

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Colaborador	MONIZE CIPRIANO	Data	24/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	44983	RJ	FILIPE ANTUNES GUEDES	
CNPJ	CPF			
-	13035732701			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/12/2022	F	Operadora	SAD169693947563	10/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NOVA FRIBURGO	100	3	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
10/10/2023	24/11/2023	45 dia(s)		
1º contato	Data	04/08/2023		
<b>Obs.:</b> 04/08/2023-Bom dia, Tentativa de contato telefônico as 08:47 e 08:48 - caixa postal Encaminhado mensagem via WhatsApp (22) 981581387 - aguardando retorno				
2º contato	Data	15/08/2023		
<b>Obs.:</b> 15/08/2023-Tentativa de contato realizada sem sucesso, telefone (22) 981581387 as 09h29. Enviado WhatsApp no mesmo telefone. Enviado e-mail para dr.felipeguedes@gmail.com				
3º contato	Data	19/09/2023		
<b>Obs.:</b> 19/09/2023 -Bom dia ,Realizado através de e-mail e lista de transmissão, tentei contato através dos telefones de vocês pois fiquei na dúvida se posso encerrar o chamado ou devo inserir nota ao dentista mas nenhum dos telefones em anexo atendeu. 19/09/2023-Boa tarde, No whatsapp 22 98158-1387, só foi informado dia 18/09:[16:31, 18/09/2023] +55 22 98158-1387: Não está valendo a pena[16:31, 18/09/2023] +55 22 98158-1387: E não tem PacientesInformei que estamos fazendo uma ação junto ao setor responsável para melhorar a divulgação dos mesmos. Perguntei se podemos seguir com a divulgação, aguardando um retorno.				
4º contato	Data	25/09/2023		
<b>Obs.:</b> 25/09/2023-Enviado whats app- 22 98158-1387, em 25/09/2023 às 14:59 , ofertando novamente ação de divulgação e em paralelo a isso sugerindo que retirasse de divulgação algumas áreas de atendimento, que julga onerosas em relação ao valor de repasse, que assim que chegasse a época de aplicar o reajuste (janeiro de 2023) nos sugerisse contraproposta de alguns atos juntamente com o reajuste de direito.Aguardando retorno.				



5º contato	Data	10/10/2023																																	
<b>Obs.:</b> Bom dia, Dr.(a) FILIPE ANTUNES GUEDES, 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 (22) 981581387, whatsapp (22) 981581387 e email dr.felipeguedes@gmail.com-04/08/2023 -Telefone e Whats-15/08/2023-Telefone, Whats e e-mail-17/08/2023-Telefone e Whats-21/08/2023-Telefone e Whats-23/08/2023-Telefone e Whats-29/08/2023-Telefone e Whats-31/08/2023-Telefone e Whats-19/09/2023-E-mail,Whats e Telefone-25/09/2023-Whats-10/10/2023-Protocolo e E-mail. 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. Enviado e-mail dr.felipeguedes@gmail.com em 10/10/2023 às 10:04 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional																																			
<b>Ação Retenção</b> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores</td> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Suporte</td> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento</td> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem</td> <td><input type="checkbox"/> Outros</td> </tr> </table>			<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																											
<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																																	
<b>Obs.:</b> <b>OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".</b>																																			
<b>Motivo desligamento</b> <table border="0"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato</td> <td><input type="checkbox"/> Problemas de Saúde</td> <td><input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Valores</td> <td><input type="checkbox"/> Franquia</td> <td><input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Removido Prestador</td> <td><input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento</td> <td><input type="checkbox"/> Glosas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema</td> <td><input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias</td> <td><input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Régras Técnicas</td> <td><input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos</td> <td><input type="checkbox"/> Aposentou</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Baixa Procura</td> <td><input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central</td> <td><input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cobrança indevida</td> <td><input type="checkbox"/> Burocracia Operadora</td> <td><input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização</td> <td><input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular</td> <td><input type="checkbox"/> Estudos</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Servidor Público</td> <td><input type="checkbox"/> Mudou de Área</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Óbito</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<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 Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área		<input type="checkbox"/> Óbito		
<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 Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área																																		
<input type="checkbox"/> Óbito																																			
<b>Necessário abertura de protocolo</b> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> SIM</td> <td><input type="checkbox"/> NÃO</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO																															
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO																																		
<b>Obs. Geral</b> Em contato com a clínica desde o dia 04/08/2023, fizeram diversas tentativas de contato com o Dr, porém sem retorno. No dia 25/09/2023 foi realizado uma tentativa de retenção, propondo ação de divulgação e reajuste da tabela, o mesmo não retornou. Enviado e-mail dr.felipeguedes@gmail.com em 10/10/2023 às 10:04 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional, SEM RETORNO.																																			
<b>Setor responsável</b> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> T.I</td> <td><input type="checkbox"/> Central de atendimento</td> <td><input type="checkbox"/> Análise Técnica</td> <td><input type="checkbox"/> Comercial</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial																													
<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial																																
_____ <b>Agata B. Gomes</b> _____ <b>Maykon Dalnegro</b>																																			