



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 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.:
Por favor, necessário suspender a divulgação. Após suspensão, por gentileza retornar o chamado ao painel Retenção.

2º contato Data

Obs.:
em contato por (62) 991279792 às 08:40 14/11/2023, Confirmando o desligamento e verificando se existe possibilidade de reversão. Aguardando retorno

3º contato Data

Obs.:
Em conversa anterior: [09:35, 30/09/2023] +55 62 9127-9792: Não atendo mais o plano [09:37, 30/09/2023] Retenção - Odontolife: Compreendo, nesse cenário podemos realizar uma ação junto ao time comercial, para ampliar sua divulgação para que mais beneficiários entrem em contato [09:38, 30/09/2023] Retenção - Odontolife: Nessas condições, podemos contar com a doutora e manter a parceria? [09:38, 30/09/2023] +55 62 9127-9792: Não, eu tô atuando na área da estética somente
Agora sou especialista em harmonização orofacial....

4º contato Data

Obs.:
[10:18, 16/11/2023] +55 62 9127-9792: Olá bom dia
[10:18, 16/11/2023] +55 62 9127-9792: Não atendo mais planos
[10:19, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Apenas no particular então?
[10:19, 16/11/2023] +55 62 9127-9792: Sim
[10:19, 16/11/2023] +55 62 9127-9792: Eu já havia falado com vcs eu acho

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
☒ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Em conversa anterior e atual a mesma enfatizou que atenderá apenas no particular, pois está atuando apenas na parte estética e informou que não atenderá nenhum plano!!

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

Agata B. Gomes