



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Data		23/11/2023			
MONIZE CIPRIANO					
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	62219	SP	RODRIGO BARROS MENDONCA		
CNPJ		CPF			
04350982000100		15313902857			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
01/12/2014	J	Operadora	SAD169574897586	26/09/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	21.927	1176		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,32	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
26/09/2023	23/11/2023	58 dia(s)			
1º contato		Data		19/07/2023	
Obs.: 19/07/2023 11:08 Encaminhado mensagem via WhatsApp 11 982973515 , as 11:04 - Aguardando retorno. Encaminhado email RODRIGOBARROS33@GMAIL.COM, para alinhar se o Dr. permanece com os atendimentos pelo plano.					
2º contato		Data		27/07/2023	
Obs.: 27/07/2023 08:30 Encaminhado mensagem via WhatsApp 11 982973515 Tentativa de contato telefônico (11) 37449694, 11 982973515 as 8:29					
3º contato		Data		23/08/2023	
Obs.: 23/08/2023 12:52 Tentativa de contato telefonico 11 982973515 as 12:50 e (11) 37449694 as 12:53 e - só chama Encaminhado mensagem via WhatsApp 11 982973515					
4º contato		Data		13/09/2023	
Obs.: 13/09/2023 17:40 Enviado whatsapp novamente 11 982973515 13/09 às 17h39, para verificar se continua com os atendimentos pelo plano.					

5º contato Data 09/11/2023

Obs.:

Olá Dr(a). RODRIGO BARROS MENDONCA, 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 (11) 37449694, (11) 37449694, whatsapp (11) 982973515 e email RODRIGOBARROS33@GMAIL.COM. - 19/07/2023 - Whatsapp e E-mail - 27/07/2023 - Telefone e Whatsapp - 28/07/2023 - Whatsapp - 08/08/2023 - Telefone e Whatsapp - 23/08/2023 - Telefone e Whatsapp - 01/09/2023 - Telefone e Whatsapp - 13/09/2023 - Whatsapp - 19/09/2023 - Whatsapp .Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 09/11/2023, 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

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <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 checked="" 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 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"/> 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

- ☐ SIM ☐ NÃO

### Obs. Geral

Confirmado com o consultório que o prestador RAILON TORRES CRUZ CRO 22462 não faz mais parte do corpo clínico, foi realizado uma busca e passado o contato para o setor responsável. Enviado e-mail no dia 09/11/2023 referente ao processo de desligamento, caso não tenhamos nenhum retorno dentro de 10 dias úteis, não houve retorno.

### Sector responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro