



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 14904 DF BRUNA DOS SANTOS OLIVEIRA MIRANDA

CNPJ CPF
48095720000104 00643307109

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
13/02/2023 J Operadora SAD169178168272 11/08/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
DF BRASILIA 2.771 250

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,30 12/04/2023 R\$ 52,20

Data início Data final Tempo finalização
11/08/2023 31/08/2023 20 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Boa tarde! Gostaria de realizar o desligamento junto a operadora. Att. Bruna Miranda

2º contato Data

Obs.:
Enviado whats app- 61 9637-1435, em 29/08/2023 às 16:03, questionando o motivo da solicitação e o que podemos fazer p/ que a mesma volte atras da decisão.Aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:
Em resposta via whats app-61 9637-1435, em 29/08/2023 às 16:15, a mesma relata que não está compensando , que o valor de repasse é muito baixo e ainda demora demais para pagar. Repliquei questionando se não era de ciência dela ,o valor negociado no ato do credenciamento e se não foi informado quanto ao prazo entre faturamento e recebimento? Ela respondeu que estava ciente , mas que no momento não está compensando mais atender o plano e esse é o motivo. Segue print da conversa

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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Dentista relata que não está compensando,que o valor de repasse é muito baixo e demora demais p/ pagar. Questionei se não era de ciência dela,o valor negociado no ato do credenc.e se não foi informado qto ao prazo entre fatur.e receb?Ela resp.q estava ciente,mas q no momento não está compensando mais atender o plano .

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

Agata B. Gomes