



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		18/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	102049	SP	AFONSO CELSO PEREIRA TRINDADE FILHO		
CNPJ		CPF			
38063461000186		01786480352			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
12/09/2022	J	Operadora	SAD169204232392	14/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	16.827	831		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
14/08/2023	18/10/2023	65 dia(s)			
1º contato	Data	01/09/2023			
Obs.: Protocolo Principal 40641420230628000409					
2º contato	Data	04/10/2023			
Obs.: 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 (11) 982488681, whatsapp (11) 982488681 e email AP.TRINDADEFILHO@GMAIL.COM.					
3º contato	Data	04/10/2023			
Obs.: Dr informou o seguinte, através do e-mail: Boa tarde Recebemos esse e-mail de vocês Att. Nós estamos tentando contato no telefone (11) 982488681 desde o mês 07/2023, mas não conseguimos nenhum retorno, informar não possui whatsapp e por ligação só chama e da como chamada não atendida ou cai na caixa postal, creio que esteja incorreto o telefone. Dr permanece realizando o atendimento pelo plano da Dental Uni no endereço abaixo e se telefones e áreas de atuação estão corretos para divulgação no site?					
4º contato	Data	09/10/2023			
Obs.: Dr informou que: Boa tarde Segue novo endereço e telefones Telefone: (11)98248-8681 09:00 as 12:00 e 13:30 até 17:00 Clínico geral Ortodontia Bucomaxilo-Facial Endodontia Att Telefone que o mesmo passou não possui whatsapp, liguei 3 vezes e caiu na caixa postal. Encontrado telefone (11) 93388-3877 no google, enviado whatsapp. Por gentileza atualizar o telefone, endereço e áreas de atuação do mesmo e retornar com a divulgação no site, após devolver para retenção seguir com a tratativa. Endereço: Av Paes de Barros, 3399, Vila Prudente, São Paulo - SP, 03149-100 Telefones: (11) 3388-3877 (11) 99323-6407 Áreas de atuação: CLINICA GERAL - DENTISTICA - ORTODONTIA -					

5º contato Data 18/10/2023

Obs.:

Realizado beneficiário Oculto (11) 993236407, em 18/10/2023 às 10:53, cuja secretária Fabiana confirmou atendimento pelo plano, Segue print - Secretária informou que os prestadores WELLINGTON SILVA BARRETO LIMA - CLAUDIO BARBOSA DE ANDRADE não atendem mais na clínica.

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 checked="" type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Após várias tentativas de contato, o mesmo retornou no e-mail que estavam atendendo pelo plano, tinham alterado o endereço e telefone, encontrei no google o telefone pessoal do Dr onde consegui contato com o mesmo e me informou o telefone da clínica, realizado a atualização do cadastro, endereço, telefone, áreas de atuação e prestadores (que saiu da clínica), terá a inclusão de mais um profissional, aguardando documentos. Realizado beneficiário Oculto (11) 993236407, em 18/10/2023 às 10:53, cuja secretária Fabiana confirmou atendimento pelo plano

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro |
| <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

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

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