



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

68703

SP

ROBERTO DA SILVA UEDA

CNPJ

CPF

04144352000171

15182701829

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/06/2023

J

Operadora

SAD171888875115

20/06/2024

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

20/06/2024

20/06/2024

0 dia(s)

1º contato

Data

29/04/2024

Obs.:

[15:58, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[16:00, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Drª JAQUELINE PEIXOTO JUSTINO CRO: SP - 144812, O motivo do contato seria referente ao chamado em aberto de descredenciamento. A Drª não faz mais parte do corpo clínico?[16:01, 29/04/2024] +55 11 98585-1071: Boa Tarde, tudo bem?[16:01, 29/04/2024] +55 11 98585-1071: Na realidade gostaríamos de descredenciar a clinica[16:49, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos ou insatisfações?

2º contato

Data

19/06/2024

Obs.:

[15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: Boa tarde, tudo bem sim e com você?
[15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: Procede sim
[15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: É o descadastramento da clínica
[15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: Já foi aberto um chamado

3º contato

Data

19/06/2024

Obs.:

[16:27, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Certo! Qual seria o motivo para o descredenciamento Drª?[16:27, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Tiveram alguma insatisfação com o plano?[16:28, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Para darmos sequencia no desligamento[09:45, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Precisamos de um retorno para darmos sequencia no atendimento! Qual seria o motivo para o desligamento da clínica?[09:50, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Ja foi falado, inclusive se olhar no sistema já tem um número de chamado[09:51, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Porque os pacientes estavam reclamando por não ter horário disponíveis em curto espaço de tempo[09:51, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Desligamos porque o atendimento não estava sendo constante

4º contato

Data

20/06/2024

Obs.:

[09:58, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Exatamente, meu contato é justamente para o desligamento. Porém não há nada que possamos fazer para continuarmos com a parceria?[10:00, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Não, o Dr preferiu fazer o desligamento, porque as reclamações estavam sendo constantes

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

Em contato com a clínica, foi nos informado que o motivo do descredenciamento é devido a reclamações de beneficiários por não ter horários disponíveis em curto período de tempo, Dito se havia algo que podíamos fazer para mantermos a parceria, porém em resposta - "Não, o Dr preferiu fazer o desligamento, porque as reclamações estavam sendo constantes"

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro