



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

12/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

50961

MG

MARINA CRUZ DA SILVEIRA

CNPJ

CPF

-

07964010638

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

25/07/2023

F

Operadora

SAD17144773490

30/04/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

POCOS DE CALDAS

137

12

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

30/04/2024

12/06/2024

43 dia(s)

1º contato

Data

02/05/2024

Obs.:

[12:41, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[12:43, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª MARINA CRUZ DA SILVEIRA CRO: MG - 50961, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede essa informação?
[12:43, 02/05/2024] +55 35 9194-1581: Procede

2º contato

Data

02/05/2024

Obs.:

[12:45, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Certo. Quais seriam os motivos e/ou insatisfações para o desligamento?
[12:51, 02/05/2024] +55 35 9194-1581: Olha, eu já passei pro Augusto que me credenciou e para outros dois colaboradores, Lisandra e Matheus a cerca de um problema que tive com uma paciente, e por incompatibilidade de agenda, já que atendo outro plano, a demanda dos meus pacientes está bem alta[14:50, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Entendi, verifiquei que já tem dois credenciados que atendem endodontia na cidade. Sendo assim sua demanda ficaria mais flexível[15:24, 02/05/2024] +55 35 9194-1581: Na vdd eu prefiro optar pelo desligamento mesmo

3º contato

Data

03/05/2024

Obs.:

[14:42, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem?[14:43, 03/05/2024] +55 35 9194-1581: Boa tarde
[14:43, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Entendo, no caso a Drª é de extrema importância, gostaríamos muito de manter a parceria. Poderíamos abrir uma negociação de valores, já que a mesma ainda não possui direito ao reajuste.[10:19, 16/05/2024] +55 35 9194-1581: Bom dia[10:19, 16/05/2024] +55 35 9194-1581: Gostaria de dar continuidade ao meu desligamento[10:19, 16/05/2024] +55 35 9194-1581: Por favor

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com RT, a mesma informa que motivo principal para o desligamento é porque teve problemas com uma beneficiária onde essa foi extremamente grosseira com a Dr. (audio anexado). E por incompatibilidade de agenda, ja que a demanda da Dr. está alta. Ofertado Suporte, informado da IMPORTANCIA da mesma na cidade e que estavam dispostos a negociar valores porém não houve abertura para negociação e novamente diz que quer seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro