



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITÓLIA BALHUK

20/10/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

148945

SP

RENATO ROCHA MACEDO

CNPJ

CPF

45739610000140

30475081862

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/10/2022

J

Operadora

SAD16932497869

28/08/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

MOGI DAS CRUZES

592

39

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

28/08/2023

20/10/2023

53 dia(s)

1º contato

Data

11/10/2023

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:  
Enviado whatsapp 11 99787-0647 11/10 às 16h22.

2º contato

Data

17/10/2023

Obs.:

[16:23, 11/10/2023] +55 11 99787-0647: Olá boa-tarde [16:25, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr RENATO ROCHA MACEDO CRO: SP - 148945 foi informado que o mesmo solicitou o desligamento por motivos externos ao nosso relacionamento. [16:26, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Teria alguma insatisfação com o plano? [16:31, 11/10/2023] +55 11 99787-0647: Nenhum problema [16:32, 11/10/2023] +55 11 99787-0647: Mais por não procura do paciente ao consultório. Com isso irei manter sem convênios no momento [16:36, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr nesse caso como está com pouca demanda posso realizar uma ação com o setor responsável para melhorar sua demanda e

3º contato

Data

20/10/2023

Obs.:

[10:36, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Olá bom dia !! Tudo bem !!!  
[10:42, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Agradeço imensamente o retorno  
[10:43, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Vamos manter como Clínica geral apenas por enquanto .... será o unico convenio que mantereirei em meu consultório [10:44, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Vou precisar de novas orientações de como solicitar procedimentos ..... caso possa me enviar estas por favor!

4º contato

Data

20/10/2023

Obs.:

Dr confirmou Telefone, endereço e áreas de atuação:  
Endereço: RUA DOUTOR DEODATO WERTHEIMER nº 1605, Complemento: 3º ANDAR SALA 34 | Bairro: CENTRO | MOGI DAS CRUZES - SP | CEP: 08710430  
Telefone correto: (11) 99787-0647  
Áreas de atuação: CLÍNICO GERAL - DENTISTICA - PERIODONTIA

5º contato

Data

20/10/2023

Obs.:  
Foi realizado beneficiário oculto para confirmação se o Doutor continua atendendo pelo plano, e conforme prints em anexo, está atendendo normalmente.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☒ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Dr informou que não possuía procura de pacientes em seu consultório pelo plano, ofertei ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela onde o mesmo concordou em continuar com os atendimentos pelo plano. Atualizado seu cadastrao e confirmado telefone, endereço e áreas de atuação. Foi realizado beneficiário oculto para confirmação se o Doutor continua atendendo pelo plano, e conforme prints em anexo, está atendendo normalmente.

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

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes