



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

17/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

26932

BA

DANIELA MARIA DE SANTANA DUCA

CNPJ

CPF

1920999574

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

03/10/2024

PF

Operadora

SAD172892673323

14/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

FEIRA DE SANTANA

419

1

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

15/10/2024

17/10/2024

2 dia(s)

1º contato

Data

15/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

15/10/2024

Obs.:

[08:47, 16/10/2024] +55 75 9954-6952: Bom dia
[08:47, 16/10/2024] : Olá bom dia, tudo bem?Há um protocolo no sistema 40641420241014000188 com o tópico DESLIGAMENTO porém sem informação. Doutora estaria precisando de algum suporte?
[08:49, 16/10/2024] : Há alguma insatisfação, alguma orientação que Dra precise da operadora?
[08:54, 16/10/2024] +55 75 9954-6952: Por conta de uma consulta de um paciente de urgência

3º contato

Data

16/10/2024

Obs.:

[09:44, 16/10/2024] : O que houve com a consulta? Coloque-me a inteira disposição para sanar suas dúvidas. Tenho material de apoio em PDF, vídeos explicativos. Caso doutora precise consultar guia, verificar status,carteirinha tambem fico a disposição;
[10:42, 16/10/2024] : Tudo bem , aguardo
[10:42, 16/10/2024] : Obrigada o contato dela para auxilia-las.
[10:43, 16/10/2024] +55 75 9954-6952: Viviane Asb Guerra 75 8145-1901

4º contato

Data

16/10/2024

Obs.:

[15:28, 16/10/2024] : Doutora aceitou meu suporte e me passou seu contato, poderia por gentileza me informar o problema que voces estariam tentando resolver? Dra. mencionou algo sobre guia de urgência. [15:45, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Sim [15:58, 16/10/2024] : Voces irão continuar atendendo?
[16:00, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: É porque nunca trabalhei com plano .
[16:02, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Sim continuar atendendo pelo odontolafi

5º contato

Data

Obs.:

[16:03, 16/10/2024] : Se voce tiver com qualquer dificuldade no sistema, pode me acionar, salva meu contato.
[16:03, 16/10/2024] : tenho material de apoio em PDF se ajudar com passo a passo acerca de cada processo do sistema.
[16:04, 16/10/2024] : Há algo especifico que não saiba mecher no sistema que precise que eu á auxilie?
[16:04, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Ótimo
[16:04, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Agradeço muito vou precisar sim
[16:04, 16/10/2024] : esse material é completo, tem tambem videos curtos com tutoriais dos mesmos processos para facilitar caso lendo não compreendam; vou enviar para voces

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☒ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
em resumo, dra abriu o protocolo do desligamento devido a dificuldades em se adptar ao sistema. ao Ofertar suporte acerca de orientações sobre sistema, passo a passo dos processos, a mesma me passou o contato da secretária para que eu pudesse então alinhar com ela. Em contato com a secretária, a mesma informa que nunca trabalhou com planos e não sabia fazer nada no site. Passei o material de apoio a ela, e coloquei-me a disposição para sanar dúvidas quando necessário, e aceitaram permanecer conforme evidencia em anexo.

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☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos☐ Outros

☐ 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

