

# 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.: Entramos em contato com a Drª Thaina às 16:03, para entender o motivo de desligamento. Aguardando retorno da mesma.

2º contato Data

Obs.: Segue interação com a Dra: [08:57, 28/1 2023] Retenção: Falo com a Drª THAINA AMORIM DE ARAUJO CRO: RJ - 49285? Estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano? [10:52, 08/01/2024] +55 21 96969-6916: Estou tomando um processo pela falta de comprometimento de vocês comigo e com o paciente [08:47, 09/01/2024] Retenção: Peço desculpas por todo o transtorno causado a Dra, poderíamos fazer algo para que pudéssemos continuar com a parceria?

3º contato Data

Obs.: Encaminhamos uma nova mensagem para a Dr às 13:02, para verificar se podemos fazer algo para continuar a parceria. Segue interação com a Drª: [19:50, 11/01/2024] +55 21 96969-6916: Vocês nunca me ajudaram quando liguei, inclusive diversos funcionarios que me atenderam falavam que o problema era meu e eu deveria resolver com a paciente. [19:50, 11/01/2024] +55 21 96969-6916: Vocês prometeram algo a ela, nao cumpriram e eu que tomei

4º contato Data

Obs.: Encaminhamos uma nova mensagem às 08:53, para verificar se a mesma deseja prosseguir com o plano ou se podemos fazer algo para manter a parceria. Infelizmente não tivemos respostas das mensagens anteriores. Tentativa de contato pelos números (21) 969696916, (21) 26668464, (21) 990775132, sem sucesso. Encaminhamos um e-mail para tentar contato com a Drª, sem retorno do e-mail anterior.

5º contato Data

Obs.: Em contato com a Drª, a mesma informou que não tem desejo em continuar com o plano e pediu para seguir com o desligamento. [13:34, 27/02/2024] +55 21 96969-6916: Não, ja tinha enviado por esse mesmo canal as gravações. Seila qual atendente viu e nao deu importância [13:35, 27/02/2024] +55 21 96969-6916: So voce subir na conversa que vai ver todas as minhas reclamações e nada foi feito para me ajudar. Como voce quer que eu continue trabalhando com um convenio que nao me ajuda? Que nao ve minha necessidade ? Fica inviavel [14:06, 27/02/2024] Retenção: Infelizmente não tenho acesso aos outros contatos, estava tentando ajudar Drª [14:09, 27/02/2024] Retenção: Deseja seguir com o desligamento ? [14:10, 27/02/2024] +55 21 96969-6916: Até desculpa, mas eu ja tentei todos os acordos com voces e ninguem quis me ajudar. Tive que gastar com adv e so tive prejuizo. --- 01/03/2024 - A divulgação esta suspensa.

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  Servidor Publico  Mudou de Área  Óbito

Necessário abertura de protocolo  SIM  NÃO

Obs. Geral A mesma informou que não atende mais ao plano, pelos beneficiários serem problematicos, não entregarem a mesma o raio x final para poder anexar nos tratamentos, informou que pediu ajuda várias vezes do plano, porém o plano havia informado que era para a mesma resolver com a beneficiária. Está totalmente insatisfeita e quer seguir com o desligamento o quanto antes!

Setor responsável  T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

\_\_\_\_\_  
**Agata B. Gomes** \_\_\_\_\_  
**Maykon Dal'Negro**