

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL				26/12/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	13592	RS	RICARDO MIRANDA GOECKS	
CNPJ	CPF			
07769564000132		96007249034		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
10/06/2022	J	Operadora	SAD168693559526	16/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	IJUI	109	2	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
16/06/2023	26/12/2023	193 dia(s)		

1º contato Data 28/07/2023

**Obs.:**

Entrado em contato via whats ( 55 9927-3069) em 28/07/2023 às 10:10 foi perguntado se o Dr. não atendia mais pelo plano, como também se caso o mesmo não atenda ofereci ajuda para ainda mantermos nossa parceria ativa

Arquivos:

2º contato Data 22/08/2023

**Obs.:**

Mensagem: Enviado whats app- 55 9927-3069, em 22/08/2023 às 12:25 solicitando validação de atendimento junto ao plano e o que podemos fazer p/ retomarem atendimento , ofertei também reajuste contratual. Aguardando retorno,

3º contato Data 18/09/2023

**Obs.:**

Enviado e-mail RICARDOGOECKS@GMAIL.COM, em 18/09/2023 às 15:38 com o intuito de validar atendimento junto ao plano e , caso não esteja atendendo, informar o que podemos fazer para manter à parceria.Aguardando retorno.

4º contato Data 04/10/2023

**Obs.:**

Boa tarde,  
Liguei no telefone (55) 33329169 10/10 às 17h32, destino OCUPADO!  
Enviado whatsapp novamente (55) 9927-3069 17h33

5º contato Data 11/12/2023

**Obs.:**

Olá Dr(a). RICARDO MIRANDA GOECKS, 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 (55) 33329169, whatsapp (55) 999273069 e email RICARDOGOECKS@GMAIL.COM, onde só conseguimos contato com suas secretaria e as mesmas pediram para enviar e-mail para o setor responsável oral-rad@hotmail.com, onde também não tivemos nenhum retorno! 28/07/2023 10:14 -22/08/2023 12:38-18/09/2023 15:44-04/10/2023 10:43-10/10/2023 17:33-17/10/2023 11:42-20/10/2023 11:39-24/10/2023 17:33-31/10/2023 10:30-08/11/2023 11:22-21/11/2023 15:52-24/11/2023 12:27-05/12/2023 17:48-07/12/2023 09:08 Entretanto, considerando que não tivemos retorno, 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 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**

Foi encaminhado email com prazo de 10 dias úteis no dia 11/12/2023, porém não obtivemos resposta, tentamos várias maneiras de comunicação e formas de retenção para prosseguir a parceria. Mesmo assim, não tivemos 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