



## 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.: Ref. 40641420231018000104 - Doutor ADRIANO THOME MACHADO foi orientado acerca das guias glosadas listadas abaixo. O mesmo não está de acordo com as glosas, e se nega a realizar novos atendimentos. Divulgação já suspensa através do protocolo anterior.

2º contato Data

Obs.: Boa tarde,  
enviado email comunicando o descredenciamento com menos de 1 ano para os responsáveis.

3º contato Data

Obs.: Em contato telefonico com o Dr 48 8836-2717 às 11:32, foi repassado com ele os motivos das glosas e explicado sobre, o mesmo não tinha interesse em saber dos motivos, alegando não ter fundamento algum as explicações e que queria receber (falou que a operadora estava aplicando um "calote" nele) informou não ter conhecimento sobre isso no contrato e que já teria acionado seu advogado ameaçando entrar na justiça para receber o pagamento. Enviei o manual do credenciado e o contrato com as condições gerais evidenciando onde detalha sobre glosas. Dr manteve uma postura rispida e grossa durante o atendimento. Segue histórico de mensagem com o outro atendendo e as do dia de hoje (07/12)

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Dr se queixou que os atendimentos não foram pagos, verificamos as glosas e o mesmo não aceitou as justificativas, insistiu que os valores fossem pagos e informaou que não iria mais atender até que a situação fosse regularizada. Em conversa, o mesmo ameaçou entrar na justiça e informou que já esta em conatoto com o seu advogado.

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

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

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