

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			6
	Data			
DUANY VITÓRIA BALHUK				22/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	8485	BA	TATIANA SILVA LIGUORI DE ARAGAO	
CNPJ	CPF			
42383804000167		77763700530		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/07/2022	J	Operadora	SAD169503763629	18/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	SALVADOR	3.843	244	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda				
0,35	Última produç.	Valor última prod.		
	28/08/2023	R\$ 49,00		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
18/09/2023	22/01/2024	126 dia(s)		

1º contato	Data	30/10/2023
Obs.:		
Enviado whats app- 71 8194-6017, em 30/10/2023 às 11:01 , ofertando ação de divulgação, informando redução do prazo de liberação de guias e nosso contato de suporte ao whats app, e ofertando reajuste contratual, aguardando retorno.		

2º contato	Data	09/11/2023
Obs.:		
[16:22, 09/11/2023] Retenção - Odontolife: O motivo do meu contato refere-se ao protocolo que à Dra registrou solicitando desligamento , devido à baixa demanda e prazo de liberação de guias		
: informo que posso realizar uma ação de divulgação de vossa Clínica visando impulsionar à procura dos beneficiários por vossos atendimentos, acarretando assim maior demanda/repassé O prazo de liberação das guias sofreram redução , anteriormente era de até 7 dias úteis , agora é até 48 horas (não chena nem isso) para à auditoria enviar devolutiva Possuímos them um contato de whats.ann que é único para prestar suporte an		

3º contato	Data	22/11/2023
Obs.:		
Gostaria de lhe informar que conforme ANS nosso prazo de liberação é de até 24h á 48h, podendo estar liberando em questão de minutos. Realmente até o mês de março desse ano houve inconsistência no sistema mas já voltou ao normal. Pedimos que agenda um beneficiário no minímo dois dias após lançar a guia. Ex.: Lançou a guia dia 20/11 marcar a consulta ou procedimento para 22/11 / 23/11, dependendo da agenda da Drª também. Podemos lhe ofertar:SUPORTE, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e apoio para o profissional, atendemos de segunda a sexta-feiras das 08h00 ás 18h00; REAJUSTE DE TABELA, verifiquei que possui direito ao reajuste de tabela de valores, visto que já		

4º contato	Data	06/12/2023
Obs.:		
Drª Tatiane não possui nenhuma especialidade conforme CFO; Está credenciada na rede concorrente - BRADESCO. Dispomos de 178 profissionais na área de CLINICA GERAL e 42 na área de ENDODONTIA. -- Drª tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Setembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,7357% sem reajuste desde 20/10/2021. Autorizado aplicar índice IPCA - Moeda base 0,37 ; Ortodontia 0,30 e sem alterações dos atos diferenciados.		

5º contato Data 18/01/2024

## Obs.:

Bom dia, Em contato com a Dr, a mesma informa que ainda irá verificar a tabela. Aguardando retorno. Segue interação com a Dra: [09:37, 17/01/2024] Retenção: Gostaria de saber se a Drª conseguiu analisar a tabela de reajuste? Podemos continuar com a parceria ? [09:38, 17/01/2024] TATIANA: Bom dia! [09:38, 17/01/2024] TATIANA: Tenho que verificar [09:40, 17/01/2024] Retenção: Entendi Drª, ficarei no aguardo. [09:41, 17/01/2024] Retenção: Até sexta a Dra conseguira verificar a tabela? [09:45, 17/01/2024] TATIANA: Sim [09:45, 17/01/2024] Retenção: Perfeito Drª, retornarei o contato na sexta então. [09:46, 17/01/2024] Retenção: Obrigada pela atenção, desejo um ótimo dia. [09:46, 17/01/2024] TATIANA: Certo [09:46, 17/01/2024] Retenção: Até breve! [09:46, 17/01/2024] TATIANA: E no caso da liberação de procedimento está sendo no mesmo dia? : Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos! -- 22/01/2024 - A mesma informou que - `` A doutora disse que vai mandar mensagem a gente vai cancelar o plano [09:46, 17/01/2024] TATIANA: Bom dia! [09:46, 17/01/2024] TATIANA: Enviado reajuste, ofertado suporte e ação de divulgação, mas a mesma insiste em seguir com o desligamento.

## Ação Retenção

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Valores              | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador              | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                        |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         |  |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Foi realizado o reajuste de tabela de valores, ofertado ação de divulgação e suporte, mas mesmo após isso a mesma insiste em seguir com o desligamento, por conta de valores. [12:07, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª está ciente que foi REALIZADO REAJUSTE da tabela conforme o cálculo IPCA, ofertado todo suporte que necessitar e ação de divulgação para melhorar a demanda?

[12:09, 22/01/2024] TATIANA 8485 SALVADOR BA: Sim.

## Setor responsável

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro