

# Formulário - Processo de Retenção



**Colaborador** Qtd CRO(s) 1  
Data 27/06/2024

**Operadora** CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 148053 SP ALANA MOZA DANTAS

**CNPJ** CPF  
4923478000123 44421939838

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
18/05/2023 J Dentista SAD171407624352 15/05/2024

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
SP SAO PAULO 33.492 1176

Atende outros convênios Quais?  
 SIM  NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,35 - -

Data inicio Data final Tempo finalização  
29/04/2024 27/06/2024 59 dia(s)

**1º contato** Data 29/04/2024

**Obs.:**  
Boa tarde,  
Feito contato via WPP: 11 97188-5131, verificando informações e saber os motivos do solicitamento.

**2º contato** Data 07/06/2024

**Obs.:**  
Visto que não houve retorno em mensagem anterior conforme anexo, encaminhei uma nova mensagem.  
No aguardo do retorno.

**3º contato** Data 17/06/2024

**Obs.:**  
Mensagem enviada anteriormente não foi dado retorno.  
Enviado nova mensagem;

**4º contato** Data 18/06/2024

**Obs.:**  
Doutora deu um breve retorno somente confirmando que não possui mais interesse em continuar credenciada.  
Enviado nova mensagem para verificar se há algo que possamos ofertar.

**5º contato** Data 19/06/2024

**Obs.:**  
Em contato no fixo (11) 39828181 em 19/06/2024 as 09:29 secretaria atendeu, e informou que doutora já havia dito que não atende mais O convênio. Quando informei que essa informação também temos pois ela deu um breve retorno no whatsapp , porém não nos informou o motivo e queria verificar com ela para entender a insatisfação para sabermos se há algo que possamos ofertar ou melhorar , ela desligou na minha cara.

**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 Grosseiro  
 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  Mudou de Área  
 Servidor Publico  Falta de Reajuste  
 Óbito

**Necessário abertura de protocolo**  
 SIM  NÃO

**Obs. Geral**

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

**Poliana Andrade Silva** **Maykon Dal'Negro**