

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	14/02/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	15292	GO	MARCOS VINICIUS SILVERIO MORAES		
CNPJ	CPF				
	09222453980				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
08/07/2022	F	Operadora	SAD169808571857	23/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
GO	GOIANIA	2.846	110		
Atende outros convênios					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	28/11/2023	R\$ 10,20			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
23/10/2023	14/02/2024	114 dia(s)			
1º contato	Data	06/12/2023			
Obs.:					
[15:42, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [15:42, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de falar com o Dr MARCOS VINICIUS SILVERIO MORAES CRO: GO - 15292 por gentileza. [15:43, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: É referente a informação de que o mesmo solicitou o desligamento.					

2º contato	Data	06/12/2023
Obs.:		
[15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Boa tarde Duany [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Tudo bem? [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Neste momento ele está em atendimento [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Mas sim, ele solicitou desligamento [15:44, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Assim que ele estiver disponível pode me informar por gentileza? [15:44, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Se você quiser eu posso dar andamento aqui [15:44, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Qual seria a dúvida? [15:46, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber o motivo ou insatisfação que o mesmo teve para seguir com o desligamento do plano [15:51, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Que percebemos a inviabilidade, considerando o valor de repasse dentro da tabela [16:40, 06/12/2023] Retenção - Odontolife:		

3º contato	Data	15/12/2023
Obs.:		
Enviado whatsapp 62 3942-8922 15/12, novamente. Aguardando retorno dos valores para prosseguir com o reajuste.		

4º contato	Data	20/12/2023
Obs.:		
Enviado e-mail ao mesmo SHOWRISOODONTOLOGIA2016@OUTLOOK.COM 20/12 às 09h57.		

5º contato Data 10/01/2024

Obs.:

Encaminhamos uma nova mensagem às 11:16, para saber se o mesmo poderia encaminhar os valores de cada procedimento. Não tivemos retorno das mensagens anteriores. Tentativa de contato pelos números (62) 35344388, (62) 39428922, sem sucesso. Aguardando retorno. --- 29/01/2024 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 (62) 35344388, (62) 39428922 e email SHOWRISOODONTOLOGIA2016@OUTLOOK.COM 15/12/2023 10:34 19/12/2023 10:08 01/12/2023 09:58 28/12/2023 14:13 05/01/2024 15:55 10/01/2024 11:19 15/01/2024 09:39 18/01/2024 13:06 24/01/2024 11:23 --- Se não tivermos nenhum retorno até dia 14/02 SEGUIR COM O DESLIGAMENTO POR PERDA DE CONTATO.

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"/> 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"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Sem retorno do mesmo desde o dia 15/12/2023, telefone não atende, só cai na caixa postal ou da mesma chamada não atendida, whatsapp e e-mail sem retorno. Não encontrado nenhum meio de contato no google, redes sociais e concorrentes, único telefone encontrado era o que estava cadastrado.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|

Aata B. Gomes

Mavkon Dal'Neiro

