

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	And rey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s) 1	Data 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 inicio	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 é 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 afots 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 diri você: por que não todos os nossos e 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 Varela 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 nessa 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. Acredito que podemos sanar essa questão lhe auxiliando, pode nos encaminhar um vídeo para analisarmos como está sendo feito o processo, assim conseguimos dar um melhor suporte.[16:33, 13/11/2024] +55 54 9976-6692: Conseguir concluir a guia com outro celular. Parece que agora está tudo certo.

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 Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria



Quantidade de dentistas por área		
	Cirurgia	Periodontia
3	Dentística	Protese Dentalria
	Endodontia	Clinico Geral
	Ortodontia	Urg 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".

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 concluir-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 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 type="checkbox"/> Burocacia 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

--

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