



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	6	
DUANY VITÓIA BALHUK		Data	22/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	8103	BA	JAMILLE DE SIQUEIRA BACELLAR	
CNPJ		CPF		
42383804000167		82250022534		
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?		
☐ SIM ☒ NÃO		-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	28/08/2023	R\$ 49,00		
Data início	Data final	Tempo finalização		
18/09/2023	22/01/2024	126 dia(s)		
1º contato	Data	30/10/2023		
Obs.:				
Enviado whats app- 71 8194-6017, em 30/10/2023 às 11:01, ofertando ação de divulgação, informando redução do prazo de liberação de guias e nosso contato de suporte ao whats app, e ofertando reajuste contratual, aguardando retorno.				
2º contato	Data	09/11/2023		
Obs.:				
[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 : Informo que posso realizar uma ação de divulgação de vossa Clínica visando impulsionar à procura dos beneficiários por vossos atendimentos, acarretando assim maior demanda/repasso O prazo de liberação das guias sofreram redução, anteriormente era de até 7 dias úteis, agora é até 48 horas (não cheia nem isso) para à auditoria enviar devolutiva Possuímos them um contato de whats app que é único para prestar suporte ao				
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, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e apoio para o profissional, atendemos de segunda a sexta-feira das 08h00 às 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 CLINICA GERAL e 42 na área de ENDODONTIA. -- Drª 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 Drª conseguiu analisar a tabela de reajuste? 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 Drª, ficarei no aguardo. [09:41, 17/01/2024] Retenção: Até sexta a Drª conseguiria verificar a tabela? [09:45, 17/01/2024] TATIANA: Sim [09:45, 17/01/2024] Retenção: Perfeito Drª, 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! 4 [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 á 48h, mas a maioria estão 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 Ou pode cancelar por aqui mesmo?" - Foi realizado o reajuste ofertado suporte e ação de divulgação, mas a mesma insiste em seguir com o desligamento

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

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	
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM	☐ NÃO
------------------------------	------------------------------

Obs. 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?
[12:09, 22/01/2024] TATIANA 8485 SALVADOR BA: Sim.

Setor responsável

☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro