



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

6

Data

14/01/2025

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

18045

PE

BEATRIZ LINS DE FREITAS

CNPJ

CPF

18784433000140

11263833411

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/09/2023

J

Operadora

SAD173135455730

11/11/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PE

RECIFE

2.555

264

Atende outros convênios

Quais?

☒ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,31

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

13/12/2024

14/01/2025

32 dia(s)

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

10/01/2025

Obs.:
[10/1 10:50] +55 81 8949-1141: Bom dia Jéssica 8 dias pra autorizar uma guia ?
[10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Já cheguei a ficar 49 dias para autorizar
[10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Nunca recebi um valor de uma guia
[10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Enviei mais 80 E o valor não deu 550 reais de Sad não funciona

2º contato

Data

Obs.:
Dr está insatisfeito com a parte burocratica do plano, regras técnicas, prazo de liberação; todos os atendimentos que realizou não foram pago, Orientei com relação ao prazo de liberação ser de 48 horas e Ofertei meu suporte nesta questão de ajuda-lo a consultar os status da guia ressaltando que se passa de 48h é porque por algum motivo não foi liberado. E em analise a suas guias lançadas, verifiquei que ainda estão AUTORIZADAS, e por este motivo o repasse não foi realizado. Enviei o passo a passo para a conclusão das guias , para que possam emitir a nota fiscal e receber este repasse no mes que vem. doutor pediu que ligasse para ele hoje as 10:30 para firmar um alinhamento ou descredenciar de vez. entrarei em contato via ligação.

3º contato

Data

Obs.:
Em contato via ligação no telefone 81 8949-1141 as 10:31 , ficamos 20 minutos alinhando as insatisfações: Todas as insatisfações que doutor relatou, pude rebater com um argumento positivo, visto que tudo é acerca das dificuldades com o sistema. Dr. mencionou que teve um atendimento que realizou no inicio do ano passado, qual ficou meses com o beneficiario tratando as extrações, e não recebeu. Verifiquei que a guia foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e informel , que quando ocorrer de não dar tempo de terminar o tratamento dentro do prazo da guia, pode cancelar a guia por motivo de "proximo ao prazo de validade" e lançar novamente, para dar continuidade.

4º contato

Data

Obs.:
Ref a falta de pagamento, todas as guias lançadas, constam como autorizada, devido a falta de conhecimento de concluir as guias. Leonardo responsável informou que ele é o unico que meche no site, e ele não sabia desta informação, falou que nunca ninguem da operadora se importou em dar suporte a eles e informar essas coisas, visto que o mesmo não consegue nem abrir um SAD para solicitar ajuda pois segundo ele, sempre da erro. Informei que realizaria o reset para que pudesse voltar a acessar o site. Ele informou tambem dificuldade em liberação de exames, e informei que quem lança o raio x é a radiologia, que ele faz somente o encaminhamento, e era outra informação que o mesmo não tinha. o mesmo aceitou retomar os atendimentos.

Áreas Divulgadas

☒ Cirurgia

☒ Periodontia

☒ Dentística

☒ Protese Dentalria

☒ Endodontia

☒ Clinico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Encaminhado treinamento gravado, material de apoio, orientado acerca da conclusão e envio das notas para pagamento, removido o prestador conforme autorização e alinhado o retorno dos atendimentos;

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

