

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.: Encaminhada mensagem através do WhatsApp 12 99702-1504 questionando a solicitação de desligamento e se tem algo em que podemos auxiliar. Aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.: Em retorno através do WhatsApp Dra informa que deseja ter o reajuste de tabela, compensado permanecer com a parceria. Aguardando contraproposta SAD167819314216

3º contato Data

Obs.: Encaminhada mensagem a Drª informando que Foi autorizado aplicar 100% do IPCA na Moeda Base IPCA dos últimos 12 meses: 5,59% (Mar 2022 a Feb 2023) De: 0,30 Para: 0,32, aguardando retorno se podemos seguir com a parceria.

4º contato Data

Obs.: Tentativa de contato telefônico 09h14 (12) 997021504 sem sucesso, chama até cair. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail, questionando se a Dra aceita permanecer conosco e reativar a divulgação.

5º contato Data

Obs.: Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Boa tarde Não tenho mais interesse em atender o convênio, Muito baixo, Não aceito os valores Fora que eu não recebi muitos procedimentos de vocês Muita burocracia para liberar uma guia Pacientes mau educados pq não acreditam que vcs solicitam 48h para liberar guia e não querem passar carteirinha Sou formada e não mereço passar esse stress não Ainda mais para receber isso que vcs pagam 10,88 uma consulta de urgência Vcs estão de brincadeira né; Informo que Compreendo Doutora que o plano não chegue ao valor do particular mas o ganho está no fluxo de atendimentos em retorno: Se vocês pagassem... concordo Mas nem isso vcs fazem.

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 Grosseiro
 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
 Qual o motivo da solicitação
 R. Dentista informou que as guias estão demorando muito para liberar e os pacientes estão reclamando muito na clinica

Setor responsável
 T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes