

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			17/01/2024
DUANY VITÓRIA BALHUK				
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				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda				
0,30	Última produç.	Valor última prod.		
	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
21/09/2023	17/01/2024	118 dia(s)		

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

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 sugeriu 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 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 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- 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 nja aceita convênios, questionei se ela não pudesse receber os pacientes do plano e ela informou 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