



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Jessica Pacheco

Qtd CRO(s)

1

Data

14/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

13798

GO

RAQUEL MONTEIRO FERNANDES

CNPJ

CPF

-

98060988115

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

23/12/2015

F

Operadora

SAD171336381140

17/04/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

ANAPOLIS

387

10

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,54

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

23/04/2024

14/06/2024

52 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

29/05/2024

**Obs.:**  
Contato sem sucesso nos telefones (62) 39430786, (62) 998604679 as 10:43  
Realizado busca no google , localizei clínica odontológica no endereço divulgado, porém Dra Raquel não trabalha lá.  
Enviado mensagem (62) 998604679  
Enviado E-mail.

2º contato

Data

29/05/2024

**Obs.:**  
Me chamo Jessica, falo em nome da OdontoLife em parceria com a Dental Uni.  
Motivo do meu contato é referente a seu credenciamento ativo com a operadora, e a perca de contato que tivemos.  
Em análise, percebemos que a Dra. não lançou mais guias desde SETEMBRO/2023 e gostaríamos de verificar se há algo que possamos fazer para retomar a parceria, visto que atuava conosco desde 2015 e ser uma profissional importante para nós.  
Há algo que poderíamos lhe ofertar?

3º contato

Data

29/05/2024

**Obs.:**  
Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a).  
Identificamos em nossos registros8 tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas ((62) 39430786), whatsapp ((62) 998604679) e email (raquelmonteiro1083@gmail.com). Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 24/04/2024, 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.

4º contato

Data

14/06/2024

**Obs.:**  
Contato via ligação sem sucesso no telefone (62) 998604679 as 08:35.  
Mensagem via e-mail não obteve retorno.  
Mensagem via WhatsApp não obteve retorno.  
Visto que já passaram-se os 10 dias do prazo de contato, seguirei 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 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**

**Setor responsável**

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro