

# Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

Qual CRO(s)

5

Data

Colaborador **Julia Carvalho** **13/04/2023**

Operadora **CRO** **20282** **UF** **MG** **Nome dentista** **FLORIANO ALVES PEIXOTO**

**ODONTOLIFE** **CNPJ** **23413252000148** **CPF** **63467739687**

Data inclusão **13/07/2018** **PI** **Operadora** **SAD167908260536** **Nº do protocolo** **17/03/2023** **Dt. abertura protocolo**

**Cidade** **BETIM** **UF** **MG** **nº de vidas** **2.162** **nº CRO(s) únicos divulgados** **28**

Atende outros convênios ☒ Sim ☐ Não **Quais?** **Sul america, Metlife, Unimed e Rede uma**

Moeda **R\$ 0,50** **Última produç.** **15/03/2023** **Valor última prod.** **R\$ 551,00**

Data início **10/03/2023** **Data final** **13/04/2023** **Tempo finalização** **34 dia(s)**

1º contato **Data** **20/03/2023** **Status retenção** ☐ Retenção efetiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

Obs.: Bom dia, Após diversas conversas por telefone, solicitei no site uma posição sobre a demora de liberação dos procedimentos que antes eram liberados em minutos e agora estão pedindo prazo de 7 a 10 dias para autorização, com isso esta gerando atraso e descontentamento dos pacientes por não poderem realizar a limpeza no mesmo dia da avaliação. Gostaria que voces nos posiciona-se sobre essa alteração nos procedimentos de consulta inicial. Estaremos dando uma pausa nos atendimentos ate entrarmos em acordo. Atenciosamente, Sheila Ferreira.

2º contato **Data** **31/03/2023**

Obs.: Em contato através do telefone (31) 35314362 às 09:55 falei com Sheila, a mesma informou que no momento não estão atendendo ao plano, e vão continuar com os atendimentos suspensos até que essa questão da demora na liberação de guias seja resolvida, informei que havia repassado a insatisfação deles para a nossa diretoria e assim que tivesse um retorno entraria em contato.

3º contato **Data** **13/04/2023**

Obs.: Em ligação falei com Sheila, informei que conforme orientação da diretoria a liberação das guias para os beneficiários da empresa Tupi life ocorrer em até 24 horas, se assim poderíamos continuar com o atendimento da clínica através do plano, e a mesma informou que não, pois precisa que as guias sejam liberadas de imediato, pois em outras operadoras como unimed, metlife, sul america, e rede uma as guias são liberadas na hora, fazendo com que os beneficiários da Odontolife questionem porque os outros pacientes são atendidos primeiro que eles.

4º contato **Data** **13/04/2023**

Obs.: Conforme orientação da Agata, retornei o contato para a clínica e informei que como os mesmos não concordam com as regras técnicas do plano tiramos seguir com o descredenciamento da clínica. Informei a Sheila e a mesma esta cliente do desligamento.

5º contato

Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grosseiro ☐ Alteração responsável técnico ☐ Valores ☐ Franquia ☐ Burocracia ☐ Encerramento de atividades ☐ Removido prestador ☐ Sem local de Atendimento ☐ Divulgação indevida ☒ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de atendimento ☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou ☐ Ameaça judicialização ☐ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área ☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias ☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Óbito ☐ Motivos particulares

Necessário abertura de protocolo ☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Clinica não concorda com as regras técnicas do plano, reclamaram do prazo de liberação das guias, foi aberto excessão para liberação das guias dos beneficiários da Tupi em até 24 horas porsem os mesmos disseram que não era suficiente, sendo assim seguimos com o desligamento.

☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial

Obs.: **Agata B. de A. Gomes** **14/04/2023**