

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	5	
				Data	03/04/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	109623	SP	SIMONE ZOCOLI RODRIGUES			
CNPJ	CPF			14495216000180 38359231885		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
18/10/2021	J	Operadora	SAD170662088988	30/01/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	BARUERI	550	30			
Atende outros convênios						
Quais? *						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,36	22/02/2024	R\$ 65,88				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
30/01/2024	03/04/2024	64 dia(s)				

1º contato	Data	22/02/2024
Obs.:		
Enviaremos uma mensagem às 14:40, para confirmar a saída da prestadora SIMONE ZOCOLI RODRIGUES CRO 109623. Aguardando retorno do mesmo.		

2º contato	Data	22/03/2024
Obs.:		
[08:36, 22/03/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [08:36, 22/03/2024] Retenção Odontolife: Dr FELIPE MARIANO DA SILVA CRO: SP - 118152 foi nos informado que a Drª SIMONE ZOCOLI RODRIGUES CRO 109623 não está mais atendendo ao plano, poderia me informar o motivo por gentileza? [08:36, 22/03/2024] Retenção Odontolife: Poderia nos dar um retorno por gentileza sobre		

3º contato	Data	03/04/2024
Obs.:		
Encontrado telefone no instagram 11 93714-7871 e encaminhado whatsapp.  Drª SIMONE ZOCOLI RODRIGUES CRO 109623 foi nos informado que não atende mais ao plano Dental Uni, está atendendo apenas no particular na clínica Razão Social: CLINICA ODONTOLOGICA MARIANO LTDA - 14495216000180.		

4º contato	Data	03/04/2024
Obs.:		
Em conversa com a mesma informou que: [1:27 PM, 03/04/2024] +55 11 93714-7871: Boa tarde, tudo bem!? A clínica Mariano continua atendendo o plano, mas eu lá não atendo no particular. [1:31 PM, 03/04/2024] Retenção Odontolife: Nessa clínica a Drª só atende particular isso? [1:32 PM, 03/04/2024] +55 11 93714-7871: Isso, agora sim [2:27 PM, 03/04/2024] Retenção Odontolife: Mas a Drª teria alguma insatisfação com o plano? [3:07 PM, 03/04/2024] +55 11 93714-7871: Não, na verdade eu parei de atender porque realizei prótese e a demanda aumentou, e não deu mais para conciliar todos os procedimentos por questão de agenda.		

5º contato Data \_\_\_\_\_

Obs.:

## 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 SELEÇÃO "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 checked="" 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 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

Drª informou que não possui nenhuma insatisfação com o plano, que a demanda da mesma acabou aumentando e não conseguiu conciliar todos os procedimentos com o plano e com o particular.

## Setor responsável

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro