



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

23271

RS

SAMANTHA DANIELE FERNANDES CAUMO

CNPJ

CPF

45722984000152

02273043066

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

02/08/2022

J

Operadora

SAD1733226893

03/12/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

NOVO HAMBURGO

444

16

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

RS

Data início

Data final

Tempo finalização

03/12/2024

05/12/2024

2 dia(s)

1º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

Bom dia,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

[11:11, 03/12/2024] +55 51 9167-0580: você vai ligar ou vamos conversar por aqui?

[11:12, 03/12/2024] 🗣️: Pode ser por aqui mesmo, pode gravar audio se precisar. Eu gostaria de entender melhor as dificuldades e conversar sobre a sua permanencia conosco junto a operadora.

[15:56, 03/12/2024] +55 51 9167-0580: Vou listar algumas coisas então que fez a gente optar por não continuar mais com o plano:

3º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

pouco paciente, demora para autorizar procedimentos (outros planos liberam na hora)

- não libera retorno dos pacientes de 6/6 meses (outros liberam)

- solicitação de rx para fazer restauração (às vezes não aparece em rx)

- solicitar foto para restaurar (isso atrasa muito os atendimentos, porque se não ficar boa, é glosado)

- Liberação por guia, poderia ser token (mais rápido)

4º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

[16:09, 03/12/2024] 🗣️: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Acredito que, juntos, podemos superar as dificuldades e otimizar sua experiência. Hoje nós dispomos de um setor exclusivo de suporte e auxílio ao dentista, onde o atendimento é em tempo real, então sempre que necessitar de auxílio pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário!

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☐ Dentística

☐ Prótese Dentária

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☐ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia	4	Clínico Geral
3	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: OBRIGATORIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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 Público

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Conforme interação em nota anterior, em resumo, Dra listou uma grande quantidade de insatisfações acerca das regras de garantia do procedimento, prazo de liberação e burocracia do sistema.

Expliquei como funciona a questão das garantias, do prazo da liberação, a importância do token ,ofertando meu suporte para auxiliados acerca do uso do sistema.

Contudo, Dra não possui interesse em permanecer.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro