



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 34488 RJ JAMILLA DE PAULA SANTOS

CNPJ CPF  
- 10340180781

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
14/02/2020 F Operadora SAD168615655479 07/06/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RJ ITABORAI 203 10

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,30 SEM GUIAS R\$ -

Data início Data final Tempo finalização  
07/06/2023 09/11/2023 155 dia(s)

1º contato Data

Obs.:  
Olá Dr(a). JAMILLA DE PAULA SANTOS, tudo bem?  
O motivo do meu contato refere-se a confirmar fechamento de vosso consultório e se a Dra está atendendo em outro local que tenha interesse em se credenciar pelo plano?

2º contato Data

Obs.:  
Feitas tentativas de contato nos telefones que possuímos cadastrado (21) 964811406 (21) 996539808 e em outro que localizei no google (21) 3637-1225, em 25/08/2023 às 11:26 e 11:27, com a finalidade de saber se à Dra retomou os atendimentos e/ou previsão para tal. Segue print da divulgação do consultório da mesma, cujo qual consta a informação "Permanentemente Fechado"

3º contato Data

Obs.:  
Enviado e-mail consultoriocanedo@outlook.com, com a finalidade de validação (em 18/09/2022 às 13:00), aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.:  
Boa tarde, Liguei no telefone (21) 99653-9908 17/10 às 12h01 e caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente, porpem nem chega mensagem.

5º contato Data

Obs.:  
Boa tarde, Dr.(a) JAMILLA DE PAULA SANTOS, tudo bem? Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (21) 964811406 e (21) 996539808, whatsapp (21) 996539808 e email consultoriocanedo@outlook.com 19/07/2023-Whats -01/08/2023-Telefone -04/08/2023-Protocolo-25/08/2023-Telefone-11/09/2023-Whats-18/09/2023-E-mail-04/10/2023-Whats-10/10/2023-Telefone-17/10/2023-Telefone-20/10/2023-E-mail- 24/10/2023-E-mail e protocolo  
Entretanto, considerando que não tivemos retorno, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Foram realizadas tentativas de contato com a Drª desde 04/08/2023 via telefone, email, protocolo e whatsapp, não havendo nenhum retorno da mesma, aviso de desligamento foi enviado dia 24/10/2023, não tendo novamente nenhum retorno da Drª.

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

Agata B. Gomes