



## 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.:  
Boa Tarde,  
Entramos em contato com a Dra Juliane às 17:47, para fazer a confirmação do descredenciamento. Aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.:  
Boa Tarde, Segue Interação com a Drª :[17:45, 14/12/2023] Relacionamento OdontoLife - Validação: Falo com a Dra JULIANE BAPTISTA PINTO CRO: RJ - 50766 ? Verifiquei que foi aberto o protocolo de descredenciamento do plano, gostaria de entender melhor sua insatisfação. Poderia nos informar?[18:26, 14/12/2023] Dr (a) Juliane Baptista Pinto - 50766RJ - Boa tarde. Sim. Entrei com pedido para descredenciamento devido a baixa demanda de pacientes. Foi ofertado para a Drª ação de divulgação, reajuste de tabela, suporte e treinamento. Aguardando retorno da Drª.

3º contato Data

Obs.:  
Boa Tarde,  
Em contato com a Drª ela negou as ações ofertadas anteriormente:  
[17:01, 18/12/2023] Dr (a) Juliane Baptista Pinto - 50766RJ - Odontolife - J - Duque De Caxias/Rj: Não obrigada  
[17:01, 18/12/2023] Dr (a) Juliane Baptista Pinto - 50766RJ - Odontolife - J - Duque De Caxias/Rj: Gostaria de descredenciar mesmo

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 para tentar entender o motivo, pelo qual ela deseja fazer o descredenciamento, afirmou que seria pelos valores e mesmo ofertando o reajuste, ação de divulgação, suporte e treinamento a mesma não possui interesse e pediu para prosseguir com o descredenciamento.

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