

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				27/03/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	11879	PE	LEIDIANE PINTO DOS SANTOS	
CNPJ	CPF			
-	02594512150			
Data inclusão	07/10/2024	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
			Operadora	SAD174267838835
UF	PE	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
		PETROLINA	112	8
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	0,30	Última produç.	Valor última prod.	R\$ -
Data inicio	24/03/2025	Data final	27/03/2025	Tempo finalização
3 dia(s)				

1º contato Data 24/03/2025

Obs.:

[08:21, 24/03/2025] ?: Me chamo Jessica, falo em nome da Odontolife/Dental Uni. Gostaríamos de conversar sobre a insatisfação, para sabermos se há algo que possamos ofertar ou melhorar para manter a parceria.
 [09:32, 24/03/2025] +55 87 8153-2435: Bom dia! Sim Sou eu.
 [09:34, 24/03/2025] +55 87 8153-2435: O motivo despedido do desligamento, é pelo fato de nunca obter uma resposta formal suporte

2º contato Data 24/03/2025

Obs.:

[09:52, 24/03/2025] ?: Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar seus atendimentos, eu tenho material de apoio em PDF com passo a passo acerca de cada processo do sistema, tenho também vídeos explicativos com tutoriais, e também fico a inteira disposição para caso precise de algum auxílio para usar o site.
 [18:21, 24/03/2025] +55 87 8153-2435: Boa Noite! Me envie os vídeos, por gentileza

3º contato Data 25/03/2025

Obs.:

[08:24, 25/03/2025] ?: Bom dia, tudo bem? Eu vou enviar o material completo de suporte que eu tenho, mas fico a total disposição para retirar dúvidas. Sigue vídeos explicativos. Sigue também em PDF o passo a passo
 [08:39, 25/03/2025] ?: Doutora está tendo problema com alguma situação em específico?
 [10:26, 26/03/2025] +55 87 8153-2435: Bom dia! Certo.
 [10:26, 26/03/2025] +55 87 8153-2435: Pode me esclarecer umas dúvidas?

4º contato Data 26/03/2025

Obs.:

[10:46, 26/03/2025] +55 87 8153-2435: Quanto tempo leva, para liberarem os procedimentos para os pacientes?
 [11:15, 26/03/2025] ?: O prazo de liberação de guia é no máximo 48 horas utéis.
 [11:50, 26/03/2025] +55 87 8153-2435: E o token, só é gerado após a liberação? Ou após?
 [11:52, 26/03/2025] ?: O token, fica disponível para validar após as 48h quando altera o status, a sequencia do status é a seguinte: Pendente de liberação de intercambio >Aguardando token do beneficiario > neste momento a dra abre a guia, envia o token que chega a ao paciente via sms) Após VALIDAR O TOKEN , o status altera para: AUTORIZADO

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

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

[11:53, 26/3/2025] +55 87 8153-2435: Ah sim! Obrigada pela atenção.

[11:55, 26/3/2025] ?: Podemos então contar com sua permanecendo junto ao convênio?

[14:18, 26/3/2025] +55 87 8153-2435: Sim, vou fazer mais uma tentativa

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 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