



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

29/09/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

134415

SP

LEANDRO FERNANDES

CNPJ

-

CPF

30406895848

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/09/2021

F

Operadora

SAD167482988695

27/01/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

JACAREI

436

18

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

Sem guias

R\$

-

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

10/03/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefônico 17h40 (12) 996866656, (12) 988647431, sem sucesso.  
Encaminhado WhatsApp em ambos os números. Aguardando retorno

2º contato

Data

25/04/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefônico 15h23 sem sucesso.  
Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail. aguardando retorno

3º contato

Data

19/05/2023

Obs.:

Em contato telefônico 08h43 (12) 988647431, Doutor informa que ainda estava em dúvidas devido ter algumas guias glosadas, informo que estaria analisando as guias e passando um retorno ao mesmo através do WhatsApp. Porém em análise a produção, não consta nenhuma guia lançada no cadastro do Doutor. Questiono o mesmo novamente pelo WhatsApp se ele chegou a realizar atendimentos pelo plano. Aguardando retorno O Doutor em ligação relatou também que alguns dentistas amigo dele, informaram que o nosso plano glosa demais, principalmente quando o procedimento necessita do envio de radiografias, e informaram que parece que é de propósito pois todos eles obtiveram as guias.

4º contato

Data

26/05/2023

Obs.:

Em retorno ao WhatsApp Dr solicita a tabela para análise, tabela encaminhada, aguardando retorno se deseja seguir com a parceria.

5º contato

Data

15/08/2023

Obs.:

Enviado e-mail com o processo de desligamento de 10 dias úteis, caso o profissional não se manifeste dentro deste prazo, entraremos com trâmite de desligamento. Em 29/08/2023 Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (12) 996866656, (12) 988647431, whatsapp (12) 996866656, (12) 988647431 e email leandroprot@yahoo.com.br.

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

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Realizado mais de 8 tentativas de contato, porém não obtivemos retorno do mesmo. Feito o envio de desligamento para ter o retorno em 10 dias úteis do mesmo mas sem sucesso.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes