

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
DUANY VITORIA BALHUK				Data	31/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	7604	MS	SILVIA RONCATTI NAVEIRA			
CNPJ	CPF					
-		05383377107				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
28/06/2022	F	Operadora	SAD167482775214	27/01/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
MS	CAMPO GRANDE	1.288	18			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	SEM GUIAS	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
27/01/2023	31/10/2023	277 dia(s)				
1º contato	Data	27/01/2023				
Obs.:						
Em tratativa do protocolo SAD167085218228, foram feitas tentativas de contato para validação no telefone (67) 991759408 nos dias 25/01/2023 às 16:09, 26/01/2023 às 08:02 e 27/01/2023 às 10:55, porém sem sucesso.						

2º contato	Data	30/03/2023
Obs.:		
Em retorno ao WhatsApp, Drª informa que: Olá, tudo bem. Desculpa a demora. No momento eu estou internada em um hospital com o meu filho que está em tratamento. Não temos uma previsão de alta.		
Solicito a Dr que assim que ela conseguir nos dar uma previsão de retorno, se possível nos informar, para que possamos manter seu cadastro e a divulgação conosco atualizada.		

3º contato	Data	04/08/2023
Obs.:		
Encaminhado mensagem no whatsapp (67) 9290-8619 04/08 às 13:07, para verificar se a Drª irá retornar aos atendimentos pelo plano. Aguardando retorno da mesma.		

4º contato	Data	07/08/2023
Obs.:		
Obteve retorno dia 04/08 às 14:13, e a mesma informou que: "Olá! Eu não vou poder continuar atendendo pelo plano". Enviado whatsapp hoje 07/08 às 08:23, questionando o motivo de não atender mais, "Vou me afastar dos meus atendimentos esse ano". "Entendi, seria algo pessoal ou alguma insatisfação com o plano? - Algo que possamos melhorar?" Aguardando retorno. - A mesma me retornou informando que: "É algo pessoal. Que perdi meu filho recentemente". Questionei se a mesma teria uma previsão, visando que poderá ficar suspensa por até 6 meses. Aguardando retorno.		

5º contato Data 10/08/2023

## Obs.:

Drª informou que ``[20:46, 07/08/2023] +55 67 9290-8619: Ah sim. Vou ver com calma mas entro em contato. Muito obrigada`` - A mesma está com a divulgação suspensa desde o dia 27/01/2023 11:00!

## 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 checked="" type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Regras 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

A mesma está com a divulgação suspensa desde o dia 27/01/2023 e desde então não retornou aos atendimentos e não nos deu uma previsão, tinha informado que seu filho tinha falecido recentemente (mês 08/2023) e não informou nenhuma data de retorno aos atendimentos.

## 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