



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 128568 SP CAROLINE NUNES SANTANA

CNPJ CPF  
42471750000191 41120595827

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
30/08/2022 J Operadora SAD168814718848 30/06/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
SP SAO PAULO 16.827 831

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,35 SEM GUIAS R\$ -

Data início Data final Tempo finalização  
30/06/2023 25/08/2023 56 dia(s)

1º contato Data

Obs.:  
Prot.princ.: -40641420230425000449-25/04/2023: Conf. prot. 40641420230328000262 realiz. diversas tent. de contato s/ sucesso. Nota do prot.: "Boa tarde, contato para validar o atendimento da doutora pelo plano, informa que não atende. Já pedi remoção, muita demora p/ lib. de guia. Não dá certo. Podem verif. por gentileza. Att." Realizamos tent. nos dias 14/04, 17/04, 20/04, 24/04 e 25/04 através do tel (11) 981886810 (ligação e whats) e email AURIODONTOLOGIA@GMAIL.COM porém s/ retorno. Tent. localizar outro nº no google mas s/ sucesso.

2º contato Data

Obs.:  
Contin. Prot. 40641420230425000449-08/05/2023: Tent. de cont. no tel (11) 981886810 (whats) s/ ret. Enviado email- 09/05/2023: Tent. de cont. no tel (11) 981886810 (whats e lig) s/ ret., chama até cair. S/ ret. no email. 18/05/2023: 8 tent. de cont. s/ sucesso. Tent. de cont. no tel. (11) 981886810 (whats e ligação) s/ retorno, chama até cair. S/ retorno no email. Notif. novamente via email e através de prot- aguard. prazo 10 dias p/ seguir c/ deslig. caso não haja ret. do Dr.

3º contato Data

Obs.:  
Cont. Prot. 40641420230425000449-31/05/2023: Enviado whats app- (11) 981886810, em 31/05/2023 às 14:26 (aguardando retorno) e entrado em contato via fone - (11) 981886810 às 14:27 chama até cair. 01/06/2023: Em resposta ao whats app- 11 98188-6810, em 31/05/2023 às 14:26 - secretária Raísa respondeu, perguntando em que podia ajudar, respondi (em 01/06/2023 às 10:57) questionando se a DRA CAROLINE NUNES SANTANA estaria atendendo normalmente pelo plano. aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.:  
Cont. Prot. 40641420230425000449-14/06/23: Env. e-mail-AURIODONTOLOGIA@GMAIL.COM, inform. que houve alter. no prazo de lib. de 24 a 48 horas salvo os procedimentos mais complexos que requer uma análise mais criteriosa por parte da auditoria Clínica, que daí leva até 7 dias úteis conforme normativa da ANS. Enviei whats 11 98188-6810, em 14/06/23, direcionado à sec. Raísa, solicitando que à mesma avise à Dra que enviei e-mail. Aguardando retorno. 30/06/2023: Sem retorno no email conforme print anexo. Tratativa será conduzida pelo SAD168814718848.

5º contato Data

Obs.:  
Realizado varredura na rede (Google, Instagram ...) localizados os mesmos contatos contidos em cadastro.  
Aguardar 10 dias úteis p/ tramitar desligamento (25/08/2023).

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 Público ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Tentativas de cont. s/ sucesso: 14/04/2023: Telefone e Whats; 20/04/2023: Whats; 24/04/2023: Telefone e Whats; 25/04/2023: Telefone, Whats e e-mail; 08/05/2023: Telefone, Whats e e-mail; 09/05/2023: Telefone e Whats; 18/05/2023: Telefone e Whats; 31/05/2023: Telefone e Whats; 01/06/2023: Whats; 14/06/2023: Whats e e-mail

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

Agata B. Gomes