



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

03/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

8418

MT

LIVIA SANTOS PEREIRA

CNPJ

CPF

44277151000167

02200666128

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

07/06/2024

J

Operadora

SAD172478774258

27/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MT

VARZEA GRANDE

266

1

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

30/08/2024

03/09/2024

4 dia(s)

1º contato

Data

30/08/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação.
Atte/

2º contato

Data

30/08/2024

Obs.:

[16:18, 30/08/2024] 🗨: Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.
[10:04, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Bom dia
[10:04, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Então é a primeira vez que atendo plano
[10:04, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: E foram guias faltando assinatura do procedimento, mas a guia estava assinada no final

3º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

[10:04, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: E todas glossaram
[10:05, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Mesmo com as radiografias dos procedimentos executados
[10:05, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: E não tem recurso
[10:05, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Por isso quero sair
[10:05, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Pq fiquei no prejuízo

4º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

[10:12, 02/09/2024] 🗨: De fato guia sem assinatura não gera recurso, porém temos formas de orientar o profissional a solicitar aceite sobre uma correção A doutora pode abrir um protocolo no site em SAD-MEUS PROTOCOLOS e encaminhar as guias devidamente assinadas em todos os campos e pedir para que em carater de execução aceitem pelo protocolo , para que possam repassar o valor no proximo pagamento Isso se foi concluida posterior ao dia 01/08 . Se foi concluida antes, a doutora precisará abrir um protocolo da mesma forma, porém com o tópico de ajuda LIBERAÇÃO DE GUIA, e solicitar que autorizam a liberação de uma nova guia para que possa imprimir, assinar e concluir novamente de forma correta como se fosse a primeira

5º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

[10:15, 02/09/2024] 🗨: Eu coloco-me à inteira disposição para lhe dar todo suporte necessário durante seu credenciamento conosco.
[10:16, 02/09/2024] 🗨: Aceita manter a parceria e verificarmos juntas essa questao? Acredito que havendo um relacionamento melhor com a operadora e facil contato para sanar as dúvidas será bem melhor.
[10:41, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Tudo bem posso tentar
[10:46, 02/09/2024] 🗨: Podemos então contar com a permanência de seus atendimentos junto aos beneficiários?
[13:08, 02/09/2024] +55 65 9236-7139: Sim, vou tentar o recurso
[14:37, 02/09/2024] 🗨: Que bom doutora, precisando de qualquer orientação acerca desta questão pode me acionar que estou à inteira disposição.
[14:37, 02/09/2024] 🗨: Trei mante-la divulgada então, precisando só me chamar E

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Doutora estava insatisfeita devido a algumas glosas, e após meu suporte e orientação a mesma aceita permanecer conosco.

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

☐ Perseguição do Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs.:

Não obtivemos retorno em nenhuma das tentativas de contato.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro