



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

18/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

35572

SP

SUZANA KNOBL

CNPJ

CPF

50685343000105

09441924830

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

01/09/2023

J

Operadora

SAD170871008244

23/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

21.927

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

23/02/2024

18/04/2024

55 dia(s)

1º contato

Data

02/04/2024

Obs.:

Encaminhado whatsapp (11) 910033207 02/04. Informando se realmente não realiza nenhum procedimento de PRÓTESE DENTÁRIA.

2º contato

Data

10/04/2024

Obs.:

[08:05, 2/4/2024] Retenção Odontolife: Dr RUI FERREIRA DE ARAUJO CRO: SP - 158915 foi aberto um protocolo de desligamento, foi informado sobre o sistema ser rigoroso e que não realizam os procedimento que são cobertos?
Verifiquei que realiza CLINICA GERAL e PROTESE DENTARIA em Prótese dentária o plano cobre esses procedimentos:
Prótese Dentária: Núcleo metálico fundido - pino pré fabricado, coroa provisória com pino - coroa provisória sem pino - coroa total metálica - restauração metálica fundida - coroa total cerômero - prótese total - prótese parcial removível - Remocão de trabalho Protético - Conserto em

3º contato

Data

10/04/2024

Obs.:

[10:49, 10/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso então seria pelos valores também?
[10:50, 10/4/2024] Retenção Odontolife: Temos um setor de suporte exclusivo
[10:50, 10/4/2024] Retenção Odontolife: Para suporte, auxilio ou para tirar dúvidas, por gentileza, acesse o link abaixo:
<https://wa.me/41992336357> Aguardando retorno para ofertar suporte, ação de divulgação e treinamento novamente.

4º contato

Data

18/04/2024

Obs.:

[10:56, 10/04/2024] +55 11 91003-3207: Bom dia, tudo bem?
Optamos pelo descredenciamento, ok? ☒ ☐
[10:57, 10/04/2024] +55 11 91003-3207: Muito obrigado pelo contato [10:57, 10/04/2024] Retenção Odontolife: Sim entendo, mas foi informado coisas que não foram feitas! [10:57, 10/04/2024] Retenção Odontolife: Estou tentando entender a insatisfação [10:57, 10/04/2024] Retenção Odontolife: Visto que tiveram sim retorno e suporte no mesmo momento! [10:58, 10/04/2024] Retenção Odontolife: Mas ok seguiremos com o desligamento então! [10:58, 10/04/2024] Retenção Odontolife: Muito obrigada pelo tempo de parceria.

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

Foi informado que não tiveram suporte e que o sistema era muito burocratico, tinham problemas com guias, ofertei treinamento, ação de divulgação de suporte. Verifiquei que no telefone do suporte eles tiveram sim suporte e com uma resposta rapida, passei para eles e informei que referente ao sistema poderiamos então realizar um novo treinamento, mas o mesmo insistiu no desligamento!!

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro