

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

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

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☒ Retenção efetiva
☐ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:
 Qual o motivo da solicitação
 R. Realizado contato com profissional, para sanar duvidas referente a guias, glosas e processos a mesma nega negociação e solicita o descredenciamento

2º contato Data

Obs.:
 Encaminhada mensagem através do WhatsApp e e-mail questionando o motivo da solicitação de desligamento. Aguardando retorno

3º contato Data

Obs.:
 Em retorno ao WhatsApp, Dra informa que o motivo do desligamento é Pela dificuldade de liberação, informo a ela sobre o prazo da liberação das guias e a mesma responde que: Tenho q ver com minha secretária Pq ela q passa essa dificuldade Marcamos os pacientes, muitas x com dor e não temos a liberação E o paciente não entende q dependemos de vcs. Informo que estaria no aguardo da resposta.

4º contato Data

Obs.:
 Visto que foi encaminhado mensagens anteriores porem sem sucesso de retorno da Dra, Foi encaminhado novamente mensagem via WhatsApp, aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:
 Em retorno Dra informa que vai tentar novamente, questiono se podemos reativar a divulgação e ela informa que sim. Aguardando confirmação dos dados para ativar a divulgação. 06/06/2023 Em retorno ao WhatsApp, Dra confirma os dados cadastrais da divulgação. 06/06/2023 Realizado beneficiário oculto (64) 36617105 06/06 às 08:28, Elaine informa que estão atendendo pelo plano, porém primeiro precisa passar por avaliação para ver como vai ser a liberação, pois estão fazendo um teste.

Motivo Retenção
☐ Ofertado novos valores ☒ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:
 Em contato com a Dra a mesma informa que o motivo era devido a demora na liberação das guias, informo que atualmente estamos conseguindo liberar dentro do prazo de 24h 48h, e solicito um periodo teste, mediante a isso Doutora aceita permanecer

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
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral

Setor responsável
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes