

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s)	1	
				Data	13/06/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	15871	BA	ANNA KARLA SANTOS MAFRA OLIVEIRA BENICIO			
CNPJ	CPF			85882960550		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
17/10/2022	F	Operadora	SAD1709121767	28/02/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
BA	VITORIA DA CONQUISTA	195	5			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	12/03/2024	R\$ 93,10				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
28/02/2024	13/06/2024	106 dia(s)				

1º contato Data 06/03/2024

Obs.:

[2:49 p. m., 6/3/2024] Retenção Odontolife: Estou entrando em contato para verificar o motivo de descredenciamento, sendo assim, gostaria de saber qual seria o motivo ou insatisfação com o plano? [2:58 p. m., 6/3/2024] +55 77 9863-0854: Boa tarde
Um beneficiário que fiz o tratamento todoEle cancelou o plano , a Odontolife não me informou por e-mail e nem nada para eu dar baixa na guiaQuando fui dar baixa não consegui

2º contato Data 11/04/2024

Obs.:

[10:35, 11/04/2024] Retenção Odontolife: É informado via protocolo Drª[10:36, 11/04/2024] Retenção Odontolife: 40641420240319000106 - 40641420240215000066[10:36, 11/04/2024] Retenção Odontolife: Sempre abre um protocolo informando e dão prazo de 5 dias para a conclusão.[10:46, 11/04/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que no protocolo 40641420240319000106 conclui as guias dentro do prazo.[10:48, 11/04/2024] Retenção Odontolife: Podemos lhe dar mais suporte, realizar um treinamento e realiza um reajuste dos valores.[10:48, 11/04/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos que continuasse com os atendimentos pelo plano

3º contato Data

Obs.:

“Me manda tabela para análise”, irei realizar conforme cálculo IPCADr(a) possui direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Março de 2023 a Março de 2024, de 0,35 para 0,36 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 3,93%
COMO NÃO TEVE REAJUSTE NO ANO DE 2023, SEGUE REAJUSTE DOS ÚLTIMOS ANOS:
10/2022 - 10/2023 IPCA 5,44% 0,35 - 0,37 // 10/2023 - 03/2024 IPCA 2,51% 0,37 - 0,38

4º contato Data

Obs.:

06/06/2024 08:05De:
MAYKON WILLIAN DAL NEGRO
Mensagem:
Vista a manifestação do profissional
Oriente entrar em contato com o mesmo antes de seguirmos com o reajuste

5º contato Data 06/06/2024

Obs.:

[16:07, 06/06/2024] Retenção Odontolife: Drª ANNA KARLA SANTOS MAFRA OLIVEIRA BENICIO CRO: BA - 15871, Meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. Estamos com o seu Reajuste em análise. Porem recebemos sua informação novamente para o desligamento. Seguimos com o descredenciamento ou com o Reajuste de valores?

[21:53, 06/06/2024] +55 77 9863-0854: Pode descredenciar

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Mudou de Área |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Dado todo o suporte ofertado treinamento e REAJUSTE de valores, onde esse foi encaminhado para análise, porém ao decorrer do processo, Drª encaminha mensagem novamente solicitando o descredenciamento devido a não receber um retorno. Drª não quis seguir com o reajuste.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro