

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s) 1

Colaborador Fernanda Wunderlick Data 04/07/2023

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 22123 RJ ALEXANDRA POZES JOIA DE SOUZA

CNPJ CPF  
- 00438846796

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
04/11/2019 PF Dentista SAD168175548077 17/04/2023

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

Atende outros convênios Quais?  
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,40 01/12/2020 R\$ 335,60

Data início Data final Tempo finalização  
17/04/2023 04/07/2023 78 dia(s)

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

1º contato Data 17/05/2023

Obs.:  
Entrado em contato via fone - (21) 24274289, (21) 24274023, em 17/05/2023 às 08:02, porém só chama até cair a ligação. Enviado e-mail joiaalexandra01@gmail.com, em 17/05/2023 às 08:09.

2º contato Data 26/05/2023

Obs.:  
Tentativa de contato nos telefones (21) 24274289, (21) 24274023 sem sucesso - chama até cair

3º contato Data 09/06/2023

Obs.:  
Em resposta ao e-mail, profissional informa que se descredenciou há anos (segue print), questionado no mesmo e-mail, se há possibilidade de retomar os atendimentos (09/06/2023 às 11:11)

4º contato Data 22/06/2023

Obs.:  
Realizado tentativa de contato nos telefones (21) 24274289 e (21) 24274023 chamam até cair, visto que a Dra não retornou o ultimo e-mail encaminhado pela Camila, enviei novamente um e-mail, aguardando retorno.

5º contato Data 27/06/2023

Obs.:  
Realizado tentativa de contato nos telefones (21) 24274289 e (21) 24274023 às 10:06 chamam até cair, Dra não retornou o ultimo e-mail encaminhado, os números não possuem WhatsApp, 29/06/2023 Em resposta ao e-mail enviado em 09/06/2023, a mesma informa que não tem interesse no convênio. Segue print 03/07/2023 Olá Dr(a). ALEXANDRA POZES JOIA DE SOUZA, tudo bem Sua solicitação foi recepcionada e já está em andamento. Visto que sua opinião é muito importante, gostaria de compreender o que levou a Doutora ao descredenciamento do plano 04/07/2023 Em contato telefônico com a Doutora (21) 24274023 as 8:44 a mesma alega que não está mais realizando atendimentos a plano nenhum, somente no particular e que não realiza atendimentos pelo plano a mais ou menos 8 anos. Deixa claro que não possui interesse em retornar com os atendimentos pelo plano, informado que neste caso vamos seguir com o desligamento da Doutora.

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

Obs.:

Motivo desligamento  
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro  
☐ 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

Em contato telefônico com a Doutora (21) 24274023 as 8:44 a mesma alega que não está mais realizando atendimentos a plano nenhum, somente no particular. Deixa claro que não possui interesse em retornar com os atendimentos pelo plano.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes