

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 produc. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção Retenção Efetiva Desligamento Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.: Mensagem: Olá Dr(a). DANIEL CASTRO E SILVA, tudo bem? Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data

Obs.: Bom dia, Encaminhado mensagem via whatsapp no número (35) 992164693 para verificar solicitação. Para evitar negativas, por gentileza suspender o Dr. da divulgação do site, e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

3º contato Data

Obs.: [14:58, 23/07/2024] 🗨️: O recurso de glosa acerca das guias já foi realizado a mais de 60 dias? [14:59, 23/07/2024] 🗨️: com relação a parte burocratica do sistema, é o padrão da operadora mesmo, liberação em até 48 horas, foto ou raio x para comprovar alguns procedimentos, não são todos, somente alguns, o processo das guias não há como mudar [15:00, 23/07/2024] 🗨️: Mas doutor não aceita permanecer com uma oferta de ação comercial de divulgação? Pois temos esta possibilidade de realizar gratuitamente indicações para prospectar beneficiários novos.

4º contato Data

Obs.: [15:17, 23/07/2024] +55 35 9216-4693: infelizmente não, já me ofereceram e da ultima vez não houve melhora... Agradeço a intenção, mas realmente prefiro fazer o descredenciamento [15:36, 23/07/2024] 🗨️: Entendi doutor, tudo bem. Neste caso seguirei com a solicitação do seu desligamento, contudo, gostaria de qualquer forma agradecer o tempo em que esteve em parceria conosco. E caso queira retornar futuramente estarei à inteira disposição. 🙏

5º contato Data

Obs.: Conforme interação em nota anterior, em resumo, doutor se queixa do sistema, e das glosas que ocorrem que na visão dele são errôneas, questionou o repasse dos recursos que nunca foram feitos, e ao informar que o prazo era de 60 dias não relatou mais insatisfação acerca disso. Contudo, relata insatisfação também em prazo de liberação e procura, informei que a questão do prazo é padrão, e a baixa procura podíamos resolver com a prospecção de novos beneficiários, porém ele não aceitou, informando que já foi ofertado isso a ele mas nunca resolveu, conforme evidencia abaixo:

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

Obs.: **OBIGATÓRIO 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 Migração Carteira de Clientes Particular Estudos Outros Servidor Publico Mudou de Área Óbito Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo SIM NÃO

Obs. Geral Dr. Não aceitou a oferta de divulgação visto que já foi retido anteriormente com prospecção e informa que nada resolveu, não aceitando novamente.

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro