



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

17/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

65259

MG

NATALI RITA DE CARVALHO

CNPJ

CPF

-

10189511648

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

10/07/2023

F

Operadora

SAD169530352168

21/09/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

ALFENAS

35

4

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

21/09/2023

17/01/2024

118 dia(s)

1º contato

Data

25/09/2023

Obs.:

Entrado em contato com à Dra , via whats app (35) 997480316, em 25/09/2023 às 08:56 , questionando à intenção de desligamento , a mesma confirmou, porém sugeri que suspendesse apenas à divulgação/ cadastro por até 6 meses, que assim que às coisas se ajeitassem , nos sinalizasse.A mesma concordou , diante disso solicito suspensão de divulgação da Dra NATALI RITA DE CARVALHO , após isso, por gentileza devolver ao retenção p/ tratativa.

2º contato

Data

26/09/2023

Obs.:

Boa tarde. Divulgação suspensa conforme solicitação. Segue protocolo para continuidade de tratativa. -- Suspensão de divulgação realizada pelo setor responsável, colocado em retorno agendado p/ 26/03/2024, após isso entrar em contato com à profissional p/ confirmar retomada de atendimento.Att

3º contato

Data

12/01/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (35) 997480316 12/01, para verificar se conseguiu se ajeitar e se voltou aos atendimentos, aguardando um retorno.

4º contato

Data

12/01/2024

Obs.:

Olá Dr(a). NATALI RITA DE CARVALHO, tudo bem?

Verifiquei que estava tendo alguns empecilhos para atendimento, poderia me informar se conseguiu alugar algum consultório ou se mudou de cidade, por gentileza?

5º contato      Data      17/01/2024

Obs.:

Bom dia,  
A mesma informou que: [12:55, 12/01/2024] +55 35 9748-0316: Bom dia!!! Não.. acabou que comecei a a atender em outro consultório, mas não sou a responsável, e o dono não atende convênio.  
[14:11, 12/01/2024] Retenção - Odontolife: Entendi e no consultório apenas a Drª não consegue atender o plano?  
[14:46, 12/01/2024] +55 35 9748-0316: Não, eu até cheguei a falar sobre essa possibilidade, mas ele preferiu que não.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores      ☐ Ofertado Suporte      ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento      ☐ Ofertado Reciclagem      ☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato  
☐ Valores  
☐ Removido Prestador  
☐ Dificuldades com o Sistema  
☐ Régras Técnicas  
☐ Baixa Procura  
☐ Cobrança indevida  
☐ Ameaça Judicialização  
☒ Carteira de Clientes Particular  
☐ Servidor Publico  
☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde  
☐ Franquia  
☐ Sem Local de Atendimento  
☐ Prazo Liberação de Guias  
☐ Apenas procedimentos Estéticos  
☐ Dificuldade de Contato com a Central  
☐ Burocracia Operadora  
☐ Terceirização de Atendimento  
☐ Estudos  
☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grosseiro  
☐ Alteração Responsável Técnico  
☐ Glosas  
☐ Encerramento de Atividades  
☐ Aposentou  
☐ Falta de Suporte da Operadora  
☐ Negativa de Atendimento  
☐ Migração

## Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou que está trabalhando em um consultório que atende apenas particular e o dono njaõ aceita convênios, questionei se ela não pudesse receber os pacientes do plano e ela infomou que havia falado com o Dono sobre essa possibilidade mas o mesmo negou e pediu para realizar atendimentos apenas no particular mesmo.

## Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro