISCANDO não está enquadrada o suficiente[16:30, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Além das informações que o APP já orienta né, local bem iluminado com o fundo mais escuro para sobrepor a guia e ficar mais fácil o reconhecimento/leitura				

4º contato		Data	13/11/2024	
Obs.:				
[16:56, 06/11/2024] +55 54 9976-6692: Já fiz isso inúmeras vezes e nunca consigo a conclusão.[16:57, 06/11/2024] +55 54 9976-6692: Não posso mais atender os beneficiários nesta condição[16:57, 06/11/2024] +55 54 9976-6692: Sinto muito[14:31, 13/11/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem?Está algo incorreto, mal enquadrada ou não está focando o código de barras[16:29, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Se a tela não ficar VERDE/PISCANDO não está enquadrada o suficiente[16:30, 06/11/2024] Retenção Odontolife: Além das informações que o APP já orienta né, local bem iluminado com o fundo mais escuro para sobrepor a guia e ficar mais fácil o reconhecimento/leitura				

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

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
3	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia	19	Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia	5	Odontopediatria

Ação Retenção		
<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 SELECIONE "OUTROS".
Drª queria o desligamento devido a não conseguir concluir as guias pelo APP, dado todo o SUPORTE em relação a conclusão das guias onde a Drª finalmente conseguiu conclui-las. Feito validação cadastral e aplicado o REAJUSTE visto que era de direito da mesma. (Beneficiário oculto realizado com sucesso, Drª confirma atendimento)	

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 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	

Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro
----------------	------------------