

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			20/03/2024
DUANY VITÓRIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	79765	SP	ROSIANE BERETTA MARCONDES DOMICIANO	
CNPJ	CPF			
42614733000166				26615701871
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/05/2022	J	Operadora	SAD170541208781	16/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	CAMPINAS	2.563	61	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,37	13/07/2023	R\$ 201,60		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
16/01/2024	20/03/2024	64 dia(s)		

1º contato Data 16/01/2024

Obs.:

[09:38, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: Bom dia! Tudo bem? [09:43, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:47, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: Tudo bem e vc? [09:48, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: Queria falar a respeito da tabela de valores que havia falado para melhorar os valores para darmos continuidade ao convênio. [09:48, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: E tb, sobre o treinamento ao sistema, que é muito complicado, vc disse que iria ter melhoria. A mesma possui direito ao reajuste de tabela, visto que desde o credenciamento não teve.

2º contato Data 22/01/2024

Obs.:

[Dr(a) tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Dezembro de 2023 a Janeiro de 2024, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,6211% sem reajuste desde 16/05/2022.]

3º contato Data 07/02/2024

Obs.:

Autorizado aplicar índice IPCA 4,6211% - Moeda base *0,37*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados

4º contato Data 18/03/2024

Obs.:

Segue conversa via whatsapp: : Bom dia, tudo bem? Esse valor teria como ser maior, pq está bem abaixo dos que eu atendo, acaba não sendo viável [10:59 AM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: O que poderia ser feito? Retenção Odontolife: Infelizmente não conseguimos Dr(a) [0:06 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Entendi: E o valor vezes 0,37? [0:09 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Sim o HMO x sua moeda 0,37 [0:50 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Ok [1:14 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Concorda com a alteração dos valores ou seguiremos com o desligamento? [1:16 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Sim, vamos ver como será dessa forma [1:16 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Qualquer coisa peço o desligamento [2:36 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Ok [2:36 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Irei pedir ao setor responsável realizar um novo treinamento. [2:40 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Ok.

5º contato Data 20/03/2024

Obs.:

Por gentileza alterar a moeda base da mesma: Autorizado aplicar índice IPCA 4,6211% - Moeda base *0,37*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados. Após devolver para retenção seguir com a tratativa. -- Estamos com inconsistência nos cadastros PJ da Odontolife, o sistema não está salvando o valor da moeda base. Conseguimos incluir apenas o ato de ortodontia para moeda 0,30. Assim que o sistema voltar ao normal estaremos recolocando a moeda 0,37 para a doutora. --- Bom dia!

REALIZADO BENEFICIÁRIO OCULTO - Em contato com a secretaria informa que está realizando atendimento pelo plano. Segue print em anexo

Ação Retenção

- | | | |
|--|--|--|
| <input checked="" 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".**

Dr(a) informou que estava com dificuldades com o sistema e os valores não compensavam, realizado reajuste da mesma, concordou com os valores e será realizado um novo treinamento. **REALIZADO BENEFICIÁRIO OCULTO - Em contato com a secretaria informa que está realizando atendimento pelo plano. Segue print em anexo**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input 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 Guias | <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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

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