



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 31762 RJ FERNANDA OLIVEIRA DA SILVA LEITE

CNPJ CPF
11589844000136 09757833789

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
21/03/2018 J Operadora SAD168789035171 27/06/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
RJ BARRA MANSA 295 27

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 SEM GUIAS R\$ -

Data início Data final Tempo finalização
27/06/2023 09/11/2023 135 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:
Enviado whats app- 24 3328-7566, em 21/08/2023 às 09:30 solicitando posicionamento referente à retomada dos atendimentos , aguardando retorno,

2º contato Data

Obs.:
Olá Dr(a). FERNANDA OLIVEIRA DA SILVA LEITE, tudo bem?
O motivo do meu contato Refere-se a verificar se houve retomada de atendimento pelo plano ?

3º contato Data

Obs.:
Bom dia, Liguei no telefone (24) 33287566 06/10 às 10h19, deu como chamada não atendida, no whatsapp sem retorno desde o dia 21/08/2023.

4º contato Data

Obs.:
Boa tarde, Enviado e-mail novamente FERDI.OLIVER@HOTMAIL.COM 12h23 11/10. Enviado whatsapp e fazendo varredura no google para encontrar o telefone da mesma.

5º contato Data

Obs.:
Boa tarde, Dr.(a) FERNANDA OLIVEIRA DA SILVA LEITE, 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 (24) 33287566, whatsapp (24) 33287566 e email FERDI.OLIVER@HOTMAIL.COM - 07/08/2023 -Telefone e whats / 21/08/2023-Whats /25/08/2023-Protocolo /27/09/2023-Whats /03/10/2023-E-mail / 06/10/2023-Telefone / 11/10/2023-E-mail / 17/10/2023-Telefone / 20/10/2023-Telefone e Whats / 24/10/2023-E-mail e Protocolo
Entretanto, 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.

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
Foram realizadas tentativas de contato com a Drª desde 21/08/2023 via telefone, email, protocolo e whatsapp, não havendo nenhum retorno da mesma, aviso de desligamento foi enviado dia 24/10/2023, não tendo novamente nenhum retorno da Drª. A MESMA ESTÁ SE DESLIGANDO TAMBÉM COMO PF, PORÉM AS INFORMAÇÕES NÃO ESTÃO MIGRANDO NO FORMULÁRIO.

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

Agata B. Gomes