



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 17522 BA PAULO ANDREI COSTA COELHO

CNPJ CPF
31747949000183 02271300576

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
12/08/2022 J Operadora SAD168683512769 30/03/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
BA SALVADOR 2.397 98

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 SEM GUIAS

Data início Data final Tempo finalização
30/03/2023 26/07/2023 118 dia(s)

1º contato Data

Obs.:
Encaminhada mensagem através do WhatsApp 71 3241-3761 questionando o motivo de não estar atendendo pelo nosso plano. Aguardando retorno

2º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico 17h02 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp 71 3241-3761 e e-mail PRONTOSORRISO2018@GMAIL.COM

3º contato Data

Obs.:
tentativa de contato por telefone e whats sem sucesso

4º contato Data

Obs.:
tentativa de contato por telefone as 13:33 do dia 09/06 sem sucesso,
foi encaminhando dois e-mail não tive retorno

5º contato Data

Obs.:
Enviado whats app- 71 3241-3761, em 13/06/2023 às 13:44, solicitando validação de atendimento, aguardando retorno.

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 ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
03/05/2023-Telefone e Whats-11/05/2023-e-mail, Telefone e Whats-22/05/2023-Telefone e Whats-29/05/2023-Telefone e e-mail-02/06/2023-Telefone e e-mail-09/06/2023-Telefone e e-mail-13/06/2023-Telefone e Whats

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

Agata B. Gomes