

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITÓRIA BALHUK				20/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	5822	PA	PATRICIA DE AZEVEDO BARBOSA	
CNPJ	CPF			
34020849000149		59991542272		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/01/2022	J	Operadora	SAD17020461496	08/12/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PA	ANANINDEUA	212	9	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	15/07/2022	R\$ 25,55		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
08/12/2023	20/03/2024	103 dia(s)		
1º contato	Data	23/01/2024		
Obs.:				
Encaminhamos uma mensagem às 15:38, para entender o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno da Drª.				
2º contato	Data	15/02/2024		
Obs.:				
Em contato com a Drª, a mesma informou que deseja se descredenciar pelos erros de pagamento da NF. Realizamos um levantamento de todas as notas fiscais enviadas e explicamos o erro de cada uma, para que a Drª pudesse entender o motivo pelo qual não foi pago certos procedimentos. Aguardando o retorno da Drª, para que possamos ajudar da melhor maneira possível.				
3º contato	Data	21/02/2024		
Obs.:				
Encaminhamos uma nova mensagem às 09:18, para verificar se a Drª entendeu o motivo de não terem sido pagas as NF, e se podemos fazer algo a mais para que a mesma permaneça com a parceria. Aguardando retorno.				
4º contato	Data	20/03/2024		
Obs.:				
Não foi a Drª quem da o retorno e sim a secretaria seguiremos com o desligamento, visto que não tem interesse mais no credenciamento!!!				

5º contato Data

Obs.:

## 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".**

## 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 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"/> Regras 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"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

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

## Obs. Geral

A mesma informou que só atenderia se recebesse o que não foi pago, porém ela enviou as NFs de alguns meses apenas, no ano de 2023 não tem nenhuma produção, pois as guias que lançou ou foi cancelada por prazo de validade ou não validou os atos. Foi orientada, oferecido um novo treinamento e suporte, mas a mesma informou novamente que só atenderia se fosse pago o que estava "pendente". Última guia lançada 11/2023.

## 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