



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	
MARILLIA FILLA		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 início	Data final	Tempo finalização
26/01/2023	16/05/2023	110 dia(s)

Status retenção
<input type="checkbox"/> Retenção efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção

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 clinica 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"/> 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 checked="" type="checkbox"/> Burocracia Operadora
<input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular <input type="checkbox"/> Estudos
<input type="checkbox"/> Servidor Publico <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 telefonico 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

Sector responsável

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

Agata B. Gomes