



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

3

Data

15/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

119506

SP

TALITA CASARIM PINHEIRO

CNPJ

CPF

47426649000132

39555231877

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/06/2023

J

Operadora

SAD172467477743

26/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,31

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

26/08/2024

15/10/2024

50 dia(s)

1º contato

Data

09/08/2024

Obs.:

[10:56, 09/08/2024] Retenção Odontolife: Certo, gostaria de entender melhor quais são os motivos que levaram ao desligamento, teve alguma insatisfação com o plano?[17:41, 22/08/2024] +55 11 2203-6494: Boa tarde, trabalharemos apenas com atendimento particular[17:45, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Tiveram alguma insatisfação com o convênio?[17:47, 22/08/2024] +55 11 2203-6494: Sim, vocês disseram a uma paciente que estávamos em processo de descredenciamento e não era verdade, pois não formalizamos nada. Mas agora não há o interesse de permanecer

2º contato

Data

23/08/2024

Obs.:

Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte necessário. [15:29, 23/08/2024] Retenção Odontolife: Vejo que já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização poderíamos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela. Juntamente a isso podemos realizar uma ação comercial de divulgação para impulsionar seus atendimentos

3º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

[09:21, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Conseguiu um retorno com a Drª? se vamos seguir com a parceria ou o desligamento. Lembrando que como informado acima, podemos realizar o REAJUSTE anual de repasse da clínica, oferecer todo o suporte e auxílio necessário. Além disso podemos impulsionar os atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários.[12:18, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Bom dia, tudo sim e com você?Sim, vamos continuar com Endodontia Ortodontia Prótese

4º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

[12:28, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Vamos incluir Prótese na divulgação![12:29, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Referente a clínica geral e Dentística, é para removermos de divulgação?[12:46, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Ok, perfeito[12:50, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Mudamos para outro prédio na mesma ruaVamos enviar os comprovantes Rua Paulo de Faria, 182 sala 85 Vila Gustavo[12:50, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Pode deixar, havendo reajuste também ///// Autorizado aplicar índice IPCA 4,4247% - Moeda base *0,31*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados /////

5º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

[12:52, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Ok, pra atualização de endereço vou precisar de um comprovante de endereço ou da licença de vigilância sanitária. [12:52, 10/10/2024] Retenção Odontolife: OK[12:55, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Certo, o comprovante temos Sobre a Vigilância estamos aguardando, não geraram nem ao menos o protocolo Vou perguntar pra eles qual prazo ou protocolo Se quiser dar continuidade assim, sempre avisamos o paciente sobre o novo prédio Tem planos que não mudamos ainda, devido essa demora da Vigilância Continuamos com a anterior e mantendo as normas[12:57, 10/10/2024] Retenção Odontolife: O comprovante de endereço já basta pra fazermos a atualização.[12:58, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Ok, vamos enviar[12:58, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Quando estiverem com o documento, é só nos enviar[13:28, 10/10/2024] +55 11 2203-6494: Combinado. ///// beneficiário oculto realizado com sucesso.

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 dito que iriam seguir somente com os atendimentos particulares, porém ao ofertar reajuste Drª aceitou permanecer. Realizada atualização cadastral pois a clínica mudou de endereço e realizado o reajuste de moeda conforme IPCA, acrescentado prótese dentária para divulgação.

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

☐ Outros

☐ 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