

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		RODRIGO RIBEIRO DE FREITAS		Data	05/05/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
Odontolife	11-4702	SP	VANESSA CARVALHO SILVA MARTINS		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
09/03/2020	PI	Dentista	SAD1650916291	25/04/2022	
Cidade	SAO PAULO	UF	nº de vidas	nº CRO(s) únicos divulgados	
		SP	16.692	808	
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não					
Moeda	Última produção				
0.35	fev/22				
Data início	Data final	Tempo finalização			
25/04/2022	05/05/2022	10 dia(s)			
1º contato	Data	25/04/2022	Status retenção <input checked="" type="checkbox"/> Retenção efetiva <input type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção		
Obs.: Efetuado o contato com o dentista para identificar o motivo de sua solicitação de desligamento. Dra informa que nunca recebeu por suas guias desde o seu credenciamento. Identificado que a Dra utiliza o sistema de forma incorreta e devido a isso as guias nunca foram enviadas para o faturamento e estão vendidas.					
2º contato	Data	27/04/2022	Obs.: Analisada toda as guias lançadas pela Dra desde o seu credenciamento e identificado que a Dra não validou tokens com os beneficiários e não enviou guias via aplicativo.		
3º contato	Data	04/05/2022	Obs.: Após a análise das guias, informado à Dra que ela não possui valores a receber por parte das guias vendidas. Dra, solicitou desligamento e informou que iria abrir um processo contra nós. Dra expressou extrema insatisfação e julgou o atendimento da central da operadora, informou que iria dar negativa de atendimento e desfazer procedimentos realizados com os beneficiários.		
4º contato	Data	05/05/2022	Obs.: Efetuado o levantamento do contrato da Dra. Por eventuais quebras de cláusulas contratuais. Informado a Dra quais os pontos que fogem do seu compromisso conosco como profissional. Dra deu ciência dos fatos que há contra ela referente aos seus erros com processos e as regras técnicas. Verificado se a Dra irá se adequar a rede para continuar atendendo ou se irá prosseguir com o desligamento. Dra, informa que irá se adequar a rede e irá ficar.		

5º contato	Data	
Obs.:		
<div> <div> <div>Motivo Retenção</div> <div> <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores  <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem  <input type="checkbox"/> Ofertado suporte  <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação           </div> </div> <div> <div>Motivo desligamento</div> <div> <input type="checkbox"/> Perda de de Contato  <input type="checkbox"/> Valores  <input type="checkbox"/> Remoção prestador  <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema  <input type="checkbox"/> Regras Técnicas  <input type="checkbox"/> Baixa procura  <input type="checkbox"/> Apenas particular           </div> </div> </div>		
Obs.:		
<div> <div> <div>Sector responsável</div> <div> <input type="checkbox"/> T.I.  <input type="checkbox"/> Central de atendimento           </div> </div> <div> <input type="checkbox"/> Análise técnica  <input type="checkbox"/> Comercial           </div> </div>		
<div> <div> <div>Keilla Castro Caldas</div> <div>Coordenação</div> </div> <div> <div>Agata B. Gomes</div> <div>administrativo</div> </div> </div>		
<div> <div> <div>Ivan Vaghini</div> <div>administrativo</div> </div> </div>		