

## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador			Qtd CRO(s)		1
JESSICA PACHECO			Data		08/04/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	14732	SC	JULIA CARELLI DE MEDEIROS		
CNPJ		CPF			
43877129000195		08792806970			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?		Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
09/08/2022	J	Operadora		SAD174350625712	01/04/2025
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	JOINVILLE	30.517		128	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,47	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
28/03/2025	08/04/2025	11 dia(s)			
1º contato	Data	28/03/2025			

**Obs.:**

Mensagem:  
Bom dia,  
Em contato com a clinica no telefone divulgado (47) 89143119, inicialmente me passaram o contato de outra pessoa , que administra os convênios e informaram que estão desde novembro sem pagamento , : Encaminhei mensagem para o número informado, segue na sequência..

<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	28/03/2025
<b>Obs.:</b>		
<p>[15:36; 28/03/2025] +55 47 9602-5402: Olá, boa tarde Jessica, aqui é Fatima falo em nome da Dentale Odontologia.</p> <p>[15:37; 28/03/2025] +55 47 9602-5402: Jessica, eu fiz mais que uma vez o escaneamento das guias, não estou entendendo porque não está aparecendo pra vcs .como a lente do nosso celular está com um pequeno defeito, entrei no aplicativo " concluir guias" tirar foto . então coloquei o numero individual de cada guia tirei a foto enviei " com sucesso" e assim por diante</p>		

3º contato	Data	
		01/04/2025
<b>Obs.:</b>		
<p>Clinica relata falta de pagamento desde novembro. Inicialmente eu achei que tratava-se de guias que ainda estavam aguardando token , e ao questionar como estavam concluindo as guias, foi constatado que estão concluindo de forma incorreta.</p> <p>Contudo, o problema maior não trata-se das que estão aguardando token qual só precisam ser concluídas, há 19 guias de Novembro/2024 qual foram glosadas com a GLOSA TOKEN , por ter validado múltiplas guias com o mesmo telefone.</p>		

**4º contato**      **Data**      02/04/2025

**Obs.:**

Dra justificou as glosas, informou que a menina que saiu de la e ensinou a nova de forma errada e não sabia que era proibido, Devido ao erro da forma que estavam tentando concluir, as guias acabaram expirando. Dra informa que : [14:37, 31/03/2025] +55 47 9602-5402: mas o atendimento e auxilio ao prestador de serviços de vocês realmente é muito complicado, tendo em vista que as respostas muitas vezes são vagas e a demora para solucionar dúvidas é ainda maior. como falei pra você, a dificuldade em solucionar intercorrências através dos canais de atendimentos da DentalUni é um desafio

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"/> Clínico 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
Dentística	Protese Dentaria
Endodontia	Clinico Geral
Ortodontia	Urg e Emerg.
Radiologia	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".**

apos apoio prestado a doutora referente a falta de pagamento, das guias que ela não havia concluido via app, a mesma informa que irão permanecer, contudo ficarão no aguardo do retorno das glosas, quais já repassei ao Maykon e informei a doutora que assim que tivermos um retorno a informaremos.

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"/> 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	

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo ☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento	

\_\_\_\_\_  
*Kelly Oliveira*

\_\_\_\_\_  
*Maykon Dal'Negro*