



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		21/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	44142	RJ	CAIO CEZAR ARAUJO PIMENTEL		
CNPJ		CPF			
15042821000249		14395112684			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
08/07/2022	F	Operadora	SAD16981535608	24/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	RIO DE JANEIRO	7.488	739		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO		*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	04/11/2022	R\$ 42,70			
Data início	Data final	Tempo finalização			
24/10/2023	21/02/2024	120 dia(s)			
1º contato		Data			
		24/10/2023			
Obs.: Protocolo registrado s/ visualização p/ o dentista -40641420230814000100 (consultora Alyne -14/08/2023)					
2º contato		Data			
		24/10/2023			
Obs.: Enviado e-mail CAIO.CAP01@GMAIL.COM , em 24/10/2023 às 10:35 questionando sobre o novo RT , nome e telefone p/ contato, aguardando retorno .(7º tentativa de contato)					
3º contato		Data			
		27/10/2023			
Obs.: 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 (21) 966405503, (21) 20429625, (21) 991522302 whatsapp (21) 991522302 e (21) 966405503 e email CAIO.CAP01@GMAIL.COM 27/09/2023-Whats app 03/10/2023-Telefone 06/10/2023-Telefone e whats app 11/10/2023-Telefone 16/10/2023-Telefone 21/10/2023-Whats app 24/10/2023-E-mail 27/10/2023-Telefone, e-mail e protocolo -- Enviado e-mail CAIO.CAP01@GMAIL.COM em 27/10/2023 às 11:49 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) Sr.(a).					
4º contato		Data			
		13/12/2023			
Obs.: Segue formulário de DESLIGAMENTO da clínica do CNPJ: 15042821000249 Estabelecimento visualizou a nota do protocolo e gerou dias recentes dia 12/12/2023, peço que insistam nos contatos formalizando novo e-mail e nota neste chamado - citando que identificamos que visualizaram o protocolo e que inclusive teriam guias questionando se de fato querem manter a parceria. Renovando o prazo para apenas 5 dias visto que dias dias foi o prazo dado anteriormente. -- 20/12/2023 [16:58, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [16:58, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Se puder me enviar o: CRO frente e verso					

5º contato Data 16/01/2024

Obs.:
[08:19, 16/01/2024] Retenção - Odontolife Se puder me enviar o: CRO frente e verso Telefone e e-mail pessoal Áreas de atuação e Horários de atendimento da NOVA RT da clínica. Aguardando retorno da nova RT enviar formulário preenchido e os documentos. - 22/01/2024 - Enviado whatsapp (21) 97230-7369 - (21) 97018-7763 22/01, para verificar a questão dos documentos, visto que a mesma havia informado dia 13/12 que : ``Sim. Te enviarei tudo até amanhã. Hj, estou em outra clínica minha. Tenho uma clínica c outro nome em Madureira, consigo credenciar?``
05/02/2024 -- Informamos que iniciaremos o processo de desligamento da clínica, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas e whatsapp (21) 966405503, (21) 20429625 (21) 97018-7763 (21) 991522302 e email CAIO.CAP01@GMAIL.COM. Se não houver retorno da mesma até dia 21/02/2024 seguiremos com o desligamento da clínica.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO 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
Não conseguimos realizar a alteração de RT desde o dia 24/10/2023, tivemos perda de contato 2 vezes onde a mesma não da retorno e não envia os devidos documentos para podermos realizar a alteração de RT. Sem retorno desde o dia 15/12/2023, protocolo não foi visualizado e última guia lançada dia 12/12/2023.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes Maykon Dal'Negro