



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 42138 MG ESTER BARBOSA COSTA

CNPJ CPF  
- 10379686627

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
06/05/2022 F Operadora SAD169118092668 04/08/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
MG CONTAGEM 2.896 71

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização  
04/08/2023 06/10/2023 63 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:  
Protocolo principal 40641420230804000170-12/04/2023:Bom dia, Em contato para validação, foi informado que a Drª está de licença maternidade, ficará de 3 a 6 meses sem atender! Poderiam verificar por gentileza!Att.  
12/04/2023-Bom dia!Por gentileza, suspender divulgação e encaminhar para retenção seguir com tratativa conforme alinhamento. ATT Maria Luiza

2º contato Data

Obs.:  
12/04/2023-Bom dia ,Divulgação suspensa, segue para tratativa.Att,  
13/04/2023-Encaminhada mensagem através do WhatsApp 31 7319-0605, aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:  
13/04/23-Em retorno pelo WhatsApp Drª informa que: Não tem uma data específica, mas deve ficar afastada por uns 3 meses no mínimo.Informo que deixaríamos a divulg.suspensa até julho/agosto e entraremos em contato para verificar se já voltou aos atend.01/08/23-Em contato telef.(31) 33941279 as 16:12, foi informado que a Doutora não está no momento e para validação se a mesma já retorno com os atend.pelo plano seria somente com a Doutora, foi informado o Nº de contato da Dra, no qual encaminhei mensagem afim de validar (31) 993864148.

4º contato Data

Obs.:  
04/08/2023 -Em retorno via WhatsApp 31) 993864148, é informado que não sabem mexer no sistema referente as guias e que os beneficiarios ficam aguardando o TOKEN chegar e acabam atrasando a agenda. Ofereci suporte referente a emissao das guias e informei os meios que o beneficiario pode solicitar o token e que o token se trata de uma questão de segurança. A mesma informa que não possui interesse

5º contato Data

Obs.:  
Enviado whats app- 31 7319-0605, questionando se haveria algo que pudessemos fazer p/ que à Dra reconsiderasse a decisão de desligamento (Ação de divulgação, reajuste).Aguardando retorno,

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  
Em retorno via whats app 31 7319-0605 às 10:52 , e mantiveram decididos a desligar

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

Agata B. Gomes