

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				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?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	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?

Recepionamos 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 após 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

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

A insatisfação da dadora é sobre a burocracia da operadora acerca do tratamento ortodontico.Oientei 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

- | | | |
|--|---|--|
| <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 checked="" 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 | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

--

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro