

# Formulário - Processo de Retenção



|                              |                              |                    |                              |                        |
|------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|------------------------|
| Colaborador                  | Qtd CRO(s)                   |                    |                              | 1                      |
|                              | Data                         |                    |                              |                        |
| Andrey Vidal Siqueira        |                              |                    |                              | 16/08/2024             |
| Operadora                    | CRO                          | UF                 | Nome dentista                |                        |
| ODONTOLIFE                   | 6814                         | ES                 | JHENNIFER 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?                       |                              |                    |                              |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |                    |                              |                        |
| Moeda                        | Última produç.               | Valor última prod. |                              |                        |
| 0,30                         | 13/12/2023                   | R\$ 44,70          |                              |                        |
| Data inicio                  | Data final                   | Tempo finalização  |                              |                        |
| 18/06/2024                   | 16/08/2024                   | 59 dia(s)          |                              |                        |

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

1º contato Data 15/08/2024

Obs.:

Olá Dr(a). JHENNIFER 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: jhenifercl@hotmail.com 23/07/2024 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Negativa de Atendimento
- Migração
- Outros
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora

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