

# Formulário - Processo de Retenção

Colaborador	MARILLIA FILLA			Qtd CRO(s)	1	
				Data	18/05/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	148834	SP	MARIELE DE SOUZA PEREIRA			
CNPJ	CPF					
	- 22528751869					
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
02/06/2022	PF	Operadora	SAD167476438486	26/01/2023		
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SERRANA	SP	47	2			
Atende outros convênios	Quais?					
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,42	dez/22	R\$ 788,94				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
26/01/2023	16/05/2023	110 dia(s)				
1º contato	Data	26/01/2023				
Obs.:						
THIAGO FRANCO GABRIEL Boa tarde, em tratativa do protocolo SAD167475608166 Em contato para validar o atendimento da doutora pelo plano informa que não atende mais, questionada o motivo informa que : Estou me desligando dos planos que atendo Podem verificar por gentileza a Divulgação já foi suspensa						
2º contato	Data	22/02/2023				
Obs.:						
Encaminhada mensagem no WhatsApp: 16 99178-1826 para verificar atendimento pelo plano. Aguardando retorno.						
3º contato	Data	10/03/2023				
Obs.:						
Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Bom dia! Não atendo mais o plano. Questiono o motivo e se há algo que possamos fazer para que a Dra mude de ideia. Aguardo retorno.						
4º contato	Data	16/03/2023				
Obs.:						
Em contato telefônico 14h47, secretaria Maria informa que a Dr estava em atendimento no momento e não poderia me atender, mas informou que não atendem o plano, não sabe relatar o motivo vai pedir para que a Dra nos informe o motivo através do WhatsApp. Aguardando retorno.						

5º contato Data 24/03/2023

Obs.:

Sem retorno pelo WhatsApp, em nova tentativa de contato telefônico (16) 39872129 10:48, secretaria pede para retornar pois Drª não estava no momento. 05/04/2023 - Em contato telefônico (16) 39872129 11h46 Silva informa que a Dr não está na clínica esta semana pois está e curso de especialização, pediu para enviar mensagem através do WhatsApp, mensagem enviada aguardando retorno. 20/04/2023- Em contato telefônico (16) 39872129 11h46 secretaria Maria Clara informa que no momento Drª estava em atendimento, mas que iria solicitar retorno através do nosso WhatsApp, 27/04/2023 - Em contato telefônico (16) 39872129 10h21 Doutora Mariele informa que o sistema é muito burocrático e para ela não estava compensando pois os pacientes não entendiam que o problema na liberação não era com ela, sem contar nas guias que eram feitas corretamente e foram glosadas. Solicito que me envie as guias para que possa verificar mas ela informa que não precisa que só quer seguir com o desligamento.

Motivo Retenção

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores              | <input type="checkbox"/> Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros           |  |

Obs.:

Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <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"/> Régulas 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 checked="" type="checkbox"/> Burocracia Operadora      |  |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento          |  |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

Necessário abertura de protocolo

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input checked="" type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|---|

Obs. Geral

Em contato com a Dra a mesma informou que o motivo era devido a glosas e burocracia do sistema. Em nova tentativa de contato telefônico para passar as informações das guias glosadas secretaria informa que iria passar para Dra e após 2 min de espera encerrou a chamada. WhatsApp Dra não responde

Setor responsável

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

Agata B. Gomes