



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
GABRIELY MORENA PACHECO		Data		16/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	16368	MG	MARCELO ALMEIDA CLEMENTE		
CNPJ		CPF			
-		05683996414			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
29/06/2022	F	Operadora	SAD170439215221	04/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	BELO HORIZONTE	6.078	217		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	*	*			
Data início	Data final	Tempo finalização			
04/01/2024	16/02/2024	43 dia(s)			
1º contato		Data		19/12/2023	
Obs.: Tentativa de contato via ligação sem sucesso nos telefones (31) 38435661, (31) 991379033. Visto que o doutor não atende mais no endereço divulgado, por favor suspender divulgação afim de evitar negativas de atendimento. Após atualização, por favor retornar protocolo para tratativa.					
2º contato		Data		27/12/2023	
Obs.: Tentativa de contato sem sucesso no telefone (31) 991379033. - Mensagem anterior não foi respondida. - Enviado novamente.					
3º contato		Data		04/01/2024	
Obs.: Doutor não está atendendo as chamadas, e nos bloqueou no whatsapp do gestão. - Enviei a mensagem do nosso numero não deu relatório de entrega, mandei pelo número do suporte as mensagem foram enviadas. Encaminhei pelo suporte pedindo uma posição, pois se não quer continuar precisa ser formalizado inves de bloquear-nos.					
4º contato		Data		06/02/2024	
Obs.: [11:56, 06/02/2024] Retenção - Odontolife: Só quero que nos confirme sobre a informação de ter mudado de cidade isso? [11:56, 06/02/2024] Retenção - Odontolife: Estará atendendo apenas no particular agora? [11:57, 06/02/2024] +55 31 9137-9033: Bom dia. Sim Questionei qual cidade está atendendo no momento.					

5º contato Data 16/02/2024

Obs.:

Tentado contato telefonico nos números (31) 3243 5661 e 31 9137-9033 no dia 16/02/2024, porém até o momento não houve retorno. Encaminhado mensagem via whatsapp no número 31 9137-9033 mas aparentemente o cliente nos bloqueou.

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 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 checked="" 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"/> Migração
<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		

Necessário abertura de protocolo

<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
------------------------------	---

Obs. Geral

inicialmente o doutor tinha informado que mudou de cidade, porém o doutor bloqueou os contatos tanto da validação, da gestão adm e o da retenção. Desligamento por encerramento de atividades.

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro