

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora  CRO  UF  Nome dentista

CNPJ  CPF

Data inclusão  Tipo  Demandado por?  Nº do protocolo  Dt. abertura protocolo

UF  Cidade  nº de vidas  nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios  SIM  NÃO  NÃ

Quais?

Moeda  Última produç.  Valor última prod.

Status retenção  Retenção Efetiva  Desligamento  Não se trata de Retenção

Data início  Data final  Tempo finalização

Mensagem: Bom dia,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação:

Mensagem: Boa tarde,  
Me foi passado o contato direto da doutora,número 47 9634-2434 , encaminhei mensagem a ela anteriormente porém não respondeu, enviei nova mensagem como consta abaixo, contudo, sem retorno até o presente momento.

Em resumo da situação, doutora retornou o contato informando que o motivo do desligamento é que nunca recebeu pelos procedimentos que realizou. Fiz o levantamento das guias concluídas, e todas estão glosas por falta de imagem, e não há mais possibilidade de recorrer pois já passou do prazo de 30 dias. Informei a ela esta questão e ofereci suporte, para verificarmos com a produção se eles liberam alguma exceção para doutora lançar novamente as guias , visto que ela não tinha a informação e não obteve suporte da operadora sobre o pagamento;

Boa tarde,  
Dra não deu retorno acerca da minha oferta de suporte, e solicitação do envio das guias para que eu pudesse verificar a possibilidade de lançar novamente ou solicitar exceção para a produção visto que ela não tinha conhecimento das glosas e nem teve suporte para recorrer, contudo, não me respondeu mais.  
Encaminhado mensagem novamente;

Mensagem:  
Boa tarde,  
Doutora respondeu via áudio, qual coloquei em nota, Segue anexo;  
Em resumo, a mesma falou que quer 100% se desligar, que não quer rever nada, que ela ja falou isso a um ano, e sempre tem alguém que entra em contato e pergunta motivo fala que vai desligar e não desliga, que ela nao vai atras das guias que não foram pagas pra receber, que ela só quer o desligamento.

Ação Retenção  Ofertado Novos Valores  Ofertado Suporte  Ofertado Divulgação  Ofertado Treinamento  Ofertado Reciclagem  Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento  Perda de Contato  Problemas de Saúde  Beneficiário Grossoeiro  Valores  Franquia  Alteração Responsável Técnico  Removido Prestador  Sem Local de Atendimento  Glosas  Dificuldades com o Sistema  Prazo Liberação de Guias  Encerramento de Atividades  Régras Técnicas  Apenas procedimentos Estéticos  Aposentou  Baixa Procura  Dificuldade de Contato com a Central  Falta de Suporte da Operadora  Cobrança indevida  Burocracia Operadora  Negativa de Atendimento  Ameaça Judicialização  Terceirização de Atendimento  Migração  Carteira de Clientes Particular  Estudos  Outros  Servidor Publico  Mudou de Área  Óbito  Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo  SIM  NÃO

Obs. Geral  
Estou fazendo a retenção de uma clinica que iria se desligar porque só há um profissional cadastrado que esta com o CRO desativado, contudo, em contato com a clinica , há outra profissional lá que poderia se tornar a responsável técnica para permanecer com o cadastro ativo qual ja fiz a inclusão como nova RT.

Setor responsável  T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial