



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

18/09/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	122654	SP	JEOAS AQUILA PEDRAL E SILVA

CNPJ

-

CPF

00695028545

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
12/11/2021	F	Operadora	SAD172244210958	31/07/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	33.492	1176

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,37

Última produç.

25/03/2024

Valor última prod.

R\$ 30,80

Data início	Data final	Tempo finalização
31/07/2024	18/09/2024	49 dia(s)

1º contato      Data      11/09/2024

Obs.: [14:19, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de conversar sobre sua permanência junto a operadora, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora podemos oferecer todo o suporte necessário ao Dr. pois hoje temos um setor exclusivo de SUPORTE onde atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxílio pode nos acionar.[14:19, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Suporte - Relacionamento[14:20, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Referente a glosas eu posso lhe encaminhar todo o material de apoio aqui mesmo referente ao sistema e regras técnicas, gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco!

2º contato      Data      11/09/2024

Obs.: [14:22, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que podemos melhorar seus valores pois o Dr. possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização posso encaminhar ao setor responsável para analisar a aprovar a nova tabela.

3º contato      Data      11/09/2024

Obs.: [14:59, 11/9/2024] +55 11 98493-7590: Boa tarde, minha questão é que não é a primeira vez que passo por este problema, onde consultas realizadas são canceladas, sem eu as cancelar, mando as fotos com a solicitação do procedimento e aprovam depois glosa falando que não identificou as faces, mando a gto pelo celular que faz foto automaticamente e falam que esta ilegível, pedem para fazer recurso, onde se eu mando tudo direitinho para fazer recurso além de demorado é cansativo esperar mais 45 dias para uma resposta negativa, ai fico frustrado, por que demanda deste plano tem bastante mas hoje que vi que tive muitas glosas e eu conheço meu trabalho e nunca iria mandar um serviço para

4º contato      Data      11/09/2024

Obs.: [15:01, 11/9/2024] +55 11 98493-7590: quero muito realizar o meu trabalho, mas tem muitos outros dentistas com os mesmos problema com este planoEntendo sua frustração e agradeço por esclarecer seus motivos. As guias tem um prazo de validade de 90 dias, caso não sejam concluídas até a data limite elas são canceladas automaticamente no sistema. Lamento que teve este problema com glosas, como informado acima estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora. Com o que foi proposto para melhorias em seus atendimentos e melhor experiência com o convênio o Dr. deseja seguir com o seu descredenciamento? Pois podemos melhorar sua tabela,

5º contato      Data      12/09/2024

Obs.: [11:02, 12/9/2024] +55 11 98493-7590: Bom dia, vou tentar mais uma vez com plano, e espero que não me deixem na mão novamente[11:06, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Agradecemos por manter a parceria conosco Dr. 11:07, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Vou encaminhar seu REAJUSTE de tabela ao setor responsável e assim que for aprovado eu lhe envio a tabela atualizada.[11:07, 12/9/2024] +55 11 98493-7590: Combinado//Autorizado aplicar índice IPCA 4,3532% - Moeda base \*0,37\*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados[08:40, 17/09/2024] Retenção Odontolife: Segue seu REAJUSTE de tabela aprovado![08:40, 17/09/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema.[08:44, 17/09/2024] Retenção Odontolife: Se puder nos dar um retorno o quanto antes, agradeço. [10:54, 18/09/2024] +55 11 98493-7590: Bom dia Sim

Ação Retenção

☒ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Ofertado todo o suporte necessário referente ao sistema e a glosas onde era o motivo principal do Dr. para o desligamento, realizamos o seu REAJUSTE anual de repasse conforme era de direito do profissional, onde o mesmo concordou em continuar com os atendimentos ao convênio após o suporte e ao reajuste proposto, em validação foi confirmado dados cadastrais.

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> Migração
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> 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