



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

MONIZE CIPRIANO

Qtd CRO(s)

1

Data

08/12/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

13273

BA

ELIANE PEREIRA VASCONCELLOS

CNPJ

CPF

-

79809944500

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

16/06/2023

F

Operadora

SAD169934240757

07/11/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

3.843

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

18/09/2023

R\$ 72,90

Data início

Data final

Tempo finalização

07/11/2023

08/12/2023

31 dia(s)

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

10/11/2023

Obs.:

Drª se queixou das guias e da dificuldade com o sistema. Boa tarde. Sou credenciada nova e ainda estou me habituando com as regras de vcs. Fui surpreendida por alguns emails com assunto de aviso de paciente inativo, mas no corpo do email nao tinha nenhuma orientação na qual eu deveria seguir.Quando fiz o treinamento tb nao tive conhecimento de cancelamento de guia autorizada, quando o paciente cancelava o plano.Na gto existe a data da autorização e a data da validade da gto e fui surpreendida por nao conseguir concluir algumas guias que ainda estavam dentro do prazo de validade. Mandeí mensagem questionando e tive a informação que haviam me passado email

2º contato

Data

10/11/2023

Obs.:

Continuação: Isso me gerou grande insatisfaçãoPrincipalmente pq no periodo do recebimento do email e comunicados estava com marido infartado no hospital. Mandeí ate os relatorios medicos, Ainda assim pediram para eu aguardar.Semana passada pedi autorizacao de nucleo e coroa, o procvdimento foi autorizado e associada recebeu o token.Marquei o retorno e quando ela chegou no consultorio o sistema acusava gto cancelada.Nao compreendi o motivo.O sistema tb nao informa se existe alguma pendencia fñanceira da cliente que impossibilita o procedimento. Simplesmente informa cancelamento

3º contato

Data

21/11/2023

Obs.:

Boa tarde,
em contato com a Drª prestando orientação sobre as guias canceladas e prestando suporte para outras dúvidas, aguardando retorno sobre as ações de retenção que lhe foram apresentadas.

4º contato

Data

01/12/2023

Obs.:

[00:35, 01/12/2023] +55 71 8781-5432: Estava fazendo desta forma mesmo Mas alguem do portal resolveu [08:04, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Perfeito, que bom que conseguiui. Em relação a sua solicitação de descredenciamento, podemos realizar uma reciclagem para que todas as suas dúvidas sejam sanadas e para melhorar a sua familiaridade com o sistema otimizando seu tempo na hora dos atendimentos, temos em duas opções gravado e online.[08:32, 01/12/2023] +55 71 8781-5432: Gravado[09:49, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: vou enviar o link: https://drive.google.com/file/.Podemos retornar nossa parceria? E a Drª continuar atendendo pelo

5º contato

Data

05/12/2023

Obs.:

Boa tarde, Drª confirmou os dados. [16:29, 05/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde Drª, esse dados estão corretos?[16:30, 05/12/2023] Retenção - Odontolife: Preciso que confirme para seguir com a parceria.[17:20, 05/12/2023] +55 71 8781-5432: Sim
Boa tarde,
Realizado beneficiário oculto 06/12 às 17h30, foi CONFIRMADO que atendem pelo plano!

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☒ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Drª tinha dificuldade com o sistema e lançamento de guias, foi encaminhado material de apoio, verificado as guias e prestado todo o suporte. Drª aceitou receber o treinamento e optou pelo gravado, informou que vai continuar atendendo pelo plano. Beneficiario oculto confirmou a informação.

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

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro