



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	30597	RS	MARCELA WILTGEN JEFFMAN

CNPJ	CPF
-	03943975096

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/09/2023	F	Operadora	SAD16958271772	27/09/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RS	PORTO ALEGRE	3.264	77

Atende outros convênios ☐ SIM ☐ NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início	Data final	Tempo finalização
27/09/2023	28/12/2023	92 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Bom dia,
Liguei no telefone (51) 996157268 14/11 às 08h51, mas caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente e e-mail marcelajeffman@gmail.com.

2º contato Data

Obs.:
Sem retorno do contato anterior, enviado nova mensagem.
09:08 23/11/2023

3º contato Data

Obs.:
Bom dia,
Encontrado no google, mesmo telefone de cadastrado. Enviado whatsapp novamente (51) 9615-7268 28/11 às 09h15. Bom dia,
Verifiquei que a mensagem não chega, enviado pelo telefone do SAE e a mensagem chegou, pedi a mesma apenas um retorno se desligamos ou deixamos a mesma afastada.

4º contato Data

Obs.:
Boa tarde,
Enviado WhatsApp e liguei no telefone (51) 9615-7268 08/12 às 15h49, deu como chamada não atendida. (6ª tentativa)

5º contato Data

Obs.:
Olá Dr(a). MARCELA WILTGEN JEFFMAN, 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 (51) 996157268 e email marcelajeffman@gmail.com. 09/11/2023 16:54- 14/11/2023 08:55- 21/11/2023 09:04- 23/11/2023 09:07- 28/11/2023 09:15- 28/11/2023 09:17- 28/11/2023 09:17 - 11/12/2023 15:10- 12/12/2023 14:24. Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 09/10/2023, 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.

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

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

Motivo desligamento

<input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> Migração
<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		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Entramos em contato com a Drª e a mesma informa que estaria com problemas de saúde e não havia previsão de retorno, pediu para fazer o desligamento. Ela teve a divulgação suspensa dia 09/10/2023, após esse último contato a mesma não respondia mais mensagens, email e ligações. Fizemos 8 tentativas de contato, foi encaminhado email com prazo de 10 dias úteis, sem resposta. Seguindo assim com o desligamento da mesma.

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro