

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
DUANY VITORIA BALHUK				Data	29/09/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	134415	SP	LEANDRO FERNANDES			
CNPJ	CPF			30406895848		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
13/09/2021	F	Operadora	SAD167482988695	27/01/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	JACAREI	436	18			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	Sem guias	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
27/01/2023	29/09/2023	245 dia(s)				

1º contato Data 10/03/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato telefônico 17h40 (12) 996866656, (12) 988647431, sem sucesso.  
Encaminhado WhatsApp em ambos os números. Aguardando retorno

2º contato Data 25/04/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato telefônico 15h23 sem sucesso.  
Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail. aguardando retorno

3º contato Data 19/05/2023

**Obs.:**

Em contato telefônico 08h43 (12) 988647431, Doutor informa que ainda estava em dúvidas devido ter algumas guias glosadas, informo que estaria analisando as guias e passando um retorno ao mesmo através do WhatsApp. Porém em análise a produção, não consta nenhuma guia lançada no cadastro do Doutor. Questiono o mesmo novamente pelo WhatsApp se ele chegou a realizar atendimentos pelo plano. Aguardando retorno O Doutor em ligação relatou também que alguns dentistas amigo dele, informaram que o nosso plano glosa demais, principalmente quando o procedimento necessita do envio de radiografias, e informaram que parece que é de propósito pois todos eles obtiveram as guias

4º contato Data 26/05/2023

**Obs.:**

Em retorno ao WhatsApp Dr solicita a tabela para analise, tabela encaminhada, aguardando retorno se deseja seguir com a parceria.

5º contato Data 15/08/2023

**Obs.:**

Enviado e-mail com o processo de desligamento de 10 dias úteis , caso o profissional não se manifeste dentro deste prazo , entraremos com trâmite de desligamento.Em 29/08/2023 Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (12) 996866656, (12) 988647431, whatsapp (12) 996866656, (12) 988647431 e email leandroprot@yahoo.com.br.

**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"/> 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**

Realizado mais de 8 tentativas de contato, porém não obtivemos retorno do mesmo. Feito o envio de desligamento para ter o retorno em 10 dias úteis do mesmo mas sem sucesso.

**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