



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

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;

2º contato

Data

04/12/2024

Obs.:

gostaria de solicitar uma breve conversa com a senhora para compreender melhor suas insatisfações. Nosso 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

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☒ Dentística

☐ Protese Dentalria

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☐ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
			Protese Dentaria
			Clínico Geral
			Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

☒ 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 insatisfeita com BENEFICIÁRIOS. informou que com o plano não tem o que reclamar, que visto o que ela faz os valores estavam bons, porém ela esta tendo muito transtorno com paciente, que chega numa situação muito critica, 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 atendeu deram problema no consultório. Ofertei 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 prefere parar com os atendimentos pois já tentou e não da

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro