

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			
Data	22/04/2024			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	80818	SP	LUIZ GOMES DE SOUSA	
CNPJ	CPF			
-	25520882878			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/04/2021	F	Operadora	SAD170964606461	05/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SANTOS	643	46	
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		
05/03/2024	22/04/2024	48 dia(s)		

1º contato Data 11/03/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem via wpp 13 99603-6350, para verificar e confirmar o motivo de descredenciamento.

- Retenção Efetiva  
 Desligamento  
 Não se trata de Retenção

2º contato Data 17/04/2024

Obs.:

Sem retorno, enviado novamente whatsapp 13 99603-6350, 17/04.

3º contato Data 22/04/2024

Obs.:

[09:39, 22/4/2024] Retenção Odontolife: Estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria o motivo ou insatisfação, por gentileza?  
[09:39, 22/4/2024] Retenção Odontolife: Por acaso seria negociação de valor?e?  
[09:40, 22/4/2024] Retenção Odontolife: Realmente precisamos de um RETORNO para dar continuidade ao seu desligamento.  
Ainda aguardando retorno do mesmo 13 99603-6350 22/04.

4º contato Data 22/04/2024

Obs.:

O mesmo informou que:  
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Bom dia  
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Já solicitei o cancelamento a mais de 6 meses  
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Já entram em contato 3 vezes e já foi informado  
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Favor fazer o cancelamento  
[09:42, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Obrigado!

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores  
 Ofertado Treinamento  
 Ofertado Suporte  
 Ofertado Reciclagem  
 Ofertado Divulgação  
 Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato  
 Valores  
 Removido Prestador  
 Dificuldades com o Sistema  
 Régras Técnicas  
 Baixa Procura  
 Cobrança indevida  
 Ameaça Judicialização  
 Carteira de Clientes Particular  
 Servidor Público  
 Óbito  
 Problemas de Saúde  
 Franquia  
 Sem Local de Atendimento  
 Prazo Liberação de Guias  
 Apenas procedimentos Estéticos  
 Dificuldade de Contato com a Central  
 Burocracia Operadora  
 Terceirização de Atendimento  
 Estudos  
 Mudou de Área  
 Beneficiário Grosseiro  
 Alteração Responsável Técnico  
 Glosas  
 Encerramento de Atividades  
 Aposentou  
 Falta de Suporte da Operadora  
 Negativa de Atendimento  
 Migração

Necessário abertura de protocolo

- SIM  NÃO

Obs. Geral

Já havia sido reajustado a tabela de valores, onde o mesmo não concordou com os valores e por se tratar de IAMSPE não podíamos mexer no protocolo, aberto protocolo novo para seguir com o desligamento do mesmo!

Setor responsável

- T.I.  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro