



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.:
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 [08:18, 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 [08:19, 10/10/2023] +55 11 94011-9260: Então preferimos deixar de atender

2º contato Data

Obs.:

3º contato Data

Obs.:

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

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ 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
☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial