

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				02/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	12863	PR	LUIZ HENRIQUE BANISKI	
CNPJ	CPF			
35690340000176		90691539987		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/09/2020	J	Operadora	SAD169840825554	27/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PR	UNIAO DA VITORIA	916	12	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,50	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
27/10/2023	02/01/2024	67 dia(s)		

1º contato Data 29/09/2023

**Obs.:**

Localizado contato através do Google, doutor mudou de endereço: Consultório Odontológico Dr Luiz Henrique Baniski  
Localizado em: Condomínio Edifício Executive Center União, Endereço: Av. Getúlio Vargas, 186 - Centro, União da Vitoria - PR, 84600-000, Telefone: (42) 3522-0047. Em contato pelo telefone, falei com a Camile (secretária), que pediu para retornar o contato em meia hora. Tentativa de retornar o contato realizada, mas sem sucesso. Atende o telefone e deixa ele fora do gancho. Enviado WhatsApp no mesmo número, aguardando retorno.

2º contato Data 13/10/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato, às 09:50 h, através do telefone (42) 988813113, sem sucesso. Encaminhado mensagem via whatsapp, através do telefone (42) 988813113, sem retorno até o momento. Tentativa de contato, às 09:55 h, através do telefone (42) 998019432, sem sucesso. Encaminhado mensagem via whatsapp, através do telefone (42) 998019432, sem retorno até o momento. Realizado contato às 09:59 h, com a secretária Camile, através do telefone (42) 3522-0047, informa que Dr. Luis Henrique emendou o feriado e pediu que entrassemos em contato na terça-feira (17/10) na parte da manhã... para diretamente com ele.

3º contato Data 23/10/2023

**Obs.:**

4º Tentativa. Sem sucesso no contato, telefones (42) 988813113, (42) 998019432, (42) 3522-0047 as 09h48. Sem retorno da mensagem enviada via (42) 3522-0047, enviado nova mensagem. Enviado mensagens nos telefones (42) 988813113, (42) 998019432.

4º contato Data 27/10/2023

**Obs.:**

8º TENTATIVA SEM SUCESSO.  
(42) 3522-0047 - ligação foi atendida mais a linha ficou chiando não dava para ouvir nada, liguei novamente não atenderam mais às 08:57 (42) 998019432 - linha muda às 08:58, (42) 988813113 - caixa postal às 08:59- Mensagens no wpp não foram respondidas.  
- Feito busca no Google não há outros contatos além do fixo que já foi localizado.  
- Não há email do dr no cadastro nem no google.

5º contato Data 14/12/2023

**Obs.:**

Olá Dr(a). LUIZ HENRIQUE BANISKI, 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 e whatsapp (42) 988813113, (42) 998019432 e email rafanegr18@gmail.com. 29/09/2023 15:20 - 13/10/2023 10:03 - 23/10/2023 10:06 - 24/10/2023 14:41 - 25/10/2023 15:12 - 26/10/2023 08:56 - 27/10/2023 09:06 12/12/2023 16:01. Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 12/12/2023, 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 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"/> Migração                      |
| <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                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

**Obs. Geral**

Após várias tentativas por WhatsApp, ligações e email não tivemos retorno de contato com o Dr. Conseguimos contato com a secretária e mesma informa que o Dr não atende mais pelo plano, tentamos entrar em contato para saber o motivo do Dr não atender mais o plano, mas sem sucesso. Foi encaminhado email com prazo de 10 dias úteis, não obtivemos 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