



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

15/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

3296

SE

KAMILLA DE ANDRADE LIMA

CNPJ

CPF

-

02185627562

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

03/03/2021

F

Operadora

SAD172133490317

18/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SE

ARACAJU

568

36

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

22/07/2024

15/10/2024

85 dia(s)

1º contato

Data

22/07/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Boa tarde,
Contato sem sucesso via ligação no número (79) 998121250.
Para evitar negativas, por gentileza remover a Dra. da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

2º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Mensagem encaminhada anteriormente não foi dado retorno;
Havia encaminhado no numero da CLINICA, enviei mensagem agora no contato das informações pessoais:

3º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Dra deu retorno via whatsapp, informando que o motivo da solicitação é as glosas e os valores. Pedi as guias glosadas para verificar motivo, ver o que pode ser feito , para conseguir orienta-la.

4º contato

Data

Obs.:

[08:50, 10/10/2024] ☺: ?Com relação as glosas, quer me enviar as guias que foram glosadas para eu verificar o motivo, ver se ainda da pra recursar, ou se da pra lançar de novo, para que possamos orienta-la e auxiliada com algum repasse. 12:27,14/10/2024]
☺: Permanecemos no aguardo do retorno, por gentileza, responder assim que possível
[07:41, 15/10/2024] +55 79 9920-0201: Bom dia! Desculpa, Eu nao tenho interesse realmente em continuar. Não vale a pena o estresse e o tempo... mas desde já, muito obrigada!

5º contato

Data

Obs.:
Conforme interação em nota anterior , em resumo, o motivo da insatisfação era glosas e falta de pagamento, ofertei suporte para a doutora e passei algumas orientações, para verificarmos as glosas e auxilia-la com relação aos pagamentos e as informações dos motivos. Contudo, a mesma informou que realmente não quer continuar, não quer nem ver os pagamentos se há algo que possamos fazer, pois o estresse não compensa.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

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

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☒ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Ofertei suporte para a doutora e passei algumas orientações, para verificarmos as glosas e auxilia-la com relação aos pagamentos e as informações dos motivos. Contudo, a mesma informou que realmente não quer continuar, não quer nem ver os pagamentos se há algo que possamos fazer, pois o estresse não compensa.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro