



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

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:
DUANY VITÓRIA BALHUK 24820: Em contato com a Clínica para validação, foi informado que a clínica suspendeu os atendimentos com o plano, questionada o motivo a mesma informou que ``Tabela e demora pra autorizar procedimento.`` Poderiam verificar por gentileza

2º contato Data

Obs.:
Em contato telefônico 11h46 secretaria informa que a Dr responsável estava em cirurgia, pediu para enviar um WhatsApp, enviado aguardando retorno

3º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico (62) 39960019 13h34 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp e e-mail. Aguardando retorno

4º contato Data

Obs.:
Em contato telefônico (62) 39960019 11h12 secretaria Karina informa que a Doutora estava com pacientes, informo a ela que seria sobre a solicitação de desligamento e ela pede para enviar mensagem no WhatsApp que estaria pedindo retorno da Dra assim que o paciente sair. Aguardando retorno

5º contato Data

Obs.:
Em retorno ao WhatsApp Dra informa que : Bom dia. Aqui é a Dra Virgínia. Quero ver se podemos dar uma melhoria na tabela dos procedimentos. Pelo menos das especialidades de tratamento de canal e cirurgia de dentes inclusos e semi inclusos. Informo a Dra que em análise ao seu contrato identifiquei que a Drª obteve reajuste recente 12/2022, sendo assim no momento infelizmente não conseguimos solicitar reajuste. Informo o numero de vidas na região e se a Dra deseja manter nossa parceria. 24/05/2023 contato pelo whats verificar se a Dra deseja manter nossa parceria Oferto todo suporte necessário daqui pra frente. Compreendo que o plano não chegue ao valor do particular mas o ganho está no fluxo de atendimento levando em consideração o numero de vidas em sua região temos mais de 19.183 mil vidas e que em cada atendimento o Dra recebe a consulta + a limpeza + procedimento principal. Dra Virgínia informa que permanecerá com os atendimentos.

Motivo Retenção
☐ Ofertado novos valores ☒ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:
Em contato com a Dra a mesma reclama de valores porém não tem direito ao reajuste visto que teve reajuste 12/2022, foi informado a Dra e passado a ela a quantidade de beneficiarios na região e ofertado suporte daqui pra frente, e em retorno Dra informa que vai seguir com os atendimentos

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
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral

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

Agata B. Gomes