

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1	
Andrey Vidal Siqueira				Data	23/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	164410	SP	CRISTIANE SILVA LEAO		
CNPJ	CPF				
	25570202811				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
08/08/2024	F	Operadora	SAD17273697363	26/09/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	ITU	615	13		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	Sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
26/09/2024	22/10/2024	26 dia(s)			

1º contato Data 23/10/2024

Obs.:

[16:17, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Aconteceu uma coisa muito desagradável hoje[16:17, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Tive que provar para a paciente que sou Dra.Cristiane[16:18, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: A mesma me mostrou que aparece a foto de outra pessoa no perfil do plano com o meu CRO[16:27, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Drª essa imagens que constam no APP, não é a foto da profissional responsável, é só uma imagem padrão do APP que constam pra vários dentistas a mesma imagem é aleatória do próprio aplicativo.

2º contato Data 23/10/2024

Obs.:

[16:28, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Entendo, mas tem pessoas que desconfiam[16:28, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Foi o que me aconteceu hoje[16:28, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Tem a carteirinha da beneficiária? Para podermos passar o caso a gestão?[16:29, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Ela não quis prosseguir com a avaliação[16:30, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Tem maisjá atualizei a minha área de atuação várias vezes....vocês me pedem atualização por vários números de whatsapp[16:30, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Não muda os telefones de contato[16:30, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Já pedi inúmeras vezes

3º contato Data 23/10/2024

Obs.:

[16:30, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Lamentamos por ter passado por essa situação. Vejo que a Drª foi credenciada recentemente, como informei anteriormente estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira.[16:31, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Drª é que como o protocolo de desligamento estava em aberto, não foi atualizado pois eu estava com a sua tratativa[16:32, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Já foram atualizados as áreas de atuação, que a Drª solicitou para remover e telefones também, removemos e incluímos o que foi solicitado.

4º contato Data 23/10/2024

Obs.:

[16:33, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Depois de hoje não tem como[16:33, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Quero realmente o meu desligamento[16:37, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Entendo, acima eu mandei os dados cadastrais no dia 09/10 perguntando se algo estava incorreto justamente para atualizarmos seu cadastro. O setor de validação que a Drª conversou previamente não viu que a Drª tinha solicitado o desligamento e que tinha uma chamado em andamento.[16:38, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Vejo que é credenciada recentemente, não há nada que possamos fazer para mantermos a parceria? Seu cadastro está totalmente atualizado hoje.

5º contato Data 23/10/2024

Obs.:

[16:38, 23/10/2024] Retenção Odontolife: A sua satisfação é fundamental para nós
 [16:43, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Infelizmente não
 [16:43, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Mas obrigada
 [16:43, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Aguardo meu desligamento
 [16:44, 23/10/2024] +55 11 99348-1466: Eu expliquei detalhadamente em chamada telefônica para o Gustavo do setor de descredenciamento

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Após toda a tratativa para a permanência da Drª onde foi dado todo o suporte e feito a atualização cadastral a mesma solicitou seu descredenciamento devido a uma situação que ocorreu hoje com uma beneficiária. Paciente quis que a Drª provasse que era a profissional Cristiane, pois alegou que a foto do perfil no app do plano não era ela. Devido a esse contrangimento Drª quer seguir com o descredenciamento.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro