



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

2

Data

22/11/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

151166

SP

KETHELIN SANTANA BACCI

CNPJ

CPF

49498037000180

48729061873

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/06/2023

J

Operadora

SAD172839551944

08/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

34.907

1373

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

28/09/2024

R\$ 71,10

Data início

Data final

Tempo finalização

08/10/2024

22/11/2024

45 dia(s)

1º contato

Data

18/10/2024

Obs.:

[11:34, 18/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Drª KETHELIN SANTANA BACCI CRO: SP - 151166, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento da clínica. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento e se teve alguma insatisfação com o convênio? Assim verificamos se há algo que possamos melhorar e fazer para a sua permanência conosco.[11:34, 18/10/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.[11:34, 18/10/2024] +55 11 91280-0432: SantAnna Odontologia Humanizada agradece seu contato. Como podemos ajudar?[13:12, 18/10/2024] +55 11 91280-0432: Informamos ao paciente a respeito do processo de descredenciamento e agradecemos a parceria. Andrey

2º contato

Data

21/11/2024

Obs.:

Bom dia Drª!Entendo, eu gostaria de conversar sobre sua permanência. Hoje nos dispomos de um setor exclusivo de suporte ao dentista onde o atendimento é em tempo real, estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira. Referente as demora no prazo de liberação, o prazo conforme a ANS é de 24hrs a 48hrs, porém as guias são liberadas em questão de minutos. As guias são liberadas por IA, porém nos temos uma equipe especializada cuidando dessa parte, se precisar liberar uma guia em específico pode nos acionar ou ao suporte que nós verificamos e efetuamos a liberação.

3º contato

Data

21/11/2024

Obs.:

[10:17, 21/11/2024] Retenção Odontolife: Queremos continuar sendo parceiros de longo prazo e acreditamos que a nossa colaboração pode ser ainda mais proveitosa. A sua satisfação é fundamental para nós[10:19, 21/11/2024] Retenção Odontolife: Além disso com todo o suporte referente ao sistema, contando com sua permanência nós poderíamos aplicar o seu REAJUSTE anual visto que já é de direito da Drª[10:20, 21/11/2024] +55 11 91280-0432: Poderia gentilmente me enviar a tabela reajustada?

4º contato

Data

22/11/2024

Obs.:

[10:00, 22/11/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? Segue seu REAJUSTE aprovado!
[10:00, 22/11/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema.
[10:00, 22/11/2024] Retenção Odontolife: Se puder nos dar um retorno o quanto antes, agradeço.
[10:57, 22/11/2024] +55 11 91280-0432: Bom dia, tudo bem ?
[10:57, 22/11/2024] +55 11 91280-0432: Desejo continuar com o processo de descredenciamento.

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☒ Periodontia

☒ Dentística

☐ Prótese Dentalria

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia	355	Periodontia
602	Dentística		Prótese Dentaria
	Endodontia	895	Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia	230	Odontopediatria

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

☐ 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

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☒ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Em contato com a clinica, foi confirmado os motivos para o desligamento que são devido a: burocracia da operadora, dificuldade no pagamento, site mal trabalhado, pacientes com difícil manejo e prazo de liberação das guias. Proposto SUPORTE e REAJUSTE onde encaminhei a tabela simulada e a Drª não teve interesse em permanecer a parceria conosco e deseja seguir com o seu descredenciamento.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro