



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

MONIZE CIPRIANO

Qtd CRO(s)

1

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

09/11/2023

05/12/2023

26 dia(s)

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

01/12/2023

Obs.:

Bom dia, Contato via (62) 999072302 10:00 para tentar uma possivel 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 nao 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?

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 exclusivos 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 lembre 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

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☒ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
A abertura do protocolo de desligamento foi realizado pela secretária, 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. Confimrou todos os dados e solicitou que retirasse Odontopediatria, assim foi feito. Confirmou atendimento pelo plano no beneficiário oculto.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro