

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Colaborador	MONIZE CIPRIANO	Data	05/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	18286	GO	CAROLLINE OLIVIA PENHA FERRAZ COSTA	
CNPJ	CPF			
-	04595956100			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/02/2023	F	Operadora	SAD169773904451	19/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
GO	GOIANIA	2.846	110	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
09/11/2023	05/12/2023	26 dia(s)		

1º contato Data 01/12/2023

Obs.:

Bom dia,
Contato via (62) 999072302 10:00 para tentar uma possível reversão do caso, de acordo com o histórico a Drª informou que não possui interesse em seguir com plano por conta de valores e tempo para liberação de guias, porém ela é credenciada a menos de 1 ano e não tem direito ao reajuste. Aguardando retorno.

2º contato Data 01/12/2023

Obs.:

[11:51, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Oie[11:51, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Bom dia[11:52, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Sim mas a doutora não quer descredenciar[11:59, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei sua queixa anterior na abertura de protocolo e a Drª se queixou da demora na liberação de guias[11:59, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Sim realmente; isso incomoda muito pq os pacientes vem com dor[12:00, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Eu queria que descredenciasse mas a doutora pediu pra não fazer[12:00, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Ainda podemos continuar 2

3º contato Data 01/12/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [12:00, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos! Temos um suporte exclusivo para sanar todas as suas dúvidas e quaisquer dificuldades em nosso sistema, pelo whatsapp 41 99233-6357[12:01, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Podemos sim, tem alguma dificuldade com o sistema ou dúvidas sobre lançamento de guias ?[12:02, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Posso te enviar um treinamento gravado para que relembre e se familiarize com o sistema, gostaria que eu enviasse?

4º contato Data 01/12/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [12:02, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Nossa que coisa boa pq era nossa principal queixa[12:02, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: A doutora é endodontista e os pacientes ficavam com dor e ela ficava muito chateada[12:02, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Temos sim[12:03, 01/12/2023] +55 62 9907-2302: Se puder mandar tudo novamente ficaríamos muito gratos[12:03, 01/12/2023] Retenção - Odontolife: Perfeito, vou enviar, Que bom que podemos resolver, alguns procedimento simples são liberados imediatamente/ <https://drive.google.com/file/d/1TZeukZ3MZATelnajSOrPBvBe8Vh8MLZK/view?usp=sharing>: Para que possamos continuar nossa parceria,

5º contato Data 04/12/2023

Obs.:

Boa tarde,
Realizado beneficiário oculto dia 04/12 ás 10h54, como consta anexado o print clínica CONFIRMOU atender pelo plano.



Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

A abertura do protocolo de desligamento foi realizado pela secretaria, porém a Drª tinha queixas sobre prazos para liberação de guias e dificuldades com o sistema, foi prestado suporte explicando que o prazo pra liberação de guias foi reduzido repassado o contato do suporte e ofertado treinamento, a Drª optou pelo treinamento gravado. Confirmou todos os dados e solicitou que retirasse Odontopediatria, assim foi feito. Confirmou atendimento pelo plano no beneficiário oculto.

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 Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro