



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

29/08/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	MG	65771	CAROLINE FERREIRA DOS SANTOS

CNPJ

CPF

9448924690

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/07/2023		Operadora	SAD172130725291	18/07/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	65771	0	

Atende outros convênios

☐ SIM

☒ NÃO

Quais?

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

22/07/2024

29/08/2024

38 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). CAROLINE FERREIRA DOS SANTOS , tudo bem?

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

2º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem no número divulgado (34) 997159518 , contudo, sem retorno até o presente momento.
Para evitar negativas por gentileza remover a Dra. da divulgação do site e devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

3º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

[12:29, 22/07/2024] 📞:Gostaria de verificar qual o motivo da decisão de desligar-se da operadora. Qual seria sua insatisfação conosco? Há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para manter a parceria?
[12:33, 22/07/2024] +55 34 9715-9518: Boa tarde! Minha insatisfação é:
- glosas referente a procedimentos que não deram certo por conta do mau uso do paciente, dificuldade no envio de guias
- guias não serem eletrônicas

4º contato

Data

Obs.:

[08:28, 31/07/2024] 📞: Referente as glosas, Consegue me enviar as guias glosadas para que eu possa verificar e lhe dar um respaldo? Com relação a dificuldade no envio das guias, qual seria? pois hoje temos nosso canal de suporte em tempo real para que doutora possa ter um auxílio com relação as dificuldades com o sistema, para ter orientação adequada. As guias não serem eletrônicas é padrão da operadora e não há como mudar esta parte.O que posso lhe oferecer é me prontificar a ser a consultora da clínica daqui em diante, para caso precisem de algo da operadora poder contar com minha inteira disposição, e também realizar uma ação comercial de divulgação visando impulsionar a procura dos beneficiários por vosso atendimento.
[08:28, 31/07/2024] 📞: Doutora aceita mantermos a parceria?

5º contato

Data

29/08/2024

Obs.:

[11:23, 29/08/2024] 📞: Pode por gentileza nos dar um respaldo para que possamos sanar o protocolo do DESLIGAMENTO da melhor forma possível
[11:24, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: o que voce precisa?
[11:26, 29/08/2024] 📞: do retorno destas mensagens doutora
[11:26, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: ah sim...
[11:26, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: nao tenho interesse mesmo...nao tenho impressora no consultorio pra mim vai ficar inviavel
[11:27, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: e nem tempo rpa ficar fotografando as guias
[11:27, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: nunca funciona o aplicativo
[11:27, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: mas agradeço sua boa vontade

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

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☒ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

