



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
JESSICA PACHECO		Data	27/03/2025	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	11879	PE	LEIDIANE PINTO DOS SANTOS	
CNPJ	CPF			
-	02594512150			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
07/10/2024	F	Operadora	SAD174267838835	22/03/2025
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PE	PETROLINA	112	8	
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		
24/03/2025	27/03/2025	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. Gostariamos 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. Segue vídeos explicativos Segue 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 uteis. [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 apos as 48h quando altera o status , a sequencia do status é a seguinte: Pendente de liberação de intercambio >Aguardando token do beneficiário > 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 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". [11:53, 26/3/2025] +55 87 8153-2435: Ah sim! Obrigada pela atenção. [11:55, 26/3/2025] 🗨️: Podemos então contar com sua permanencia junto ao convenio? [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 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
----------------	------------------