

Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

Qtd CRO(s)

Data

5º contato

Data

colaborador

MARILLIA FILLA

Data

11/05/2023

Operadora CRO UF Nome dentista

OPONTO LIFE 45969 RJ ISABELLE MARIN LEITE

CNPJ

37458050000127 11888615656

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

01/02/2021 Pj Dentista SAD16744874551 23/01/2023

Cidade

PETROPOLIS RJ 377 15

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios

Sim Não

Última produç.

R\$ -

Valor última prod.

Status retenção

Retenção efetiva

Desligamento

Não trata-se de retenção

Moeda

Data

23/01/2023

Quals?

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 tudo guias devido a falta de anexo de imagens, sendo que quando abro a guia, está tudo anexado. Contudo, e mesmo assim não sou respondida de maneira viável. O suporte pelo telefone não responde. Pacientes chegam totalmente já insatisfeitos com o plano pois não encontram profissionais especialistas para os quais encaminho, 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 resolutivos 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 idéia. 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

4º contato

Data

21/03/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefônico (24) 99934-3285 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) 99934-3285 16:51 sem sucesso, atende e não fala nada. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail

Obs.:

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

Motivo Retenção

Ofertado novos valores

Ofertado suporte

Ofertado Divulgação

Obs.:

Motivo desligamento

Perda de Contato

Valores

Removido Prestador

Dificuldades com o Sistema

Regras Técnicas

Baixa Procura

Cobrança Indevida

Ameaça Judicialização

Carteira de Clientes Particular

Servidor Público

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

labeledado a ela

Setor responsável

T.I

Análise técnica

Comercial

Central de atendimento

Agata B. Gomes
Agata B. Gomes
11/03/2023