

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	1		
		<b>Data</b>		
Camila Guilherme		09/10/2023		
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	
ODONTOLIFE	12987	PE	LUNA DE ARAUJO CAVALCANTI	
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>			
37837463000112	09790204418			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>
26/10/2022	J	Operadora	SAD169262028264	21/08/2023
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>	
PE	RECIFE	1.226	142	
<b>Atende outros convênios</b>				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>		
0,35	20/06/2023	R\$ 42,70		
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>		
21/08/2023	09/10/2023	49 dia(s)		
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	21/08/2023		
<b>Obs.:</b>				
Prot.reg.pela Dentista:Devido à comunicação falha da operadora, estamos descredenciando o convênio. Entramos em contato inúmeras vezes através de protocolo/ email/whatsapp, fizemos corretamente o que foi nos orientado, (É SÓ VERIFICAR OS E-MAILS) Mas mesmo assim, não conseguimos resolver nosso problema e recebemos apenas 1 pagamento, de 2 que deveríamos receber, fizemos a NF como foi nos orientado pelo e-mail, mas mesmo assim, não recebemos e mesmo sendo garantida no e-mail que a NF estava correta, fui informada que não está.				
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	05/10/2023		
<b>Obs.:</b>				
Em contato com à Dra via whats em 05/10/2023 quest. se ainda não havia recebido o valor que estava pendente, cuja qual respond.que não,diane disso(em caráter de exceção)pedi q me enviasse à NF emitida,fiz a conferência entre a mesma e o aviso de crédito,da compet.de maio de23,vi q estava tudo correto e inclusive à Dra enviou à NF corríg.via e-mail p/ prod, cujo qual foi recepc.pela colab.Cleiziane inform.q estava tudo certo (enviado em 13/07/23)				
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	05/10/2023		
<b>Obs.:</b>				
Registrei um protocolo anexando à nota fiscal , o aviso de crédito e o print do e-mail direcionado ao setor de produção 40641420231005000053, questionei se poderíamos mantê-la divulgada , cuja resposta foi NÃO ,argumentei que todas às outras vezes a mesma havia recebido devidamente , que foi só uma intercorrência ,ela disse que foi muito desgastante essa situação, falei que entendi o lado dela , mas que agora vai dar certo... que ela vai receber e passei tbém o contato do nosso suporte e infrete ação de divulgação.				
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	05/10/2023		
<b>Obs.:</b>				
Falei que daqui 21 dias, ela terá direito a reajuste. Pedi mais uma chance para seguirmos com a parceria , cuja qual aceitou . Fiz validação de quem atendia lá na clínica /áreas e demais dados (ANTONIO FRANCISCO SOUZA NETO e DRA LUNA DE ARAUJO CAVALCANTI) , cuja qual confirmou.				

**5º contato**      **Data**      05/10/2023

**Obs.:**

Registrado protocolo SAE169651696056 p/ prospecção de beneficiários

Aguardando beneficiário Oculto.Boa tarde, Realizado beneficiário oculto 05/10 ás 14h44, onde secretária CONFIRMOU atendimento pelo plano, como segue em anexo!

**Ação Retenção**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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 SELEÇÃO "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"/> 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

**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 |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes