

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2	
DUANY VITÓRIA BALHUK				Data	13/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	122867	SP	RAFAEL ROBERTO NOBRE PAES		
CNPJ	CPF				
31416517000190		37174373801			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
15/04/2021	J	Operadora	SAD169280637620	23/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	CAIEIRAS	110	3		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
23/08/2023	13/11/2023	82 dia(s)			

1º contato	Data	09/10/2023
------------	------	------------

**Obs.:**  
Tratativa principal 4064142023062800085

2º contato	Data	18/10/2023
------------	------	------------

**Obs.:**  
Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (11) 934119755 (11) 949013452, whatsapp (11) 934119755 (11) 949013452 e email rafaelnobrepaes@gmail.com - Enviado e-mail rafaelnobrepaes@gmail.com em 18/10/2023 às 10:04, informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 01/11/2023) Registrado SAF168259524858 solicitando credenciamento de todas às áreas possíveis, uma vez que à cidade possui 109 beneficiários, n/ apenas 4

3º contato	Data	10/11/2023
------------	------	------------

**Obs.:**  
A mesma informou: [14:41, 06/11/2023] +55 11 94901-3452: Boa tarde [14:42, 06/11/2023] +55 11 94901-3452: Não estou conseguindo acessar guias dos pacientes [14:42, 06/11/2023] +55 11 94901-3452: Aparece essa msg Apenas, envie whatsapp 11 94901-3452 10/11 às 08h56, para verificar se a mesma continua ou não com os atendimentos! [08:58, 10/11/2023] Retenção - Odontolife: A Drª continua atendendo pelo plano??? [09:01, 10/11/2023] +55 11 94901-3452: Gostaria Aguardando uma confirmação do endereço, telefone e áreas de atuação.

4º contato	Data	13/11/2023
------------	------	------------

**Obs.:**  
Confirmou telefone, endereço e áreas de atuação: Endereço: AVENIDA ARMANDO SESTINI nº 297 CEP: 07716210 Bairro: SERPA Cidade: CAIEIRAS - SP Telefones clínica: (11) 949013452 Áreas de atuação: CLINICA GERAL - DENTISTICA - ENDODONTIA - PERIODONTIA Clínica Geral: Consulta, Aplicação tópica de Flúor, Profilaxia; Dentística : Restauro em resina , Faceta direta em Resina Fotopolimerizável; Endodontia: Tratamento endodôntico (em molares e pré-molares); Periodontia: Raspagem supra gengival, raspagem subgengival, cirurgia periodontal, aumento de coroa clínica, gengivectomia e gengivoplastia; Informou que o Dr RAFAEL ROBERTO NOBRE PAES também continua com os

5º contato Data 13/11/2023

**Obs.:**

Realizado beneficiário oculto dia 13/11/2023 às 09:20, para confirmação de áreas e se realiza atendimento pelo plano. Segue prin em anexo Atenciosamente

**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".**

Não tínhamos contato com a mesma desde 28/06/2023, porém a mesma havia respondido, apenas sobre uma guia, auxiliei a mesma e questionei se gostaria de continuar com os atendimentos pelo plano, visto que dariamos todo suporte a mesma, enviei print de como lançar a guia e enviei os manuais de apoio a mesma, está orientada que para receber deve ser enviada a NF, também ofertei reajuste e a mesma concordou! Realizado beneficiário oculto onde a mesma confirmou atender 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

**Obs. Geral**

--	--	--	--

**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