

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				14/11/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	32982	RJ	LEANDRO DYMINSKI SZMAJSER	
CNPJ	CPF			
00739384000169		32145536906		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/08/2014	J	Dentista	SAD172424578131	21/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	13.158	1025	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
09/09/2024	14/11/2024	66 dia(s)		

1º contato Data 09/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

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

2º contato Data 11/11/2024

Obs.:

[11:59, 11/11/2024] +55 21 97544-0550: Boa tarde Jessica, qual sua dúvida quanto ao meu relato ?
 [12:01, 11/11/2024] ☺: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. O prazo de liberação é até 48 horas para guia de consulta normal e procedimentos, guias de consulta de urgência não precisa aguardar a liberação, doutor pode lançar e imprimir a guia pendente mesmo para coletar a assinatura do beneficiário no ato do atendimento.

3º contato Data 11/11/2024

Obs.:

[16:14, 11/11/2024] +55 21 99351-7852: Olá boa tarde , Como seria a forma de atendimento? Seria liberado guia de imediato para atendimento de urgência ?[16:52, 11/11/2024] ☺: clínicas de urgência 24h podem imprimir a guia antes da liberação, não é liberado de imediato a guia, o prazo de liberação é padrão 48h, mas eles deixam atender sem a guia estar liberada visto que trata-se de urgência, ai depois quando liberar a guia , pode validar o token entrando em contato com o paciente apenas pra pedir o token, e caso ocorra do paciente não responder, pode me mandar que valido o token por aqui.

4º contato Data 12/11/2024

Obs.:

[12:34, 12/11/2024] +55 21 99351-7852: Vamos fazer um teste ,se parecer a dificuldade em fazer o faturamento fica inviável .
 [12:40, 12/11/2024] ☺: Obrigada pelo voto de confiança, sempre que precisar de orientação e suporte pode me acionar que estarei a disposição para auxiliá-los para verificar as questões das guias e dos pagamentos.
 [12:41, 12/11/2024] +55 21 99351-7852: preciso do login e senha
 [12:41, 12/11/2024] ☺: Claro, vou resetar sua senha. Será seu CRO tanto para o site quanto para o APP. Um momento

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input checked="" 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	Urg. e Emerg.	0
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".

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

Conforme interações evidenciadas em notas anteriores, em resumo, Dr. possui clínica de Urgência 24h e achava que precisava aguardar as 48h para realizar o atendimento, ao orienta-lo acerca da exceção que damos para clínicas 24h de imprimir a guia pendente para coletar a assinatura e validar o token depois, doutor aceitou permanecer informando que fará um teste, porém coloquei-me a disposição caso necesside de orientações e auxilio acerca das guias;

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

