

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
			Data	
JESSICA PACHECO				13/11/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	39948	RJ	GABRIELA COSTA DANTAS	
CNPJ	CPF			
31002567000120		13304113746		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/08/2019	J	Operadora	SAD172294416166	06/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NITEROI	1.327	154	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,42	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
31/08/2024	13/11/2024	74 dia(s)		

1º contato Data 02/10/2024

Obs.:

Baixa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação; //// (DRA ENCAMINHOU UM AUDIO RELATANDO A INSATISFAÇÃO, QUAL ANEXEI NO PROTOCOLO) ///

- Status retenção**
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 03/10/2024

Obs.:

[11:19, 03/10/2024] ☺: Lamento sua insatisfação referente ao sistema e suporte. Entendo que possam surgir dúvidas e desafios, e estou aqui à inteira disposição se precisar de ajuda ou esclarecimentos sobre o sistema. Acredito que juntas podemos resolver qualquer questão e garantir que sua experiência continue positiva. Tenho material de apoio em PDF com passo a passo e tutorial em vídeo, acerca de cada processo do sistema. Posso enviá-lo para que busque informações sempre tiver dúvida, mas fico de prontidão para quando surgir dúvida sobre as guias, carteirinha

3º contato Data 03/10/2024

Obs.:

[17:26, 11/11/2024] +55 21 97120-1312: Prevenção 84000139 atividade educativa em saúde bucal - BOCA 34 R\$ 14,96 Prevenção 84000163 controle de biofilme (placa bacteriana) - BOCA 21 R\$ 9,24 , Prevenção 84000198 profilaxia: polimento coronário. Para raspagem (limpeza supra) entrariam esses itens ?

[17:37, 11/11/2024] ☺: Profilaxia já engloba limpeza no geral, jato de bircabonato, uso tópico de flúor, raspagem etc

[17:45, 11/11/2024] +55 21 97120-1312: Uma limpeza por 24 reais não dá

4º contato Data

Obs.:

[17:48, 11/11/2024] +55 21 97120-1312: Não comprehendi entao, A limpeza geral, a supragengival, Posso lançar os 3 itens então?
 [17:49, 11/11/2024] ☺: So não pode lançar profilaxia com a raspagem . E o que podemos fazer também, seria abrir uma solicitação de ação comercial de divulgação por aqui, visando impulsionar a procura dos beneficiários e aumentar a visibilidade de seu consultório de forma gratuita. Esta ação, fará com que a doutora receba mais, por ter mais pacientes.
 [18:10, 11/11/2024] +55 21 97120-1312: Ok, eu havia atendido alguns pacientes e não recebi por isso, achei confuso o procedimento

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 checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	Periodontia	
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 SELECIONE "OUTROS".

A insatisfação maior seria nunca ter recebido pelos procedimentos e não sabia mecher no sistema. Envieia a ela todo material de apoio em PDF e treinamento gravado, realizei o levantamento das guias, verificado que ela não validava os atos, contudo, foi localizado uma guia em ATO COMPLEMENTAR que ainda estava autorizado de 2023 pois beneficiario pagou o ato, e conseguimos concluir, e outra guia tambem que const concluida e dra informa não ter recebido, abri protocolo solicitando comprovante de pagamento SAD173142103627/ SAD1731520510 .

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração
- Outros

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira _____ *Maykon Dal'Negro* _____