



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.:
MARCIO RODEGHERI: Devido a sucessivas negativas de atendimento e confusão com os pacientes solicitamos o descredenciamento

2º contato Data

Obs.:
KAUANE NOGUEIRA DA SILVA (31) 25716007 as 11:00 Em contato com a secretaria do doutor, informa que o problema é demora na liberação, paciente que marca e não vai, questionei mais sobre o que está acontecendo, questionei se consigo entrar em contato direto com o dr pois como se trata de desligamento, é apenas com o RT, secretaria informa que a responsável por planos vai estar presente na clínica segunda- feira, pois apenas ela consegue me informar melhor

3º contato Data

Obs.:
KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE 24821 Encaminhado whats (31) 992681817 informando sobre a liberação, oferto suporte e questiono o que podemos estar realizando para manter a parceria aguardo

4º contato Data

Obs.:
Em contato (31) 25716007 as 16h com Isaiane ela informa que o dr quer se desligar mesmo, informo sobre a liberação, informo também que quando o beneficiário marcar consulta e faltar para ela entrar em contato que tentaremos resolver, informo que sempre se tiver dúvidas sobre guias que pode encaminhar o numero que verifico junto com o setor responsável, oferto suporte e aguardo retorno pelo whats 09/05/2023 Encaminhado whats (31) 992681817- Questionando se possui algo que possa ser feito aguardo retorno

5º contato Data

Obs.:
Em contato telefônico (31) 25716007 09h57, Adriana informa que o Dr solicita o desligamento pois tiveram muitos problemas com os beneficiários devido a demora na liberação das guias, até ameaça de processo judicial eles receberam, informo que atualmente estamos conseguindo fazer as liberações dentro de 24h a 48h mas a mesma informa eles não tem interesse que o Dr deseje seguir com o desligamento para evitar problemas futuros.

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

Obs.:

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 Atendimento
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Em contato Amanda responsável pelo convenio, informa que o Dr deseja de descredenciar devido a muito problema com os beneficiarios na qual receberam ameaça judicial. Ofertado suporte e informado sobre a liberação dentro de 24h a 48h, mas insiste no desligamento.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes