

# 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  NÃO Quais?

Moeda  Última produç.  Valor última prod.

Data início  Data final  Tempo finalização

1º contato Data

Obs.: Bom dia, Encaminhado mensagem no whatsapp (13) 997596084 para verificar desligamento; Última guia lançada do Dr. foi em 22/03/2023 Em análise ao número do dr, a clinica encontra-se divulgada em outra cidade.

2º contato Data

Obs.: [10:39, 18/07/2024] : Motivo do meu contato seria acerca da validação de seu credenciamento conosco . Foi aberto um protocolo de desligamento e analisamos que doutor não lança guias desde MARÇO/2023 . Doutor parou com os atendimentos pois não tem mais procura, ou encerrou as atividades junto ao convenio? [10:40, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Olá bom dia , eu nao atendo mias em São Vicente [10:41, 18/07/2024] : eu verifiquei no seu whatsapp o endereço de praia grande. Podemos realizar a atualização cadastral para que doutor retome os atendimetnos conosco.

3º contato Data

Obs.: [10:43, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Antes tinha um pessoal q tomava conta dessa parte de convênio e hoje não tenho mais essa equipe [10:46, 18/07/2024] : Não realiza mais atendimento por convênios? [10:47, 18/07/2024] : Temos uma rede boa de beneficiários em PRAIA GRANDE [10:47, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Não, so particular, pq não tenho mais essa equipe parceira q organizava isso dos convênios

4º contato Data

Obs.: [10:54, 18/07/2024] :Se doutor quiser ser divulgado por nós novamente, eu posso lhe auxiliar com o sistema. Tenho treinamento gravado, tenho passo a passo acerca de cada processo do sistema tanto em pdf quanto por video curto de tela compartilhada para seguir o passo a passo. [10:55, 18/07/2024] : quando doutor for lançar a primeira guia pode me chamar que eu te ajudo. Pode ser? [10:59, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Quais os documentos necessários para a alteração?

5º contato Data

Obs.: [11:15, 18/07/2024] : a licença da vigilancia sanitária somente , Do novo endereço [11:17, 18/07/2024] +55 13 99759-6084: Isso ainda não tenho , tô esperando umas alterações de documentação do imóvel para poder dar entrada nos documentos , me alargaram o imóvel como comercial e ele não era então estou esperando o número de protocolo para dar entrada / - / ao ofertar suporte com o envio do material que apoio que temos para auxiliá-lo nos processos da operadora o mesmo aceitou realizar as atualizações , visto que não esta mais atendendo no mesmo local conforme informou em anexo. / - / doutor encaminhou o novo endereço para realizarmos a atualização cadastral e solicitou que seja incluso ENDODONTIA em suas áreas de atuação. já alinhei com o cadastro que poderia ser o comprovante de endereço até que o mesmo providencie o alvará da vigilância e nos encaminhe já que informou ainda estar providenciando.

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

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".** Ofertado atualização cadastral: Visto que doutor mudou de cidade, e atenderá outra área além das que constavam anteriormente. Troca de endereço já realizada juntamente com o comprovante do endereço, e ENDODONTIA incluso nas áreas de atuação. Encaminhado todo material de apoio ao profissional, senhas de acesso e links .

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  Migração  Carteira de Clientes Particular  Estudos  Servidor Publico  Mudou de Área  Óbito  Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo  SIM  NÃO

Obs. Geral

Setor responsável  T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

