

# 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

Status retenção  
 Retenção Efetiva  
 Desligamento  
 Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.: Profissional em contato solicita o desligamento devido a uma beneficiária ter sido extremamente desagradável com ela. Profissional não está passando bem de saúde, um de seus filhos quebrou o pé e uma paciente entrou em contato com a mesma, sendo extremamente desrespeitosa. Uma das mensagens enviadas foi: "Faz graça porque não é vc nem sua mãe com dor vagabunda mas vc há de passar isso um dia".

2º contato Data

Obs.: Dra relata que não é pte delafoi na urgência por três vezes e a procurou necessiatndo realizar tto de canal,o qual a Dra não realiza.Msm assim a orientou,via whats,a tomar uma medic. Pcte a questionou se podia extrair o dente,dra resp.que não dá diagnóstico por whats.Pcte informa que não tinha nenhum dentista que fazia canal pelo plano, dra se dispôs a verificar c/um amigo se poderia realizar, porém era sábado e não conseguiu contato com esse amigo.

3º contato Data

Obs.: Doutora, prestou todas as orientações, mesmo não realizando o procedimento necessário e não sendo sua obrigação fazê-lo e a beficiária a tratou com total desrespeito. Doutora informa que não precisa disso, não precisa passar por isso. Deixou todas as mensagens arquivadas e pensa em registrar um boletim de ocorrência.Essa situação a fez optar pelo desligamento e quer resolver numa boa com a operadora. Encontra-se extremamente chateada.

4º contato Data

Obs.: Enviado whatsapp (16) 992004965 06/09 às 14h45, para verificar qual o nome da beneficiária.

5º contato Data

Obs.: Enviado whatsapp (16) 992004965 12/09 às 10h02, para verificar qual o nome da beneficiária. Sem retorno da nota anterior

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  
 Devido o ocorrido ser algo que fuja de nosso controle e que causou um transtorno irreparável à Dra, seguirei com trâmite de desligamento.

Setor responsável  
 T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Agata B. Gomes