



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 início	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, por mim 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.: Obtive 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, "Você 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 Grossoeiro
<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"/> 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		

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