



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

3

Data

09/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

DENTALUNI

11448

SC

GREICE ITAMARO HEIDEN

CNPJ

CPF

19437910000164

04127009993

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

07/05/2014

J

Operadora

SAD172243631439

31/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

SAO JOSE

6.055

24

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

30/08/2024

09/10/2024

40 dia(s)

1º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). FABINE SEVERINO SABINO DE FREITAS , tudo bem?

Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

Obs.:

[13:07, 10/09/2024] +55 75 8183-8833: Boa tarde Jessica. O problema desse plano é a burocracia
[13:09, 10/09/2024] +55 75 8183-8833: Eu não tenho secretaria aí pra mim ficou inviável pq perdi trabalho de prótese pq o paciente cancelou o plano e eu tinha 05 dias pra concluir o tratamento
[13:10, 10/09/2024] +55 75 8183-8833: Nenhum laboratório corre pra entregar trabalho. Esse tive q pagar e cimenteí no paciente mesmo sem receber pq oq eu ia fazer com o trabalho?

4º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[13:10, 10/09/2024] +55 75 8183-8833: Os outros trabalhos de prótese não me pagaram pq disseram q estava mal feito. Também paguei, cimenteí e fiquei no prejuízo. Eu atendo Amil , inter odonto e caixa há mais de 15 anos nunca tive problema e com vcs já nos primeiros trabalhos já me decepcionei então resolvi ficar só com esses q já atendo a mais tempo.
[13:12, 10/09/2024] +55 75 8183-8833: Mas obrigada pela atenção. Pode continuar com meu descredenciamento pvf

5º contato

Data

09/10/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior, doutora informa que o motivo por querer o desligamento é devido a burocracia da operadora, de paciente que cancelou o plano e ela ter que correr pra terminar o trabalho e acabou não dando tempo e teve que pagar do bolso, relatou tambem questão de não ter secretária e não ter tempo pra todo o processo do sistema. Informou que não há o que ser feito pois ela atende amil e interodonto e nunca teve problema com eles, já nos nos primeiros atendimentos se decepcionou então quer continuar somente com o que tem a mais tempo e pediu para seguir com o desligamento.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

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☐ 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

Dra não aceitou continuar devido a burocracia, pois fez muita protese que não pode receber devido a beneficiario cancelar plano e ela não conseguir concluir o trabalho a tempo, informou ter se decepcionado com isso e para evitar que ocorra novamente irá permanecer somente com o que tem a mais tempo que nunca teve problema.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro