



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

5

Data

07/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

148380

SP

GABRIELE APARECIDA DOS SANTOS

CNPJ

CPF

29677455000128

46785220858

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

31/07/2023

J

Operadora

SAD172831805286

07/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SANTA BARBARA DOESTE

106

9

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

07/10/2024

07/10/2024

0 dia(s)

1º contato

Data

07/10/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: [11:48, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:48, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: Calleff & Reis Odonto agradece seu contato. Como podemos ajudar?[11:50, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Drª DANIELA CAMPOS CALLEFF CRO: SP - 83833, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento da clínica, devido a problemas com uma beneficiária, correto?[11:50, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: Bom dia, tudo bem ?[11:50, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: Isso mesmo !!! Não vamos mais atender

2º contato

Data

07/10/2024

Obs.:

[11:50, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de confirmar as informações e verificar se há algo que possamos melhorar e fazer para a sua permanência conosco junto a operadora![11:51, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: não, ja foi a terceira vez e agora não queremos mais atender[11:51, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: peço por gentileza o descredenciamento[11:52, 07/10/2024] Retenção Odontolife: terceira vez que teve problemas com beneficiários?

3º contato

Data

07/10/2024

Obs.:

[11:52, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: isso, com o convênio e com o beneficiário, são pessoas mal educadas elas xingam, ameaça a gente que vai processar. Não queremos esse tipo de gente aqui[11:53, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: por gentileza peço que faça nosso descredenciamento[11:53, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Teria o número da cartelinha do beneficiário em específico? para que possamos passar a situação para a gestão.[11:54, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: já abrimos um protocolo a respeito

4º contato

Data

07/10/2024

Obs.:

[11:54, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: só não tivemos retorno, assim como o descredenciamento pedimos a meses[11:54, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: e somente hoje entraram em contato [11:55, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: então só queremos que faça o descredenciamento por gentileza[11:55, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: sem mais ![11:57, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Certo, lamentamos por ter que passar por situações como essa, acontecimentos como esse foge um pouco do nosso controle, porém acho que faltou um maior suporte e

5º contato

Data

07/10/2024

Obs.: [11:58, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Seguiremos com o processo de descredenciamento da clínica conforme solicitado.[11:58, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Razão social: CALLEFF & REIS ODONTO CNPJ: 29677455000128[11:59, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: se vocês tivessem tanto interesse em saber teria entrado em contato conosco a muito tempo para falar a respeito...[11:59, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: correto

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Em contato com a RT, foi confirmado o motivo de desligamento devido a problemas com beneficiários, onde tiveram alguns problemas com clientes agressivos e mal educados. Informado sobre a importancia da clínica, ofertado suporte em realação aos ocorridos, porém não houve abertura para conversarmos sobre a permanência da profissional conforme conversa abaixo.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro