



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 50309 SP LUIS MARIO DE OLIVEIRA FERNANDES

CNPJ CPF  
31113045000104 09976861893

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
29/01/2020 J Operadora SAD16802623331 31/03/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
SP SAO JOSE DOS CAMPOS 1.732 46

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,30 sem guias R\$ -

Data início Data final Tempo finalização  
31/03/2023 15/09/2023 168 dia(s)

1º contato Data

Obs.:  
Tentativa de contato telefônico 13h45 sem sucesso - desligado.  
Encaminhamento mensagem através do WhatsApp e e-mail. Aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.:  
Em retorno pelo WhatsApp informa que : Não temos previsão de retorno. Informo que Desta forma vamos precisar seguir com o desligamento da clinica e assim que tudo normalizar podem entrar em contato conosco para reativar o cadastro. Resposta: Bom dia, Assim que retornarmos , avisaremos com antecedência, Muito obrigado

3º contato Data

Obs.:  
O mesmo respondeu o e-mail informando que: `` Boa tarde, Duany, aqui é Dr Luis, da Napoli Odontologia Integrada, Primeiramente, muito obrigado pela preocupação. Estou bem, recuperado e queria comunicar que passamos a atender em novos endereços e telefone, pedindo a gentileza que os atualize, a fim de podermos, com muito orgulho e carinho, nosso atendimento aos beneficiários Odontolife/Dentaluni.

4º contato Data

Obs.:  
Por gentileza alterar o endereço do mesmo e voltar com a divulgação da clínica e após devolver para RETENÇÃO seguir com tratativa. Rua Orlando Feirabend Filho, 230, Parque Residencial Aquarius, São José dos Campos - SP, 12246-190 Telefone estou confirmando se é esse mesmo, pois não obtive retorno FONE/WHATSAPP (12) 991044644 (não alterar telefone por enquanto, apenas endereço).

5º contato Data

Obs.:  
Realizado beneficiário Oculto , em 15/09/2023 às 10:19 , via whats app extraído do cartão CNPJ da clínica do Dr Luis Mario, (11)99705-3521 (próprio Dr. Luis Mário ) cujo qual confirmou atendimento pelo plano .Seguem prints

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  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Dr estava com problemas de saúde, mas voltou com os atendimentos, Ofertei suporte para lhe dar auxilio e tirar suas dúvidas, informou que alterou o endereço e telefone e que as áreas de atuação continuam as mesmas.

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

Agata B. Gomes