



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

2

Data

23/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

20680

BA

LARA CRISTINA FERREIRA SILVA DE MATOS

CNPJ

CPF

42054621000106

05022138506

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/09/2021

J

Operadora

SAD171139880398

25/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

CANDEIAS

100

10

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

18/01/2024

R\$ 123,20

Data início

Data final

Tempo finalização

25/03/2024

14/05/2024

50 dia(s)

1º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[15:01, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então a Drª não está atendendo na clínica mas está atendendo pelo plano?[15:03, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: não[15:04, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: e não atendemos mais a dental uni na clínica[15:08, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então atende na clínica mas não planos odontológicos isso?[15:08, 07/05/2024] Retenção Odontolife: É que não entendi.[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Foi aberto um desligamento da clínica com o plano.[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Porém a Drª LARA está credenciada em duas clínicas[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então preciso saber se a paciente está sendo atendida nas duas clínicas ou não[15:11, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: A paciente não está sendo atendida em nenhuma das duas clínicas.

2º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[16:04, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Poderia me informar os motivos de não atender mais o plano? alguma insatisfação?[16:07, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: sim[16:39, 07/05/2024] Retenção Odontolife: quais seriam?[17:06, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Insatisfação com o atendimento de vocêsComplicação para atendimento liberação das guiasPacientes insatisfeitos e nos culpando por demora de vocêsNão liberação dos procedimentos simplesRepasse muito baixo dos valoresEnfim os motivos são muitos e após deliberação interna nós não temos mais interesse em prosseguir com nossa parceria

3º contato

Data

09/05/2024

Obs.:

Se o problema é o sistema, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e auxílio para o profissional, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento. Podemos fornecer um treinamento, podemos mandar um vídeo gravado de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online.[11:17, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Referente a valores notei que a Drª tem direito a REAJUSTE DE TABELA, podemos realizar um reajuste conforme tabela TPCA desde 2021, a partir da inclusão, como vocês tem uma política, como esse sistema não possui uma política de reajuste.

4º contato

Data

09/05/2024

Obs.:

[11:28, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Bom dia, Dra Lara aqui. Tentamos por meses persistir com a parceria, o suporte não nos auxilia com nada, a gente solicita as coisas e demoram até 4 horas para responder, solicitamos procedimentos simples e não é autorizado, já solicitei reajuste umas 4 vezes e parece que to falando sozinha porque não consigo nenhuma resposta. Estou realmente chateada e decepcionada com o plano, e além de tudo isso a quantidade de paciente que atendemos é muito pouca desde convenio para justificar o estresse e o repasse mínimo.[12:00, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Entendo, referente a baixa demanda. Podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar a situação.

5º contato

Data

14/05/2024

Obs.:

[12:05, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Poderiam ter feito isso, a meses atrás quando reclamamos da primeira vez[12:05, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Agora não temos mais interesseReferente a clínica Razão social: CLIN UP CNPJ: 42054621000289, onde a RT é a Drª CAROLYNE CALIXTO CAMARGOS 21260 BA, a clínica também não atenderá mais pelo plano?[08:26, 14/05/2024] Retenção Odontolife: poderia me dar um retorno?[08:26, 14/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: não[08:29, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Não irá atender mais, correto?[08:29, 14/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: isso

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

Drª se queixa que o sistema é muito burocrático e que o suporte não o ajudou em nada. Ofertado TREINAMENTO/SUPORTE, informado que íamos realizar um REAJUSTE desde 2021, visto que era direito da mesma. Ofertado AÇÃO DE DIVULGAÇÃO e mesmo assim Drª não quis negociar. Logo após, diz que não tem interesse e que as duas clínicas CNPJ:42054621000106 / 42054621000289 não atendem mais o plano.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro