



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Camila Guilherme	Data	11/08/2023
-------------	------------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	7777	GO	KATIUSCIA DE PAULA RESENDE

CNPJ	CPF
-	88161951187

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
29/10/2021	F	Operadora	SAD167888590119	15/03/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
GO	GOIANIA	19.211	70

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
15/03/2023	11/08/2023	149 dia(s)

### Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 15/03/2023

### Obs.:

Entrado em contato , via whatsapp (15/03/23 às 07:51) , cuja secretária (Anna Gabrielly ) informou que a Dra não está mais atendendo por plano Odontológico algum, somente particular , questionado sobre a previsão de retorno de atendimento via plano odontológico, a mesma disse que a Dra não possui intenção de retornar a atender por planos.

2º contato Data 26/04/2023

### Obs.:

Encaminhado whats (62) 992284972- questionando a solicitação de desligamento aguardo retorno

3º contato Data 10/05/2023

### Obs.:

Encaminhado whats (62) 992284972- questionando a solicitação de desligamento aguardo retorno

(62) 39327374 tentativa de contato as 08:38 sem sucesso

4º contato Data 25/05/2023

### Obs.:

Feito um novo contato via Whatsapp 62) 992284972 com a Dra e encaminhado e-mail VITALLIODONTOESTETICA@GMAIL.COM informando a vantagem de permanecer com a parceria

5º contato Data 11/08/2023

### Obs.:

Consta print referente à resposta informando que à Dra KATIUSCIA DE PAULA RESENDE, só atende em caráter particular.

Feito uma busca nas principais redes concorrentes p/ verificar se à Dra Katuscia é credenciada, porém não localizado cadastro.

### 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

Consta print referente à resposta informando que à Dra KATIUSCIA DE PAULA RESENDE, só atende em caráter particular.

Feito uma busca nas principais redes concorrentes p/ verificar se à Dra Katuscia é credenciada, porém não localizado cadastro.

### Setor responsável

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

Agata B. Gomes