



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 Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Foi enviado mensagem whats porém assim que o numero respondeu disse que o contato estava errado, como também enviei um e-mail para a Dra. buscando uma validação de contato. Irei atrás do numero dela no Google.

2º contato Data

Obs.:
Segue em anexo print da conversa do ALEXANDRO no telefone (11) 937430693 31/07 às 17h. Encontrado no google telefone da profissional (11) 95462-4949 16/08 às 11h59, enviei whatsapp para verificar o motivo ou insatisfações da mesma solicitar o desligamento.

3º contato Data

Obs.:
Drª informou que: bom, não recebi por alguns tratamentos que realizei pois estavam sendo glosados por mais que as radiografias estivessem visíveis, sendo acabei pagando para trabalhar o que desanimou muito e também decidi mudar de endereço

4º contato Data

Obs.:
Drª informou que: gostaria apenas de me desligar mesmo - Entendo Drª, não teria nada mesmo que pudessemos fazer para manter sua parceria conosco. Referente as guias glosas podemos lhe auxiliar para realizar o recurso de glosa, e assim receber pelos procedimentos. - Eu pedi o recurso é mesmo assim - Mas ok, infelizmente atender convênio não vale a pena... muito trabalho para pouco ou nenhum retorno ☹️ - obrigada pela atenção e suporte

5º contato Data

Obs.:

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO 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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
A mesma informou que acabou não recebendo por algumas guias e que estava ocorrendo muitas glosas, solicitei o suporte para auxiliar a mesma no recurso de glosa e oferece treinamento, mas a mesma insistiu no desligamento.

Setor responsável
☒ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial