



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

09/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

156715

SP

MAYARA MARCELI ALEXANDRE MUNARI

CNPJ

CPF

-

46256879856

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

02/04/2024

F

Operadora

SAD172530190163

02/09/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

02/09/2024

09/10/2024

37 dia(s)

1º contato

Data

06/09/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
Em contato com a Dra. via whatsapp , a mesma relata que nunca recebeu nada da operadora, ao verificarmos a conta dela faltava o numero final, e entao ela abriu o protocolo para atualizar a conta junto ao cadastro. Com relação as guias, doutora informa que concluiu todas as guias, uma a uma, e ao informar que apenas 11 constam concluidas, e as demais canceladas e aguardando token, a mesma relatou que as canceladas ja lançou novamente para os proximos meses e as aguardando token é atendimento novo, conforme evidencia abaixo:

2º contato

Data

06/09/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Com base nas orientações de troca de conta e correção das guias, ofertei suporte e perguntei se podemos manter a parceria com a doutora, contudo, sem retorno até o presente momento.

3º contato

Data

09/09/2024

Obs.:

[09:38, 9/9/2024] 🗨️ : A doutora irá de fato seguir com o desligamento?  
[10:11, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Bom dia  
[10:11, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Vi que caiu um pagamento sexta  
[10:11, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Por enquanto ainda não sei, vou verificar como vai ser no final desse mês.  
Dependendo de como ocorrer , eu tomo uma decisão

4º contato

Data

Obs.:

[10:12, 9/9/2024] 🗨️ : Entendi, mas doutora irá continuar atendendo aos beneficiários caso haja procura ? preciso saber para saber se posso divulga-la ou se devo mante-la suspensa.  
[10:12, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Mantém suspensão, vou finalizar quem está aqui  
[10:13, 9/9/2024] 🗨️ : Entendi, tudo bem vou deixar informado então. Há algo que eu possa fazer de imediato para que doutora volte a atender ou irá aguardar mesmo? Vou aguardar mesmo , mas queria agradecer o suporte e a atenção

5º contato

Data

07/10/2024

**Obs.:**  
Conforme interação em nota anterior e também em anexo, após suporte acerca de como verificar com a produção os pagamento das guias que nunca recebeu a mesma relatou ter caído um valor da operadora em sua conta. E que irá terminar de atender os pacientes que esta tratando , e ao finalizar estas guias , vai tomar a decisão dependendo de como as coisas ficarem referente ao pagamento, pois sua conta cadastrada estava incorreta e a mesma abriu protocolo ao cadastro para correção.  
DEIXAREI EM RETORNO AGENDADO ATÉ INICIO DE OUTUBRO PARA VERIFICAR QUAL FOI A DECISÃO TOMADA PELA DOUTORA.//  
Conforme áudio da Dra anexado, em resumo, sexta-feira informou que iria conversar com seu sócio e iria nos responder final do dia quando houvesse um parecer dele, contudo, posterior a isso nenhum retorno foi dado.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

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

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☒ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Conforme audio em anexo, o retorno referente a reunião junto aos outros sócios, é de que foi decidido de fato encerrar a parceria mesmo ofertando suporte e divulgação;

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro