

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Qtd CRO(s)</b>	1			
<b>Colaborador</b>	Alexandro Souza Rego	<b>Data</b>	07/08/2023	
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	
ODONTOLIFE	50100	MG	ADA LANA ESTANISLAU ALMEIDA	
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>			
-	12376879698			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>
30/08/2021	F	Operadora	SAD168778808559	03/05/2023
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>	
MG	DIVINOPOLIS	169	7	
<b>Atende outros convênios</b>		<b>Quais?</b>		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>		
0.40	06/10/2022	R\$ 71,20		
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>		
03/05/2023	07/08/2023	96 dia(s)		

**Status retenção**

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

**1º contato**    **Data**    03/05/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato sem sucesso. 03/05 as 09:43

31 9286-6545/37998410625 - telefones somente chamam até cair

31 9286-6545 - enviado mensagem no whats aguardando retorno

**2º contato**    **Data**    04/05/2023

**Obs.:**

contato por telefone 10:00 e pelo whats as 09:04 no dia 04/05, sem retorno

**3º contato**    **Data**    05/07/2023

**Obs.:**

Conforme orientação da Janaina visto que o próprio Dr já informou que não atende mais na clinica + SORRISO registrada no CNPJ 38061267000161, vamos seguir com a tratativa para remove-lo como prestador.

**4º contato**    **Data**    08/05/2023

**Obs.:**

contato pelo whats, e-mail 08/05 sem sucesso; -Tentativa de contato sem sucesso. 03/05 as 09:43

31 9286-6545/37998410625 - telefones somente chamam até cair

31 9286-6545 - enviado mensagem no whats aguardando retorno

-contato por telefone 10:00 e pelo whats as 09:04 no dia 04/05, sem retorno

-Tentativa de contato telefone e whats as 10:30 05/05 sem sucesso

**5º contato**    **Data**    12/06/2023

**Obs.:**

8 Tentativa sem sucesso - notificado dentista e caso não haja retorno em 10 dias uteis seguir com desligamento



**Ação Retenção**

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

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

**Motivo desligamento**

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

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM
- NÃO

**Obs. Geral**

Tentativa de contato: 03/05/2023 09:43;04/05/2023 11:40;05/05/2023 10:38;08/05/2023 10:02

19/05/2023 08:47;30/05/2023 08:53;09/06/2023 13:57;12/06/2023 13:37

**Setor responsável**

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

*Agata B. Gomes*