



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 106604 SP PAULA SOUZA CARNEIRO CORREA

CNPJ CPF  
37656312000168 22665760894

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
04/08/2021 J Operadora SAD168504008123 25/05/2023

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 29/11/2021 R\$ 21,35

Data início Data final Tempo finalização  
25/05/2023 11/10/2023 139 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:  
Enviado whats app- 11 94516-1041 (localizado no instagran) solicitando validação de atendimento e caso não esteja atendendo, questionando o motivo para tal decisão, aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.:  
Tentativa de contato via fones - (11) 26147286, (11) 944525183, em 18/07/2023 às 08:13 e 08:14, porém sem sucesso.

3º contato Data

Obs.:  
Entrado em contato via telefone (11) 26147286 foi dito que a Dr.(a) so se encontraria presente na quarta-feira às 14:00 e na quinta-feira às 9:30 . Aguardadno então uma das datas

4º contato Data

Obs.:  
Enviado email para a Dr.(a) às 10:47 , buscando saber se a mesma ainda atende pelo plano. Aguardando retorno

5º contato Data

Obs.:  
Enviado e-mail comunicando desligamento, cao não haja manifestação da profissional em até 10 dias úteis, farei formulário de desligamento em 09/10/2023

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 Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Tentativas de contato sem sucesso:05/07/2023-Whats app;18/07/2023-Telefone;31/07/2023-Telefone;07/08/2023 -E-mail;09/08/2023-Protocolo;29/08/2023-Whats;05/09/2023-Whats;11/09/2023-Whats;18/09/2023-Whats;25/09/2023 e-mail e protocolo

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

Agata B. Gomes