

# Formulário - Processo de Retenção



|  |                              |                    |                                  |                        |
|--|------------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| Qtd CRO(s)   | 1                            |                    |                                  |                        |
| Colaborador  | MONIZE SANTOS CIPRIANO       | 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?             |                                  |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM   | <input type="checkbox"/> NÃO |                    |                                  |                        |
| Moeda  | Última produç.               | Valor última prod. |                                  |                        |
| 0,30   | SEM GUIAS                    | R\$ -              |                                  |                        |
| Data inicio  | Data final                   | Tempo finalização  |                                  |                        |
| 24/10/2023   | 21/12/2023                   | 58 dia(s)          |                                  |                        |
| 1º contato   | Data                         | 11/10/2023         |                                  |                        |
| <b>Obs.:</b>   |                              |                    |                                  |                        |
| 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         |                                  |                        |
| <b>Obs.:</b>   |                              |                    |                                  |                        |
| 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 <a href="#">retornar o recado</a> .                       |                              |                    |                                  |                        |
| 3º contato   | Data                         | 20/10/2023         |                                  |                        |
| <b>Obs.:</b>   |                              |                    |                                  |                        |
| Número só chamou (62) 32331280 não saiu da URA. às 16:10   |                              |                    |                                  |                        |
| Ainda não obteve 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 disponível, diz que vai pedir para ele me responder, porém até hoje nenhuma resposta foi-me dada.        |                              |                    |                                  |                        |
| 4º contato   | Data                         | 24/10/2023         |                                  |                        |
| <b>Obs.:</b>   |                              |                    |                                  |                        |
| 8ª TENTATIVA (62) 981094494, (62) 32331280 SEM SUCESSO às 15:30  |                              |                    |                                  |                        |
| No fixo da clinica doutor não se encontra disponível, foi pedido para secretaria 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 do seu protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte conseguiremos 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"/> Regras 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"/> Mudou de Área                 |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <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