



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 41652 RJ RENATA DE SOUZA AGUIAR COITINHO

CNPJ CPF  
41793791000131 01375531700

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
30/07/2021 J Operadora SAD169339679657 30/08/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RJ RIO DE JANEIRO 5.345 687

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,35 11/08/2021 60,90

Data início Data final Tempo finalização  
30/08/2023 16/10/2023 47 dia(s)

1º contato Data

Obs.:  
Referente ao protocolo 40641420230823000431 - Doutor confirma solicitação de desligamento, alega não estar mais atendendo convênios, apenas carteira particular.  
Divulgação já suspensa no protocolo anterior.

2º contato Data

Obs.:  
Protocolo principal :40641420230823000431.  
23/08/2023-Boa tarde Em contato com Dra RENATA DE SOUZA AGUIAR COITINHO CRO 41652 via WhatsApp 21 98831-2451 informa nao atender mais o plano. Alega ja ter solicitado o descredenciamento a mais de 6 meses porem nao identifiquei protocolo.Por gentileza poderiam dar andamento na solicitação.

3º contato Data

Obs.:  
25/08/2023-Por gentileza, suspender divulgação afim de evitar novas negativas de atendimento. Após suspensão, devolver para tratativa.  
25/08/2023-Bom dia,Divulgação foi bloqueada.Segue para dar andamento.29/08/2023-Tentativa de contato realizada, sem sucesso. Telefone 21 98831-2451 as 08h51.Enviado WhatsApp no mesmo número, aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.:  
30/08/2023-Doutor retorna o contato e confirma a vontade de desligar do convênio.  
Atendimento seguirá pelo protocolo 40641420230830000038.

5º contato Data

Obs.:  
Realizadas buscas em redes concorrentes p/ verificar se à Dra está cadastrada em alguma outra operadora, porém não consta cadastro da mesma.

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  
Dra encontra-se com atendimentos apenas em carater particular, solicitou desligamento há mais de 6 meses.

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

Agata B. Gomes