

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			07/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	26704	PR	DANDARA BEDIM PUJA	
CNPJ	CPF			
4827720300156		07815510990		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
21/11/2022	J	Dentista	SAD171692475639	28/05/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PR	PALMEIRA	897	5	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,47	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
03/07/2024	07/08/2024	35 dia(s)		
1º contato	Data	04/07/2024		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, Contato sem sucesso nos telefones (42) 32521798, (42) 999199420 as 11:57 Enviado mensagem para verificar solicitação do desligamento.				

2º contato	Data	04/07/2024	
Obs.:			
[12:05, 04/07/2024] ☎: Motivo do meu contato é acerca da solicitação do DESLIGAMENTO da clinica por PERDA DE CONTATO..Gostaria de saber as insatisfações da clinica com a operadora, para melhorarmos o credenciamento de voce e mantermos a parceria. A informação inicial era acerca do prestador RICHARD, que esta com o CRO desativado, e estavam tentando verificar se ele ainda trabalha na clinica Contudo, por falta do retorno nos contatos abriram um desligamento da clinica toda Mas podemos apenas alinhar algumas questões e manter a clinica ativa conosco.			

3º contato	Data	05/07/2024	
Obs.:			
[14:38, 04/07/2024] +55 42 9919-9420: Boa tarde! Dandara Puja Fortes - 26.704 Richard Melo de Lara - 33.795 [14:38, 04/07/2024] ☎: O Dr. Richard ainda atua com voce? [14:38, 04/07/2024] +55 42 9919-9420: sim			

4º contato	Data	06/07/2024	
Obs.:			
[14:42, 04/07/2024] ☎: Verifiquei tambem que a clinica abriu um protocolo recentemente tópico de dúvida sobre guias. Podem salvar meu contato como o principal da operadora quando precisarem de algum passo a passo, verificar alguma questão, ficarei feliz em auxilia-las. [14:45, 04/07/2024] +55 42 9919-9420: sim, conseguimos resolver, tinham dois acessos abertos, e não conseguimos achar as guias no sistema, mas agora deu certo [15:07, 04/07/2024] ☎: Que bom. Quando precisam de suporte podem me acionar. Mas temos tambem o nosso canal do suporte onde o atendimento é em tempo real com a atendente https://wa.me/+554192336357			

5º contato Data 07/08/2024

Obs.:

[15:08, 04/07/2024] ☎: Com relação a declaração da regularização do Dr. eu fico no aguardo, qualquer coisa se ele não tiver deixamos ele suspenso, até ele regularizar.
 [15:09, 04/07/2024] +55 42 9919-9420: dra já está vendendo para mandarmos
 [15:10, 04/07/2024] ☎: show obrigada ☺ ☺ [18:01, 09/07/2024] +55 42 9919-9420: estou falando com ele aqui, ele falou que esta tudo ok, vamos verificar aqui
 [18:10, 09/07/2024] +55 42 9919-9420: vi aqui com ele, ta como provisoria ainda, ai ele ja vai agilizar pra trocar. precisa preencher um requerimento e mandar uns doc 07/08/2024
 14:32De:JESSICA PACHECO - RETENÇÃO ODONTOLIFE 27428Status:
 Boa tarde
 Clinica deu o aval para divulgarmos eles novamente para atendimentos , conforme evidencia:

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input checked="" type="checkbox"/> Outros |

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Ofertado atualização cadastral: tratativa inicial era acerca do atendimento do prestador, e não conseguiram contato com a clinica. Realizei a validação acerca do Dr. Richard, e me foi relatado que ele e Dra Dandara continuarão atendendo ao plano. Foi dado a orientação sobre a declaração da regularidade do dr. que encontra-se com o CRO desativado, contudo o mesmo já está com o requerimento enviando os doc para regularização.

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Setor responsável
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento <input type="checkbox"/> Análise Técnica <input type="checkbox"/> Comercial

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------