



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

21/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

15992

RS

VALESCA LARROSA LUIZ

CNPJ

CPF

-

00331790009

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

23/05/2022

F

Operadora

SAD172072123334

11/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

RIO GRANDE

321

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/07/2024

21/08/2024

40 dia(s)

1º contato

Data

12/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). VALESCA LARROSA LUIZ, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

12/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Bom dia,  
Encaminhado mensagem no número (53) 981038593 para verificar solicitação;  
Por gentileza, remover Dra da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir tratativa

3º contato

Data

12/07/2024

Obs.:

[10:15, 7/12/2024] 📩:Motivo do meu contato é referente a um protocolo de desligamento que foi aberto em nosso site.  
Gostaria de verificar o motivo da insatisfação da dra, para saber se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria,  
[10:15, 7/12/2024] +55 53 8103-8593: Consultorio Odontológico Dra Valesca agradece seu contato. Como podemos ajudar?  
[17:36, 7/12/2024] +55 53 8103-8593: Não tem nada, só quero me desvincular mesmo

4º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[09:20, 7/17/2024] +55 53 8103-8593: Muito confuso o plano de vcs, vem os pacientes querendo fazer ortodontia, e querem saber se o plano cobre, dizem Pe pacientes q o dentista vai dizer se cobre ou não e pro dentista dizem q depois q o paciente fizer a pasta mandam pro plano para ver se autorizam ou não. Não exige uma coisa certa, um protocolo. Muito confuso  
[09:20, 7/17/2024] +55 53 8103-8593: Não quero me incomode com paciente  
[09:20, 7/17/2024] +55 53 8103-8593: Muito obrigada

5º contato Data

Obs.:  
[09:31, 7/17/2024] 📩: é que na realidade ortodontia, antes de iniciar o tratamento precisa mandar toda documentação ortodôntica junto com a carteirinha do paciente via protocolo para o departamento de ortodontia autorizar o tratamento né, isso antes de lançar a guia. E nesse caso, quem informa se o paciente tem cobertura ou não são eles, o processo é sempre esse , a forma de saber se possui a cobertura é apos o envio da documentação, onde eles que orientam qual código de procedimento lançar, com base na cobertura do paciente.  
[09:33, 7/17/2024] +55 53 8103-8593: Isso é muito ruim pq o paciente paga a documentação só pra saber se o plano vai cobrir Nunca tinha visto um plano assim .  
[09:33, 7/17/2024] +55 53 8103-8593: Peço o desligamento Obrigada  
[09:37, 7/17/2024] 📩: não há nada que possamos fazer para mantermos a parceria?  
[09:37, 7/17/2024] +55 53 8103-8593: Não

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☒ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
A insatisfação da doutora é sobre a burocracia da operadora acerca do tratamento ortodontico.Orientei sobre como funciona o inicio do tratamento, e a mesma relata não gostar da forma com que se trabalha, ter que solicitar a documentação orto do paciente, abrir protocolo, para depois saber se o beneficiário tem cobertura ou não, lançar guia para simular, ela não tem tempo pois atende outros planos e relata somente o nosso ser dessa forma. Mesmo diante das orientações e oferta de suporte, a mesma deseja seguir com o descredenciamento.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ 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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro