



## Formulário - Processo de Retenção



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |                    |                               |                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------|------------------------|--|
| Colaborador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                | Qtd CRO(s)         |                               | 1                      |  |
| Camila Guilherme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                | Data               |                               | 05/09/2023             |  |
| Operadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CRO            | UF                 | Nome dentista                 |                        |  |
| ODONTOLIFE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 45201          | RJ                 | NATASHA DE SOUSA DANTAS FELIX |                        |  |
| CNPJ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                | CPF                |                               |                        |  |
| 42167919000114                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                | 13591082708        |                               |                        |  |
| Data inclusão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo               | Dt. abertura protocolo |  |
| 20/06/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | J              | Operadora          | SAD169021005346               | 24/07/2023             |  |
| UF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cidade         | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados   |                        |  |
| RJ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | QUEIMADOS      | 140                | 7                             |                        |  |
| Atende outros convênios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Quais?             |                               |                        |  |
| <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                    |                               |                        |  |
| Moeda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Última produç. | Valor última prod. |                               |                        |  |
| 0,35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 03/07/2023     | R\$ 51,10          |                               |                        |  |
| Data início                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Data final     | Tempo finalização  |                               |                        |  |
| 24/07/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 05/09/2023     | 43 dia(s)          |                               |                        |  |
| 1º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Data 30/08/2023    |                               |                        |  |
| Obs.:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |                    |                               |                        |  |
| Conforme protocolo principal (40641420230126000117), dentista registra seguinte informação :Gostaria de comunicar o afastamento da Dra Natasha de souza dantas felix cro 45201 a Dra vai precisar de afastamento por tempo indeterminado favor excluir a especialidade de protese e bucomaxilo.27/01/2023-Bom dia,Retirado divulgação da Dra. Natasha.Desativado area de Protese Dentaria e Cirurgia e Traum. Bucomaxilofacial.                                                                                                |                |                    |                               |                        |  |
| 2º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Data 30/08/2023    |                               |                        |  |
| Obs.:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |                    |                               |                        |  |
| 22/02/2023(AGATA BEATRIZ DA SILVA ):Por se tratar de afastamento sem previsão de retorno prosseguir com desligamento.Em uma ultima tentativa confirmar se a data de retorno, caso contrario desativar.01/03/2023-Encaminhado whats questionando atendimento da Dra NATASHA DE SOUSA DANTAS FELIX, aguardo retorno. 08/03/2023-Questiono pelo whats se a dra tem data de retorno, e sobre as inclusões                                                                                                                          |                |                    |                               |                        |  |
| 3º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Data 30/08/2023    |                               |                        |  |
| Obs.:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |                    |                               |                        |  |
| 22/03/2023-Em contato com a clinica, secretaria informa que a Draª NATASHA DE SOUSA DANTAS FELIX ainda não retornou aos atendimentos. Questiono se há previsão de retorno a mesma informa que não, porém pediu para manter ela no cadastro. Informo também que assim que eles conseguir resolver a questão da Draª entra em contato conosco. Informo a ela que dentro de 20 dias entro em contato novamente para verificar se a Draª já retornou aos atendimentos.                                                             |                |                    |                               |                        |  |
| 4º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Data 30/08/2023    |                               |                        |  |
| Obs.:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |                    |                               |                        |  |
| 24/04/23-Em contato telefônico,sec.Eduarda informa que a Dra NATASHA DE S.DANTAS FELIX ainda não retornou aos atend.que ainda não tem previsão.Deixo agendado p/45 dias.31/05/2023-Realiz.tent.de contato nos nºs (21) 26632845 e (21) 966644048 chamam ate cair,encam.msg no Whats novamente.01/06/23-Em cont.telef.(21) 26632845 c/a Ana Paula,a mesma informa que a Dra NATASHA DE SOUSA DANTAS FELIX e o Dr. RODRIGO CALAZANS VICENTE não atendem mais na clinica e que precisa fazer a alteração do RT para a Dra Juliana |                |                    |                               |                        |  |

5º contato Data 05/09/2023

Obs.:

Entrado em contato, no telefone (21) 26632845, em 05/09/2023 às 15:52 solicitando confirmação em relação à saída dos Dres NATASHA DE SOUSA DANTAS FELIX e o Dr. RODRIGO CALAZANS VICENTE, cuja secretária Ana Paula, confirma à saída, não possui os telefones de contato e informou que à Dra Natasha não atende mais como dentista.Localizado contato do Dr. Rodrigo, tentativa de contato (21) 6664-4048, sem sucesso -em 05/09/2023 às 15:58 porém sem sucesso.

### Ação Retenção

|                                                 |                                              |                                              |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

### Motivo desligamento

|                                                          |                                                               |                                                        |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro       |
| <input type="checkbox"/> Valores                         | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input checked="" type="checkbox"/> Removido Prestador   | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                        |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |                                                        |

### Necessário abertura de protocolo

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

### Obs. Geral

Entrado em contato, no telefone (21) 26632845, em 05/09/2023 às 15:52 solicitando confirmação em relação à saída dos Dres NATASHA DE SOUSA DANTAS FELIX e o Dr. RODRIGO CALAZANS VICENTE.

### Sector responsável

|                              |                                                 |                                          |                                    |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|

Agata B. Gomes