



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

3

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

11/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

12580

PE

MARINA GOMES GATO

CNPJ

CPF

49911881000191

09389780470

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

18/07/2023

J

Operadora

SAD17084367959

21/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PE

RECIFE

2.043

186

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

21/02/2024

10/04/2024

49 dia(s)

1º contato

Data

27/02/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (81) 996612322 no dia 27/02/24 as 16:36, porém até o momento não houve retorno.

2º contato

Data

02/04/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (81) 996612322 02/04.  
[3:23 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: odemos realizar um novo treinamento?  
[3:23 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Ou seguiremos com o desligamento mesmo?  
Foi ofertado suporte e treinamento, visto que não possui direito de reajuste.

3º contato

Data

02/04/2024

Obs.:

Em conversa anterior havia informado que: então, infelizmente a tabela o valor dela começou a ficar inviável para a realização dos procedimentos, fora a burocracia, recebemos muitas queixas dos pacientes que não conseguiam realizar o procedimento de imediato, que teria que vir, fazer avaliação solicitar e após isso executar o procedimento..então por esses motivos estamos solicitando o desligamento do planos Consultora repassou que: [8:06 AM, 28/02/2024] Retenção Odontolife: Sobre a demora da liberação, conforme a ANS, o plano tem de 24h a 72h úteis par realizar essa liberações, se caso tenha uma demora prolongada, provavelmente o beneficiário tem algum problema direto com a

4º contato

Data

10/04/2024

Obs.:

A mesma havia informando que quer seguir com o desligamento!

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

☐ Mudou de Área

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

## Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou que não atende ao plano, disse sobre os valores e burocracia do plano, ofertei suporte, treinamento e ação de divulgação e informei sobre o contrato de remuneração de serviço, a mesma informou que quer seguir com o desligamento, pois não tem mais interesse.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro