



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

07/11/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

111161

SP

VALERIA HELENA GUEDES PINHEIRO

CNPJ

CPF

-

33370101807

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

11/08/2023

F

Operadora

SAD172746797372

27/09/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

COTIA

506

15

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

30/09/2024

07/11/2024

38 dia(s)

1º contato

Data

30/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

30/09/2024

Obs.:

[16:19, 30/09/2024] +55 11 95878-6520: Olá Jessica td bem . Call center é péssimo nunca tem uma resposta .
Fiquei sem brincadeira com mais de 20 fichas glossadas por falta de foto para limpeza procedimentos simples
É mais de 10 fichas dizendo que não coloquei no App liguei várias vezes para tentar resolver porém somente com protocolo pelo email que nunca tem retorno.

3º contato

Data

30/09/2024

Obs.:

[16:30, 30/09/2024] 🗨️: Lamento pelo transtorno doutora, caso aceite continuar conosco eu coloco-me a inteira disposição para lhe dar todo suporte necessário, para verificar as guias, retirar duvidas do sistema, o que precisar. Com relação as glosas, se quiser me passar as guias eu verifico se ainda há como abrir o recurso, ver o motivo certinho, visto que limpeza não pede foto final, talvez tenha sido algum outro problema as guias que não foram colocadas no aplicativo tambem se quiser me enviar, se ainda estiver dentro do prazo de validade as guias da pra concluir, ou se passou do prazo da pra lançar novamente.

4º contato

Data

30/09/2024

Obs.:

[16:57, 30/09/2024] +55 11 95878-6520: Desculpa já fiz por várias vezes esse procedimento que está me propondo
[16:57, 30/09/2024] 🗨️: Mas quer ao menos me passar as guias para eu verificar?
[16:58, 30/09/2024] +55 11 95878-6520: As guias já perdeu a data infelizmente nem os pacientes voltam Prefiro manter o desligamento. Essa questão de ficar tirando foto para procedimento simples acaba deixando a consulta mais demorada é menos efetiva. Mais aceito que seja norma da empresa. Por esse motivo prefiro aceitar o desligamento

Áreas Divulgadas

☒ Cirurgia

☐ Periodontia

☒ Dentística

☐ Prótese Dentalria

☒ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
3	Cirurgia		Periodontia
10	Dentística		Prótese Dentaria
3	Endodontia	12	Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia	2	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

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro