



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

05/11/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

14611

ce

FRANCISCO ANDERSON DA SILVA NEVES

CNPJ

CPF

-

02564730302

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/03/2024

F

Operadora

SAD17304024368

31/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

CE

CAUCAIA

136

7

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

01/11/2024

05/11/2024

4 dia(s)

1º contato

Data

01/11/2024

Obs.:

Boa tarde,
Encaminhado mensagem nos dois números celulares cadastrados na divulgação, para verificar solicitação, segue prints em anexo.

2º contato

Data

01/11/2024

Obs.:

[15:49, 01/11/2024] +55 85 8696-1088: Para ser sincero, tive um atendimento de um paciente de vcs, que me tirou a paciência, foi muito mal educado e como a demanda é muito baixa prefiro não passar por isso novamente, eu nem lancei o atendimento dele, primeiro nem lembrava da senha e como lançar.
[15:56, 01/11/2024] 🗉: Compreendi doutor. Primeiramente lamento o ocorrido com o paciente, acredito que não ter um suporte adequado em situações como essa acaba afetando a qualidade de seu atendimento, então peço desculpas em nome da operadora.

3º contato

Data

01/11/2024

Obs.:

[15:56, 01/11/2024] 🗉: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. [16:03, 01/11/2024] +55 85 8696-1088: Mas no momento só 3 pacientes me procuraram e não quero mais atender esse paciente, enquanto tiver ele vai querer ser atendido e pelo que vi só tem eu na cidade.

4º contato

Data

01/11/2024

Obs.:

[15:56, 01/11/2024] 🗉: temos a disponibilidade de abrir um chamado para PROSPEÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS, essa ação visa impulsionar a procura dos pacientes. [16:38, 01/11/2024] +55 85 8696-1088: Poderia pedir um treinamento do portal para mim [16:39, 01/11/2024] 🗉: Claro, com relação a isso, se preferir, eu tenho o treinamento gravado por acreditar ser mais eficaz pois Dr pode pausar e fazer anotações quando necessário. Tenho também material de apoio em PDF com o passo a passo de cada processo do sistema, ///// [16:40, 01/11/2024] +55 85 8696-1088: pode ser gravado

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☒ Odontopediatria

☒ Dentística

☒ Prótese Dentalria

☒ Endodontia

☒ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☒ Periodontia

Quantidade de dentistas por área		
	Cirurgia	3
3	Dentística	1
5	Endodontia	5
1	Ortodontia	Urg e Emerg.
	Radiologia	2

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Dr relata que sua insatisfação era acerca da dificuldade com o sistema, e baixa procura. Informou que ocorreu uma situação com um beneficiário grosseiro que tirou a paciência dele, e como ele não sabia nem lançar a guia decidiu que não precisava passar por situações como essa;
Ofertei suporte e divulgação, orientei sobre o sistema, colocando-me a disposição para auxiliá-lo com todo material de apoio em PDF que temos e material gravado em treinamento, e o mesmo aceitou permanecer conosco.

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 Público

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☒ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro