

# Formulário - Processo de Retenção



|                              |   |                    |                             |                        |            |
|------------------------------|---|--------------------|-----------------------------|------------------------|------------|
| Colaborador                  | DUANY VITORIA BALHUK                    |                    |                             | Qtd CRO(s)             | 1          |
|                              |   |                    |                             | Data                   | 06/10/2023 |
| Operadora                    | CRO                                     | UF                 | Nome dentista               |                        |            |
| ODONTOLIFE                   | 120326                                  | SP                 | LARISSA FARIA PASQUINI      |                        |            |
| CNPJ                         |   |                    | CPF                         | 44227103894            |            |
| Data inclusão                | Tipo                                    | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |            |
| 07/12/2018                   | F                                       | Operadora          | SAD168053213792             | 03/04/2023             |            |
| UF                           | Cidade                                  | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |            |
| SP                           | TAUBATE                                 | 542                | 25                          |                        |            |
| Atende outros convênios      |   |                    | Quais?                      |                        |            |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input checked="" type="checkbox"/> NÃO |                    |                             |                        |            |
| Moeda                        | Última produç.                          | Valor última prod. |                             |                        |            |
| 0,30                         | Sem guias                               | R\$ -              |                             |                        |            |
| Data inicio                  | Data final                              | Tempo finalização  |                             |                        |            |
| 03/04/2023                   | 06/10/2023                              | 186 dia(s)         |                             |                        |            |

1º contato Data 03/04/2023

**Obs.:**

Conforme protocolo SAD168001525185 conduzimos tratativa porém não conseguimos contato.

Solicitamos retirada da divulgação para evitar negativa.

Por esse motivo, podem nos auxiliar

2º contato Data 15/05/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato (12) 34329899 as 12:30 sem sucesso  
Encaminhado wpp (12) 991167668 questionando atendimento, aguardo retorno

3º contato Data 28/09/2023

**Obs.:**

Enviado whatsapp 12 99116-7668 28/09 às 08h28, houve um retorno de mensagem gravada informando que: "Devido a nova fase que estou vivendo preciso fechar meu consultório. Não estou mais trabalhando!"

Questionei se a mesma teria previsão de retorno.

4º contato Data 03/10/2023

**Obs.:**

Encontrado telefone (12) 99249-4894 no google, enviado mensagem 03/10 às 11h30, questionando se possui uma previsão de retorno dos atendimentos.  
Liguei no telefone (12) 34329899 03/10 às 11h27, deu como destino ocupado. Enviado whatsapp novamente 12 99116-7668 11h25.

5º contato Data 06/10/2023

**Obs.:**

[11:32, 03/10/2023] Retenção - Odontolife: Gostaríamos de saber se possui alguma previsão de retorno dos atendimentos pelo plano, pois podemos mantê-la afastada por no máximo 6 meses?

[11:49, 03/10/2023] +55 12 99249-4894: Bom dia Duany!  
Obrigada

Pode me remover no convênio, não tenho previsão de retorno

**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 type="checkbox"/> Outros              |

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

**Motivo desligamento**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro                |
| <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 checked="" 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**

Encontrado telefone no google (12) 99249-4894 e a Drª informou que não possui nenhuma previsão de retorno dos atendimentos.

**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*