



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

01/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

45874

RJ

FERNANDA AMORIM DA SILVA

CNPJ

CPF

-

14256024794

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

18/10/2023

F

Dentista

SAD171983869450

01/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

13.102

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

01/07/2024

01/07/2024

0 dia(s)

1º contato

Data

01/07/2024

Obs.:

Olá Dr(a). FERNANDA AMORIM DA SILVA, tudo bem?
Recebemos a solicitação e já estamos dando sequência a seu atendimento. Em breve entraremos em contato.

2º contato

Data

01/07/2024

Obs.:

A mesma reclama acerca dos valores, da burocracia do sistema, comparando com outros convênios. Como não possui direito ao reajuste,sugeri realizar uma divulgação para que ela ganhe no volume de pacientes ate que possamos ajustar sua moeda.
Ofertei tambem um suporte, visto que a mesma reclamou de atendimentos anteriores.

3º contato

Data

01/07/2024

Obs.:

[09:09, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: A burocracia eh eu ter q pegar token, imprimir a ficha, paciente assina, dps ainda ter q validar no app. Tem site e app. Os outros planos q eu atendo são apenas token ou o site. Fora q pra mim a maior questão eh q eu sou obrigada a fazer 1 consulta gratuita pq nem a consulta vcs liberam no dia. O paciente não vai lá só pra olhar a minha cara, eu gasto tempo e material e a consulta só eh liberada em 48h

4º contato

Data

01/07/2024

Obs.:

[09:11, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: Foi disso q fui reclamar e me falaram q era isso mesmo
[09:12, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: Falei q preferia então descadastrar e falaram q era só solicitar
[09:12, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: E foi isso.
[09:12, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: Sigo aguardando pq ainda tem paciente me contactabdo pra marcar e eu já pedi tem mais de 1 mês

5º contato

Data

01/07/2024

Obs.:

[09:13, 28/06/2024] 📞 : com relação a guia de consulta, não precisa atender de graça, os pacientes geralmente agendam por telefone ou whatsapp correto? pode pegar o numero da carteirinha pra lançar a guia e ja deixar com o paciente agendado para apos 48 horas
[09:15, 28/06/2024] 📞 : se a doutora nos der uma oportunidade de permanecer com a parceria, eu me coloco a disposição para sanar suas dúvidas. Pode sempre me acionar como consultora pessoal da clinica, para consultar as guias, ver status, ou quaisquer questões que a doutora precise.
[09:15, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: Muitos não passam pois não gostam, isso não garante nada.
[09:15, 28/06/2024] +55 21 98187-3678: Já tentei , Seguirei com o descredenciamento

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☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☒ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Já há outro protocolo de desligamento da mesma profissional como prestadora de outra clinica que tive que abrir, qual já está no painel da gestão adm para ser desligada.
PROTOCOLO ORIGINAL 40641420240510000081

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro