



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
Camila Guilherme	18/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	100828	SP	NAJARA GOMES

CNPJ	CPF
-	34772580883

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/02/2016	F	Operadora	SAD168633978521	09/06/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	ANDRADINA	167	3

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,64	10/09/2022	150,06

Data início	Data final	Tempo finalização
09/06/2023	18/10/2023	131 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:

Em contato telefônico (18) 37250228 16h39 Dra Najara informa que não dá para trabalhar com o nosso plano, é burocracia para tudo, envia raio x ta errado, para pagamento é demorado, Oferto suporte necessário daqui pra frente para mantermos a parceria, porém insiste no desligamento.

2º contato Data

Obs.:

Em contato no telefone 18) 37250228 Junior informa que dra não estava na clinica e que não iria retornar hoje, pediu para ligar em outro momento pois o assunto seria somente com ela.

3º contato Data

Obs.:

Protocolo principal:40641420230427000086
27/04/2023-Bom dia!Conforme protocolo 40641420230424001498: "Em contato com o número 18 98135-5502 via WhatsApp (dia 24/04 às 15:08), Junior informa que dentista não trabalha mais com o plano desde o ano passado, questionado o motivo, o mesmo informa: "ELA ME DISSE QUE É UM PLANO MUITO DIFÍCIL DE TRABALHAR, E QUE ELA NÃO TEM MAIS INTERESSE EM ATENDER POR ELE."

4º contato Data

Obs.:

Realiz. diversas tent. de contato s/sucesso nos dias 24/04, 25/04, 26/04 e 27/04.- sem retorno via whatsapp desde 24/04, tentei ligar somente chama.Enviado email, s/retorn.Visto que a dra. inf.que não está mais atendendo porém não nos retornou p/dar contin.a trat.registro prot.p/que retenção siga23/05/23-Realiz.contato no nº(18) 37250228 falei c/3r,questionei qual a dif.que tiveram c/o plano e o msm inf.que a dif.dele foi c/rel.ao prazo de lib.das guias que na época era até 24 horas,me pediu p/retornar p/verif c/a Dra qual foi a dif dela Retornei o contato chama até cair

5º contato Data

Obs.:

02/06/2023-retornar as 16:00 horas para estar falando com a dra
contato através (18) 37250228
06/06/2023-Encaminhada mensagem através do WhatsApp (18) 997901686 no qual informam que não é da Dra. Em buscas nas redes sociais localizei o numero de contato (18) 98135-5502 como sendo da clinica da Dra, encaminhado mensagem.
09/06/2023-Em contato telefônico (18) 37250228 16h39 Dra Najara informa que não dá para trabalhar com o nosso plano, é burocracia para tudo, envia raio x ta errado, para pagamento é demorado, Oferto suporte necessário daqui pra frente para mantermos a parceria, porém insiste no desligamento.Aberto SAD168633978521 para desligamento

Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> Negativa de Atendimento
<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

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Dra Najara informa que não dá para trabalhar com o nosso plano, é burocracia para tudo!Registrado protocolo SAE169696087113 para credenciamento das áreas de CIRURGIA , ENDODONTIA e ODONTOPEDIATRIA , uma vez que à mesma possui acima e 160 beneficiários e apenas 2 credenciados nas áreas.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes