



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

07/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

26704

PR

DANDARA BEDIM PUJA

CNPJ

CPF

48277203000156

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

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,47

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

03/07/2024

07/08/2024

35 dia(s)

1º contato

Data

04/07/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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 voces 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 abrimam 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 voces?
[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 típico 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 vendo 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 tuo 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

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☒ 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

☐ 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