



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

23/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

126942

SP

GUILBERT LUIZ ROSA

CNPJ

CPF

-

28954346898

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

23/06/2022

F

Operadora

SAD171827960369

13/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO VICENTE

816

19

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

18/07/2024

23/07/2024

5 dia(s)

1º contato

Data

18/07/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
Bom dia,  
Encaminhado mensagem no whatsapp (13) 997596084 para verificar desligamento;  
Última guia lançada do Dr. foi em 22/03/2023  
Em análise ao número do dr, a clinica encontra-se divulgada em outra cidade.

2º contato

Data

19/07/2024

**Obs.:**  
[10:39, 18/07/2024] 📞: Motivo do meu contato seria acerca da validação de seu credenciamento conosco . Foi aberto um protocolo de desligamento e analisamos que doutor não lança guias desde MARÇO/2023 . Doutor parou com os atendimentos pois não tem mais procura, ou encerrou as atividades junto ao convenio?  
[10:40, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Olá bom dia , eu nao atendo mias em São Vicente  
[10:41, 18/07/2024] 📞: eu verifiquei no seu whatsapp o endereço de praia grande. Podemos realizar a atualização cadastral para que doutor retorne os atendimetnos conosco.

3º contato

Data

20/07/2024

**Obs.:**  
[10:43, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Antes tinha um pessoal q tomava conta dessa parte de convênio e hoje não tenho mais essa equipe  
[10:46, 18/07/2024] 📞: Não realiza mais atendimento por convênios?  
[10:47, 18/07/2024] 📞: Temos uma rede boa de beneficiários em PRAIA GRANDE  
[10:47, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Não, so particular, pq não tenho mais essa equipe parceira q organizava isso dos convênios

4º contato

Data

21/07/2024

**Obs.:**  
[10:54, 18/07/2024] 📞: Se doutor quiser ser divulgado por nós novamente, eu posso lhe auxiliar com o sistema. Tenho treinamento gravado, tenho passo a passo acerca de cada processo do sistema tanto em pdf quanto por video curto de tela compartilhada para seguir o passo a passo.  
[10:55, 18/07/2024] 📞: quando doutor for lançar a primeira guia pode me chamar que eu te ajudo. Pode ser?  
[10:59, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Quais os documentos necessários para a alteração?

5º contato

Data

22/03/2024

**Obs.:**  
[11:15, 18/07/2024] 📞: a licença da vigilancia sanitária somente , Do novo endereço  
[11:17, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Isso ainda não tenho , tô esperando umas alterações de documentação do imóvel para poder dar entrada nos documentos , me alugaram o imóvel como comercial e ele não era então estou esperando o número de protocolo para dar entrada ///// - ///// ao ofertar suporte com o envio do material que apoio que temos para auxilia-lo nos processos da operadora o mesmo aceitou realizar as atualizações , visto que não esta mais atendendo no mesmo local conforme informou em anexo. ///// - //// doutor encaminhou o novo endereço para realizarmos a atualização cadastral e solicitou que seja incluso ENDODONTIA em suas áreas de atuação . já alinhei com o cadastro que poderia ser o comprovante de endereço até que o mesmo providencie o alvará da vigilância e nos encaminhe já que informou ainda estar providenciando.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☒ Outros

**Obs.:** **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Ofertado atualização cadastral: Visto que doutor mudou de cidade, e atenderá outra área além das que constavam anteriormente. Troca de endereço já realizada juntamente com o comprovante do endereço, e ENDODONTIA incluso nas áreas de atuação. Encaminhado todo material de apoio ao profissional, senhas de acesso e links .

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

