



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

17/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

143710

SP

MARCELLA SANTOS DE CARVALHO

CNPJ

CPF

54526165000120

36939588825

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

24/07/2024

J

Dentista

GRC172000383830

11/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

14/10/2024

17/10/2024

3 dia(s)

1º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). WAGNER SEROLI, tudo bem?

Recebemos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

[17:03, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: estamos tentando solicitar endodontia para um paciente
[17:03, 14/10/2024] 🗉: E qual a dificuldade que estão tendo?
[17:04, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Acessar
[17:07, 14/10/2024] 🗉: Não conseguem acessar o site? Posso resetar a senha de voces.
[17:12, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Não será necessário

4º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

[17:12, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Nessa parte onde acesso
[17:26, 14/10/2024] 🗉: na rede prestadora, usuario externo
[17:27, 14/10/2024] 🗉: todo paciente que tiver carteirinha da dental uni , é lançado por rede prestadora vou lhe enviar um tutorial
[17:34, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: E qual seria o código do beneficiário
[17:37, 14/10/2024] 🗉: é o numero da carteirinha o código, precisa tirar os pontos para adicionar na solicitação

5º contato

Data

16/10/2024

Obs.:

[10:11, 16/10/2024] 🗉: O outro profissional ainda nao cancelou a guia dele, ele solicitou 85200034 TRATAMENTO EM ODONTALGIA AGUDA dente 16
[10:13, 16/10/2024] 🗉: Mas foi um atendimento de urgência. O que pode ser feito é abrir um protocolo no sistema com o tópico LIBERAÇÃO DE GUIA, e pedir que autorizem sua guia do 16 - 2066476
[13:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Obrigada pelo retorno
[13:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Vou verificar
[14:46, 16/10/2024] 🗉: Tudo bem. Podemos contar com a permanência de voces junto ao convênio e encerrar o chamado que foi aberto?
[16:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Sim, claro Obrigada 🙏

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
em resumo era dificuldade de mecher no sistema. Dr. não sabia lançar guia, os processos, não conseguia colocar a carteirinha do paciente. havia dúvida sobre procedimento não autorizado. Orientado a pedir ao beneficiário que contactasse o SAC para pedir o cancelamento do profissional anterior para que pudesse lançar novamente, Me enviou varios audios pedindo ajuda e mandando PRINT de sua tela para fazermos o passo a passo juntos e após o auxilio, Enviei todo material de apoio em PDF e em video, e o mesmo aceitou permanecer junto ao convênio.

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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

