



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

06/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

42120

RJ

BIANCA NASCIMENTO CORREA

CNPJ

CPF

-

12680068742

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

02/07/2020

F

Operadora

SAD172131647423

18/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

NILOPOLIS

303

7

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

20/06/2024

R\$ 141,60

Data início

Data final

Tempo finalização

18/07/2024

06/09/2024

50 dia(s)

1º contato

Data

13/08/2024

Obs.:

[15:38, 13/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:40, 13/08/2024] +55 21 99798-5532: Olá Boa tarde ![15:41, 13/08/2024] Retenção Odontolife: Drª BIANCA NASCIMENTO CORREA CRO: RJ - 42120, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos e/ou insatisfações que levaram ao desligamento? Para verificarmos se a algo que possamos melhorar e fazer para sua permanencia junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.[15:44, 13/08/2024] +55 21 99798-5532: Em Breve , retorno o contato !

2º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

[09:16, 02/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem?Gostariamos muito que mantivesse a parceria conosco, caso o motivo sejam valores, podemos realizar o seu REAJUSTE anual de repasse, assim encaminhamos ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela. Juntamente a isso podemos realizar uma ação de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repases.

3º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

[09:17, 02/09/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxílio pode nos acionar.

4º contato

Data

05/09/2024

Obs.:

Boa tarde, Andrey! Tudo bem e vc?Tive alguns problemas sim com vcs, muitos pedidos de prótese que não foram autorizados e vcs jogavam a culpa em cima de mim... sendo que muitos estavam presos em outros lugares, ou pq o paciente fez coroa provisória e vcs não liberavam coroa definitiva! Eu não tenho como ficar passando por esse tipo de situação e ainda por cima receber tão pouco com tanto trabalho!

5º contato      Data      06/09/2024

Obs.:  
Outra questão tbm foi uma coroa que foi realizada e vcs não quiseram me pagar pq a paciente tinha cancelado o plano!! Infelizmente, eu não tenho como adivinhar pq a guia estava autorizada.. eu tenho gasto com laboratório de prótese e custo com todo o resto, pra não receber pelo trabalho prestado!! A paciente tá com a coroa na boca até hoje, muito bem adaptada e satisfeita com o resultado... so quem ficou no prejuízo fui eu mesma!! Não quero mais passar por isso! Por esses motivos, solicitei o descredenciamento e já avisei a todos os pacientes que não estamos atendendo mais! //// Boa tarde, tudo bem?Entendo sua frustração Drª, referente a questão do beneficiário que cancelou o plano, foi aberto um protocolo em sistema informando-a sobre o cancelamento, que as guias deveriam ser concluídas no App no prazo máximo de 5 dias úteis. A comunicação foi realizada toda pelo sistema. Lamentamos que não tenha se adaptado ao convênio, referente ao sistema/regras técnicas.

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, via e-mail: a mesma informa que motivos para o desligamento seria a burocracia da operadora referente as guias de prótese que não eram autorizadas devido a regras técnicas e sobre os baixo valores pagos. Ofertado SUPORTE e REAJUSTE, porém Drª realmente quer seguir com o seu desligamento e não tem interesse em maneter a parceria.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro