



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

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

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,30

Última produç.

Sem guias

Valor última prod.

R\$ -

Data início	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 mais .....já 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 umúmeras 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 provavelmente 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

☐ 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  
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

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro