



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
Data		DUANY VITÓIA BALHUK		05/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	119500	SP	LUCIANA SILVA DA COSTA		
CNPJ		CPF			
10673525000141		61909203300			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
29/11/2021	J	Operadora	SAD169342644239	30/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	21.927	1176		
Atende outros convênios		Quais?			
☒ SIM ☐ NÃO		BB DENTAL E DENTALPAR			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,40	07/07/2023	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/08/2023	05/12/2023	97 dia(s)			
Status retenção					
☒ Retenção Efetiva					
☐ Desligamento					
☐ Não se trata de Retenção					

1º contato Data 31/08/2023

Obs.: Protocolo registrado com tópico incorreto -40641420230727000173 Bom dia, por gentileza Retirar de divulgaç+C6ão à Área de PROTESE DENTÁRIA e Atualizar Endereço para : " Prime Office Park - R. Adib Auada, 35 - Sala 201 - Bloco C - Jardim Lambreta, Cotia - SP, CEP:06710-700" OBS.: Após isso, por gentileza devolver o protocolo ao Retenção.Obrigada -- Tratativa de desligamento , e em carater de exceção irei anexar às notas fiscais da DRa.Referente aos meses descritos abaixo: - Abr/2023 - R\$ 352,40; - Mai/2023 - R\$ 48,80; - Jul/2023 - R\$ 118,40 OBS.: Após tratativa, por gentileza devolver este protocolo ao setor de Retenção

2º contato Data 11/09/2023

Obs.: Seu pagamento está previsto para o dia 30/09/2023 e foi atualizado seu endereço de divulgação para R. Adib Auada, 35 - Sala 201 - Bloco C - Jardim Lambreta, Cotia - SP, CEP: 06710-700. Ficamos no aguardo do alvará de licença sanitária do novo endereço.

3º contato Data 09/11/2023

Obs.: Enviado whatsapp 11 95966-8434 09/11 às 14h38, encaminhei a tabela de valores para a mesma, e pedir a confirmação do telefone, endereço e áreas de atuação e prestadores da clínica. [14:41, 09/11/2023] Retenção - Odontolife: Posso pedir para tirar endodontia e incluir ortodontia, e retomar a divulgação da clínica? [14:42, 09/11/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me confirmar se a Drª 119500 - SP LUCIANA SILVA DA COSTA ainda atende na clínica? [17:02, 09/11/2023] +55 11 95966-8434: Olá sim [17:02, 09/11/2023] +55 11 95966-8434: Pode sim.

4º contato Data 16/01/2023

Obs.: Por gentileza RETIRAR a área de ENDODONTIA e INCLUIR a área de ORTODONTIA, após devolver para retenção seguir com a tratativa. -- [14:42, 09/11/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me confirmar se a Drª 119500 - SP LUCIANA SILVA DA COSTA ainda atende na clínica? [17:02, 09/11/2023] +55 11 95966-8434: Olá sim A mesma confirmou que seguirá com os atendimentos pelo plano, apenas na área de CLÍNICO GERAL E ORTODONTIA, por enquanto! Aguardando a confirmação do endereço e telefone. 28/11 -- Confirmou telefone e endereço:Razão social: INSTITUTO DO DENTE CNPJ: 10673525000141 Endereço: RUA ADIB AUADA nº 35 Complemento: SL 201 BL C CEP: 06710700 Bairro: JARDIM LAMBRETA, COTIA - SP

5º contato Data 05/12/2023

Obs.: Boa tarde, Beneficiário oculto realizado e confirmado que estão atendendo ao plano. segue imagens da conversa. -- Sistema Dental Uni fora para poder abrir protocolo para psopeção de beneficiários, por enquanto pedi as meninas do SAB para indicar a profissional caso recebem algum protocolo de beneficiário. Na cidade dispomos de 12 profissionais CLINICA GERAL (10) ORTODONTIA (6) Informou que pro enquanto atenderá apenas essas áreas.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☒ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Foi realizado o pagamento da NF para a mesma, ofertado ação de divulgação para a mesma, visto que o painel Dental Uni está com inconsistencia, informado as consultora do SAB para indicar a mesma para os beneficiários queue solciitar indicação na cidade. Boa tarde, Beneficiário oculto realizado e confirmado que estão atendendo ao plano

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	
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes Maykon Dal'Negro