



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data	13/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	122897	SP	ERIKA ALMEIDA LACERDA	
CNPJ		CPF		
31416517000190		40083076808		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
15/04/2021	J	Operadora	SAD169280637620	23/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	CAIEIRAS	110	3	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
23/08/2023	13/11/2023	82 dia(s)		
1º contato	Data	09/10/2023		
Obs.: Tratativa principal 40641420230628000085				
2º contato	Data	18/10/2023		
Obs.: Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (11) 934119755 (11) 949013452, whatsapp (11) 934119755 (11) 949013452 e email rafaelnobrepaes@gmail.com -- Enviado e-mail rafaelnobrepaes@gmail.com em 18/10/2023 às 10:04 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 01 /11/2023)Registrado SAE168259524858 solicitando credenciamento de todas as áreas possíveis uma vez que a cidade possui 109 beneficiários, n/ apenas 4				
3º contato	Data	10/11/2023		
Obs.: A mesma informou: [14:41, 06/11/2023] +55 11 94901-3452: Boa tarde [14:42, 06/11/2023] +55 11 94901-3452: Não estou conseguindo acessar guias dos pacientes [14:42, 06/11/2023] +55 11 94901-3452: Aparece essa msg Apenas, enviei whatsapp 11 94901-3452 10/11 às 08h56, para verificar se a mesma continua ou não com os atendimentos! [08:58, 10/11/2023] Retenção - Odontolife: A Drª continua atendendo pelo plano??? [09:01, 10/11/2023] +55 11 94901-3452: Gostaria aguardando uma confirmação do endereço, telefone e áreas de atuação.				
4º contato	Data	13/11/2023		
Obs.: Confirmou telefone, endereço e áreas de atuação: Endereço: AVENIDA ARMANDO SESTINI nº 297 CEP: 07716210 Bairro: SERPA Cidade: CAIEIRAS - SP Telefones clínica: (11) 949013452 Áreas de atuação: CLINICA GERAL - DENTISTICA - ENDODONTIA - PERIODONTIA Clínica Geral: Consulta, Aplicação tópica de Flúor, Profilaxia; Dentística : Restaurações em resina , Faceta direta em Resina Fotopolimerizável; Endodontia: Tratamento endodôntico (em molares e pré-molares); Periodontia: Raspagem supra gengival, raspagem subgengival, cirurgia periodontal, aumento de coroa clínica, gengivectomia e gengivoplastia; Informou que o Dr RAFAEL ROBERTO NOBRE PAES também continua com os				

5º contato Data 13/11/2023

Obs.:

Realizado beneficiário oculto dia 13/11/2023 às 09:20, para confirmação de áreas e se realiza atendimento pelo plano. Segue prin em anexo Atenciosamente

### Ação Retenção

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

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

Não tínhamos contato com a mesma desde 28/06/2023, porém a mesma havia respondido, apenas sobre uma guia, auxiliei a mesma e e questionei se gostaria de continuar com os atendimentos pelo plano, visto que daríamos todo suporte a mesma, enviei print de como lançar a guia e enviei os manuais de apoio a mesma, está orientada que para receber deve ser enviada a NF, também ofertei reajuste e a mesma concordou! Realizado beneficiário oculto onde a mesma confirmou 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

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> 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