

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	3	
		<b>Data</b>	31/05/2023
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>
ODONTOLIFE	524	MA	MARIA DE FATIMA GOMES DE MORAES
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>		
10448906000127			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>
29/06/2022	PJ	Operadora	SAD168364096334
<b>Cidade</b>	<b>UF</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>
SAO LUIS	MA	99	6
<b>Atende outros convênios</b>			
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	Quais?	
<b>Moeda</b>		<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>
0,35		SEM GUIAS	R\$ -
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>	
09/05/2023	31/05/2023	22 dia(s)	
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	15/05/2023	
<b>Obs.:</b>			
contato pelo whats 15/05/2023 sem sucesso			
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	15/05/2023	
<b>Obs.:</b>			
informa que podemos continuar o atendimento desse plano, contudo, precisamos acertar o pagamento de 14 guias que foram emitidas no ano passado e se encontram com o prazo de validade expirado. aguardando as guias para analisar			
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	18/05/2023	
<b>Obs.:</b>			
informa que podemos continuar o atendimento desse plano, contudo, precisamos acertar o pagamento de 14 guias que foram emitidas no ano passado e se encontram com o prazo de validade expirado. aguardando as guias para analisar			
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	30/05/2023	
<b>Obs.:</b>			
Em retorno via whats app , em 19/05/2023 , administrador Eduardo encaminhou às guias e , em resposta, a colaboradora Jheniffer informou que havia um protocolo gerado na época 40641420220923000069 sinalizando que às guias deveriam ser concluídas dentro de 5 dias úteis, pois o beneficiário em questão estava em processo de cancelamento. Em 22/05/2023 o Administrador solicitou o prazo de validade das guias.			

**5º contato**      **Data**      30/05/2023

**Obs.:**

Entrei em contato com o mesmo , informando que às guias , quando inseridas em sistema , possuem automaticamente prazo de validade de 3 meses, porém em casos pontuais (como o citado no protocolo -cancelamento do beneficiário) deveriam ser levado em consideração o prazo estipulado de 5 dias úteis. Esclarecido que da nossa parte não haveria o que ser feito para reaver o valor das guias , porém sugeri que replicassem no protocolo 40641420220923000069, solicitando maiores esclarecimentos e/ou questionando o que pode ser feito.Em resposta, informou que não irá registrar novamente protocolos referente às guias , disse que o setor responsável só irá empurrar o problema para frente , sem obter soluções . Lamentei pois é algo que foge da minha alcada , mas que poderiam tentar p/ verificar alguma outra orientação no ato da réplica do protocolo, se mantiveram contrários e solicitaram desligamento.

**Motivo Retenção**

- |                          |                                     |                          |                  |                          |                     |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ofertado novos valores              | <input type="checkbox"/> | Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> | Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> | Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> | Outros           |                          |                     |

**Obs.:**

**Motivo desligamento**

- |                          |                                 |                          |                                      |                                     |                               |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> | Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/>            | Beneficiário Grosseiro        |
| <input type="checkbox"/> | Valores                         | <input type="checkbox"/> | Franquia                             | <input type="checkbox"/>            | Alteração responsável ténico  |
| <input type="checkbox"/> | Removido prestador              | <input type="checkbox"/> | Burocracia                           | <input checked="" type="checkbox"/> | Glosas                        |
| <input type="checkbox"/> | Dificuldade Sistema             | <input type="checkbox"/> | Sem local de Atendimento             | <input type="checkbox"/>            | Encerramento de atividades    |
| <input type="checkbox"/> | Regras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> | Prazo de Liberação de Guia           | <input type="checkbox"/>            | Divulgação indevida           |
| <input type="checkbox"/> | Baixa procura                   | <input type="checkbox"/> | Dificuldade de contato com a Central | <input type="checkbox"/>            | Informação prestada incorreta |
| <input type="checkbox"/> | Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> | Apenas procedimentos estético        | <input type="checkbox"/>            | Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> | Ameaça judicialização           | <input type="checkbox"/> | Sem interesse em convênio            | <input type="checkbox"/>            | Mudou de área                 |
| <input type="checkbox"/> | Carteira de clientes particular | <input type="checkbox"/> | Terceirização de atendimento         | <input type="checkbox"/>            | Período liberação de guias    |
| <input type="checkbox"/> | Servidor Público                | <input type="checkbox"/> | Vendeu a Clínica                     | <input type="checkbox"/>            | Motivos particulares          |
| <input type="checkbox"/> | Óbito                           |                          |                                      |                                     |                               |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                          |     |                          |     |
|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim | <input type="checkbox"/> | Não |
|--------------------------|-----|--------------------------|-----|

**Obs. Geral**

Informou que não irá registrar novamente protocolos referente às guias , disse que o setor responsável só irá empurrar o problema para frente , sem obter soluções . Lamentei pois é algo que foge da minha alcada , mas que poderiam tentar p/ verificar alguma outra orientação no ato da réplica do protocolo, se mantiveram contrários e solicitaram desligamento.

**Setor responsável**

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

Agata B. Gomes