

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	1	
		<b>Data</b>	24/08/2023
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>
ODONTOLIFE	128568	SP	CAROLINE NUNES SANTANA
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>		
4247175000191	41120595827		
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>
30/08/2022	J	Operadora	SAD168814718848
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>
SP	SAO PAULO	16.827	831
<b>Atende outros convênios</b>			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>	
0,35	SEM GUIAS	R\$ -	
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>	
30/06/2023	25/08/2023	56 dia(s)	
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	11/08/2023	
<b>Obs.:</b>			
Prot.princ.: -40641420230425000449-25/04/2023:Conf.prot.40641420230328000262 realiz.diversas tent.de contato s/ sucesso.Nota do prot.: "Boa tarde,contato para validar o atendimento da doutora pelo plano,informa que não atende,Já pedi remoção,Muita demora p/ lib.de guia,Não dá certo.Podem verif. por gentileza.Att."Realizamos tent.nos dias 14/04,17/04,20/04,24/04 e 25/04 através do tel(11) 981886810 (ligação e whats) e email AURIODONTOLOGIA@GMAIL.COM norém s/retorno.Tent.localizar outro nº no google mas s/ sucesso.			
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	11/08/2023	
<b>Obs.:</b>			
Contin.Protc.40641420230425000449.08/05/2023:Tent.de cont.no tel-(11)981886810 (whats)s/ret.Enviado email-09/05/2023:Tent.de cont no tel(11) 981886810(whats e lig)s/ret, chama até cair.S/ret.no email.18/05/2023:8 tent.de cont.s/sucesso.Tent.de cont.no tel.(11)981886810 (whats e ligação)s/retorno,chama até cair.S/retorno no email.Notif.novamente via email e através de prot- aguard.prazo10 dias p/seguir c/deslig.caso não haja ret. do Dr.			
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	11/08/2023	
<b>Obs.:</b>			
Cont.Prot.40641420230425000449-31/05/2023:Enviado whats app-(11) 981886810, em 31/05/2023 às 14:26 (aguardando retorno) e entrado em contato via fone -(11) 981886810 às 14:27 chama até cair. 01/06/2023:Em resposta ao whats app- 11 98188-6810, em 31/05/2023 às 14:26 - secretária Raisa respondeu , perguntando em que podia ajudar , respondi (em 01/06/2023 Às 10:57) questionando se à DRA CAROLINE NUNES SANTANA estaria atendendo normalmente nelo plano, aguardando retorno.			
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	11/08/2023	
<b>Obs.:</b>			
Cont.Prot.40641420230425000449-14/06/23:Env.e-mail-AURIODONTOLOGIA@GMAIL.COM,inform.que houve alter.no prazo de lib.de 24 a 48 horas salvo os procedimentos mais complexos que requer uma análise mais criteriosa por parte da auditoria Clínica, que daí leva até 7 dias úteis conforme normativa da ANS. Enviei whats 11 98188-6810,em 14/06/23,direcionado à sec.Raisa, solicitando que à mesma avise à Dra que envie e-mail .Aguardando retorno.30/06/2023:Sem retorno no email conforme print anexo.Tratativa será conduzida nelo SAD168814718848			

**5º contato**      **Data**      11/08/2023

**Obs.:**

Realizado varredura na rede (Google ,Instagram ...)localizados os mesmos contatos contidos em cadastro.

Aguardar 10 dias úteis p/ tramitar desligamento (25/08/2023).

**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 checked="" 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 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                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

Tentativas de cont.s/ sucesso:14/04/2023:Telefone e Whats;20/04/2023:Whats;24/04/2023:Telefone e Whats;25/04/2023:Telefone, Whats e e-mail;08/05/2023:Telefone , Whats e e-mail;09/05/2023:Telefone e Whats;18/05/2023:Telefone e Whats;31/05/2023:Telefone e Whats;01/06/2023:Whats;14/06/2023:Whats e e-mail

**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