



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

4

Data

18/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

21755

BA

AMANDA SILVA COSTA PITTA

CNPJ

CPF

42411840000197

01216934576

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/07/2022

J

Operadora

SAD171821342293

12/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

4.134

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/06/2024

17/07/2024

35 dia(s)

1º contato

Data

16/07/2024

Obs.:

[17:03, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[17:03, 16/07/2024] +55 71 9948-9304: Clínica Sodonto agradece seu contato. Como podemos ajudar?
[17:05, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. DANIEL DA SILVA OLIVEIRA CRO: BA - 19128, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento do prestador ALEXANDRE BASTOS RAMOS - BA - 23006. Gostaria de confirmar se o mesmo já não faz mais parte do quadro clínico? para seguirmos com o desligamento. Aguardo seu retorno.[08:48, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Olá, bom dia...[08:49, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[08:49, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.

2º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[09:57, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Seria o desligamento da clínica? Gostaria de confirmar quais são os motivos que levaram ao descredenciamento? Quería entender melhor e ver se a algo que possamos fazer para mantermos a parceria.[09:58, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Olá, bom dia, sim seria o desligamento...[09:58, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Os responsáveis pediram para realizar o descredenciamento .[10:05, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos?[10:06, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Os drs entraram em acordo para não atender mais este plano, e por este motivo a clínica está pedindo o desligamento.

3º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[10:12, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Quería entender melhor as insatisfações.. no caso de valores, verifiquei que possuem direito ao REAJUSTE de tabela, só precisaríamos da autorização para encaminhar ao setor responsável analisar e aprovar a nova tabela! Gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco[10:12, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário.[10:14, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Realizando uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários e impulsionar os atendimentos da clínica. Hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real. Estamos sempre em busca de melhorias no atendimento.

4º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[10:22, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Estamos tendo problema com o sistema, não conseguimos acessar o sistema há um tempo, para ver a nota fiscal, para pagamento. Os valores também estão baixos, vocês não informam aos pacientes, que tem até 07 dias úteis para liberar um procedimento, aí quando o paciente vem ser atendido para a primeira consulta, e fica sabendo que pode ocorrer do procedimento dele não ser liberado na mesma hora, ficam implicando conosco, como se fosse a gente que não quer realizar o procedimento.

5º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[10:24, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: Temos um tempinho que estamos entrando em contato com o suporte de vocês para resolver o acesso a produção, e nada de ser solucionado, e sendo assim ficou difícil, e os responsáveis pediram o descredenciamento.
[10:24, 17/07/2024] +55 71 9948-9304: O sistema de vocês também são um pouco complexo para lidar...

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Em contato com a clínica, foi nos informado sobre suas insatisfações referente ao sistema, onde acharam muito complicado e estavam com problemas para acessar a produção e nota fiscal e Referente aos baixos valores e tempo de liberação dos procedimentos. Ofertado SUPORTE, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E REAJUSTE DE TABELA. Com tudo o que foi ofertado, clínica quis seguir com o descredenciamento.

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

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro