



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

19/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

28629

RS

MARCELLO MOREIRA NERYS

CNPJ

CPF

46878970000195

04005220045

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

12/06/2024

J

Operadora

SAD171579385344

15/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

CANOAS

913

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

15/05/2024

19/08/2024

96 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**1º contato**      **Data**      06/08/2024

**Obs.:**

Olá Dr(a). MARCELLO MOREIRA NERYS, 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, whatsapp: (51) 985670195 e email: CENTRALDODENTERS@GMAIL.COM 29/02/2024 11:02 / 13/03/2024 10:59 / 25/03/2024 09:10 / 26/03/2024 11:09 / 27/03/2024 13:59 / 01/04/2024 11:05 / 02/04/2024 09:50 / 03/04/2024 14:43 / 01/07/2024 11:44 / 08/07/2024 08:48 / 10/07/2024 11:42 / 16/07/2024 11:04 / 17/07/2024 13:40 / 19/07/2024 11:49 / 22/07/2024 08:50

**2º contato**      **Data**      06/08/2024

**Obs.:**

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.

**3º contato**      **Data**

**Obs.:**

**4º contato**      **Data**

**Obs.:**

**5º contato**      **Data**

**Obs.:**

**Ação Retenção**

☐ Ofertado Novos Valores      ☐ Ofertado Suporte      ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento      ☐ Ofertado Reciclagem      ☐ Outros

**Obs.:**      **OBIGATÓRIO 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

**Necessário abertura de protocolo**

☐ SIM      ☐ NÃO

**Obs. Geral**

Feito todas as tentativas de contato possiveis via ligação, WhatsApp e E-mail sem sucesso. Aguardado os 10 dias úteis e não obtivemos nenhum retorno, realizada pesquisa google para novos contatos, sem sucesso.

**Setor responsável**

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro