



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

03/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

91708

SP

KARINA SILVA VIEIRA

CNPJ

CPF

28553249000143

46423233845

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/04/2023

J

Operadora

SAD170854183118

21/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ARARAQUARA

268

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

21/02/2024

03/04/2024

42 dia(s)

1º contato

Data

27/02/2024

Obs.:

Doutora informa que não tem mais interesse se seguir com o plano por conta da dificuldade das liberações, ofereci suporte, treinamento, ação de divulgação e informei que falta 2 meses para ter direito ao reajuste, reclamou que na hora que precisou de suporte não teve e agora para cancelar estamos interessados, questionei o que ocorreu e estou aguardando retorno.

2º contato

Data

03/04/2024

Obs.:

[5:30 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: Já é o quarto contato [5:30 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: Obrigada Gabriely, mas não temos mais interesse em continuar [5:30 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Poderia nos informar o motivo? [5:31 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: pela quarta vez, achamos bem complexo, para nós e pacientes, nada simplificado e temos pouca procura [5:35 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Entendo, poderíamos realizar um treinamento online para falarmos sobre nossos sistemas já que possuem dificuldades, temos também nosso setor de suporte com atendimento real de segunda a sexta das 08h as 18 h 15:36 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: tá

3º contato

Data

03/04/2024

Obs.:

[5:37 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Estou ofertando essas condições pois verifiquei que falta 2 meses para completar 12 meses de credenciamento, ficando legível ao reajuste da tabela de valores. [5:37 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: o valor nosso em aberto de procedimentos realizados ninguém ficou com tanto interesse em nos ajudar a recebe [5:37 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: como agora no cancelamento [5:38 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: O que ocorreu? [5:38 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: Dificuldade para a finalização, pode consultar que vai ver

4º contato

Data

Obs.:

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 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

A mesma informou que achou bem complexo o sistema que teve dificuldade na finalização da guias, foi enviado passo a passo enviado todos os manuais, ofertado treinamento, suporte e e reajuste assim que completado 12 meses de credenciamento, mas a mesma insistiu no desligamento! última guia lançada 13/09/2023.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro