



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

3

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

119424

SP

EDILENE SOARES FAUSTINO LEITE

CNPJ

CPF

-

19070237806

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

20/09/2017

F

Operadora

SAD172467477743

26/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,31

06/06/2024

R\$ 10,20

Data início

Data final

Tempo finalização

26/08/2024

15/10/2024

50 dia(s)

1º contato

Data

09/08/2024

Obs.:

[10:56, 09/08/2024] Retenção Odontolife: Certo, gostaria de entender melhor quais são os motivos que levaram ao desligamento, teve alguma insatisfação com o plano?[17:41, 22/08/2024] +55 11 2203-6494: Boa tarde, trabalharemos apenas com atendimento particular[17:45, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Tiveram alguma insatisfação com o convênio?[17:47, 22/08/2024] +55 11 2203-6494: Sim, vocês disseram a uma paciente que estávamos em processo de descredenciamento e não era verdade, pois não formalizamos nada. Mas agora não há o interesse de permanecer

2º contato

Data

23/08/2024

Obs.:

Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte necessário. [15:29, 23/08/2024] Retenção Odontolife: Vejo que já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização poderíamos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela. Juntamente a isso podemos realizar uma ação comercial de divulgação para impulsionar seus atendimentos

3º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

[09:21, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Conseguiu um retorno com a Drª? se vamos seguir com a parceria ou o desligamento. Lembrando que como informado acima, podemos realizar o REAJUSTE anual de repasse da clínica, oferecer todo o suporte e auxílio necessário. Além disso podemos impulsionar os atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários.[12:18, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Bom dia, tudo sim e com você?Sim, vamos continuar com Endodontia Ortodontia Prótese

4º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

[12:28, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Vamos incluir Prótese na divulgação![12:29, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Referente a clínica geral e Dentística, é para removermos de divulgação?[12:46, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Ok, perfeito[12:50, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Mudamos para outro prédio na mesma ruaVamos enviar os comprovantes Rua Paulo de Faria, 182 sala 85 Vila Gustavo[12:50, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Pode deixar, havendo reajuste também ///// Autorizado aplicar índice IPCA 4,4247% - Moeda base *0,31*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados /////

5º contato Data 10/10/2024

Obs.:

[12:52, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Ok, pra atualização de endereço vou precisar de um comprovante de endereço ou da licença de vigilância sanitária. [12:52, 10/10/2024] Retenção Odontolife: OK[12:55, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Certo, o comprovante temos Sobre a Vigilância estamos aguardando, não geraram nem ao menos o protocolo Vou perguntar pra eles qual prazo ou protocolo Se quiser dar continuidade assim, sempre avisamos o paciente sobre o novo prédio Tem planos que não mudamos ainda, devido essa demora da Vigilância Continuamos com a anterior e mantendo as normas[12:57, 10/10/2024] Retenção Odontolife: O comprovante de endereço já basta pra fazermos a atualização.[12:58, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Ok, vamos enviar[12:58, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Quando estiverem com o documento, é só nos enviar[13:28, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Combinado. ///// beneficiário oculto realizado com sucesso.

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 dito que iriam seguir somente com os atendimentos particulares, porém ao ofertar reajuste Drª aceitou permanecer. Realizada atualização cadastral pois a clínica mudou de endereço e realizado o reajuste de moeda conforme IPCA, acrescentado prótese dentária para divulgação.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro