

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	2					
<b>Operadora</b>		<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	<b>Data</b>		
ODONTOLIFE	17291	MG	MARCOS ANTONIO PEREIRA				
<b>CNPJ</b>		<b>CPF</b>					
45413271000107		79050255604					
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>			
07/04/2022	J	Operadora	SAD169653531997	05/10/2023			
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>				
MG	BELO HORIZONTE	6.078	217				
<b>Atende outros convênios</b>		<b>Quais?</b>					
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO						
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>					
0,35	SEM GUIAS	R\$ -					
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>					
05/10/2023	04/12/2023	60 dia(s)					
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	07/07/2023					
<b>Obs.:</b> Tentativa de contato sem sucesso nos telefones (31) 321274461, (31) 98847461 ligação não atendida. Enviado mensagem para +55 31 8884-7461:[16:13, 07/07/2023] Relacionamento - Suporte OdontoLife: Boa tarde, tudo bem. Meu nome é Maria Luiza, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni[16:14, 07/07/2023] Relacionamento - Suporte OdontoLife: Recebemos a informação de que o sr não está mais atendendo pela Odontolife/Dentaluni[16:14, 07/07/2023] Relacionamento - Suporte OdontoLife: Informo que precisamos entender melhor sua solicitação, para que possamos seguir com o desligamento. Tentamos contato através do telefone(31)							
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	16/08/2023					
<b>Obs.:</b> Tentativa de contato telefonico (31) 98847461 as 12:57 sem sucesso - SEM RETORNO NO EMAIL Encaminhado mensagem novamente via WhatsApp							
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	12/09/2023					
<b>Obs.:</b> Realizado contato com secretaria Laura no telefone (31) 3212-7461, a qual informa não estarem mais atendendo pelo plano, mas não sabe informar por qual motivo. Informou o telefone (31)97300-1968 para contato direto com Dr. Marcos Antônio, porém, cai na caixa postal e não obtivemos retorno no whatsapp até o momento.							
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	21/09/2023					
<b>Obs.:</b> Olá Dr(a). MARCOS ANTONIO PEREIRA, tudo bem? O motivo do meu contato refere-se à validar vosso atendimento pelo plano, o(a) Dr(a) está atendimento pelo plano Odontolife/Dental Uni? Caso não, poderia nos informar o motivo pelo não atendimento? Há algo que possamos fazer para retomarem à parceria?							



<b>5º contato</b>	<b>Data</b>	17/11/2023
<b>Obs.:</b> Olá Dr(a). MARCOS ANTONIO PEREIRA, tudo bem? Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (31) 321274461, (31) 98847461 e do email MARCOSANTONIOPEREIRA68@GMAIL.COM-07/07/2023 16:15 - Telefone e Whatsapp-18/07/2023 09:22 - Whatsapp e Email - 28/07/2023 09:05 - Whatsapp- 16/08/2023 12:58 - Telefone e Whatsapp-29/08/2023 15:19 - Telefone e Whatsapp-12/09/2023 17:04 - Telefone e Whatsapp 21/09/2023 16:21 - Protocolo-05/10/2023 16:51 - Telefone Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 07/07/2023, 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.		

<b>Ação Retenção</b>
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem <input type="checkbox"/> Outros
<b>Obs.:</b> <b>OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".</b>
<b>Motivo desligamento</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Removido Prestador <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos <input type="checkbox"/> Baixa Procura <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central <input type="checkbox"/> Cobrança indevida <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento <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 <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento
<b>Necessário abertura de protocolo</b>
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO

<b>Obs. Geral</b>
Diversas tentativas de ligação, mensagens e email. Foi enviado o comunicado de desligamento por perda de contato no dia 17/11/2023, dando ciencia do prazo de 10 dias úteis, PORÉM NÃO TEVE RETORNO ALGUM DO DR.

<b>Setor responsável</b>
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento <input type="checkbox"/> Análise Técnica <input type="checkbox"/> Comercial
<hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Agata B. Gomes</span> <span>Maykon Dalnegro</span> </div> <hr/>