



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 19107 RJ ALOISIO TULIO DE LARA MASSOTE

CNPJ CPF  
11517263000199 77283015604

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
01/07/2019 J Operadora SAD167949244287 22/03/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RJ ITATIAIA 386 14

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,49 01/02/2023 R\$ 191,82

Data início Data final Tempo finalização  
22/03/2023 02/08/2023 133 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:  
Realizado contato no numero (24) 33521097 falei com Nicole que me passou o whatsapp da clinica (24) 99962-0590 para entrar em contato com a Dra Sonali, pois é ela quem trata essas questões, encaminhado mensagem, aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.:  
Em contato com a clinica no numero (24) 33521097 falei com Nicole que informou que a Dra Sonali estava em atendimento no momento, solicitei que a mesma repasse o nosso contato para a Dra, aguardando retorno no whatsapp.

3º contato Data

Obs.:  
Entrado em contato (via Whatsapp 24/05/2023 às 14:19 ),questionando o que podemos fazer para que à clinica retorne os atendimentos pelo plano. Aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.:  
Realizado tentativas de contatos nos números (24) 33521097 e (24) 99962-0590 às 17:10 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:  
E-mail enviado ao dentista - comunicando 10 dias úteis.Registrado protocolo de credenciamento p/ área de Prótese Dentária, cuja cidade não possui dentista dessa área , credenciado - SAE169098115333

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  
Tentativas de contato , sem sucesso:13/04/2023;03/05/2023;24/05/2023;31/05/2023;09/06/2023;15/06/2023;21/06/2023;26/06/2023;03/07/2023;13/07/2023;20/07/2023

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

Agata B. Gomes