

## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador				Qtd CRO(s)		1			
DUANY VITÓRIA BALHUK				Data		08/03/2024			
Operadora		CRO		UF		Nome dentista			
ODONTOLIFE		14241		GO		KARLA CRISTINA CAETANO CAMPOS			
CNPJ				CPF					
-				71849270104					
Data inclusão		Tipo		Demandado por?		Nº do protocolo		Dt. abertura protocolo	
16/02/2023		F		Operadora		SAD168598910373		05/06/2023	
UF		Cidade		nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados			
GO		GOIANIA		2.846		110			
Atende outros convênios				Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM				<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda		Última produç.		Valor última prod.					
0,30		20/07/2023		R\$ 338,70					
Data inicio		Data final		Tempo finalização					
05/06/2023		08/03/2024		277 dia(s)					
1º contato		Data		09/06/2023					
Status retenção									
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva									
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento									
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção									

1º contato	Data	09/06/2023	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
<b>Obs.:</b> Encaminhada mensagem através do WhatsApp, informando sobre o prazo de liberação das guias 24h a 48h, e questionando se é de interesse da Dra nos --. Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Boa tarde Marília! Tudo bem! Essas entre outras questões precisam melhorar muito para eu poder continuar. Seus valores são muito, mas muito bons. E aqueles tratamentos que poderia até trazer alguma relevância para mim, você não autorizam. Informo a mesma que conforme contrato não podemos fazer reajuste, somente após 1 ano de credenciada. Aguardando retorno			

<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	14/08/2023
<b>Obs.:</b> [10:07, 14/08/2023] +55 62 8474-1771: Todas as guias com o plano odontolife estamos tendo problemas e quase nunca é resolvido. Questão que agora o problema é financeiro. A Dra. finalizou a GUIJA 1539087 e foi enviado a guia assinada para condução junto com o raio-x final para comprovação. No relatório de produção da paciente dessa guia, está faltando valores [10:08, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Irreficar aqui. [10:09, 14/08/2023] +55 62 8474-1771: Esse relatório de produção não bate com os valores dos procedimentos feitos na guia. Pela tabela de preços aqui é para dar o valor de R\$ 443,70. Se eu tiver que acompanhar cada guia e verificar valor por valor no não tem comp. confiar em		

3º contato	Data	
<b>Obs.:</b>		<p>[11:00, 14/08/2023] +55 62 8474-1771: Foi um erro meu aqui. peço desculpas. agora que verifiquei que foi retratamento unirrircular. Fiz os calculos achando que era birradicular [11:01, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Ah sim, entendi acontece Drº [11:01, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Gostariamos de saber se podemos voltar com sua divulgação para continuar com os atendimentos pelo plano [11:02, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Podemos lhe oferecer suporte caso tenha alguma dúvida, estaremos a disposição. 15/08 : Gostariamos de saber se podemos voltar com sua divulgação para continuar com os atendimentos pelo plano? [09:35, 15/08/2023] +55 62 8474-1771: por enquanto nao</p>

<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	11/12/2023
<b>Obs.:</b> Enviado e-mail a mesma dra.karlacristina@hotmail.com 11/12 às 16h05. 22/12/2023 -- sem retorno anterior enviou uma nova mensagem 62 8474-1771, realizei ligação pelo (62) 39990092 às 08:50 e falei com Daniele que é recepcionista da Drª que informou que ela já voltou de viagem porém não sabe se vai continuar os atendimentos pelo plano, a clínica vai estar em recesso e retornam no dia 05/01/2024.		

<b>5º contato</b>	<b>Data</b>	22/02/2024
-------------------	-------------	------------

**Obs.:**

Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (62) 39990092, (62) 984741771 e do email dra.karlaricstina@hotmail.com 11/01/2024 17:52 - Telefone, WhatsApp 17/01/2024 15:07 - WhatsApp 24/01/2024 10:07 - Telefone, WhatsApp 01/02/2024 11:05 - Telefone, 01/02/2024 12:07 - Telefone, 07/02/2024 08:39 - Telefone, WhatsApp 14/02/2024 10:15 - Telefone, Email, 22/02/2024 09:07 - Telefone, E-mail, WhatsApp Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 05/06/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento.

Encaminhamos via e-mail.

### 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 SELECIONE "OUTROS".**

\_\_\_\_\_

**Motivo desligamento**

<input checked="" 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"/> Migração
<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**

A mesma informou que iria viajar, então deixamos a mesma suspensa, quando retornou fizemos mais de 8 tentativas de contato e não tivemos nenhum retorno, via whatsapp, e-mail e telefone.

## Setor responsável

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

---

*Agata B. Gomes*

---

*Maykon Dal'Negro*