



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

3

Data

07/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

22251

BA

SARA PIRES CARVALHO

CNPJ

CPF

43836275000172

91953375553

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/07/2022

J

Operadora

SAD170611320467

24/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

3.843

244

Atende outros convênios

Quais?

☒ SIM

☐ NÃO

Amil Dental - Porto Seguro Odonto - Sigma

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

21/09/2023

R\$ 76,65

Data início

Data final

Tempo finalização

24/01/2024

07/03/2024

43 dia(s)

1º contato Data 23/02/2024

Obs.:
Encaminhado mensagem via whatsapp no número (71) 988976650 no dia 23/02/2024 as 08:43, porém até o momento não houve retorno.

2º contato Data 07/03/2024

Obs.:
Segue conversa anterior: [13:53, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a Drª solicitou um protocolo de desligamento, sua insatisfação seria pela baixa demanda ? Esta informação confere ? [13:54, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Sim [13:56, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Obrigada pela informação Drª! Gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que a Drª é importante para nós. Por este motivo, podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente irá aumentar seus repasses. [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Mas

3º contato Data 07/03/2024

Obs.:
[14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Essa forma de ter que imprimir folha [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Enviar foto 4:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Amil é tudo no sistema a confirmação [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Via token [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: A minha impressora deu problema e estou aguardando ficar pronta etc [14:01, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Entendi Drª, peço desculpas pelo transtorno. A Drª está aguardando ficar pronta para concluir atendimento de algum paciente ? [14:03, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Seria bom vocês reverem a forma de confirmar os procedimentos para pagamento [14:03, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Sem

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

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

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

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral
Foi ofertado treinamento e ação de divulgação para a mesma, porém informou que o processo de conclusão também é um insatisfação, a mesma citou que: "Essa forma de ter que imprimir folha. Enviar foto Amil é tudo no sistema a confirmação via token. A minha impressora deu problema e estou aguardando ficar pronta etc". Informe que se tratava de regras da operadora mas que iríamos enviar a informação para o setor responsável.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Agata B. Gomes
Maykon Dal'Negro