

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.:
Mensagem:
Olá Dr(a). CYNTHIA LUNA DE BACELLAR, tudo bem?
Recebemos sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data

Obs.:
Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data

Obs.:
[13:47, 11/10/2024] +55 21 96929-0263: Boa tarde , tudo bem ?
Não , somente a solicitação de desligamento mesmo
[14:41, 11/10/2024] 🗨️ : Mas eu não posso desligar sem incluir uma justificativa no formulário, visto que o contrato está ativo
[14:41, 11/10/2024] 🗨️ : Qual seria sua insatisfação junto ao convênio?,
[16:01, 11/10/2024] +55 21 96929-0263: O consultório vai parar de atender planos , pois não é mais viável financeiramente

4º contato Data

Obs.:
[16:04, 11/10/2024] 🗨️ : Boa tarde, tudo bem?
[16:05, 11/10/2024] 🗨️ : E não gostariam de realizar um reajuste pelo IPCA?
[16:07, 11/10/2024] +55 21 96929-0263: Não

5º contato Data

Obs.:
Bom dia,

Conforme interação em nota anterior, clinica informa que está parando de atender todos os convênios devido aos valores;

Ofertei reajuste, contudo negaram, e desejam seguir com o desligamento.

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 Outros
 Servidor Publico Mudou de Área
 Óbito Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo
 SIM NÃO

Obs. Geral

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

Poliana Andrade Silva _____
Maykon Dal'Negro