

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
 ODONTOLIFE 141002 SP NAYARA PALANDI CESAR

CNPJ CPF  
 37668622000100 36214737859

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
 06/01/2022 PJ Operadora SAD167527967926 01/02/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
 FRANCO DA ROCHA SP 352 8

Atende outros convênios Quais?  
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.  
 0,35 16/10/2022 R\$ 73,50

Data início Data final Tempo fi #####  
 01/02/2023 06/09/2023 217 dia(s)

Status retenção  
☐ Retenção efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:  
 Em contato via WhatsApp para confirmar o atendimento da clínica pelo plano, doutora informa não está mais atendendo, questionada por ter guias lançadas em 28/12/2022 a mesma informa que já havia solicitado antes, mas que se for continuar o prazo de 7 dias, não irá mais atender, doutora abaixo já não atende mais na clínica.

2º contato Data

Obs.:  
 Em retorno por e-mail informa que o problema é apenas a liberação, aguardando retorno da Agata de como seguir com a tratativa.

3º contato Data

Obs.:  
 Em contato com a Doutora via telefone às 10:04 através do (11) 44436840 no qual informa que não tem interesse em continuar com a parceria pois não acha justo o prazo de liberação das guias mesmo informando o prazo de 24 à 48 horas, também discorda dos valores sendo assim ofertado a possibilidade de reajuste porém a mesma não aceitou. aguardando liberação para desligamento cidade iamspe.

4º contato Data

Obs.:  
 Por gentileza podem priorizar a retirada da divulgação no site Em contato com consultório para validação informam que não atendem pelo plano e solicitam imediata retirada da divulgação no site.

5º contato Data

Obs.:  
 Entrado em contato via telefone - (11) 4443-6840, conversado com à própria Dra Nayara cuja qual, mesmo sendo orientada que o prazo de liberação de guias mudou de 7 p/ (no máximo) 48 horas permaneceu decidida a desligar, pois não acha viável fazer o paciente voltar depois p/ realizar o procedimento.

Motivo Retenção  
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoiro
<input type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico
<input type="checkbox"/> Removido prestador	<input type="checkbox"/> Burocracia	<input type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema	<input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento	<input type="checkbox"/> Encerramento de atividades
<input type="checkbox"/> Regras Técnicas	<input checked="" type="checkbox"/> Prazo de Liberação de Guia	<input type="checkbox"/> Divulgação indevida
<input type="checkbox"/> Baixa procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central	<input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta
<input type="checkbox"/> Cobrança indevida	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético	<input type="checkbox"/> Aposentou
<input type="checkbox"/> Ameaça judicialização	<input type="checkbox"/> Sem interesse em convênio	<input type="checkbox"/> Mudou de área
<input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular	<input type="checkbox"/> Terceirização de atendimento	<input type="checkbox"/> Período liberação de guias
<input type="checkbox"/> Servidor Público	<input type="checkbox"/> Vendeu a Clínica	<input type="checkbox"/> Motivos particulares
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☒ Sim ☐ Não

Obs. Geral

Entrado em contato via telefone - (11) 4443-6840, conversado com à própria Dra Nayara cuja qual, mesmo sendo orientada que o prazo de liberação de guias mudou de 7 p/ (no máximo) 48 horas permaneceu decidida a desligar, pois não acha viável fazer o paciente voltar depois p/ realizar o procedimento.

Setor responsável

☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial  
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes