

Formulário - Processo de Retenção



				Qtd CRO(s)		2			
Colaborador				Data					
Andrey Vidal Siqueira				09/05/2024					
Operadora		CRO		UF		Nome dentista			
ODONTOLIFE		18409		SC		SARA YRMA PICCININ VILLARROEL			
CNPJ				CPF					
26327167000155				09984886905					
Data inclusão		Tipo		Demandado por?		Nº do protocolo		Dt. abertura protocolo	
28/09/2023		J		Operadora		SAD171093536773		20/03/2024	
UF		Cidade		nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados			
SC		SAO JOSE		7.249		24			
Atende outros convênios				Quais?					
☐ SIM		☐ NÃO							
Moeda		Última produç.		Valor última prod.					
0,45		sem guias		R\$ -					
Data inicio		Data final		Tempo finalização					
20/03/2024		09/05/2024		50 dia(s)					
1º contato		Data		02/05/2024					
Status retenção									
☐ Retenção Efetiva									
☐ Desligamento									
☐ Não se trata de Retenção									

1º contato	Data		☐ Não se trata de Retenção
Obs.:			
[17:18, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[17:19, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª DANIELA PINTO DE CASTRO CRO: SC - 7108, Meu contato é referente ao chamado em aberto de credenciamento. Procede essa informação?[17:20, 02/05/2024] +55 48 8856-1508: ola [17:20, 02/05/2024] +55 48 8856-1508: sim[17:23, 02/05/2024] +55 48 8856-1508: pensei que já tivessem realizado o credenciamento[17:23, 02/05/2024] +55 48 8856-1508: recebi um email confirmando[08:20, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia! tudo bem? Preciso de seu e-mail para enviar informações de credenciamento[08:20, 03/05/2024] +55 48 8856-1508: bom dia			
2º contato	Data		
Obs.:			
[14:50, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Se for dúvidas com o sistema, podemos lhe fornecer um treinamento, com um vídeo gravado e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online.[14:50, 03/05/2024] +55 48 8856-1508: não, mas agradeço o contato [14:51, 03/05/2024] +55 48 8856-1508: gostaria mesmo de encerrar nossa parceria			

3º contato	Data	03/05/2024
Obs.:		
[14:57, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a Drª tem direito a REAJUSTE DE TABELA, desde o mês do seu credenciamento 02/2022, podemos fazer um calculo retroativo ou se preferir pode nos encaminhar os valores que acha justo receber, para que possamos fazer uma contraproposta e encaminhar juntamente com a tabela autorizada para o setor responsável analisar. [14:59, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que somos uma operadora de planos odontológicos, devem ser valores que se adequem para ambos. Gostariamos muito de manter a parceria[14:59, 03/05/2024] +55 48 8856-1508: certo. posso te responder na segunda?		

4º contato	Data	09/05/2024
Obs.: [09:14, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:14, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Estamos no aguardo de seu retorno, para seguirmos com a tratativa![09:56, 09/05/2024] +55 48 8856-1508: bom dia andrey[09:56, 09/05/2024] +55 48 8856-1508: tudo bem?[09:56, 09/05/2024] +55 48 8856-1508: infelizmente não vou dar continuidade[09:57, 09/05/2024] +55 48 8856-1508: mas agradeço a proposta		

5º contato	Data	
------------	------	--

Obs.:

Ação Retenção		
☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECCION "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	
	Em contato com RT. Ofertado treinamento/suporte visto que a mesma informou que acha o sistema muito burocrático. Também ofertado Reajuste de Tabela de valores sendo um retroativo desde 2022, como é direito da mesma. Após isso não aceitou negociar, agradeceu a proposta e solicitou o descredenciamento.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro