



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		21/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	47007	RJ	THAISSA DA SILVA SIQUEIRA		
CNPJ		CPF			
45721282000154		15435052793			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
30/03/2023	J	Operadora	SAD169100957774	02/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	NITEROI	643	101		
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 início	Data final	Tempo finalização			
02/08/2023	21/11/2023	111 dia(s)			
1º contato	Data	04/10/2023			
Obs.:					
Enviado whatsapp (21) 974509062 04/10 às 11h58, para verificar o real motivo do desligamento e orientar a mesma sobre cobrança de procedimentos.					
2º contato	Data	11/10/2023			
Obs.:					
[17:09, 04/10/2023] +55 21 97450-9062: Bom dia Me chamo Thaissa, responsável técnica da Clínica Odontológica Sorrir Demais. Procurei no site de vocês um e-mail para contato e como não achei, estou enviando para este e-mail no qual vem me respondendo e está ciente do que está acontecendo. <i>Já não estava satisfeita com o atendimento da empresa devido a ser minha primeira relação com plano odontológico na clínica. No treinamento</i>					
3º contato	Data	11/10/2023			
Obs.:					
Resumidamente a Drª informou que ficou sem receber uma guia, pois a beneficiária realizou apenas alguns procedimentos e os outros ela não retornou para terminar, informou que recebeu a informação de que deveria lançar os procedimentos que realizou e pedir para a beneficiária assinar mesmo a guia estando AUTORIZADA, já orientei a mesma sobre essa situação e pedi desculpas pela informação ser passada incorretamente.					
4º contato	Data	16/10/2023			
Obs.:					
Aberto protocolo 40641420231016000014 para o setor responsável tentar contato com a beneficiária, visto que a SECRETARIA lançou o procedimento INCORRETO! Enviei todo o passo a passo de como colocar o recurso de glosa. REALIZOU O RECURSO					

5º contato Data 31/10/2023

Obs.:

Informou que: " Bom dia. Tem duas guias (as de glosa) que estão com status autorizado. Finaliza após a auditoria ou finaliza igual as outras guias normais?!"

Orientei a mesma e hoje 31/10 às 11h13 questionei se conclui as guias! (21) 97450-9062 --- Drª enviou um áudio porém estava bem baixo, mas informou que não seguirá com os atendimentos pelo plano, mesmo tendo auxiliado nos recursos de glosa e ofertando ação de divulgação e reajuste de tabela.

### 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 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 checked="" 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

Mesmo auxiliando a Drª a realizar o recurso de glosa passo a passo, dando todo suporte, ofertado reajuste assim que completasse um ano e treinamento, a mesma ainda sim decidiu em seguir com seu desligamento, da clínica toda -- DANIELA ARAUJO SALES -- LUANA ARAGAO BEZERRA -- RAPHAEL HENRIQUE CALDAS BARBOSA

### 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

Maykon Dal'Negro