



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

23/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

50603

RJ

BIANCA ROSA DE LIMA

CNPJ

CPF

-

08212358771

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/05/2024

F

Operadora

SAD17207117688

11/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

ITABORAI

353

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

28/06/2024

R\$ 58,50

Data início

Data final

Tempo finalização

11/07/2024

23/08/2024

43 dia(s)

1º contato

Data

08/08/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:

[16:49, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[16:49, 08/08/2024] +55 21 98639-5543: Olá, aqui é do Consultório drª Bianca Rosa. Agradecemos o seu contato.Como podemos ajudar?[16:54, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Drª BIANCA ROSA DE LIMA CRO: RJ - 50603, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a burocracia com o sistema. Gostaria de entender melhor quais foram as suas dificuldades? Para verificarmos se a algo que possamos melhorar e fazer para sua permanencia junto a operadora.[14:34, 13/08/2024] +55 21 98639-5543: Olá boa tarde

2º contato

Data

22/08/2024

Obs.:

[13:41, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Fico no aguardo de seu retorno para darmos sequencia no atendimento.[13:41, 22/08/2024] +55 21 98639-5543: Olá boa tarde[13:41, 22/08/2024] +55 21 98639-5543: Tudo bem?  
[13:41, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Tudo bem![13:42, 22/08/2024] +55 21 98639-5543: Gostaria do cancelamento mesmo

3º contato

Data

22/08/2024

Obs.:

[13:48, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a clínica foi credenciada a pouco tempo, referente as insatisfações sobre o sistema, podemos oferecer todo o suporte necessário. Eu posso encaminhar todo o material de apoio sobre o sistema e regras técnicas juntamente com um treinamento gravado para que se familiarizem melhor. Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte, onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxilio ou tiver alguma dúvida pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário.

4º contato

Data

22/08/2024

Obs.:

Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora.[13:49, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de entender quais foram as maiores dificuldades da Drª?  
[13:55, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Caso seja de sua preferencia podemos agendar um novo treinamento/reciclagem onde seria totalmente ONLINE, conforme sua disponibilidade[15:33, 23/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem?  
Analisou o que foi proposto para melhorias em seus atendimentos e experiência com o plano? Aguardo seu retorno, pois gostaríamos muito de

5º contato

Data

23/08/2024

Obs.:

[15:55, 23/08/2024] +55 21 98639-5543: Boa tarde  
[15:55, 23/08/2024] +55 21 98639-5543: Tudo bem?  
[15:55, 23/08/2024] +55 21 98639-5543: No momento quero o cancelamento mesmo

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☒ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☒ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro