

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.:
 Bom dia,
 Entramos em contato com a Drª Laura às 10:01, para entender o motivo do descredenciamento e fazer a retenção. Aguardando retorno da mesma.

2º contato Data

Obs.:
 Em contato com a DRª Laura, foi ofertado suporte e treinamento para tentar lhe dar o melhor auxílio possível. Segue resposta da Drª:
 [10:26, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Olá, Agatha! Tudo bem?! É um convênio burocrático (não podemos fazer a consulta e já iniciar o procedimento) e com valor extremamente baixo.[10:27, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Foi o primeiro convênio que credenciei.Eu nunca havia atendido plano antes.[10:27, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Me avise quando concluírem desligamento, por favor[10:27,19/12/2023] +55 61 7403-1385: Muito obrigada. Agradeço mas não tenho interesse.

3º contato Data

Obs.:

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".**

Motivo desligamento
 Perda de Contato Problemas de Saúde Beneficiário Grossoiro
 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

Necessário abertura de protocolo
 SIM NÃO

Obs. Geral
 Em contato com a Drª laura, para entender o motivo de desligamento, ela estava insatisfeita com o valor e a burocracia do plano. Ela estava a menos de 1 ano então só poderia ofertar o reajuste após um ano, ofertei o suporte e treinamento. Infelizmente ela pediu para ser descredenciada mesmo assim.

Setor responsável
 T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial