



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

19/06/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	7604	MS	SILVIA RONCATTI NAVEIRA
CNPJ	CPF		
39411112000170	05383377107		

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/06/2022	F	Operadora	SAD171508893917	07/05/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MS	CAMPO GRANDE	1.411	30	

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,35

Última produç.

23/04/2024

Valor última prod.

R\$ 50,40

Data início

07/05/2024

Data final

19/06/2024

Tempo finalização

43 dia(s)

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

07/05/2024

Obs.:  
Olá Dr(a). SILVIA RONCATTI NAVEIRA, tudo bem?Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a).Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas e whatsapp 67 991759408 e email: SILVIA\_RONCATTI@HOTMAIL.COM09/02/2024/ 20/02/2024/ 22/02/2024/ 26/02/2024/ 01/03/2024/ 05/03/2024 / 18/03/2024 /25/03/2024Entretanto, considerando que não tivemos retorno, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento.

2º contato

Data

14/05/2024

Obs.:  
14/05/2024 20:39De:  
SILVIA RONCATTI NAVEIRA 7604Status:  
Mensagem:  
Não desejo mais realizar meu desligamento

3º contato

Data

19/06/2024

Obs.:  
[09:47, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:49, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Drª SILVIA RONCATTI NAVEIRA CRO: MS - 7604, Meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. Verifiquei que a Drª informou que não quer mais o desligamento. Procede essa informação?[09:51, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Precisamos de um retorno para confirmar algumas informações.  
[10:47, 19/06/2024] +55 67 9864-3442: Sim, não desejo mais o desligamento

4º contato

Data

19/06/2024

Obs.:  
[10:50, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Certo, agradecemos por manter a parceria conosco! Precisarei confirmar apenas algumas informações cadastrais [10:51 19/06/2024] Retenção Odontolife: Confirma as informações abaixo?

5º contato

Data

19/06/2024

Obs.:  
[11:01, 19/06/2024] +55 67 9864-3442: Sim  
[11:13, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Perfeito.  
[11:14, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivamente de suporte, então sempre que precisar de auxilio ou tirar dúvidas estaremos dispostos a lhe dar todo o suporte necessário! ////////// Realizado Beneficiario oculto com sucesso.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☒ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Desligamento iria ser feito por perda de contato, porém verifiquei que a clinica tem guias lançadas recentemente, Consegui contato com RT, a mesma confirma dados cadastrais e atendimentos ao convênio. Pontuado sobre termos um Setor exclusivo de suporte caso Drª necessite de auxilio, e aberto chamado para novos beneficiarios:SAE171882274027. Beneficiario oculto realizado com sucesso.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Cadastrado em: [19/06/2024] Recebido em: [19/06/2024] Continuação das informações anteriores:  
Endereço: PEDRO COUTINHO nº 362 CEP: 79020280 Bairro: CENTRO Cidade: CAMPO GRANDE - MS Telefones clínica: (67) 998643442 Áreas de atuação: CLÍNICA GERAL DENTÍSTICA  
[11:01, 19/06/2024] +55 67 9864-3442: Sim

*Poliana Andrade Silva*

*Maykon Dal'Negro*