



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

3

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

20429

BA

VITAL PEREIRA DE MEDEIROS FILHO

CNPJ

CPF

42054621000106

06644466478

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

29/11/2021

J

Operadora

SAD17122630954

25/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

CANDEIAS

100

10

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

25/03/2024

14/05/2024

50 dia(s)

1º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[15:01, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então a Drª não está atendendo na clínica mas está atendendo pelo plano?[15:03, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: não[15:04, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: e não atendemos mais a dental uni na clínica[15:08, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então atende na clínica mas não planos odontológicos isso?[15:08, 07/05/2024] Retenção Odontolife: É que não entendi.[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Foi aberto um desligamento da clínica com o plano.[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Porém a Drª LARA está credenciada em duas clínicas[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então preciso saber se a

2º contato

Data

07/05/2024

Obs.:

[16:04, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Poderia me informar os motivos de não atender mais o plano? alguma insatisfação?[16:07, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: sim[16:39, 07/05/2024] Retenção Odontolife: quais seriam?[17:06, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Insatisfação com o atendimento de vocêsComplicação para atendimento liberação das guiasPacientes insatisfeitos e nos culpando por demora de vocêsNão liberação dos procedimentos simplesRepasse muito baixo dos valoresEnfim os motivos são muitos e após deliberação interna nós não temos mais interesse em prosseguir com nossa parceria

3º contato

Data

09/05/2024

Obs.:

Se o problema é o sistema, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e auxílio para o profissional, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento. Podemos fornecer um treinamento, podemos mandar um vídeo gravado de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online.[11:17, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Referente a valores notei que a Drª tem direito a REAJUSTE DE TABELA, podemos realizar um

4º contato

Data

09/05/2024

Obs.:

[11:28, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Bom dia, Dra Lara aqui. Tentamos por meses persistir com a parceria, o suporte não nos auxilia com nada, a gente solicita as coisas e demoram até 4 horas para responder, solicitamos procedimentos simples e não é autorizado, já solicitei reajuste umas 4 vezes e parece que to falando sozinha porque não consigo nenhuma resposta. Estou realmente chateada e decepcionada com o plano, e além de tudo isso a quantidade de paciente que atendemos é muito pouca desde convenio para justificar o estresse e o repasse mínimo.[12:00, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Entendo, referente a baixa demanda. Podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar

5º contato

Data

14/05/2024

Obs.:

[12:05, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Poderiam ter feito isso, a meses atrás quando reclamamos da primeira vez[12:05, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Agora não temos mais interesseReferente a clínica Razão social: CLIN UP CNPJ: 42054621000289, onde a RT é a Drª CAROLYNE CALIXTO CAMARGOS 21260 BA, a clínica também não atenderá mais pelo plano?[08:26, 14/05/2024] Retenção Odontolife: poderia me dar um retorno?[08:26, 14/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: não[08:29, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Não irá atender mais, correto?[08:29, 14/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: isso

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☒ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Drª se queixa que o sistema é muito burocrático e que o suporte não o ajudou em nada. Ofertado TREINAMENTO/SUPORTE, informado que íamos realizar um REAJUSTE desde 2021, visto que era direito da mesma. Ofertado AÇÃO DE DIVULGAÇÃO e mesmo assim Drª não quis negociar. Logo após, diz que não tem interesse e que as duas clínicas CNPJ:42054621000106 / 42054621000289 não atendem mais o plano.

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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro