



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

MONIZE SANTOS CIPRIANO

Qtd CRO(s)

1

Data

21/12/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

9865

GO

MICHELLE CONCEICAO BARBOSA SILVA

CNPJ

CPF

08683429000132

01600698158

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

24/03/2023

J

Operadora

SAD169817266939

24/10/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

GOIANIA

2.846

110

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

24/10/2023

21/12/2023

58 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

11/10/2023

Obs.:

tentativa de contato no (62) 981094494 sem sucesso às 09:46

Falado com Franciele recepcionista no (62) 32331280 09:46 , a qual informou que doutor está em atendimento e a agenda dele está bem cheia hoje, confirmei se o número de contato móvel seria da clinica ou dele, e ela informou que é o particular mesmo então estarei encaminhando uma mensagem para validar está informação.

2º contato

Data

16/10/2023

Obs.:

Em contato no número (62) 32331280 às 10:16, falei com Franciele novamente, a qual me informou que o Doutor não tem conseguido atender telefonemas, pois devido ao feriado, semana passada e essa semana está bem corrida a agenda dele. Como já enviei algumas mensagens e não obtive retorno, pedi apenas para que ela desse o recado a ele, que estou aguardando resposta pois é apenas para confirmar a questão dos procedimentos que ele realiza dentro da área de PROTESE, a mesma informou que já iria repassar o recado.

3º contato

Data

20/10/2023

Obs.:

Número só chamou (62) 32331280 não saiu da URA. às 16:10

Ainda não obtive retorno do doutor por e-mail e nem pelo whatsapp, só falo com a secretária mas ela não sabe informar a questão dos procedimentos, sempre que ligo pede retorno, mas quando eu retorno ele nunca esta disponivel, diz que vai pedir para ele me responder, porém até hoje nenhuma resposta foi-me dada.

4º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

8ª TENTATIVA (62) 981094494, (62) 32331280 SEM SUCESSO às 15:30

No fixo da clinica doutor não se encontra disponivel, foi pedido para secretária passar recado para ele nos retornar pelo wpp porém nunca obtivemos o retorno, nem por mensagem, nem por e-mail.

Tratativa seguirá pelo protocolo: 40641420231024000354 DESLIGAMENTO

5º contato

Data

07/12/2023

Obs.:

Olá Dr(a). LEANDRO BARBOSA DE MELO, 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) 32331280 (62) 981094494 e do email LEANDRO10VIVA@GMAIL.COM-11/10/2023 09:46 - telefone e whatsapp-13/10/2023 13:49 - telefone e whatsapp-16/10/2023 10:16 - telefone e whatsapp-19/10/2023 14:59 - telefone e whatsapp-19/10/2023 17:42 - telefone, whatsapp e email-20/10/2023 16:10 - telefone e whatsapp-23/10/2023 08:11 - whatsapp e telefone -24/10/2023 15:41 - telefone

Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa, 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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato desde 11/10/2023 porém sem contato direto com o DR divulgação suspensa 07/12/2023, enviado email com prazo de 10 dias úteis, sem retorno.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro