



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		3	
Camila Guilherme		Data		15/08/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	28669	RJ	GLAUCIANE MELLO ARAUJO E SOUSA		
CNPJ		CPF			
07488534000158		08302852708			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
25/04/2015	J	Operadora	SAD168788112358	27/06/2023	
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NOVA IGUAÇU	901		52	
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
27/06/2023	15/08/2023	49 dia(s)			
1º contato		Data 27/06/2023			
Obs.: Em contato para validação, responsável técnica informa que deseja o descredenciamento do plano devido a burocracia, a mesma alegou: "Estou insatisfeita com o plano gostaria de solicitar o cancelamento de atendimento da Life e uni pois as autorizações são muito burocráticas trazendo problemas p clínica pois os pacientes acham a o problema é conosco . O sistema é muito ultrapassado necessitando aguardar pra autorizar mas o pior foi ter um procedimento de bloco negado alegando q o dente n precisa de bloco sendo q ja tinha um bloco e eu avalei e precisava sim de bloco. A paciente ficou chateada a principio com a clínica. Então realmente n estou mais querendo atender este plano. Os valores são muito baixos e algumas vezes dificuldades e sem sucesso."					
2º contato		Data 27/06/2023			
Obs.: Continuação.:Depois de tudo isso ligamos e disseram q o dente em questão n precisava de bloco só de uma restauração, Enfim quem avaliou foi eu (dentista). Mediante a tantos transtornos pois ãi foi só esse paciente (muitos já chegaram reclamando dizendo q n conseguem fazer nada pelo plano) EU responsável técnica n estou satisfeita. Atendo Amil sul América golden há anos além de unimed metlife .N tive esses problemas . O descontentamento do paciente com o plano traz prejuízos ao bom funcionamento e reputação da clinica."					
3º contato		Data 07/08/2023			
Obs.: Entrado em contato via whats app- 21 97974-0687, em 07/08/2023 às 10:51 informando que possuímos um whats app específico para suporte ao dentista, p/ auxiliá-la em relação a contratempos/dúvidas /burocracia. Citei que a mesma possui direito a reajuste contratual a partir de dezembro de 2023 , solicitando assim mais um voto de confiança p/ permanecermos com à parceria até a data do reajuste e ofertei ação de divulgação da clinica, p/ impulsionar à procura dos beneficiários pelos atendimentos da clinica, para gerar mais repasse até que à data de reajuste esteja vigente.					
4º contato		Data 08/08/2023			
Obs.: Em resp.,via whats- 21 97974-0687, em 07/08/2023 às 17:50 ,prof.informou que entraria em contato conosco,no dia seguinte solicitou que enviásse a tabela de proc. dela via e-mail glaucianecd@hotmail.com, diante disso encaminhado (em 08/08/2023 às 17:07) , solicitando análise e/ ou autorização p/ reajuste.10/08/2023:Em resposta ,via whats- 21 97974-0687, solciitando contraproposta em relação ao tto endodontico Uniradicular (R\$120,00) e Biradicular (R\$160,00),diante disso farei à sol.ao setor responsável (DGE)Informei à Dra que por ora,não é possível realizarmos o reajuste uma vez que o mesmo foi feito em dez. de 2022 , sugeri que então ,até que possa ser feito novo reajuste OU retirasse de					

5º contato Data 15/08/2023

Obs.:

Em resposta , via whats app- 21 97974-0687, em 07/08/2023 às 17:50 Dra informa que entrará em contato conosco no dia seguinte (08/08/2023) , em 08/08 solicitou que eu enviásse a tabela de procedimentos da mesma no e-mail glaucianecd@hotmail.com , encaminhada à tabela .Em 10/08/2023 às 12:00 , Dra solicita revisão de valores p/ canal Uni e Bi , porém a informo que devido ter se credenciado em menos de 1 ano, não é possível fazer o reajuste . Sugerir, então, que OU tirasse de divulgação à área de ENDODONTIA OU permaneça atuando com à tabela atual , até à data do reajuste (07/12/2023).A mesma pediu que eu entrasse em contato no telefone 21 983950222 ,a chamei no whats app (no número citado) em 10/08/2023 às 17:50 , cuja resposta foi em 14/08/2023 às 17:35 informando que irão retomar os atendimentos junto ao plano , informou os números de contato p/ os beneficiários ligar e agendar consultas (21) 26671479, (21) 979740687 (os mesmos que já constam cadastrados).Passei para ela o telefone de contato do suporte ao dentista (whats app-41 99233-6357) , dentista reiterou referente ao um valor do ceromero ser o mesmo valor da coroa de acrílico , mas foi apenas um adendo, manteve-se decidida a retomar os atendimentos .Agradei à parceria e ressaltei sobre a data em que a mesma pode solicitar reajuste

Ação 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 checked="" type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Após contato com profissional e série de tratativas (envio de tabela reajustada em dezembro de 2022, informado contato de whats app de suporte ao dentista)Dra voltou atrás da decisão de desligamento e tornará a atender nossos beneficiários. Realizado beneficiário oculto no whatsapp (21) 979740687 15/08 às 11h43, Mailaine (secretária) confirma atendimento pelo plano, conforme segue em anexos.

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 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 Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Motivos Particulares	

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

--

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes
