



Qtd CRO(s)				1
Colaborador			Data	
Duany Vitória Balhuk			21/05/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	122607	SP	IVONETE DOS SANTOS MAGALHAES	
CNPJ		CPF		
-		00600267318		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/11/2022	F	Operadora	SAD170929841861	01/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	OSASCO	1.610	91	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	11/12/2023	R\$ 21,35		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
01/03/2024	21/05/2024	81 dia(s)		
1º contato	Data			
	19/04/2024			
Status retenção				
<input checked="" type="checkbox"/> Retenção Efetiva				
<input type="checkbox"/> Desligamento				
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção				

Obs.:
[08:54, 19/04/2024] +55 11 97822-7576: Bom dia, o tratamento foi feito, em todos os outros convênios qdo vence somos orientados a mandar a guia na data de enviar, só que vocês não funciona desse jeito, perdi o que foi feito, fiz recurso de glosa, enviei novamente e tbm não houve pagamento.[08:59, 25/04/2024] Retenção Odontolife: Mas eu informei acima que avisamos sim sobre o cancelamento do plano do beneficiário.[09:00, 25/04/2024] Retenção Odontolife: O que podemos fazer é realizar um novo treinamento do sistema.[09:01, 25/04/2024] Retenção Odontolife: E realizar seu reajuste de tabela, visto que possui direito! [09:01, 25/04/2024] Retenção Odontolife: Caso queira que realiza

2º contato	Data
	02/05/2024
Obs.: [09:06, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª podemos realizar um novo treinamento e o seu reajuste de tabela para continuar com os atendimentos, ou gostaria de seguir com o desligamento mesmo?	

3º contato	Data	08/05/2024
Obs.:		
Em contato no telefone (11) 36947385 08/05 às 14h08, Drª informou nome da beneficiária, expliquei a ela sobre a conclusão, que a mesma não conclui a guia dentro do prazo e como a beneficiária já cancelou o plano não teria como lançar novamente os procedimentos, orientei a mesma em outra guia. Informei que possuo direito ao reajuste, peguei telefone pessoal da mesma 11 97640-0609 para mais orientações.		

4º contato	Data	
		16/05/2024
Obs.:		
[13:28, 16/05/2024] Retenção Odontolife: Drª IVONETE DOS SANTOS MAGALHAES CRO: SP - 122607, depois do auxilio e suporte, a Drª irá retomar os atendimentos pelo convênio?[19:34, 16/05/2024] +55 11 97640-0609: Boa noite irei[13:37, 20/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.		
[13:37, 20/05/2024] Retenção Odontolife: Poderia, confirmar algumas informações por gentileza?		

5º contato	Data	21/05/2024
-------------------	-------------	------------

Obs.:

[13:37, 20/05/2024] Retenção Odontolife: Endereço: AVENIDA PRESTES MAIA nº 849
Complemento: SALA 03CEP: 06040014Bairro: JARDIM D ABRILCidade: OSASCO - SPTelefones clínica: (11) 36947385, (11) 978227576Áreas de
atuação:CLINICA/GERAL/DENTISTICA/ORTODONTIA/PERIODONTIA[13:50, 20/05/2024] +55 11 97640-0609: Isso. Feito beneficiário oculto, a mesma confirma atendimento pelo
plano.

Ação Retenção		
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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".

Dado todo suporte e auxílio a RT. Sobre conclusão das guias, prazos de conclusão, que a mesma não conclui a guia dentro do prazo e como a beneficiária já cancelou o plano não teria como lançar novamente os procedimentos, orientei a mesma em outra guia. após todo suporte e apoio a mesma concordou em continuar os atendimentos. Feito beneficiário oculto e Dr. confirmou que atende pelo plano.

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 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

Obs. Geral

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro