



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

03/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

17101

BA

NAIARA SALES DE SOUZA

CNPJ

CPF

41074218000178

06624265507

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/08/2022

J

Operadora

SAD171449419735

30/04/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

3.843

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

20/03/2024

R\$ 165,20

Data início

Data final

Tempo finalização

30/04/2024

03/05/2024

3 dia(s)

1º contato

Data

02/05/2024

Obs.:

Feito contato via WPP:71 9209-0999, para confirmar situação da prestadora.

2º contato

Data

03/05/2024

Obs.:

[12:15, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[12:17, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª NAIARA SALES DE SOUZA CRO: BA - 17101, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede essa informação?[17:44, 02/05/2024] +55 71 9209-0999: Bom tarde. Sim, procede.[08:19, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia! Por gentileza, quais seriam os motivos e/ou insatisfações do desligamento?[08:30, 03/05/2024] +55 71 9209-0999: Adianta falar? Eu gostaria apenas de descredenciar

3º contato

Data

03/05/2024

Obs.:

[08:57, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que continuasse com a parceria, seria de extrema importância, podemos lhe oferecer um REAJUSTE de TABELA visto que a mesma tem direito.[09:29, 03/05/2024] +55 71 9209-0999: Não dá mais Andrey. O problema não nem o valor baixo dos procedimentos, porque isso eu já tinha conhecimento da tabela de valores desde que assinei o contrato.Quando a clínica precisa de um suporte técnico, ligamos e ninguém atende. Porém qualquer reclamação que tenha da clínica ou solicitação de desligamento, a clínica recebe contato quase que imediato e muitas vezes em tom desagradável.A operadora está comercializando os planos e se não informada aos beneficiários sobre a nova situação. Alguns beneficiários não sabem se quer ou não fazer a migração para o plano mais barato

4º contato

Data

03/05/2024

Obs.:

[13:45, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Drª referente a informação de token e prazo de liberação é informado sim aos beneficiários, assim que assinam o contrato também. Eles tem a ciência, mas a maioria não entende do sistema.
[13:45, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Porém possui essas informações em contrato, mas seguiremos com o desligamento como deseja.

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☐ 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

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Ofertado Reajuste a RT, pois a mesma tinha direito. Ela diz que o problema não seria os valores pois já era de conhecimento da mesma ao assinar o contrato. informou que beneficiários não sabem se quer que é necessário emissão de token para liberar procedimentos e que existe o prazo de até 48hs pra liberar, e querem chegar e fazer procedimentos.Quando informamos o processo, o beneficiário acha que é a clínica que está impondo dificuldades para o atendimento. Afirou que não deseja negociar e quer o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro