



Qtd CRO(s)				4
Colaborador			Data	
Andrey Vidal Siqueira			18/07/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	23209	BA	BEATRIZ DOS SANTOS BORGES	
CNPJ		CPF		
42411840000197		07154083565		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
01/08/2022	J	Operadora	SAD171821342293	12/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	SALVADOR	4.134	244	
Atende outros convênios		Quais?		
☐ SIM ☐ NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	28/05/2024	R\$ 68,80		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
12/06/2024	17/07/2024	35 dia(s)		
1º contato	Data			
	16/07/2024			
Status retenção				
☐ Retenção Efetiva				
☒ Desligamento				
☐ Não se trata de Retenção				

1º contato	Data		☐ Não se trata de Retenção
Obs.:			
[17:03, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[17:03, 16/07/2024] +55 71 9948-9304: Clínica Sodonto agradece seu contato. Como podemos ajudar?			
[17:05, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. DANIEL DA SILVA OLIVEIRA CRO: BA - 19128, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descrescimento do prestador ALEXANDRE BASTOS RAMOS - BA - 23006. Gostaria de confirmar se o mesmo já não faz mais parte do quadro clínico? para seguirmos com o desligamento. Aguardo seu retorno.[08:48, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Olá, bom dia...[08:49, 17/07/2024]			

2º contato	Data	17/07/2024
Obs.: [09:57, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Seria o desligamento da clínica? Gostaria de confirmar quais são os motivos que levaram ao descredenciamento? Quería entender melhor e ver se a algo que possamos fazer para mantermos a parceria.[09:58, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Olá, bom dia, sim seria o desligamento...[09:58, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Os responsáveis poderiam para realizar o descredenciamento...[10:05, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos?[10:06, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Os drs astracaram eu sendo para não atender mais este adapco, e o contrato assinado a clínica está assinando a desligamento.		

3º contato	Data	17/07/2024
Obs.:		
[10:12, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Queria entender melhor as insatisfações.. no caso de valores, verifiquei que possuem direito ao REAJUSTE de tabela, só precisaríamos da autorização para encaminhar ao setor responsável analisar e aprovar a nova tabela! Gostariamos muito que mantivessem a parceria conosco! [10:12, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Podemos oferecer todo o suporte e auxílio necessário. [10:14, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Realizando uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários e impulsionar os atendimentos da clínica. Hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real. Estamos sempre em busca de melhorias no		

4º contato **Data** 17/07/2024

Obs.:

[10:22, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Estamos tendo problema com o sistema, não conseguimos acessar o sistema há um tempo, para ver a nota fiscal, para pagamento. Os valores também estão baixos, vocês não informam aos pacientes, que tem até 07 dias úteis para liberar um procedimento, aí quando o paciente vem ser atendido para a primeira consulta, e fica sabendo que pode ocorrer do procedimento dele não ser liberado na mesma hora, ficam implicando conosco, como se fosse a gente que não quer realizar o procedimento.

5º contato	Data	17/07/2024
-------------------	-------------	------------

Obs.: [10:24, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Temos um tempinho que estamos entrando em contato com o suporte de vocês para resolver o acesso a produção, e nada de ser solucionado, e sendo assim ficou difícil, e os responsáveis pediram o descredenciamento. [10:24, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: O sistema de vocês também são um pouco complexo para lidar...
--

Ação Retenção		
☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Em contato com a clínica, foi nos informado sobre suas insatisfações referente ao sistema, onde acharam muito complicado e estavam com problemas para acessar a produção e nota fiscal e Referente aos baixos valores e tempo de liberação dos procedimentos. Ofertado SUPORTE, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E REAJUSTE DE TABELA. Com tudo o que foi ofertado, clínica quis seguir com o descredenciamento.

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	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito	☐ Falta de Reajuste	

Necessário abertura de protocolo

Obs. Geral	

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

<i>Poliana Andrade Silva</i>	<i>Maykon Dal'Negro</i>