



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

15/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

13739

SC

CASSIANE SUSSEK

CNPJ

CPF

50653939000123

05549746905

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/03/2024

J

Operadora

SAD171571656186

14/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

ITAJAI

1.536

25

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

10/01/2024

R\$ 53,40

Data início

Data final

Tempo finalização

14/05/2024

15/05/2024

1 dia(s)

1º contato

Data

15/05/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:

Conforme tratado no protocolo: SAD171165119785 foi realizada a retenção da mesma.  
"Drª queria se desligar, pois estava com dificuldades de entender o sistema, dei todo suporte, passei todo o passo a passo do sistema e estou auxiliando no que a mesma precisar, a mesma confirmou que continuará com os atendimentos pelo plano"

2º contato

Data

15/05/2024

Obs.:

[16:52, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de saber se poderia retornar com os atendimentos pelo plano, visto que iremos realizar o credito da diferença.[16:55, 14/05/2024] +55 47 9181-3125: por gentileza, eu peço que vocês não nos indiquem mais pois a decisão já está tomada de não atender mais pela Dental Uni[17:02, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Por qual motivo??[17:04, 14/05/2024] +55 47 9181-3125: Duany, eu não vou mais conversar sobre isso com vocês, já perdi muito tempo, vou lhe passar o telefone do nosso administrador e caso queira conversar com ele pode ligar - 47 99188-5855 [17:05, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Ok então seguiremos com o desligamento só preciso

3º contato

Data

15/05/2024

Obs.:

[17:06, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Visto que estamos ofertando todo o suporte possível e lhe respondendo e resolvendo suas duvidas o mais rápido que conseguimos.[17:06, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Ok[17:07, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que após o desligamento não será realizado mais os valores diferenciados.[17:08, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Visto que foi feito um acordo especialmente para a mesma e caso mais a frente atenda os valores não serão diferenciados como foi agora.

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 Grossoeiro

☐ 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

Foi dado todo o suporte e auxilio necessario que a Drª necessitava. Após longas negociações de valores, e atos diferenciados, depois de RETER a mesma, RT informa que quer se desligar devido a não ficar satisfeita com o modus operandi da Dental uni e toda a perda de tempo gerada, por isso não iriam mais atender ao plano.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro