



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtde CRO(s)		1	
Camila Guilherme		Data		04/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	6776	RS	VALERIA CRISTINA APPEL ABRAHAM		
CNPJ		CPF			
-		33576505091			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
09/09/2020	F	Operadora	SAD16936851041	02/09/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	PORTO ALEGRE	2.625	85		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,50	30/12/2021	R\$ 244,00			
Data início	Data final	Tempo finalização			
02/09/2023	04/10/2023	32 dia(s)			
1º contato		Data		04/09/2023	
Obs.:					
Boa Tarde!Infelizmente a situação de doença oncológica de minha mãe esta muito grave, não posso precisar a data de retorno as atividades profissionais, estou cuidando não só dela como de todo processo que envolve esta enfermidade sozinha. Como não estou tendo apoio de familiares, a dependência da paciente é total de minha parte. Peço compreensão da operadora em relação à esta situação de extrema gravidade, pois não costumo me ausentar por um período tão grande, isto representa uma única exceção de minha parte. Assim que a situação permitir...					
2º contato		Data		04/09/2023	
Obs.:					
Continuação...retornarei às minhas atividades, e POR MEIO DESTA CANAL IREI COMUNICAR A DATA DE RETORNO. Certos de sua compreensão, agradeço pelo interesse da operadora em meu retorno, e sempre irei honrar com o compromisso de prestar um excelente atendimento à todos beneficiários da operadora. ATT Valéria Abraham					
3º contato		Data		04/09/2023	
Obs.:					
Dentista solicitou afastamento por motivo de saúde de terceiros. Verificamos que a mesma já está com a divulgação suspensa desde o dia 29/08/2022. Estamos encaminhando esse protocolo para que dêem continuidade nessa tratativa.					
4º contato		Data		19/09/2023	
Obs.:					
Enviado e-mail solicitando orientação da Ágata, visto que a profissional encontra-se a mais de um ano suspensa e nosso prazo máximo é de 6 meses.					

5º contato Data 27/09/2023

Obs.:

Boa tarde Meninas,Devido a questão de saúde do familiar citado e comprometimento até mesmo de retorno da doutora vejo que podemos seguir com o desligamento uma vez que a mesma se compromete e nos acionar para retorno aos atendimento quando a situação for normalizada. Peço que formalizem nosso apoio a doutora e agradeçam a sinalização dela, como ela já está praticamente 1 anos sem atender e não tem data prevista de retorno infelizmente teremos que descrenciar pois mante-la suspensa por implicar em acionamentos desnecessários a mesma. Dúvidas, fico à disposição.

### Ação Retenção

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

### Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input checked="" type="checkbox"/> Problemas de Saúde        | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro       |
| <input type="checkbox"/> Valores                         | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador              | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                        |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         |  |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

### Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

### Obs. Geral

Devido a questão de saúde do familiar citado e comprometimento até mesmo de retorno da doutora vejo que podemos seguir com o desligamento uma vez que a mesma se compromete e nos acionar para retorno aos atendimento quando a situação for normalizada.

### Sector responsável

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

Agata B. Gomes