

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

22/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

17189

PE

KATHARINE DEBORA DE BRITO E SILVA

CNPJ

CPF

46684818000171

12207002403

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

17/10/2023

J

Dentista

SAD171518188262

08/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PE

RECIFE

2.259

186

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

27/06/2024

22/07/2024

25 dia(s)

1º contato

Data

27/06/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). PRISCILA KELLY FERREIRA NEVES, tudo bem?  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência a seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

11/07/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Encaminhei mensagem, e conforme retorno via wpp doutora informa que não tem mais interesse em atender convênio. Questionei se somente ela não irá mais atender ou se são todos da clinica para tentar retenção.  
No aguardo do retorno,

3º contato

Data

12/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
no aguardo do retorno da doutora .

4º contato

Data

18/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Ao informar que o reajuste vai para analise antes de apresentar uma nova tabela, Dra não deu mais retorno.

5º contato Data 18/07/2024

Obs.:  
[14:41, 11/07/2024] +55 81 8741-1593: Olá boa tarde . Não desejo mais atender convênio  
[14:42, 11/07/2024] 🗨️ : mesmo se ajustarmos os valores com o índice para que doutora tenha um repasse melhor?  
[16:40, 11/07/2024] +55 81 8741-1593: qUAL SERIA O NOVO REPASSE ?  
[12:38, 12/07/2024] 🗨️ : precisaríamos realizar o levantamento de reajuste, porém é pelo índice ipca dos últimos 12 meses que é reajusto.  
[13:14, 18/07/2024] 🗨️ : Olá boa tarde doutora. Poderia nos dar um respaldo por gentileza? O protocolo do desligamento ainda esta aberto e preciso encerra-lo. Contudo quero sana-lo da melhor maneira possivel.  
[13:31, 18/07/2024] +55 81 8741-1593: Oi boa tarde, ela pediu para comunicar que prefere realmente fazer o desligamento

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☐ Migração

☒ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

## Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☒ NÃO

Obs. Geral  
Conforme print em anexo, mesmo ofertando o reajuste doutor prefere seguir com o desligamento.

## Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro