

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITORIA BALHUK				10/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	99072	SP	CAMILA ALVES MOREIRA MARTINS	
CNPJ	CPF			36845814880
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/10/2019	F	Operadora	SAD169057313157	28/07/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	MOGI DAS CRUZES	592	39	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	Sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
28/07/2023	10/10/2023	74 dia(s)		

1º contato Data 10/10/2023

Obs.:

Segue tratativa do protocolo 40641420230728000211 : 30/09/2023 13:43 Enviado whatsapp 11 94011-9260, 30/09 às 13h41, para verificar outras insatisfações e o porque não concorda com a política da empresa. 10/10/2023 08:27 A mesma informou que: [08:17, 10/10/2023] +55 11 94011-9260: Ok então agora não queremos mais atender [08:18, 10/10/2023] +55 11 94011-9260: Pois não concordamos com estas regras então não atenderemos mais só isso [08:19, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Mas seria apenas pelas normas da operadora? Teria alguma outra insatisfação? [08:19, 10/10/2023] +55 11 94011-9260: Tudo as normas a demora para pagamento o valor tudo

2º contato Data

Obs.:

3º contato Data

Obs.:

4º contato Data

Obs.:

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 SELEÇÃO "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 checked="" type="checkbox"/> Régras 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 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

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

A mesma informou que não continuará com os atendimentos, pois não concorda com as regras da operadora, informei a mesma que no ato do credenciamento estaria cientes e de acordo com as regras, ofertei sobre o reajuste de tabela mas a mesma insistiu no desligamento.

Setor responsável

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes