



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

2

Colaborador

MONIZE CIPRIANO

Data

04/12/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

17291

MG

MARCOS ANTONIO PEREIRA

CNPJ

CPF

45413271000107

79050255604

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

07/04/2022

J

Operadora

SAD169653531997

05/10/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

BELO HORIZONTE

6.078

217

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

05/10/2023

04/12/2023

60 dia(s)

1º contato

Data

07/07/2023

Obs.:

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) 9884-7461

2º contato

Data

16/08/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefonico (31) 98847461 as 12:57 sem sucesso - SEM RETORNO NO EMAIL
Encaminhado mensagem novamente via WhatsApp

3º contato

Data

12/09/2023

Obs.:

Realizado contato com secretária 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.

4º contato

Data

21/09/2023

Obs.:

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?

5º contato

Data

17/11/2023

Obs.:
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.

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

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

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.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro