

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1
	Data		02/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	10465	GO	BRENO PERES ALTINO
CNPJ	CPF		
11355788000175	00664144152		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
13/07/2021	J	Operadora	SAD168320064271
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
GO	GOIANIA	2.846	110
Atende outros convênios			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,35	SEM GUIAS	R\$ -	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
04/05/2023	02/01/2024	243 dia(s)	
1º contato	Data	01/06/2023	
Obs.:			
Entrado em contato via whats app- 62 8207-0900 (em 01/06/2023 às 16:08) para questionar sobre previsão (Data) de retorno dos atendimentos. Aguardando retorno.			
2º contato	Data	13/06/2023	
Obs.:			
Enviado whats app- 62 8207-0900, em 13/06/2023 às 16:56 questionando se já retornaram a atender,aguardando retorno. Em resposta ,via whats app- 62 98207-0900, em 13/06/2023 às 17:17 , informaram que estão avaliando agenda e concluindo alguns cursos para daí retornar atendimento , questionei se há previsão , porém ainda sem retorno.(vide print)			
3º contato	Data	03/07/2023	
Obs.:			
Em contato com Yasmin no telefone 6239310440 (google) informa que atendimentos devem permanecer suspensos até 14/07, após realizar contato e confirmar normalização do atendimento			
4º contato	Data	03/11/2023	
Obs.:			
(62) 8239-3100 - caixa postal 11:42, (62) 98323-4433. - não atendida 11:45, (62) 8239-3100 - caixa postal 11:44. Feito busca no Google, porém sem sucesso. Pela contagem já foram realizados 8 contatos , e apesar de passado informações em 3 delas em nenhuma das tentativas foi falado diretamente com o doutor.			

5º contato Data 15/12/2023

Obs.:

Olá Dr(a). BRENO PERES ALTINO, 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 do telefone da clínica (62) 982070900, (62) 39310440, e do email Contato@institutoperes.com.br
01/08/2023 14:41 - telefone e whatsapp - 08/08/2023 12:05 - telefone e whatsapp - 09/08/2023 08:58 - whatsapp - 24/08/2023 17:24 - telefone - 25/08/2023 08:32 - telefone - 03/10/2023 15:28 - telefone e whatsapp - 27/10/2023 11:27 - whatsapp e telefone - 03/11/2023 11:42 - telefone. Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 24/08/2023, 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <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 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 type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Tentamos entrar em contato de várias formas com o Dr via ligações, mensagens e email. Não tivemos sucesso, deixamos suspenso por alguns períodos na tentativa de mantermos a parceria com o Dr, mas o mesmo não tinha previsão de retorno. Tentamos averiguar por várias tentativas uma previsão de retorno, porém ninguém informou uma data de retorno.

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