



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

7

Data

20/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

90261

SP

BRUNO NOVAES

CNPJ

CPF

04144352000171

22238038817

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☒ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

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