



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

21/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

16573

SC

FRANCIELE CARVALHO NASCIMENTO

CNPJ

CPF

-

02624988041

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/01/2024

F

Operadora

SAD171292649129

12/04/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

FLORIANOPOLIS

3.059

30

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/04/2024

21/06/2024

70 dia(s)

1º contato

Data

11/06/2024

Obs.:

[09:50, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:50, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Drª FRANCIELE CARVALHO NASCIMENTO CRO: SC - 16573,Meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. Procede essa informação?[09:50, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos de saber qual é o motivo para o desligamento? alguma insatisfação com plano?
[09:50, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Precisamos de um retorno[10:42, 11/06/2024] +55 48 8857-2598: Oi. Insatisfação dos valores e a burocracia que continua de procedimentos

2º contato

Data

11/06/2024

Obs.:

[13:26, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Drª verifiquei que foi credenciada recentemente, os valores ficaram acordados no momento da inclusão. Sendo assim o REAJUSTE anual seria somente quando completasse 12 meses de credenciamento. Hoje nós dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e auxílio para o profissional, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento.[13:26, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos que a Drª continuasse com a parceria[13:27, 11/06/2024] Retenção Odontolife: Podemos lhe auxiliar e dar todo o suporte

3º contato

Data

21/06/2024

Obs.:

[15:59, 21/06/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Como informado acima podemos lhe dar todo auxílio necessário referente a dúvidas e sistema. Caso seja necessario podemos agendar um novo treinamento onde seria totalmente ONLINE, conforme sua disponibilidade. Podemos contar com a sua permanência? ou seguiremos com o desligamento?[16:17, 21/06/2024] +55 48 8857-2598: Pode desligar

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a clínica, informado que motivos para o descredenciamento seria devido a burocracia do sistema e baixos valores de tabela. Informado sobre o contrato que valores foram acordados no momento da inclusão, ofertado SUPORTE E TREINAMENTO, porém Drª não tem interesse e quer seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro