



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

05/12/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

19057

SC

FERNANDA CAROLINE NUNES RIBEIRO

CNPJ

CPF

-

39541116833

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

16/10/2024

F

Operadora

SAD1733323715

04/12/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

PALHOCA

2.988

52

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,60

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

04/12/2024

05/12/2024

1 dia(s)

1º contato

Data

04/12/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

04/12/2024

Obs.:

[12:12, 04/12/2024] ☞: Eu gostaria de entender melhor as dificuldades
[13:26, 04/12/2024] +55 48 9913-2858: Todas as nossas Guias estão sendo canceladas, os pacientes vem aqui e ficam fazendo barraco na recepcao por um problema que nem é nosso
[13:26, 04/12/2024] +55 48 9913-2858: chamamos vcs, ngm responde agnt liga é uma gravacao automatica

3º contato

Data

04/12/2024

Obs.:

[13:27, 04/12/2024] +55 48 9913-2858: estamos nos queimando por conta de vcs atendemos outros planos e nenhum é assim
[14:56, 04/12/2024] ☞: Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, por isso gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco.
[14:57, 04/12/2024] +55 48 9913-2858: Moça tem paciente que diz que a limpeza tem que pagar, mds que plano é esse
[14:57, 04/12/2024] ☞:Visto que o motivo é a dificuldade com o sistema, e suporte, eu coloco-me a inteira disposição para lhe ajudar com o uso do sistema. Tenho um material de apoio em PDF com o passo a passo de cada processo

4º contato

Data

04/12/2024

Obs.:

[15:44, 04/12/2024] ☞: Agora deu certo os lançamentos doutora, é só esperar as outras duas liberações 🍀
[15:44, 04/12/2024] ☞: Eu fico feliz quando consigo ajudar, peço desculpas em nome da operadora por não ter sido passado esta orientação antes
[15:44, 04/12/2024] +55 48 9913-2858: ta bom, obrigada
[15:44, 04/12/2024] +55 48 9913-2858: qualquer coisa vamos nos falando

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☒ Periodontia

☒ Dentística

☐ Prótese Dentária

☐ Endodontia

☐ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia	9	Periodontia
19	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia		Clínico Geral
8	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia	4	Odontopediatria

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

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

Dra estava bem insatisfeita pois todas as guias que lançou foram canceladas e ela não sabia o motivo. Informou ter ligado na central e ninguém ajudou. Ao analisar as guias, vi que foram canceladas pois não foi VALIDADO ATOS, expliquei isso a ela, ela de contrapartida estava bem relutante quanto a permanecer, contudo, visto que foi uma falta de orientação e a mesma credenciou recentemente, mandei material de apoio e me coloquei a disposição para ajuda-la, a mesma lançou 4 guias enquanto conversava comigo, e 2 delas foi autorizado na hora e as outras ficou pendente, levando a Dra acreditar que agora de fato dará certo. Dito isso, aceitou permanecer conosco.

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

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro