

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador QtD CRO(s)

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 **Quais?**

Moeda **Última produç.** **Valor última prod.**

Data início **Data final** **Tempo finalização**

1º contato **Data**

Status retenção
 Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

Obs.:
 [10/1 10:50] +55 81 8949-1141: Bom dia Jéssica 8 dias pra autorizar uma guia ?
 [10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Já cheguei a ficar 49 dias para autorizar
 [10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Nunca recebi um valor de uma guia
 [10/1 10:51] +55 81 8949-1141: Enviei mais 80 E o valor não deu 550 reais de Sad não funciona

2º contato **Data**

Obs.:
 Dr está insatisfeito com a parte burocrática do plano, regras técnicas, prazo de liberação; todos os atendimentos que realizou não foram pago, Orientei com relação ao prazo de liberação ser de 48 horas e Ofertei meu suporte nesta questão de ajuda-lo a consultar os status da guia ressaltando que se passa de 48h é porque por algum motivo não foi liberado. E em analise a suas guias lançadas, verifiquei que ainda estão AUTORIZADAS, e por este motivo o repasse não foi realizado. Enviei o passo a passo para a conclusão das guias , para que possam emitir a nota fiscal e receber este repasse no mes que vem. doutor pediu que ligasse para ele hoje as 10:30 para firmar um alinhamento ou descredenciar de vez. entrarei em contato via ligação.

3º contato **Data**

Obs.:
 Em contato via ligação no telefone 81 8949-1141 as 10:31 , ficamos 20 minutos alinhando as insatisfações: Todas as insatisfações que doutor relatou, pude rebater com um argumento positivo, visto que tudo é acerca das dificuldades com o sistema. Dr. mencionou que teve um atendimento que realizou no inicio do ano passado, qual ficou meses com o beneficiario tratando as extrações, e não recebeu. Verifiquei que a guia foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e informel , que quando ocorrer de não dar tempo de terminar o tratamento dentro do prazo da guia, pode cancelar a guia por motivo de "proximo ao prazo de validade" e lançar novamente, para dar continuidade.

4º contato **Data**

Obs.:
 Ref a falta de pagamento, todas as guias lançadas, constam como autorizada, devido a falta de conhecimento de concluir as guias. Leonardo responsável informou que ele é o unico que meche no site, e ele não sabia desta informação, falou que nunca ninguem da operadora se importou em dar suporte a eles e informar essas coisas, visto que o mesmo não consegue nem abrir um SAD para solicitar ajuda pois segundo ele, sempre da erro. Informei que realizaria o reset para que pudesse voltar a acessar o site. Ele informou tambem dificuldade em liberação de exames, e informei que quem lança o raio x é a radiologia, que ele faz somente o encaminhamento, e era outra informação que o mesmo não tinha. o mesmo aceitou retomar os atendimentos.

Áreas Divulgadas

Cirurgia Periodontia
 Dentística Protese Dentalria
 Endodontia Clinico Geral
 Ortodontia Urgencia e Emergencia
 Radiologia Periodontia

Quantidade de dentistas por área

Cirurgia	Periodontia
Dentística	Protese Dentaria
Endodontia	Clinico Geral
Ortodontia	Urg e Emerg.
Radiologia	Odontopediatria

Ação Retenção

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
 Encaminhado treinamento gravado, material de apoio, orientado acerca da conclusão e envio das notas para pagamento, removido o prestador conforme autorização e alinhado o retorno dos atendimentos;

Motivo desligamento

Perda de Contato Problemas de Saúde Beneficiário Grossoiro
 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

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Assinaturas:
 _____ **Kelly Oliveira** _____ **Maykon Dal'Negro**

