



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Duany Vitória Balhuk		Data		20/09/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	4523	ES	MARIELLA OLIVEIRA DE ALMEIDA		
CNPJ		CPF			
23460591000185		08826665761			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
22/02/2022	J	Operadora	SAD16802626331	23/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
ES	VITORIA	322	19		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	24/07/2023	R\$ 61,92			
Data início	Data final	Tempo finalização			
24/08/2023	20/09/2023	27 dia(s)			
1º contato		Data			
		24/08/2023			
Obs.:					
Boa tarde, afim de evitar negativas de atendimento, por gentileza suspender divulgação da clínica e após isso, devolver ao Retenção para às devidas tratativas. ATT					
2º contato		Data			
		12/09/2023			
Obs.:					
`` [12:13, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Boa tsé-tsé [12:13, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Tarde [12:14, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Só estaremos atendendo ortodontia `` Questionei o motivo ou insatisfação de não atender as outras áreas CLINICA GERAL - DENTISTICA - ODONTOPEDIATRIA. Aguardando um retorno.					
3º contato		Data			
		13/09/2023			
Obs.:					
[23:34, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Estou sem secretária no momento. Então não consigo atender - Enviei whatsapp novamente 08h05 e informei que podemos deixa-la afastada até no máximo 6 meses e a mesma informou que: [09:34, 13/09/2023] +55 27 99890-8585: Ok. Deixa só ortodontia - Expliquei a mesma o passo a passo de ortodontia e perguntei se podemos então deixa-la apenas divulgada para Ortodontia retirando as outras áreas. Visto que dispomos apenas de 3 profissionais na cidade.					
4º contato		Data			
		18/09/2023			
Obs.:					
Por gentileza RETIRAR de divulgação as áreas CLINICA GERAL- DENTISTICA - ODONTOPEDIATRIA e INCLUIR a área de ORTODONTIA e reativar a divulgação da mesma, após devolver para retenção seguir com tratativa.					

5º contato Data 19/09/2023

Obs.:

Realizado beneficiário Oculto , cuja Dra confirma atendimento pelo plano , confirmação feita pelo whats app , cujo contato não consta em nossa base de dados , segue o contato divulgado nas redes sociais :27 99648-6992 e , favor corrigir contato fixo , cujo sistema consta :(27) 3042-8585 e o correto é (27) 3042-8505

### 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 checked="" type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Drª informou que estaria realizando atendimentos apenas para a área de ORTODONTIA, pois no momento estava sem secretária, retirou as áreas de clínico geral, dentística e odontopediatria e está divulgada para ORTODONTIA!

### 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 Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Motivos Particulares	

### Necessário abertura de protocolo

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

### Obs. Geral

Drª concordou em continuar com os atendimentos pelo plano, mas apenas na área de ortodontia, pois no momento está sem secretária para poder realizar outros procedimentos.

### Setor responsável

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

Agata B. Gomes