

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				16/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	160265	SP	NATHALIA DE CAMARGO DEMEZ	
CNPJ	CPF			
53464580000134		49458160855		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/03/2024	J	Dentista	SAD17204496165	08/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	AVARE	263	3	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
14/08/2024	16/08/2024	2 dia(s)		

1º contato Data 14/08/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Olá Dr(a). NATHALIA DE CAMARGO DEMEZ, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato.

15/08/2024

Mensagem:  
Bom dia,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação.

15/08/2024

[08:14, 15/08/2024] +55 14 99147-9902: Olá Jessica fiz varias solicitações mesmo por conta de não ter tido retorno de resposta  
Fiquei insatisfeita com o valor pago UI por vocês , na hr do credenciamento me passaram um valor da tabela e na hr de pagar foi outro. Sei que convênio não paga horrores porque trabalho um outro , mas achei um desconto apenas 10,90 por uma restauração.  
Tive problemas ontém em emitir a nota fiscal pra vocês , consta no meu sistema que não há resultado para o cnpj informado.  
[08:14, 15/08/2024] +55 14 99147-9902: Sendo assim gostaria sem mais meu desligamento  
[08:18, 15/08/2024] ☺: Eu verifiquei em suas guias lançadas doutora, a doutora lançou guias no mes 7 , nós temos um cronograma de data que liberam o aviso de crédito para emissão da nota fiscal, por exemplo, tudo que a doutora concluiu de guia no mes 7 vai aparecer no aviso de crédito agora do mes de agora, porém só fica disponível a partir do dia 19 o aviso no site.

5º contato Data

**Obs.:**

[08:27, 15/08/2024] +55 14 99147-9902: Essa foi da consulta inicial desta paciente Depois ia precisar fazer uma coroa na quais não foi autorizada e cancelada  
[08:27, 15/08/2024] ☺: mas esse valor é da consulta, não de restauração Dra  
[08:27, 15/08/2024] +55 14 99147-9902: Mas não precisa se preocupar não precisa fazer este repasse  
[08:27, 15/08/2024] ☺: quer que eu verifique o motivo de ter sido cancelada?  
[08:28, 15/08/2024] ☺: as vezes é alguma situação que doutora pode lançar novamente  
[08:28, 15/08/2024] +55 14 99147-9902: Não precisa não  
[08:58, 15/08/2024] +55 14 99147-9902: Pode por favor fazer o desligamento sem mais delongas

**Ação Retenção**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

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

Conforme interação em nota anterior, após ofertar divulgação suporte e reajuste, doutora informou que " Infelizmente não, fiquei bem insatisfeita, nesse valor acabo levando um prejuízo com materiais e tirando meu lucro do particular para atender pacientes do plano. Pode confirmar meu desligamento por favor . Pode por favor fazer o desligamento sem mais delongas"

**Motivo desligamento**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Valores              | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador              | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                        |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         | <input type="checkbox"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro