



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.:
Profissional informou que gostaria de se descredenciar de ambos os locais (Clínica Sorriha e Consultório dela) , o motivo trata-se de possuir glosas.

2º contato Data

Obs.:
Tratativa no protocolo 40641420230816000060: Enviado what app (15) 98145-4626 , em 29/09/2023 às 08:32, questionando à intenção de desligamento por burocracia , se à Dra quer se descredenciar como prestadora ou o consultório dela , aguardando retorno .

3º contato Data

Obs.:
Em resposta 15 98145-4626 (em 29/09/2023 às 08:51) , a profissional informou que gostaria de se descredenciar de ambos os locais (Clínica Sorriha e Consultório dela) , o motivo trata-se de possuir glosas , porém ao verificar em sistema , a produção da mesma havia apenas 3 glosas, a orientei , informando sobre o recurso de glosa , que ainda estava dentro do prazo , encaminhei o manual de passo a passo para recursar e me dispondo a atendê-la caso houvesse ainda dúvidas .

4º contato Data

Obs.:
Questionado , via whats app, em 10/10/2023 às 14:32 se à Dra conseguiu recursar e se podemos retomar à parceira, informei tbém o contato de suporte ao whats app.Aguardando posicionamento.Em resposta , no dia 16/10/2023 às 12:14 , permaneceu decidida a se descredenciar , devido burocracia e estar focando mais em partculares.

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
Questionado se à Dra conseguiu recursar e se podemos retomar à parceira, informei tbém o contato de suporte ao whats app.Aguardando posicionamento.Em resposta , no dia 16/10/2023 às 12:14 , permaneceu decidida a se descredenciar , devido burocracia e estar focando mais em partculares.

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

Agata B. Gomes