

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
DUANY VITORIA BALHUK			Data	16/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	18504	GO	BARBARA POLICARPO DE MACEDO	
CNPJ	CPF			05792267197
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/02/2023	F	Operadora	SAD169607782425	30/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
GO	GOIANIA	19.211	70	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/09/2023	16/11/2023	47 dia(s)		

**Status retenção**

Retenção Efetiva  
 Desligamento  
 Não se trata de Retenção

1º contato Data 30/09/2023

**Obs.:**

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

2º contato Data 14/11/2023

**Obs.:**

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

3º contato Data 16/11/2023

**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: Nessa 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 16/11/2023

**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**

<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 SELECIONE "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

<input 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"/> Regras 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 checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> 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*