

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Operadora			Data	01/08/2024
ODONTOLIFE	CRO	UF	Nome dentista	
	35448	RJ	RAFAELA COSTA DA SILVA PINTO	
CNPJ			CPF	
09838153729				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/03/2024	F	Operadora	SAD171899968924	21/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	CAMPOS DOS GOYTACAZES	602	13	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	-		
Media	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
03/07/2024	01/08/2024	29 dia(s)		

1º contato Data 01/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem no número 22 99871-5813 , contudo, sem retorno até o presente momento.

2º contato Data 01/08/2024

Obs.:

[09:04, 01/08/2024] ☎: Olá bom dia Dra. RAFAELA COSTA DA SILVA PINTO tudo bem? Estimo que sim.
Me chamo Jessica, falo em nome da OdontoLife em parceria com a Dental Uni.

Motivo do contato é referente ao protocolo de desligamento que foi aberto em nosso site. Antes de dar andamento na solicitação, 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

3º contato Data 01/08/2024

Obs.:

[09:38, 01/08/2024] +55 22 99871-5813: solicitei o desligamento devido ao comportamentos dos pacientes cadastrados por seu plano, eles não compreendem que dependem do plano p/ aguarda a liberação dos procedimentos, o sistema de vocês trabalha bem diferente dos outros planos, então eles acham que é culpa do dentista que não tem como realizar o agendamento, que demora a liberar o procedimento de avaliação ou consulta de primeira vez, meu último atendimento ao paciente foi bem difícil, o paciente falou que eu preciso aprender a trabalhar e q meu atendimento eh uma merda....e ainda foi p/ minha pagina profissional no google e me conceituou negativamente....então não tenho interesse em passar por isso novamente, eh bem complicado prestar serviço para os planos, e não vou continuar porque não quero que paciente insatisfeito com sistema me qualifique mal....sendo q não eh minha forma de atendimento e nem meu sistema.

4º contato Data

Obs.:

[09:47, 01/08/2024] ☎: Lamento pelo ocorrido doutora, na realidade não é nem questão do convênio ou beneficiário, é educação do ser humano que fez isso com a doutora. Porque os beneficiários eles tem nosso aplicativo, que envia a eles quando a guia é liberada pois chega o token, eles já estão acostumados de que não é no ato da solicitação o atendimento. O prazo das guias tem 48 horas para liberação, por este motivo nós orientamos o dentista a lançar a guia e agendar e consulta para após dois dias, para não ocorrer este tipo de transtorno. Se doutora aceitar permanecer, eu coloco-me à inteira disposição para lhe dar todo suporte necessário junto ao convênio, para lhe auxiliar nos processos do sistema, consultar as guias, te ajudar no que for preciso para que tenha um suporte de qualidade da operadora, para não ocorrer situações com os beneficiários, tendo em vista que se algum paciente estiver no local posso passar orientação.

5º contato Data

Obs.:

[09:50, 01/08/2024] +55 22 99871-5813: não quero nao
[09:50, 01/08/2024] +55 22 99871-5813: quero me manter desligada
[09:54, 01/08/2024] ☎: Compreendo doutora, de qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco. E caso futuramente queira dar mais uma chance ao convênio, pode me chamar que estarei a disposição.

Ação Retenção

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input checked="" 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
Dificuldades com o Sistema	Prazo Liberação de Guias	Encerramento de Atividades
Régulas Técnicas	Apenas procedimentos Estéticos	Aposentou
<input type="checkbox"/> Baixa Procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central	Falta de Suporte da Operadora
Cobrança indevida	Burocracia Operadora	Migração
Ameaça Judicialização	Terceirização de Atendimento	Negativa de Atendimento
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
Óbito	<input type="checkbox"/> 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

