



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 15653 RJ FLAVIA PEREIRA GONCALVES

CNPJ CPF  
- 93489552768

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
04/11/2019 PF Operadora SAD168477331871 22/05/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RIO DE JANEIRO RJ 5.345 687

Atende outros convênios Quais?  
☐ Sim ☒ Não NÃO INFORMADO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
R\$ 0,42 19/01/2023 R\$ 261,24

Data início Data final Tempo finalização  
22/05/2023 22/05/2023 0 dia(s)

Status retenção  
☐ Retenção efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:  
Consultora Dayane: Em contato para validar o atendimento da doutora pelo plano, informa que: "Não estou atendendo mais o plano Odonto life, pode por gentileza me descredenciar, obrigada"  
Qual seria o motivo para não atender mais o plano doutora? "Não quero mais" Preciso registrar o protocolo porém o setor solicita um motivo em específico "Esse é o meu motivo. Estou ocupada.Boa tarde.Obg."

2º contato Data

Obs.:  
Em contato com a Dra Flavia, questionei o motivo da solicitação de desligamento e a mesma disse que "não quer mais atender pelo plano", questionei novamente se seria algo relacionado a valores ou guias e de forma ríspida a mesma disse "não quero mais atender ao convenio de vocês, só isso".

3º contato Data

Obs.:  
Conforme orientação da Ágata analisei os antigos protocolos da Dra para verificar se possui algo que talvez possa a ter levado a solicitar o desligamento porem não foi possível identificar algo relevante.

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

Motivo Retenção  
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

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  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☒ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral  
Em contato com a Dra Flavia questionei se havia algum motivo em específico para a solicitação de desligamento e a mesma disse que "não quer mais atender pelo plano", questionei novamente se seria algo relacionado a valores ou guias e de forma ríspida a mesma disse "não quero mais atender ao convenio de vocês, só isso", conforme orientação analisei o historico de guias da Dra mas não achei algo em específico, o ultimo protocolo foi uma atualização cadastral realizada em janeiro, onde não houve nenhuma queixa da dentista.

Sector responsável  
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial  
☐ Central de atendimento