



## 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 ☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃ Quais?

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.: REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986  
Boa tarde,  
Contato pelo (32) 98259972 13/14/2023 16h39, verificando quais as dificuldades encontradas pela Drª para oferecer auxilio, aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.: REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986  
Bom dia.  
Contato pelo (32) 98259972 09h23, verificando quais os motivos do desligamento para uma possível reversão, aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.: REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986  
Nova mensagem enviada no (32) 99825-9972 10:06, tentativa de ligação sem sucesso. Aguardando retorno das mensagens. [10:06,20/12/2023]  
Retenção: Bom dia, Drª Ana Lucia  
[10:06, 20/12/2023] Retenção: Gostaria de entender melhor suas queixas e insatisfações para que possamos seguir da melhor maneira possível.[10:24, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Bom dia!  
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Infelizmente, não podemos atender a sua solicitação de reversão. Agradecemos a compreensão.

4º contato Data

Obs.: CONTINUAÇÃO:[10:29, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, teria alguma coisa que possamos fazer para continuar a parceria?  
[10:29, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Quais seriam os motivos? Talvez possamos pensar em uma suspensão por até 6 meses  
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: O problema realmente é interno.aA firma Fajardo e Balbi não poderá mais atender ao Convênio.  
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Infelizmente.  
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Desde já agradeço a compreensão.

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 clinica, informaram que por problemas internos não poderiam prosseguir com o plano, tentamos oferecer a suspensão de 6 meses para os mesmos tenham um prazo para resolver os problemas particulares. Infelizmente optaram por prosseguir com o desligamento, pedimos a retirada de divulgação, a divulgação dos mesmos foi tirada dia 09/11/2023.

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