



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		26/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	10138	MG	MARLENE NUNES PEREIRA		
CNPJ		CPF			
11725031000126		34953639634			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
10/12/2019	J	Operadora	SAD168201090349	20/04/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	JOAO MONLEVADE	16	1		
Atende outros convênios		Quais?			
☒ SIM ☐ NÃO		Postal Saúde Odonto			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,40	sem produção	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
20/04/2023	26/03/2024	341 dia(s)			
1º contato		Data 31/05/2023			
Obs.: INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO - Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a), para validar o retorno da clínica aos atendimentos. Considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 09/09/2020, 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. À disposição,					
2º contato		Data 31/05/2023			
Obs.: Encaminhado notificação de descredenciamento da clínica via e-mail, WhatsApp e nota no protocolo, visto que foi realizado tentativa de contato no numero (31) 8799-2499 e não conseguimos contatos, como a clínica esta com a divulgação desativada desde 2020, conforme orientação darei continuidade ao processo de descredenciamento, aguardando um retorno dentro de 10 dias,					
3º contato		Data 08/08/2023			
Obs.: Enviado whatsapp (31) 8799-2499 08/08 às 14:40, para verificar se possui uam previsão de retorno. Foi informado que: `` Sim, a clínica passa por algumas mudanças e estamos tentando adaptações com a nova equipe de trabalho, ok ´ Perguntel: `` Entendi, e teriam alguma previsão de retorno? - Pois podemos deixa-los apenas afastados por no máximo 6 meses.´´ Aguardando retorno!Segue conversa com secretária da clínica: [14:55, 08/08/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, e teriam alguma previsão de retorno? Pois podemos deixa-los apenas afastados por no máximo 6 meses. Caso necessitem de um tempo. [15:13, 08/08/2023] +55 31 8799-2499: Por enquanto não, mas entraremos em contato assim 6 meses. [15:14, 08/08/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia Agatha, tudo bem??? Hoje, o quadro de profissionais que atendem em nossa clínica, se recusam em atender convênios. Por esse motivo, ainda neste momento, não podemos prosseguir com as negociações para dar início aos atendimentos pelo convênio da Odonto Life, pelo menos por enquanto, tá bom Obrigada.					
4º contato		Data 19/03/2024			
Obs.: [9:55 AM, 28/02/2024] +55 31 8799-2499: Bom dia Agatha, tudo bem??? Hoje, o quadro de profissionais que atendem em nossa clínica, se recusam em atender convênios. Por esse motivo, ainda neste momento, não podemos prosseguir com as negociações para dar início aos atendimentos pelo convênio da Odonto Life, pelo menos por enquanto, tá bom Obrigada.					

5º contato	Data	26/03/2024
------------	------	------------

Obs.:
Liguei no telefone (31) 38317330 26/03, foi informado que não conhece a Drª, liguei nos telefone (31) 999549249, (31) 38524858, mas só deu como ocupado e chamada não atendida.
Liguei no telefone (31) 38524858 25/03 - 08h25, deu como não atendida. Enviado whatsapp novamente.

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
Após toda tratativa, houve perca de contato e no 8º contato a mesma apenas retornou informando que não atendem mais planos foi ofertado reajuste, ação de divulgação mas a mesma informou que os prestadores de sua clínica se recusam a atender convenios, por esse motivo não poderiam seguir com as negociações.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
------------------------------------	-------------------------------