



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

13/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

115604

SP

GABRIEL RODRIGUES MAIA

CNPJ

CPF

-

38743929885

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/05/2023

F

Operadora

SAD171483588548

04/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ILHA COMPRIDA

18

1

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

23/02/2024

R\$ 43,20

Data início

Data final

Tempo finalização

04/05/2024

13/05/2024

9 dia(s)

1º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[09:04, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:05, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Dr. GABRIEL RODRIGUES MAIA CRO: SP - 115604, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede essa informação[09:17, 07/05/2024] +55 13 99788-4173: Bom dia, tudo bem e você?[09:17, 07/05/2024] +55 13 99788-4173: Procede sim

2º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[09:51, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Tudo certo[09:52, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos para o desligamento? alguma insatisfação com o plano?[10:19, 07/05/2024] +55 13 99788-4173: Estou me desligando de todos os planos odontológicos[10:19, 07/05/2024] +55 13 99788-4173: Vou atender somente particular [10:19, 07/05/2024] +55 13 99788-4173: Então solicitei o desligamento

3º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[14:53, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que o Dr. é de extrema importância e único na cidade, sendo assim gostaríamos muito de manter a parceria. Podemos lhe ofertar um REAJUSTE DE TABELA visto que o mesmo tem direito. Precisamos apenas de sua permissão para poder enviar ao setor responsável para analise. Se a Drª preferir pode nos encaminhar os valores que recebe de outros planos, para que possamos fazer uma contraproposta e encaminhar juntamente com a tabela autorizada para o setor responsável analisar[23:14, 08/05/2024] +55 13 99788-4173: Agradeço mas quando precisei de ajuda não tive 23:14, 08/05/2024] +55 13 99788-4173: Desligamento

4º contato

Data

09/05/2024

Obs.:

[08:22, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, Dr. peço desculpas pelo ocorrido, porém agora nós dispomos de um setor exclusivamente de suporte atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento.[08:23, 09/05/2024] Retenção Odontolife: e também estou aqui para lhe auxiliar no que precisar também. O Dr. é o ÚNICO na cidade e muito IMPORTANTE.

5º contato Data 13/05/2024

Obs.:

[09:08, 13/05/2024] Retenção Odontolife: Não há nada que possamos fazer para que continuássemos com a parceria? Lembrando que o Dr. é o UNICO na cidade. no aguardo de seu retorno. Estamos aqui disponíveis para lhe oferecer suporte.[10:08, 13/05/2024] +55 13 99788-4173: Bom dia! Tudo bem?Acontece que eu de acordo com o manual, não precisava de foto para a LIBERAÇÃO da guia.Eu adiantei todo o tratamento do paciente, e quando fui lançar solicitaram foto inicial de todas as restaurações, ou seja, perdi todo o tratamento realizado.[10:09, 13/05/2024] +55 13 99788-4173: Eu errei de não ter lançado antes, mas confiei no que eu havia lido.[10:09, 13/05/2024] +55 13 99788-4173: Não quero mais continuar com o plano, por gentileza solicito mais uma vez o meu desligamento.

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

Em contato com RT, no primeiro momento informa que está se desligando de todos os planos. Visto que o Dr. É de extrema importancia e UNICO na cidade, ofertado REAJUSTE DE VALORES, para que pudessemos realizar uma contraproposta. Dr. Informou que quando precisou não teve suporte, logo informei que tinhamos um setor exclusivamente para dar todo apoio, e que qualquer duvida eu estaria ali para auxilia-lo. Depois de ofertar Suporte/Auxilio, REAJUSTE da moeda/Contraproposta, o mesmo não quis negociar e solicitou novamente o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro