



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

3

Data

03/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

13542

CE

PAMELA PESSOA MAIA DOS SANTOS

CNPJ

CPF

11752992000120

06681269303

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/07/2023

J

Operadora

SAD171690344490

28/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

CE

FORTALEZA

1.730

126

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produc.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

28/05/2024

03/09/2024

98 dia(s)

1º contato

Data

28/05/2024

Obs.:

Contato sem sucesso nos telefones (85) 992501027 , (85) 992282704 as 10:47. Foi verificado as 8 tentativas de contato acerca das ligações e whatsapp sem retorno. Visto que o CRO do RT está DESATIVADO, e ele é o sócio administrador do CNPJ , precisaremos contato diretamente com ele e não com a clinica em questão. Realizado pesquisa google para obter mais contatos, sem sucesso. Enviado mensagem no (85) 992282704 .

2º contato

Data

04/07/2024

Obs.:

[12:13, 04/07/2024] 📄: Motivo do meu contato, é referente ao protocolo de DESLIGAMENTO que foi aberto da clinica junto à operadora por PERDA DE CONTATO. Contudo, temos interesse em permanecer com a parceria, e dito isso gostaria de verificar as insatisfações da clinica junto ao plano para que possamos ofertar algo que melhore o cadastro de voces.  
[13:23, 04/07/2024] +55 85 9228-2704: Oi Sim  
[15:06, 04/07/2024] 📄: Verificamos que seu CRO encontra-se desativado no site do CFO. E para mante-lo ativo nas divulgações do nosso site , precisamos da declaração de regularização profissional. O Dr. possui?

3º contato

Data

09/07/2024

Obs.:

[09:12, 09/07/2024] 📄: Olá bom dia, Poderia por gentileza nos dar este retorno? o protocolo de desligamento encontra-se em aberto e preciso encerra-lo . o seu CRO desativado era o provisório, doutor tem a documentação atualizada? Precisamos deste retorno para reativar sua divulgação. Caso ainda não tenha, podemos lhe manter suspenso até verificar esta questão  
[09:14, 09/07/2024] +55 85 9228-2704: Bom dia  
[09:14, 09/07/2024] +55 85 9228-2704: Eu vou te mandar mais tarde  
[09:14, 09/07/2024] +55 85 9228-2704: Os documentos

4º contato

Data

12/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Doutor ainda nao respondeu com o envio da documentação.  
Enviado nova mensagem.

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

31/07/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem para o doutor para verificar se o mesmo já conseguiu a declaração da regularidade dele visto que o seu CRO ainda está desativado. Contudo, como ele irá continuar conosco, e há duas prestadoras no corpo clinico, dei a opção de reativarmos a divulgação da clinica para que as prestadoras possam atender aos beneficiários enquanto o doutor segue suspenso, para que a clinica não fique parada.  
////////////////////////////////////  
Doutor não aceitou reativar a divulgação de suas prestadoras antes de ele regularizar seu CRO que consta desativado no CFO, falou que prefere deixar tudo em "stand by" por enquanto.Visto que ele está com dificuldade para realizar esta regularização , irei reagendar o protocolo para o final do mes para verificar como está a situação, para não perder a retenção haja vista que já cobrei diversas vezes a atualização

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

**OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Ofertado atualização cadastral, haja vista que estamos em contato desde o mês 5 verificando a regularização do CRO. Agora já consta ativo, e irei incluir na divulgação da clinica o contato do Dr. Qual não consta cadastrado, localizei no GOOGLE.

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

☐ Avanço indevida

☐ Perseguição Operadora

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. geral

Não obtivemos retorno em nenhuma das tentativas de contato.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro