



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

7

Data

17/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

9776

PA

JULIA TAVARES CARVALHO

CNPJ

CPF

20662674000169

02165557283

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

31/01/2023

J

Operadora

SAD171941735535

26/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PA

BELEM

1.140

43

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

16/11/2023

R\$ 54,90

Data início

Data final

Tempo finalização

26/06/2024

17/09/2024

83 dia(s)

1º contato

Data

08/08/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
[09:38, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Kelly, meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento da clínica Razão social: CLINICA DR. DIEGO KIKUCHI CNPJ: 20662674000169 devido a burocracia do sistema, envolvendo glosas. Gostaria de conversar sobre a permanência da clínica junto a operadora.[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Referente a duvidas do sistema posso lhe encaminhar todo o material de apoio aqui mesmo, lembrando que caso seja necessário podemos até marcar um novo treinamento onde seria treinamento ONLINE conforme a sua disponibilidade.

2º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Nossa rede de beneficiários é grande na cidade, gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco. Notei que o Dr. já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar 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

08/08/2024

Obs.:

[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE, então sempre que necessitar de auxilio e tiver dúvidas pode nos acionar.[09:40, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Onde o Dr. tem mais duvidas referente ao sistema?[09:56, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: Olá bom dia![10:01, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: Podemos sim tentar manter a parceria. Porém preciso que seja ajustado as questões citadas.[10:02, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: Pode autorizar o reajuste da tabela, e me envie para analisarmos.[10:03, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: De acordo com o que for resolvido, marcamos o treinamento e os demais ajustes no suporte.

4º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

[10:08, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Certo, vou encaminhar e assim que tivermos um retorno entrarei em contato! //// Autorizado aplicar índice IPCA 4,4469% - Moeda base \*0,31\*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados. [16:23, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde! Tudo bem? Solicitei uma prioridade e iremos lhe encaminhar a tabela atualizada segunda feira 16/09. [16:23, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Na parte da manha eu já entro em contato com a DrªSegue seu REAJUSTE de tabela aprovado![16:57, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema.

5º contato

Data

**Obs.:**  
[17:04, 12/9/2024] +55 91 9237-0649: Vou encaminhar para o setor financeiro avaliar. [08:49, 17/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Podemos contar com a permanencia da clínica junto a operadora? Lembrando que a clínica é de extrema importância para nós, gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco. [08:50, 17/9/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno o mais breve possível.[08:50, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Bom dia ![08:51, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Avaliamos com muita atenção e realmente os valores sugeridos não compensam[08:51, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Tendo em vista os custos[08:52, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Alguns procedimentos não chegam a cobrir bem menos os custos.

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

☒ 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

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com RT, foi dito que o motivo para o desligamento é devido a dificuldade com o sistema, glosas e principalmente VALORES pagos. Ofertado a clínica todo o SUPORTE e encaminhado material de apoio referente ao sistema e regras técnicas. Ofertado TREINAMENTO/RECICLAGEM e realizado o REAJUSTE de tabela conforme cálculo IPCA. Ao avaliarem a nova tabela foi nos dito que, tendo em vista os custos, alguns procedimentos não chegam a cobrir os gastos e que é inviavel manter a parceria.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro