



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Data
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	18704	BA	LORENA PRADO NERI	
CNPJ	CPF			
42383804000167		05233807556		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/07/2022	J	Operadora	SAD169503763629	18/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	SALVADOR	3.843	244	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	28/08/2023	R\$ 49,00		
Data inicio	Data final	Tempo finalização	Status retenção	
18/09/2023	22/01/2024	126 dia(s)	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento	

Obs.:
Enviado whats app- 71 8194-6017, em 30/10/2023 às 11:01 , ofertando
nossa contato de suporte ao whats app, e ofertando reajuste contratual,

[16:22, 09/11/2023] Retenção - Odontolife: O motivo do meu contato refere-se ao protocolo que à Dra registrou solicitando desligamento, devido à baixa demanda e prazo de liberação de guias: informe que posso realizar uma ação de divulgação de vossa Clínica visando impulsionar à procura dos beneficiários por vossos atendimentos, acarretando assim maior demanda/repassa. O prazo de liberação das guias sofreram redução, anteriormente era de até 7 dias úteis , agora é até 48 horas (48h, cinco dias úteis) para a auditoria envies desfeita. Descreva-me um contato do whast app que é preciso para tratar questo

3º contato	Data	22/11/2023
Obs.:		
Gostaria de lhe informar que conforme ANS nosso prazo de liberação é de até 24h á 48h, podendo estar liberando em questão de minutos. Realmente até o mês de março desse ano houve inconsistência no sistema mas já voltou ao normal. Pedimos que agenda um beneficiário no mínimo dois dias após lançar a guia. Ex.: Lançou a guia dia 20/11 marcar a consulta ou procedimento para 22/11 / 23/11, dependendo da agenda da Drª também. Podemos lhe ofertar: SUPORTE, disponemos de um setor exclusivo para dar todo suporte e apoio para o profissional, atendemos de segunda a sexta-feira das 08h00 ás 18h00; REAJUSTE DE TABELA, verifiquei que possui direito ao reajuste de tabela de valores, visto que já		

4º contato	Data	06/12/2023
Obs.:		
Drª Tatiane não possui nenhuma especialidade conforme CFO; Está credenciada na rede concorrente - BRADESCO. Dispomos de 178 profissionais na área de CLÍNICA GERAL e 42 na área de ENDODONTIA. -- Drº tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Setembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,7357% sem reajuste desde 20/10/2021. Autorizado aplicar índice IPCA - Moeda base 0,37 ; Ortodontia 0,30 e sem alterações dos atos diferenciados.		

5º contato **Data** 18/01/2024

Obs.:

Bom dia, Em contato com a Dr, a mesma informa que ainda irá verificar a tabela. Aguardando retorno. Segue interação com a Dra: [09:37, 17/01/2024] Retenção: Gostaria de saber se a Dr^a conseguiu analisar a tabela de rejeustade? Podemos continuar com a parceria ? [09:38, 17/01/2024] TATIANA: Bom dia! [09:38, 17/01/2024] TATIANA: Tenho que verificar [09:40, 17/01/2024] Retenção: Entendi Dr^a, ficarei no aguardo. [09:41, 17/01/2024] Retenção: Até sexta a Dr^a conseguirá verificar a tabela? [09:45, 17/01/2024] TATIANA: Sim [09:45, 17/01/2024] Retenção: Perfeito Dr^a, retornarei o contato na sexta então. [09:46, 17/01/2024] Retenção: Obrigada pela atenção, desejo um ótimo dia. [09:46, 17/01/2024] TATIANA: Certo [09:46, 17/01/2024] Retenção: Até breve! [09:46, 17/01/2024] TATIANA: E no caso da liberação de procedimento está sendo no mesmo dia? Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h ás 48h, mas a maioria está sendo liberadas em questão de minutos! -- 22/01/2024 -- A mesma informou que - `` A doutora disse que vai mandar mensagem a gente vai cancelar o plano

Acão Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".

Motive desligamentos

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" 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 type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Ohs. Geral

Foi realizado o reajuste de tabela de valores, ofertado ação de divulgação e suporte, mas mesmo após isso a mesma insiste em seguir com o desligamento, por conta de valores. [12-07, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª está ciente que foi REALIZADO REAJUSTE da tabela conforme o cálculo IPCA, ofertado todo suporte que necessitar e ação de divulgação para melhorar a demanda?

Setor responsável

- T.I. Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro