

Formulário - Processo de Retenção

Colaborador	Qtd CRO(s)	1	
MONIZE CIPRIANO		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
16/06/2023	F	Operadora	SAD169934240757
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
BA	SALVADOR	3.843	244
Atende outros convênios		Quais?	
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,30	18/09/2023	R\$ 72,90	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
07/11/2023	08/12/2023	31 dia(s)	
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. Mandei mensagem questionando e tive a informação que haviam me passado email			
2º contato	Data	10/11/2023	
Obs.: Continuação: Isso me gerou grande insatisfação Principalmente pq no periodo do recebimento do email e comunicados estava com marido infartado no hospital. Mandei ate os relatórios médicos. Ainda assim pediram para eu aguardar. Semana passada pedi autorização de nucleo e coroa, o procedimento foi autorizado e associada recebeu o token. Marquei o retorno e quando ela chegou no consultório o sistema acusava gto cancelada. Não comprehendi o motivo. O sistema tb não informa se existe alguma pendência financeira da cliente que impossibilita o procedimento. Simplemente 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 alguém do portal resolveu [08:04, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Perfeito, que bom que conseguiu. 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, esses 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!



Planos Odontológicos

Ação Retenção

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> 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. Beneficiário oculto confirmou a informação.

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Setor responsável
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento <input type="checkbox"/> Análise Técnica <input type="checkbox"/> Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro