



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

09/10/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	131884	SP	CAREN AUGUSTINHO DO NASCIMENTO

CNPJ

-

CPF

35665762806

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
04/10/2021	F	Operadora	SAD172313406336	08/08/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	BAURU	1.597	27

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,35

Última produç.

02/07/2024

Valor última prod.

R\$ 62,30

Data início	Data final	Tempo finalização
08/08/2024	09/10/2024	62 dia(s)

1º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[14:23, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[14:25, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Drª CAREN AUGUSTINHO DO NASCIMENTO CRO: SP - 131884, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento e verificar se teve alguma insatisfação com o convênio?[14:25, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[14:30, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: Boa tarde! Tudo bem e você? Infelizmente é o convênio que tenho menor assistência. Já precisei de ajuda algumas vezes e não tive nenhum suporte.Além disso, o convênio passa algumas informações que não são reais para os pacientes, como por exemplo divulgar que eu realizo atendimentos de urgências (eu nunca atendi urgência para nenhum convênio, todos os atendimentos são com horário agendado). Teve pacientes que brigaram, xingaram alegando que eu atendia urgência e que estava recusando atendimento.

3º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

Além de tudo isso, estou passando por mudanças grandes no pessoal e não poderei continuar atendendo como antes. Por isso a solicitação do desligamento por favor 🙏[14:33, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: gostaria de agendar uma consulta de urgência[14:33, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: no site do plano consta[14:35, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: A última atualização foi em fevereiro de 2023 (já faz mais de 1 ano e meio). Desde então já solicitei que retrisassem periodontia (continua até hoje). Acrescentaram urgência (nunca solicitei isso).[14:35, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: Algumas coisas não fazem sentido

4º contato

Data

11/09/2024

Obs.:

[09:02, 11/09/2024] Retenção Odontolife: No caso o descredenciamento, seria devido a motivos pessoais, correto? Nós gostaríamos muito que a Drª permanecesse conosco junto a parceria, como informei estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte necessário. Notei também que podemos realizar o seu REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização, encaminhamos ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela.
[09:04, 11/09/2024] Retenção Odontolife: Seria realmente inviável permanecer com os atendimentos, referente aos seus motivos para o

5º contato

Data

08/10/2024

Obs.:

[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Bom dia[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Tudo bem e você?[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Obrigada pelo retorno[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Poderia enviar a nova tabela para análise por favor?[15:59, 08/10/2024] +55 14 99863-5769: Boa tarde, tudo bem? Conforme conversamos, foi solicitado o desligamentos do convênio no dia 08/08/2024. Vocês entrarem em contato oferecendo uma nova tabela e comentei que não teria interesse em atender o convênio. Mas ainda assim disseram que iriam enviar a nova tabela para análise. Vocês poderiam por favor prosseguir com o desligamento do convênio? Precisamos que removam o cadastro do site assim que possível!![16:47, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema.[16:48, 08/10/2024] Retenção Odontolife: A tabela foi encaminhada dia 18/09 o setor responsável tem uma certa demanda para analisar. Desculpe pela demora.[16:49, 08/10/2024] +55 14 99863-5769: Vou pedir para prosseguir com o desligamento por favor[16:50, 08/10/2024] +55 14 99863-5769: Obrigada pela oportunidade de rever a tabela, mas precisaremos prosseguir com o desligamento e descredenciamento[16:52, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Entendo, nesse caso iremos seguir com o processo de descredenciamento[16:52

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☐ 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☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☒ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com RT, a mesma informa que não teve o suporte esperado da operadora, e que no momento está passando por mudanças em seu pessoal e irá diminuir os atendimentos. Com tudo ofertei SUPORTE, E REAJUSTE DE TABELA, Drª concordou em analisar porém mesmo assim com a tabela encaminhada solicitou o desligamento.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro