



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 57904 MG ISABELLY BARBARA DE OLIVEIRA MOTA

CNPJ CPF
- 11470908662

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
24/04/2023 F Operadora SAD169202019583 14/08/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
MG PATOS DE MINAS 133 11

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,30 Sem guias R\$ -

Data início Data final Tempo finalização
14/08/2023 11/10/2023 58 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:
Enviado whatsapp (34) 992028005 27/09 às 10h36: [10:38, 27/09/2023] Retenção - Odontolife: Drª é referente sobre seu desligamento, informou que as guias estavam demorando para liberar. 1510982 AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO - LIBEROU NO MESMO DIA 29/06 1510527 AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO - LIBEROU NO MESMO DIA 29/06 E a Drª só possui essas guias desde o credenciamento, mas nenhuma delas demorou para liberar. 1543463 CANCELADO - procedimento excluído 1543355 CANCELADO - tratamento não realizado 1511641 CANCELADO - não foi validado os atos 1511016 CANCELADO - tratamento não realizado 1510991 CANCELADO - PROCEDIMENTO SOLICITADO PELO MESMO PROFISSIONAL. Foi enviado link de acesso para o sistema de guias e o mesmo não foi acessado.

2º contato Data

Obs.:
Sem retorno da nota anterior. Liguei no telefone (34) 992028005 03/10 às 15h06, mas caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente solicitando um retorno da mesma, visto que não possui nenhuma guia que DEMOROU para liberação!!

3º contato Data

Obs.:
Sem retorno da mesma em nota anterior. Enviado e-mail Isabellybmota@gmail.com 06/10 às 11h34, aguardando um retorno.

4º contato Data

Obs.:
[11:35, 11/10/2023] +55 21 99055-0943: ola ,bom dia
[11:35, 11/10/2023] +55 21 99055-0943: pode dar sequencia no cancelamento.
Foi enviado passo a passo de lançamento de guias, enviei os manuais de apoio, informei sobre o suporte e que podíamos realizar um novo treinamento, informei sobre o contrato, porém está insistido no desligamento!!

5º contato Data

Obs.:

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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Ofertado suporte, treinamento e enviado todos os manuais de apoio e enviei prints de passo a passo sobre lançamento de guias, informei sobre o contrato, visto que não possui 1 ano de credenciamento, mas a mesma está insistindo no desligamento do plano!

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

Agata B. Gomes