

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
 ODONTOLIFE 27027 RS SUELLEN DOS SANTOS DE FREITAS

CNPJ CPF  
 33603910000118 00827919026

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
 14/08/2019 PJ Operadora SAD168193653241 19/04/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
 PORTO ALEGRE RS 2.625 85

Atende outros convênios Quais?  
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.  
 0,40 21/11/2022 R\$ 69,60

Data início Data final Tempo finalização  
 19/04/2023 06/07/2023 78 dia(s)

Status retenção  
☐ Retenção efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:  
 contato por telefone com a secretaria informa que a dra não atende mais pelo plano motivo informando por e-mail , pedi um numero pra contato informou que é o mesmo que mandamos mensagem pelo whats, contato com a dra a partir das 18:00

2º contato Data

Obs.:  
 Realizado contato via whatsapp questionando sobre o descredenciamento, aguardando retorno

3º contato Data

Obs.:  
 Tentativa de contato realizada 51 8960-5004, para compreender melhor oque levou a decisão de descredenciamento

4º contato Data

Obs.:  
 Enviado e-mail SUELLENODONTO1@GMAIL.COM, em 29/06/2023 às 11:17 solicitando validação de atendimento e caso não esteja atendendo, questionando o motivo para tal decisão, aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:  
 Em resposta ao e-mail , em 05/07/2023 às 22:20 , profissional informa que o que impacta em não atender mais ao plano é o tempo de liberação (24h) e os valores de repasse, diante disso , ofertei reajuste contratual e sugeri logística em relação ao atendimento ao beneficiário . Aguardo retorno da mesma em relação à autorização ao reajuste.Dra respondeu e-mail (06/07/2023 às 09:38) agradecendo , mas não irá seguir com à parceria .

Motivo Retenção  
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento  
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grosseiro  
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico  
☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas  
☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Encerramento de atividades  
☐ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Divulgação indevida  
☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta  
☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou  
☐ Ameaça judicialização ☒ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área  
☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias  
☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Motivos particulares  
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo  
☒ Sim ☐ Não

Obs. Geral  
 Dra respondeu e-mail (06/07/2023 às 09:38) agradecendo "TE AGRADEÇO , MAS NÃO IREMOS ATENDER AO CONVÊNIO" , mas não irá seguir com à parceria .

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

Agata B. Gomes