



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

6

Data

22/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

15662

BA

CAROLINE SOUZA SANTOS

CNPJ

CPF

13427276000100

84127929553

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

04/12/2020

J

Operadora

SAD169503763629

18/09/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

3.843

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

28/08/2023

R\$ 49,00

Data início

Data final

Tempo finalização

18/09/2023

22/01/2024

126 dia(s)

1º contato

Data

30/10/2023

Obs.:

Enviado whats app- 71 8194-6017, em 30/10/2023 às 11:01, ofertando ação de divulgação, informando redução do prazo de liberação de guias e nosso contato de suporte ao whats app, e ofertando reajuste contratual, aguardando retorno.

2º contato

Data

09/11/2023

Obs.:

[16:22, 09/11/2023] Retenção - Odontolife: O motivo do meu contato refere-se ao protocolo que à Dra registrou solicitando desligamento, devido à baixa demanda e prazo de liberação de guias
: Informo que posso realizar uma ação de divulgação de vossa Clínica visando impulsionar à procura dos beneficiários por vossos atendimentos, acarretando assim maior demanda/repasso O prazo de liberação das guias sofreram redução, anteriormente era de até 7 dias úteis, agora é até 48 horas (não cheia nem isso) para à auditoria enviar devolutiva Possuímos them um contato de whats app que é único para prestar suporte ao

3º contato

Data

22/11/2023

Obs.:

Gostaria de lhe informar que conforme ANS nosso prazo de liberação é de até 24h á 48h, podendo estar liberando em questão de minutos. Realmente até o mês de março desse ano houve inconsistência no sistema mas já voltou ao normal. Pedimos que agenda um beneficiário no mínimo dois dias após lançar a guia. Ex.: Lançou a guia dia 20/11 marcar a consulta ou procedimento para 22/11 / 23/11, dependendo da agenda da Drª também. Podemos lhe ofertar:SUPORTE, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e apoio para o profissional, atendemos de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00; REAJUSTE DE TABELA, verifiquei que possui direito ao reajuste de tabela de valores, visto que já

4º contato

Data

06/12/2023

Obs.:

Drª Tatiane não possui nenhuma especialidade conforme CFO; Está credenciada na rede concorrente - BRADESCO Dispomos de 178 profissionais na área de CLINICA GERAL e 42 na área de ENDODONTIA. -- Drª tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Setembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,7357% sem reajuste desde 20/10/2021. Autorizado aplicar índice IPCA - Moeda base 0,37 ; Ortodontia 0,30 e sem alterações dos atos diferenciados.

5º contato Data 18/01/2024

Obs.:
Bom dia, Em contato com a Dr, a mesma informa que ainda irá verificar a tabela. Aguardando retorno. Segue interação com a Drª: [09:37, 17/01/2024] Retenção: Gostaria de saber se a Drª conseguiu analisar a tabela de reajuste? Podemos continuar com a parceria ? [09:38, 17/01/2024] TATIANA: Bom dia! [09:38, 17/01/2024] TATIANA: Tenho que verificar [09:40, 17/01/2024] Retenção: Entendi Drª, ficarei no aguardo. [09:41, 17/01/2024] Retenção: Até sexta a Drª conseguiria verificar a tabela? [09:45, 17/01/2024] TATIANA: Sim [09:45, 17/01/2024] Retenção: Perfeito Drª, retornarei o contato na sexta então. [09:46, 17/01/2024] Retenção: Obrigada pela atenção, desejo um ótimo dia. [09:46, 17/01/2024] TATIANA: Certo [09:46, 17/01/2024] Retenção: Até breve! 4 [09:46, 17/01/2024] TATIANA: E no caso da liberação de procedimento está sendo no mesmo dia? : Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos! -- 22/01/2024 -- A mesma informou que - " A doutora disse que vai mandar mensagem a gente vai cancelar o plano Ou pode cancelar por aqui mesmo?" - Foi realizado o reajuste ofertado suporte e ação de divulgação, mas a mesma insiste em seguir com o desligamento

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

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Foi realizado o reajuste de tabela de valores, ofertado ação de divulgação e suporte, mas mesmo após isso a mesma insiste em seguir com o desligamento, por conta de valores. [12:07, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª está ciente que foi REALIZADO REAJUSTE da tabela conforme o cálculo IPCA, ofertado todo suporte que necessitar e ação de divulgação para melhorar a demanda?
[12:09, 22/01/2024] TATIANA 8485 SALVADOR BA: Sim.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro