



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

2

Data

20/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

143621

SP

THAINA RAYANE DE BARROS NUNES

CNPJ

CPF

42614733000166

48159752806

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

16/05/2022

J

Operadora

SAD170541208781

16/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

CAMPINAS

2.563

61

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,37

13/07/2023

R\$ 201,60

Data início

Data final

Tempo finalização

16/01/2024

20/03/2024

64 dia(s)

1º contato

Data

16/01/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
[09:38, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: Bom dia! Tudo bem? [09:43, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:47, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: Tudo bem e vc? [09:48, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: Queria falar a respeito da tabela de valores que havia falado para melhorar os valores para darmos continuidade ao convenio. [09:48, 16/01/2024] +55 19 3291-4026: E tb, sobre o treinamento ao sistema, que é muito complicado, vc disse que iria ter melhoria. A mesma possui direito ao reajuste de tabela, visto que desde o credenciamento não teve.

2º contato

Data

22/01/2024

Obs.:
Dr(a) tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Dezembro de 2023 a Janeiro de 2024, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,6211% sem reajuste desde 16/05/2022.

3º contato

Data

07/02/2024

Obs.:
Autorizado aplicar índice IPCA 4,6211% - Moeda base *0,37*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados

4º contato

Data

18/03/2024

Obs.:
Segue conversa via whatsapp: : Bom dia, tudo bem?Esse valor teria como ser maior, pq está bem abaixo dos que eu atendo, acaba não sendo viável [10:59 AM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: O que poderia ser feito?Retenção Odontolife: Infelizmente não conseguimos Drª [0:06 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Entendi: E o valor vezes 0.37? [0:09 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Sim o HMO x sua moeda 0,37 [0:50 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Ok [1:14 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: **Concorda com a alteração dos valores ou seguiremos com o desligamento ? [1:16 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Sim, vamos ver como será dessa form [1:16 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Qualquer coisa peço o desligamento** [2:36 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Ok [2:36 PM, 18/03/2024] Retenção Odontolife: Irei pedir ao setor responsável realizar um novo treinamento. [2:40 PM, 18/03/2024] +55 19 3291-4026: Ok.

5º contato

Data

20/03/2024

Obs.:
Por gentileza alterar a moeda base da mesma: Autorizado aplicar índice IPCA 4,6211% - Moeda base *0,37*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados. Após devolver para retenção seguir com a tratativa. -- Estamos com inconsistência nos cadastros PJ da Odontolife, o sistema não está salvando o valor de moeda base. Consegui incluir apenas o ato de ortodontia para moeda 0,30. Assim que o sistema voltar ao normal estaremos recolocando a moeda 0,37 para a doutora. ---- Bom dia!
REALIZADO BENEFICIÁRIO OCULTO - Em contato com a secretária informa que está realizando atendimento pelo plano. Segue print em anexo

Ação Retenção

☒ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **ORIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Drª informou que estava com dificuldades com o sistema e os valores não compensavam, realizado reajuste da mesma, concordou com os valores e será realizado um novo treinamento. **REALIZADO BENEFICIÁRIO OCULTO - Em contato com a secretária informa que está realizando atendimento pelo plano. Segue print em anexo**

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 Grossoiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro