

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Kelly		qtd cro(s)	2
Data		03/11/2022			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
Odontolife	7740	PA	LUIZ VICTOR CORDEIRO NUNES		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
10/02/2021	PJ	Operadora	SAD166680678747	30/06/2022	
Cidade	PARALAPEBAS	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
	PA		177	7	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			Não informado		
Moeda	0,60	Última produç.	Valor última prod.		
		SEM GUIAS	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		Status retenção	
30/06/2022	03/11/2022	126 dia(s)		<input type="checkbox"/> Retenção eletiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção	
1º contato	Data	30/06/2022			
<b>Obs.:</b> A clínica em questão está negando atendimento afirmando problemas financeiros conosco, alegando não ter recebido por guias concluídas, porém, verificamos em sistema e todas as guias constam como canceladas, justamente por não ser realizada a conclusão dentro do prazo. Em contato realizado com gerente Anna Caroline, a mesma informou que aguardava resolução da questão para seguir com os atendimentos ou desligamento.					
2º contato	Data	22/07/2022			
<b>Obs.:</b> Encaminhado mensagem via whatsapp (94) 992557557. 02/08/2022 - Fomos sinalizados via whatsapp que a informação seria repassada à gerente da clínica, aguardando retorno.					
3º contato	Data	10/08/2022			
<b>Obs.:</b> Em contato via whatsapp (94) 992557557 sinalizaram que as guias foram concluídas pelo aplicativo, e que já haviam informado isso diversas vezes. Solicitamos o número das guias para que possamos verificar e que correu, visto que em nosso sistema não constam pendências, porém não responderam. Estamos encaminhando mensagem novamente.					
4º contato	Data	19/08/2022			
<b>Obs.:</b> Em contato via whatsapp (94) 992557557 secretária sinalizou que iria repassar a informação para a gerente, estamos aguardando retorno. 01/09/2022 - Encaminhado mensagem novamente (94) 992557557. 14/09/2022 - Gerente da clínica ainda não retornou, encaminhado mensagem via whatsapp novamente.					

5º contato	Data	23/09/2022	
<b>Obs.:</b> Encaminhado mensagem via whatsapp (94) 992557557 novamente. 04/10/2022 - Em contato via whatsapp fomos sinalizados que iriam verificar com os demais gestores da clínica se aceitavam realizar uma nova tentativa. 17/10/2022 - Encaminhado mensagem solicitando retorno. 26/10/2022 - Encaminhado mensagem via whatsapp (94) 992557557 novamente - Clínica retornou com a informação que quer reatualmente se desligar, não tentando realizar uma nova oportunidade - Sendo dada tratativa no protocolo 40641420221026000277			
<b>Motivo Retenção</b> <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			
<b>Obs.:</b>			
<b>Motivo desligamento</b> <input type="checkbox"/> Perda de de Contato <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Beneficário Grosso <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input type="checkbox"/> Removido prestador <input type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Glosas <input checked="" type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Migração <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"/> Ameaça judicialização <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio <input type="checkbox"/> Mudou de área <input type="checkbox"/> Atendendo apenas SUS <input type="checkbox"/> Mais tempo com os filhos			
<b>Necessário abertura de protocolo</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			
<b>Obs. Geral</b> A clínica em questão está negando atendimento afirmando problemas financeiros conosco, alegando não ter recebido por guias concluídas, porém, verificamos em sistema e todas as guias constam como canceladas, justamente por não ser realizada a conclusão dentro do prazo. Em contato realizado com gerente Anna Caroline, a mesma informou que aguardava resolução da questão para seguir com os atendimentos ou desligamento.			
<b>Sector responsável</b> <input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial <input checked="" type="checkbox"/> Central de atendimento			
Assinatura: <u>Agata B. Gomes</u> <u>Agata B. Gomes</u> <u>14/11/22</u> <u>Ivan Vaghini</u>			