



## 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 ☐ 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.: Tentativa de contato por ligação no numero (51) 34704123 e como não obtive sucesso foi encaminhado mensagem através do whatsapp no numero (51) 34704123 para verificar se há algo que possamos fazer para que a Dra reconsidere sua decisão de descredenciamento, realizado busca no google para tentar localizar outros telefones de contato porem sem sucesso. Julia Carvalho - Retenção..

2º contato Data

Obs.: Tentativa de contato no numero (51) 34704123 cai na URA da clinica informa que o atendimento é até as 17:00, encaminhado mensagem novamente através do whatsapp, aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.: Em contato através do telefone (51) 34704123 falei com Eduarda, questionei se a Dra ainda estava atendendo na clinica através do plano e a mesma me informou que não e não soube dizer o motivo, pediu para que fosse encaminhado email para tratar do assunto com Jessica, aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.: Em contato através do telefone (51) 34704123 falei com Vitoria que me confirmou que a Dra não estava atendendo através do plano e que o motivo seria valores baixos e demora na liberação das guias, informei que o prazo de liberação das guias esta dentro do previsto pela ANS no caso até 7 dias uteis e que não conseguimos interferir no mesmo, mas que com relação aos valores podemos encaminhar uma proposta para reajuste na tabela a mesma informou que sim e que aguardaria o retorno

5º contato Data

Obs.: Em contato através do telefone (51) 34704123 às 13:35 falei com Vitoria, me informou que a Dra só retorna por e-mail, informei que já encaminhamos e-mail e não tivemos retorno, a mesma diz que não tem o que fazer pois já passou para a Dra.  
Conforme orientação da Ágata informei a Dra que ela tem até o dia 26/05 para nos dar um retorno com relação aos seus atendimentos pelo plano, caso não nos de um retorno até essa data iremos seguir com o desligamento. Em retorno via e-mail Dra informa que deseja seguir com o descredenciamento. (print em anexo)

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 com a Dra a mesma informa que o motivo do desligamento devido valores baixos e demora na liberação das guias. Foi feito reajuste porém a Dra não aceitou os valores informados De: 0,35 Para: 0,37

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

Agata B. Gomes