



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		22/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	48763	RJ	YASMIN GOMES SANDRI		
CNPJ		CPF			
42548244000153		14910204741			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
15/05/2023	J	Operadora	SAD169953862613	09/11/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	ITAPERUNA	37	4		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO		-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
09/11/2023	22/12/2023	43 dia(s)			
Status retenção					
☐ Retenção Efetiva					
☒ Desligamento					
☐ Não se trata de Retenção					

1º contato Data 13/11/2023

Obs.: 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 (22) 992653327, whatsapp (22) 98164-2192 e email ESTIMEODONTO@GMAIL.COM 30/10/2023 16:54 - Telefone 31/10/2023 17:19 - Telefone 01/11/2023 09:02 - Whatsapp e Telefone 03/11/2023 08:38 - Telefone 06/11/2023 09:24 - Whatsapp e Telefone 07/11/2023 08:43 - Whatsapp 08/11/2023 09:02 - Telefone 09/11/2023 11:01 - Telefone e Email

2º contato Data 13/11/2023

Obs.: Caso o Dr. não entre em contato, realizar o desligamento no dia 28/11/2023 - email enviado com a comunicação de desligamento no dia 13/11/2023 14h57.

3º contato Data 22/12/2023

Obs.: Boa tarde, por favor retirar de divulgação e devolver para retenção. Divulgação suspensa conforme solicitação. Segue protocolo para tratativa.

4º contato Data 22/12/2023

Obs.: Encontrado dois telefone no cartão CNPJ no google, (22) 99239-7667 e (22) 99237-8585. [14:43, 22/12/2023] +55 22 99237-8585: Olá [14:44, 22/12/2023] +55 22 99237-8585: Pode falar [14:44, 22/12/2023] +55 22 99237-8585: Sou o dono da clínica e irmão del [14:44, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Com quem falo? [14:45, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de validar a clínica se continuam com os atendimentos pelo plano? [14:45, 22/12/2023] +55 22 99237-8585: Pedro Mirand [14:45, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Dental Uni [14:45, 22/12/2023] +55 22 99237-8585: Não [14:45, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar o motivo ou insatisfação por

5º contato Data 30/11/2023

Obs.: Sem retorno, enviado whatsapp novamente (48) 32078586 30/11 às 16h12. (em anexo print do e-mail da nota anterior). 7ª TENTATIVA Liguei no telefone (48) 32078586 01/12 às 16h22, caiu na caixa postal, enviado whatsapp e e-mail novamente. 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 (48) 32078586, whatsapp (48) 98849-1385 e e-mail biancachimidts@hotmail.com. 06/11/2023 11:32 09/11/2023 11:10 21/11/2023 12:17 27/11/2023 08:09 29/11/2023 12:15 30/11/2023 16:13 01/12/2023 16:24 04/12/2023 08:14 --- Caso não haja retorno dentro de 10 dias úteis, até dia 21/12/2023 seguir com o desligamento por perda de contato.

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	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoeiro
☐ 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	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo	
☐ SIM	☐ NÃO

Obs. Geral
Encontrado telefone do dono da empres no google e o mesmo informou que não atende mais o plano, pois comprou uma franquia da ORAL SIN Implantes.

Setor responsável			
☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial

Agata B. Gomes
Maykon Dal'Negro