



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

16/12/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

29889

RS

RAQUEL RODRIGUES COSTA

CNPJ

CPF

45722984000152

85491829072

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/07/2023

J

Operadora

SAD1733226893

03/12/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

NOVO HAMBURGO

444

16

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

03/12/2024

05/12/2024

2 dia(s)

1º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

[11:11, 03/12/2024] +55 51 9167-0580: você vai ligar ou vamos conversar por aqui?
[11:12, 03/12/2024] 🗣️: Pode ser por aqui mesmo, pode gravar audio se precisar. Eu gostaria de entender melhor as dificuldades e conversar sobre a sua permanencia conosco junto a operadora.
[15:56, 03/12/2024] +55 51 9167-0580: Vou listar algumas coisas então que fez a gente optar por não continuar mais com o plano:

3º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

pouco paciente, demora para autorizar procedimentos (outros planos liberam na hora)
- não libera retorno dos pacientes de 6/6 meses (outros liberam)
- solicitação de rx para fazer restauração (às vezes não aparece em rx)
- solicitar foto para restaurar (isso atrasa muito os atendimentos, porque se não ficar boa, é glosado)
- Liberação por guia, poderia ser token (mais rápido)

4º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

[16:09, 03/12/2024] 🗣️: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Acredito que, juntos, podemos superar as dificuldades e otimizar sua experiência. Hoje nós dispomos de um setor exclusivo de suporte e auxílio ao dentista, onde o atendimento é em tempo real, então sempre que necessitar de auxílio pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário!

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☐ Dentística

☐ Prótese Dentária

☐ Endodontia

☐ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☐ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia		Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		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