



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

04/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

49737

rj

BIANCA MENDES COSTA

CNPJ

CPF

-

15094459783

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

20/04/2023

F

Dentista

SAD171623063559

20/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

NOVA IGUAÇU

1.582

53

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

06/06/2024

04/07/2024

28 dia(s)

1º contato

Data

06/06/2024

Obs.:

Olá Dr(a). BIANCA MENDES COSTA, tudo bem?

Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento, retornaremos em breve.

2º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

Boa tarde,

Contato sem sucesso via ligação no número (21) 970561170, (21) 35847370 as 14:41

Enviado mensagem no número final 1170 para verificar solicitação.

3º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

[14:53, 02/07/2024] 📞 Me chamo Jessica, falo em nome da OdontoLife em parceria com a Dental Uni.

Motivo do meu contato, é acerca de um protocolo aberto em nosso site com o pedido de desligamento na cidade de NOVA IGUAÇUContudo, doutora é importante para nós na rede da cidade, e gostaríamos de validar seus dados para atualização, e verificar se há algo que possamos ofertar para manter a parceria.

[14:55, 02/07/2024] 📞 : Aguardo seu retorno, desde já agradeço.

4º contato

Data

03/07/2024

Obs.:

Bom dia,

Doutora retornou a mensagem que encaminhei à ela ontem conforme anexo, informando que na realidade não atende mais em BELFORDROXO , que em NOVA IGUAÇU ela atende. Contudo, como trata-se de desligamento por perda de contato, mas em protocolo anterior o assunto era somente a remoção de CIRURGIA o cadastro da Dra. Irei validar as áreas, e abrir um novo chamado como desligamento de prestador no outro endereço.

5º contato

Data

04/07/2024

Obs.:

[08:09, 03/07/2024] 📞 : A validação foi acerca de uma área de atuação em NOVA IGUAÇU, que doutora não atende CIRURGIA. Contudo, ao tentarem confirmar esta remoção foram realizadas 8 tentativas sem sucesso, quais doutora não deu retorno nas mensagens. por regra, precisa ser aberto o desligamento por PERDA DE CONTATO. Por isso foi aberto o protocolo de DESLIGAMENTO

[08:43, 03/07/2024] +55 21 97056-1170: Mas eu costumo fazer cirurgia comp extracoes pelo convenio, estou sempre solicitando e atendendo

[08:43, 03/07/2024] +55 21 97056-1170: Estou sempre fazendo a solicitação doa procedimento e ainda sim fui desligada Na clinica em belford roxo nome plinio odonto responsável dra Ana clara, pessoa jurídica eu nao atendo mais la, ela ja solocitou o desligamento

[08:45, 03/07/2024] +55 21 97056-1170: Mas nova Iguaçu, responsável Bianca Mendes, pessoa física, atendimento normal das especialidades na qual me cadastrei e ao observar o histórico de pedido consegue notar que procedimento de cirurgia como extracoes estão sempre sendo feitos

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☒ Outros

Obs.:

**OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Ofertado atualização cadastral, haja vista que doutora tinha mais de um cadastro ativo e o outro como prestadora já não atuava mais qual já realizei a abertura do desligamento. Realizado tambem a validação acerca da atuação, visto que em protocolo inicial era para remover CIRURGIA, mas doutora confirma realizar procedimentos, exceto mais complexos não havendo a necessidade da remoção.

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

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro