

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Nome dentista			Data	
JESSICA PACHECO			05/12/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	2748	MS	ANA CARLA DE FREITAS LAUERMANN LANGENHIN	
CNPJ	CPF			
-	56052782072			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/02/2024	F	Operadora	SAD173315432816	02/12/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MS	MUNDO NOVO	41	1	
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		
02/12/2024	05/12/2024	3 dia(s)		

1º contato Data 04/12/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

- Status retenção**
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 04/12/2024

Obs.:

gostaria de solicitar uma breve conversa com a senhora para compreender melhor suas insatisfações. Nossa objetivo é verificar se há algo que possamos oferecer ou aprimorar para manter nossa parceria.

[12:52, 04/12/2024] +55 67 7400-6632: Vc quer q eu ligue?

[12:52, 04/12/2024] ☺: Se quiser podemos conversar por aqui Dra, pode enviar audio também se precisar.

[13:09, 04/12/2024] +55 67 7400-6632: Muito obrigada até aqui

3º contato Data 05/12/2024

Obs.:

[09:31, 05/12/2024] ☺: Bom dia doutora, tudo bem? Escutei seu audio novamente hoje , consegui compreender a situação, o problema está sendo os beneficiários mesmo, ai é complicado pois não há o que possamos fazer referente a isso. Se fosse algo com a operadora poderíamos verificar uma melhoria mas referente aos pacientes o que da para fazer é abrir um protocolo de reclamação desses beneficiários que estão dando problemas para o setor que entra em contato com eles ligam para verificar .

4º contato Data 05/12/2024

Obs.:

[17:39, 05/12/2024] ☺: Estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira.

[17:40, 05/12/2024] +55 67 7400-6632: Muito obrigada Jéssica , mas neste momento prefiro parar . Muito obrigada

[17:42, 05/12/2024] +55 67 7400-6632: já conversei com meu esposo, tentei , foram vários casos e + aqui é uma cidade pequena , melhor assim . Te super agradeço a compreensão

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área		
	Cirurgia	Periodontia
		Protese Dentalria
		Clinico Geral
		Urg e Emerg.
	Radiologia	Odontopediatria

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- 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
- Migrar
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Mudou de Área
- Servidor Público
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Outros

Foi evidenciado com prints no protocolo

Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

em resumo, doutora enviou um audio de 8 e 3 minutos, totalmente insatisfatória com BENEFICIÁRIOS. informou que com o plano não tem o que reclamar, que visto o que ela faz os valores estavam bons, porém ela está tendo muito transtorno com paciente, que chega numa situação muito crítica, e são mau educados, e querem exigir as coisas, e ela não gosta de trabalhar desta forma pois lá é uma cidade pequena e praticamente todos que atendem deram problema no consultório. Ofereci suporte, disse que poderia abrir reclamação no site dos beneficiários quando ocorresse, com a carteirinha para que fosse verificando, contudo a mesma informou que não possui interesse, que preferiu parar com os atendimentos pois já tentou e não da

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro