

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.: Enviado whatsapp (11) 22036494 14/09 às 09h16, para verificar o motivo ou insatisfação da mesma. A mesma informou que deixou de atender todos os convênios e irá atender somente no particular, Verificando que a mesma está divulgada nas redes concorrentes!!

2º contato Data

Obs.: DRA INTERAGIU VIA PROTOCOLO - Prezados, Boa tarde, Poderiam informar qual o prazo para que o desligamento ocorra? Porque estamos atendendo uma família que deseja atendimento para o filho. Nos informem por favor para nos programarmos e poder atendê-los Obrigado

3º contato Data

Obs.: [09:20, 28/09/2023] +55 11 2203-6494: Bom dia [09:20, 28/09/2023] +55 11 2203-6494: Duany, obrigado pelo retorno. [09:21, 28/09/2023] +55 11 2203-6494: Podemos manter por mais um tempo ok e caso mudemos de idéia solicitamos novamente o pedido de descredenciamento então. Questionei a mesma se telefone, endereço e áreas de atuação está correto. A mesma foi credenciada a menos de 1 ano por isso não possui direito a reajuste.

4º contato Data

Obs.: [14:04, 03/10/2023] +55 11 2203-6494: Somente Clínica Geral, Dentística, Endodontia, ortodontia no momento Verifiquei que a Drª está credenciada a menos de um ano, teria alguma insatisfação com o plano? [14:04, 03/10/2023] +55 11 2203-6494: Não, deixáramos de atender todos os convênios Gostaria que lhe explicasse sobre alguma coisa do sistema? [14:05, 03/10/2023] +55 11 2203-6494: Por enquanto sem dúvidas, obrigado

5º contato Data

Obs.: Realizado beneficiário oculto no telefone (11) 22036494, em 05/10/2023 às 14:57, conversado com o secretário Alexandre, cujo qual confirmou atendimento pelo plano Dental Uni e confirmou tbém os atendimentos das profissionais Edilene, Renata e Talita (pelo plano)

Ação Retenção Ofertado Novos Valores Ofertado Suporte Ofertado Divulgação Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".** Ofertado suporte e informado que a clínica ainda não possui 1 ano de credenciamento, a mesma concordou em continuar com o plano mas atuando apenas em algumas áreas de atuação. Realizado beneficiário oculto no telefone (11) 22036494, em 05/10/2023 às 14:57, confirmaram atendimento pelo plano Dental Uni

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

Necessário abertura de protocolo SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes