

# Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

qtd CRO(s)

1

Sº contato

Data

29/03/2023

Obs.:

Em retorno ao WhatsApp Drª informa que: Bom dia! Agradeço, porém tive muitos problemas com a odontolife, e no fim já não estavam nem retornando meus contatos, nem mesmo via protocolo no site. Sendo assim, não tenho interesse em voltar meus atendimentos com o plano. Obrigada. Questão sobre qual assunto seria os protocolos Drª Informa: Vários. Glosas indevidas, não autorização de raio x final para comprovação de prótese... Vendedores do plano passavam meu telefone para informação, mandavam os pacientes virem direto sem marcar, eles chegavam achando que meu consultório era a odontolife, e não que se tratava de um plano. Grandes abusos. Chegavam sem saber o que era token, totalmente não orientados... nunca tive esse tipo de problema com outros planos. Comprovável com prints, áudios, imagens, e o problema continuou ocorrendo. Vários pacientes me ligavam perguntando se a odontolife era um golpe, não meu que era feito a comprovação do plano. Meu número era divulgado em Facebook sem eu saber, pelo plano... Vários abusos. Além do

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

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 ☐ Terceirização de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização ☐ Estudos ☐ Mudou de Área

☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Servidor Público ☐ Motivos Particulares

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Em contato com a Dra a mesma informa que não deseja continuar com o plano, informou que obteve glosas (Guia Tratamento Odontológico cancelada por ter ultrapassado o prazo de validade) e baixa procura, porém ao ofertar suporte daqui pra frente e ação comercial a mesma informa que não tem interesse pois tem muitas reclamações sobre este plano na cidade. Não gostei de ter meu nome divulgado a ele.

Sector responsável

☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial

☐ Central de atendimento

4º contato Data 21/03/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefônico (24) 999343285 16:51 sem sucesso, atende e não fala nada.  
Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail 21/03/2023 17:00 Tentativa de contato telefônico (24) 999343285 16:51 sem sucesso, atende e não fala nada. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail

Colaborador MARILIA FILLA qtd CRO(s) 1 Data 11/05/2023

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 45969 RJ ISABELLE MARIN LEITE

CNPJ 37458050000127 CPF 11886615656

Data inclusão 01/02/2021 Tipo PJ Demandado por? Dentista Nº do protocolo SMD16746745851 Dt. abertura protocolo 23/01/2023

Cidade PETROPOLIS UF RJ nº de vidas 377 nº CRO(S) únicos divulgados 15

Atende outros convênios ☐ Sim ☐ Não Quais? ☐ Retenção efetiva ☐ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

Moeda ☐ Última produç. Valor última prod. R\$ -

Data início Data final Tempo finalização

1º contato Data 23/01/2023

Obs.:

Desejo iniciar meu processo de desligamento do plano, porém sem antes receber por duas guias faltantes, que serão entregues até dia 30. Tenho tido glosas devido à falta de anexo de imagens, sendo que quando abro a guia, está tudo anexado. Contudo, e mesmo assim não sou responsável de maneira válida. O suporte pelo telefone não responde. Pacientes chegam totalmente já insatisfeitos com o plano pois não encontram profissionais especialistas para os quais encaminhado, pois o plano havia prometido que cobria todas as especialidades, em má fé

2º contato Data 23/01/2023

Obs.:

Sem falar no fato, já relatado várias vezes, que muitos pacientes, que não tem o plano, me ligam para tirar dúvidas sobre o plano, à pedido dos vendedores, que, além de não passarem segurança aos possíveis novos clientes, ainda passam meu número e endereço para mais informações. Já abri diversos protocolos não resolvidos sobre isso.

3º contato Data 06/03/2023

Obs.:

Encaminhada mensagem através do WhatsApp 24 99934-3285, oferecendo suporte para as dúvidas e se tem algo que possamos fazer para que a Dra mude de ideia. Aguardando retorno. 13/03/2023 15:29 Tentativa de contato telefônico as 13h22, sem sucesso. Enviada mensagem através do WhatsApp e e-mail. Aguardando retorno