



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

03/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

9047

SC

EVELISE GRANZOTTO POSSATO

CNPJ

CPF

22813777000108

93086377968

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

20/09/2023

J

Operadora

SAD170724883533

06/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

ITAJAI

1.536

25

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

06/02/2024

03/04/2024

57 dia(s)

1º contato

Data

28/02/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (47) 991038997 no dia 28/02/24 as 08:53, porém até o momento não houve retorno.

2º contato

Data

21/03/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (47) 991038997 21/03.

3º contato

Data

27/03/2024

Obs.:

Questionei:  
[15:39, 27/03/2024] Retenção Odontolife: em qual endereço estão atendendo?  
[15:39, 27/03/2024] Retenção Odontolife: Pois podemos ver se na nova cidade que atendem dispomos de mais beneficiários.

4º contato

Data

03/04/2024

Obs.:

Em conversa anterior:  
[3:44 PM, 27/03/2024] +55 47 9103-8997: Continuo em Itajaí  
[3:44 PM, 27/03/2024] +55 47 9103-8997: Porém região central ao lado do shopping  
[3:45 PM, 27/03/2024] +55 47 9103-8997: Mais não tenho interesse em continuar atendendo pelo seu convênio

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

Obs.:

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☒ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

O mesmo informou que alterou de endereço e NÃO vai mais atender ao plano, não informou nenhuma insatisfação, apenas que seu atendimento é de "alta complexidade".

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro