



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

05/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

66582

SP

GILBERTO DA CRUZ BEZERRA JUNIOR

CNPJ

CPF

18027494000163

26202292865

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

25/11/2016

J

Operadora

SAD171658347141

24/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

24/05/2024

05/07/2024

42 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

04/07/2024

Obs.:

[16:44, 04/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.16:45, 04/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. GILBERTO DA CRUZ BEZERRA JUNIOR CRO: SP - 66582, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de confirmar quais seriam os motivos para o desligamento? e se teve alguma insatisfação com o plano? Aguardo seu retorno para darmos sequencia na tratativa.[08:46, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Olá bom dia[08:46, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Já solicitamos o descredenciamento a mas de um ano

2º contato

Data

05/07/2024

Obs.:

[09:27, 05/07/2024] Retenção Odontolife: Entendo, para prosseguirmos, quais foram os motivos Dr.?. para seguirmos com o descredenciamento.09:30, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Atrasado de pagamento, não tivemos suporte quando necessitamos [09:30, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Por isso queremos o descredenciamento

3º contato

Data

05/07/2024

Obs.:

[16:31, 05/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte, o atendimento é em tempo real, então sempre que necessitar de auxilio, podemos lhe oferecer todo o suporte necessário para sanar todas as dúvidas do Dr. [16:32, 05/07/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos que mantivesse a parceria conosco Dr. [16:33, 05/07/2024] Retenção Odontolife: Não há nada que possamos fazer para que o Dr. permanecesse junto a operadora? [16:33, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Não

4º contato

Data

05/07/2024

Obs.:

[16:33, 05/07/2024] Retenção Odontolife: Notei que o Dr. possui direito a REAJUSTE, podemos melhorar seus valores também. [16:34, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Queremos mesmo o descredenciamento [16:34, 05/07/2024] +55 11 2366-0111: Agradeço mas não temos interesse

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 RT, o mesmo informa que motivos para o descredenciamento foi devido a atraso nos pagamentos e não ter suporte da operadora. Informado que hoje temos um setor exclusivo de suporte, e que poderíamos auxilia-lo da melhor maneira. Ofertado REAJUSTE visto que o Dr. tem direito, porém em resposta clínica informa que não tem interesse em seguir, e solicita o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro