



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		15/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	103497	SP	NAIANNE DE SOUZA RODRIGUES MARINHO		
CNPJ		CPF			
-		07392969650			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
29/11/2016	F	Operadora	SAD170627162529	26/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	21.927	1176		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO		-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	12/09/2023	R\$ 43,20			
Data início	Data final	Tempo finalização			
26/01/2024	15/03/2024	49 dia(s)			
1º contato	Data	22/02/2024			
Obs.: Boa tarde, Referente ao protocolo SAD170370437448: REALIZADA AS 8 TENTATIVAS DE CONTATO					
2º contato	Data	22/02/2024			
Obs.: Por gentileza, podem retirar o Dr de divulgação. Após redirecionar para a retenção.					
3º contato	Data	11/03/2024			
Obs.: A divulgação foi suspensa, conforme autorização. Segue protocolo para tratativa,					
4º contato	Data	12/03/2024			
Obs.: encontrado telefone whatsapp 11 98143-9862, encaminhado mensagem 12/03. Aguardando um retorno.					

5º contato Data 12/03/2024

Obs.:
A mesma informou via WhatsApp que: [08:57, 12/03/2024] Retenção Odontolife: Falo com a Drª NAIANNE DE SOUZA RODRIGUES CRO: SP - 103497? [08:58, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: isso [08:59, 12/03/2024] Retenção Odontolife: **Drª gostaria de saber se continua com os atendimentos pelo plano dental uni? [09:00, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: Sim** [09:02, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: Isso [09:02, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: Email mudou [09:02, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: Seria csrodontologia@gmail.com [09:03, 12/03/2024] Retenção Odontolife: O telefone, não conseguimos nenhum contato nesse telefone, está correto mesmo? [09:03, 12/03/2024] Retenção Odontolife: Vou pedir alteração. [09:03, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: sim [09:04, 12/03/2024] Retenção Odontolife: Qual o horário de atendimento da clínica? [09:04, 12/03/2024] +55 11 98143-9862: das 8h as 18h. Por gentileza alterar e-mail para csrodontologia@gmail.com e incluir o telefone (11) 98143-9862 para divulgação. Após devolver para retenção seguir com a tratativa.
--- 15/03/2024 --- Prezados_boa tarde_Realizado beneficiario oculto_secretaria confirma atender pelo plano_Segue em anexo o prints

Ação Retenção		
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input checked="" type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Havia sido uma perca de contato, porém encontrei um telefone whatsapp não cadastrado no google, Drª confirmar ser o telefone da clínica e confirmou atender pelo plano - Realizado beneficiario oculto, secretaria confirma atender pelo plano.

Motivo desligamento		
<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<input type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico
<input type="checkbox"/> Removido Prestador	<input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento	<input type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras Técnicas	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos	<input type="checkbox"/> Aposentou
<input type="checkbox"/> Baixa Procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central	<input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora
<input type="checkbox"/> Cobrança indevida	<input type="checkbox"/> Burocracia Operadora	<input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento
<input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento	
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável			
<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial

Agata B. Gomes Maykon Dal'Negro