



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

CNPJ

CPF

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios

Quais?

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

Data início

Data final

Tempo finalização

2

DUANY VITORIA BALHUK

02/04/2024

ODONTOLIFE

111566

SP

RICHARD DARWIN CASAPIA GUILLEN

12609080000166

23504952806

13/11/2020

J

Operadora

SAD170568384283

19/01/2024

SP

TABOAO DA SERRA

455

23

☐ SIM

☒ NÃO

0,50

sem guias

R\$ -

19/01/2024

02/04/2024

74 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 24/01/2024

Obs.: Enviado whatsapp 11) 940750051 24/01, para verificar se não pretende ficar suspenso e entender melhor a situação.

2º contato Data 27/02/2024

Obs.: Em contato com a clinica via whatsapp pelo telefone 11 94075-0051, foi oferecido suspender temporariamente a divulgação da clinica, ficaram de ver e ainda não nos retornaram, encaminhei nova mensagem via whatsapp mas até o momento não houve retorno.

3º contato Data 02/04/2024

Obs.: [11:38, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Dr RICHARD DARWIN CASAPIA GUILLEN CRO: SP - 111566 verifiquei que abriu um protocolo de desligamento e seria pelo motivo de não ter especialistas apenas? [2:36 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Qual o CRO dele por gentileza? [2:36 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Dr RICHARD DARWIN CASAPIA GUILLEN CRO: SP - 111566 [2:57 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que tinha ofertado suspensão até o mesmo se reorganizar e voltar a atender. [2:58 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Isso mesmo. [2:59 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Pode fazer o desligamento mesmo, no momento por gentileza. Caso achamos um especialistas entramos em contato com vocês.

4º contato Data 02/04/2024

Obs.: [1:38 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Boa tarde Duany, tudo bem? Meu nome é Melissa sou funcionaria do Dr. Richard e verificamos com e no momento pode fazer o desligamento por gentileza. [2:36 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Qual o CRO dele por gentileza? [2:36 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Dr RICHARD DARWIN CASAPIA GUILLEN CRO: SP - 111566 [2:57 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que tinha ofertado suspensão até o mesmo se reorganizar e voltar a atender. [2:58 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Isso mesmo. [2:59 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Pode fazer o desligamento mesmo, no momento por gentileza. Caso achamos um especialistas entramos em contato com vocês.

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 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

## Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral Dr havia informado que não tinha especialistas para atender na clínica, foi ofertado suspensão, porém o mesmo decidiu seguir mesmo com o desligamento.

## Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva Maykon Dal'Negro