



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

3

Data

07/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

20907

BA

EMILY SANTANA DE OLIVEIRA

CNPJ

CPF

43836275000172

86001032580

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/07/2022

J

Operadora

SAD170611320467

24/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

3.843

244

Atende outros convênios

Quais?

☒ SIM

☐ NÃO

Amil Dental - Porto Seguro Odonto - Sigma

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

21/09/2023

R\$ 76,65

Data início

Data final

Tempo finalização

24/01/2024

07/03/2024

43 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

23/02/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (71) 988976650 no dia 23/02/2024 as 08:43, porém até o momento não houve retorno.

2º contato

Data

07/03/2024

Obs.:

Segue conversa anterior: [13:53, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a Drª solicitou um protocolo de desligamento, sua insatisfação seria pela baixa demanda ? Esta informação confere ? [13:54, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Sim [13:56, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Obrigada pela informação Drª! Gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que a Drª é importante para nós. Por este motivo, podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente irá aumentar seus repasses. [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Mas

3º contato

Data

07/03/2024

Obs.:

[14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Essa forma de ter que imprimir folha [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Enviar foto 4:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Amil é tudo no sistema a confirmação [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Via token [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: A minha impressora deu problema e estou aguardando ficar pronta etc [14:01, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Entendi Drª, peço desculpas pelo transtorno. A Drª está aguardando ficar pronta para concluir atendimento de algum paciente ? [14:03, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Seria bom vocês reverem a forma de confirmar os procedimentos para pagamento [14:03, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Sem

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Foi ofertado treinamento e ação de divulgação para a mesma, porém informou que o processo de conclusão também é um insatisfação, a mesma citou que: "Essa forma de ter que imprimir folha. Enviar foto Amil é tudo no sistema a confirmação via token. A minha impressora deu problema e estou aguardando ficar pronta etc". Informe que se tratava de regras da operadora mas que iríamos enviar a informação para o setor responsável.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro