



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		06/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	3467	AM	HELEN DA SILVA PEREIRA		
CNPJ		CPF			
40256650000117		10325313806			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
26/01/2023	J	Operadora	SAD16965317042	05/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
AM	MANAUS	4.886	212		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
05/10/2023	26/01/2024	113 dia(s)			
Status retenção					
☐ Retenção Efetiva					
☒ Desligamento					
☐ Não se trata de Retenção					

1º contato Data 17/11/2023

Obs.:

Bom dia,
conforme protocolo anterior, iniciou a partir do retorno do Dr uma nova contagem de tentativas: 1ª TENTATIVA DE CONTATO 03/10/2023 08:35 - Telefone e Whatsapp 2ª TENTATIVA DE CONTATO 05/10/2023 15:43 - Telefone e Whatsapp 3ª TENTATIVA DE CONTATO 17/11/2023 09:54 - Whatsap
Contato pelo (92) 98838-2438, aguardando retorno.

2º contato Data 22/11/2023

Obs.:

Liguei no telefone (92) 992403646 22/11 às 11h57, caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente.

3º contato Data 24/11/2023

Obs.:

[11:59, 22/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que solicitou o desligamento pela demora na liberação. Até o mês de FEV/MAR. estávamos com inconsistência no sistema e realmente o prazo estava de 7 dias úteis, a partir disso retornamos ao normal e conforme ANS estamos com o prazo de ATÉ 24h á 48h.1591256 - LANÇOU 29/08 ÀS 11H02, LIBEROU 17H32, DENTRO DO PRAZO.
1593115 - LANÇOU 30/08 11H42, LIBEROU 14H07, DENTRO DO PRAZO. Às duas últimas guias lançadas pelo Dr. Sistema liberou dentro do prazo no mesmo dia.Informo também que a maioria das guias canceladas é por não ter concluído dentro do prazo de 3 meses. Para seguir com o

4º contato Data 06/12/2023

Obs.:

[16:53, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber se o mesmo nos dará uma chance de melhorar a sua satisfação ou seguiremos com o seu desligamento???
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Visto que foi ofertado Ação de divulgação e no mês que vem podemos estar reajustando a tabela de

5º contato Data 26/01/2024

Obs.:

Enviado whatsapp 92 9240-3646 26/01, Dr faz um ano de credenciamento hoje e possui direitot ao reajuste! [09:40, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que o Dr possui direito ao reajuste hoje, visto que hoje completou um ano 📞 [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Gostaríamos de saber se o mesmo possui interesse em continuar com os atendimentos pelo plano? --- [09:47, 26/01/2024] +55 92 9240-3646: Bom dia ! não.
Mesmo sendo explicado sobre as guias e liberação, informado que o mesmo possui direito ao reajuste e ação de divulgação para melhorar sua demanda e produção, o mesmo insiste no 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	☐ Migração
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM	☐ NÃO
------------------------------	------------------------------

Obs. Geral

O mesmo está insistindo no desligamento devido a valores, informei que possui direito ao reajuste e poderia estar nos encaminhando alguns valores que cobra no particular para podermos analisar, dei todo suprote e explicação sobre guias e liberação, ofertei ação de divulgação mas o mesmo quer seguir com o desligamento!

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro