

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			3		
Andrey Vidal Siqueira				Data	14/05/2024	
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?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	Sem guias	R\$ -				
Data inicio	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: Pôrém 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 vocês Complicação para atendimento eliberação das guias Pacientes insatisfeitos e nos culpando por demora de vocês Não liberação dos procedimentos simples Repasse muito baixo dos valores Enfim os motivos são muitos e após deliberarão 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 auxilio para o profissional, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 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 minimo. [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 interesse Referente 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

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

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input 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 checked="" 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

<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
-----------------------	------------------