

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora  CRO  UF  Nome dentista

CNPJ  CPF

Data inclusão  Tipo  Demandado por?  Nº do protocolo  Dt. abertura protocolo

UF  Cidade  nº de vidas  nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios  SIM  NÃO  NÃ

Moeda  Última produç.  Valor última prod.

Data início  Data final  Tempo finalização

1º contato  Data

Obs.: [15:01, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então a Drª não está atendendo na clínica mas está atendendo pelo plano?[15:03, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: não[15:04, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: e não atendemos mais a dental uni na clínica[15:08, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então atende na clínica mas não planos odontológicos isso?[15:08, 07/05/2024] Retenção Odontolife: É que não entendi.[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Foi aberto um desligamento da clínica com o plano.[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Porém a Drª LARA está credenciada em duas clínicas[15:09, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Então preciso saber se a

2º contato  Data

Obs.: [16:04, 07/05/2024] Retenção Odontolife: Poderia me informar os motivos de não atender mais o plano? alguma insatisfação?[16:07, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: sim[16:39, 07/05/2024] Retenção Odontolife: quais seriam?[17:06, 07/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Insatisfação com o atendimento de vocêsComplicação para atendimento liberação das guiasPacientes insatisfeitos e nos culpando por demora de vocêsNão liberação dos procedimentos simplesRepasse muito baixo dos valoresEnfim os motivos são muitos, e após deliberação interna nós não temos mais interesse em prosseguir com nossa parceria

3º contato  Data

Obs.: Se o problema é o sistema, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e auxílio para o profissional, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento. Podemos fornecer um treinamento, podemos mandar um vídeo gravado de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online.

[11:17, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Referente a valores notei que a Drª tem direito a REAJUSTE DE TABELA, podemos realizar um

4º contato  Data

Obs.: [11:28, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Bom dia, Dra Lara aqui. Tentamos por meses persistir com a parceria, o suporte não nos auxilia com nada, a gente solicita as coisas e demoram até 4 horas para responder, solicitamos procedimentos simples e não é autorizado, já solicitei reajuste umas 4 vezes e parece que to falando sozinha porque não consigo nenhuma resposta. Estou realmente chateada e decepcionada com o plano, e além de tudo isso a quantidade de paciente que atendemos é muito pouca desde convenio para justificar o estresse e o repasse mínimo.[12:00, 09/05/2024] Retenção Odontolife: Entendo, referente a baixa demanda. Podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar

5º contato  Data

Obs.: [12:05, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Poderiam ter feito isso, a meses atrás quando reclamamos da primeira vez [12:05, 09/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: Agora não temos mais interesseReferente a clínica Razão social: CLIN UP CNPJ: 42054621000289, onde a RT é a Drª CAROLYNE CALIXTO CAMARGOS 21260 BA, a clínica também não atenderá mais pelo plano?[08:26, 14/05/2024] Retenção Odontolife: poderia me dar um retorno?[08:26, 14/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: não[08:29, 14/05/2024] Retenção Odontolife: Não irá atender mais, correto? [08:29, 14/05/2024] Clin Up Clínica Odontológica-20680-BA: isso

Ação Retenção  Ofertado Novos Valores  Ofertado Suporte  Ofertado Divulgação  Ofertado Treinamento  Ofertado Reciclagem  Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".** Drª se queixa que o sistema é muito burocrático e que o suporte não o ajudou em nada. Ofertado TREINAMENTO/SUPORTE, informado que íamos realizar um REAJUSTE desde 2021, visto que era direito da mesma. Ofertado AÇÃO DE DIVULGAÇÃO e mesmo assim Drª não quis negociar. Logo após, diz que não tem interesse e que as duas clínicas CNPJ:42054621000106 / 42054621000289 não atendem mais o plano.

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  Servidor Publico  Mudou de Área  Óbito

Necessário abertura de protocolo  SIM  NÃO

Obs. Geral

Setor responsável  T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial