



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

16/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

6814

ES

JHENIFER CEZINI LOPES NUNES

CNPJ

CPF

40395940000141

12979897752

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/06/2023

J

Operadora

SAD171873677759

18/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

VILA VELHA

898

46

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

13/12/2023

R\$ 44,70

Data início

Data final

Tempo finalização

18/06/2024

16/08/2024

59 dia(s)

1º contato

Data

15/08/2024

Obs.:

Olá Dr(a). JHENIFER CEZINI LOPES NUNES, 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: (27) 998172797, (27) 996907043, (27) 988194630 e email: jheniferdn@hotmail.com23/07/2024 16:22 / 06/08/2024 15:20 / 07/08/2024 10:04 / 08/08/2024 14:22 / 09/08/2024 08:52 / 12/08/2024 09:32 / 13/08/2024 14:14 / 14/08/2024 10:51

2º contato

Data

15/08/2024

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

15/08/2024

Obs.:

[17:32, 15/08/2024] +55 27 99817-2797: Boa tarde, pode fazer o desligamento do plano.[17:32, 15/08/2024] +55 27 99817-2797: Não estamos atendendo mais.[17:33, 15/08/2024] Retenção Odontolife: Entendo, quais foram os motivos que levaram a não atenderem mais ao convênio? tiveram alguma insatisfação?[17:36, 15/08/2024] +55 27 99817-2797: Demora em pagamento mensal. Demora em liberar procedimentos, estou tentando receber valores do ano passado ainda. Por isso não vamos mais atender.

4º contato

Data

Obs.:

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☐ 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☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Ao encaminhar mensagem dizendo que iríamos iniciar o processo de descredenciamento devido a perca de contato, a clínica finalmente respondeu seus motivos que levaram ao desligamento. Segundo a RT, a clínica não atende e não vai mais atender pois a mesma teve problemas com pagamentos, onde a mesma está tentando receber valores do ano passado. Além de ter a insatisfação com o sistema pois demora na liberação das guias.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro