



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		Data		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 início	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 , ofereci 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 a 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 secretária 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 Grossoeiro       |
| <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

☐ SIM ☐ 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