



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Bom dia, Entramos em contato com a Drª às 10:00, para verificar se a mesma tem previsão de retorno.

2º contato Data

Obs.:
CONTINUAÇÃO; Bom dia, Em contato com a Drª às 10:16, a mesma informa que não possui previsão de retorno, a Drª estava suspensa desde o mês 05/2022, ela fez um contrato temporário de 40h e a mesma não consegue conciliar os atendimentos com a clínica. Ela renovou o contrato e por isso pediu para seguir com o desligamento.

3º contato Data

Obs.:
CONTINUAÇÃO: Bom dia, Segue interação com a Drª: [10:00, 27/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[10:01, 27/12/2023] Retenção - Odontolife: Estou entrando em contato Drª SAMEA TALIA DE CASTRO E SILVA CARRE CRO: SC - 10643, referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?
[10:05, 27/12/2023] +55 47 9109-8921: Bom dia

4º contato Data

Obs.:

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 ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador ☐ Sem Local de Atendimento ☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema ☐ Prazo Liberação de Guias ☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou
☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida ☐ Burocracia Operadora ☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimento ☐ Migração
☒ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Em contato com a Drª Samea após a suspensão de 6 meses, a mesma informa que não possui previsão de retorno com plano, pois assinou um contrato temporário de 40h e não estava conseguindo conciliar os atendimentos e pediu para prosseguir com o desligamento.

Sector responsável
☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial