

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 ☐ Sim ☒ Não Quais?

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.: Em tratativa do protocolo SAD166334688732, foram feitas tentativas de contato para validação nos telefones (71) 33473016, (71) 996511398 e e-mail EAPCONSULTORIO@GMAIL.COM nos dias 21/09/2022 08:26, 22/09/2022 11:48, 07/10/2022 17:19, 19/10/2022 12:40, 27/10/2022 12:35, 07/11/2022 10:24, 18/11/2022 11:50, 30/11/2022 15:14, 14/12/2022 11:12, 19/12/2022 10:39, 27/12/2022 09:55, 09/01/2023 13:03, 17/01/2023 12:31 e 27/01/2023 12:19, porém sem sucesso. Divulgação já suspensa.

2º contato Data

Obs.: Tentativa de contato por ligação nos números (71) 33473016, (71) 996511398 e como não obtive sucesso foi encaminhado mensagem através do whatsapp no numero (71) 996511398 para alinhar se o Dr está realizando atendimentos através do plano, aguardando retorno Julia Carvalho - Retenção.

3º contato Data

Obs.: Tentativa de contato por ligação nos números (71) 33473016, (71) 996511398 às 17:09 não obtive sucesso encaminhei mensagem novamente através do whatsapp no numero (71) 996511398 para alinhar se o Dr está realizando atendimentos através do plano, aguardando retorno

4º contato Data

Obs.: Encaminhado whats (71) 996511398- questionando atendimento, aguardo retorno 19/04/2023 Tentativa de contato por ligação nos números (71) 33473016, (71) 996511398 às 15:42 não obtive sucesso. chama ate cair, encaminhei mensagem novamente através do whatsapp, aguardando retorno.02/05/2023 Tentativa de contato por ligação nos números (71) 33473016, (71) 996511398 e (71) 33473076 (localizado no google) chama até cair às 15:29 , encaminhei mensagem novamente através do whatsapp, aguardando retorno

5º contato Data

Obs.: Em contato com a Dra no WhatsApp a mesma alega que não é viável atender pelo plano pois há muita demora na liberação de guias e que outros convênios como amil, rede unna, sula, dentalpar a liberação ocorre de forma automática, reclamou também dos valores pagos porem a mesma se credenciou em Agosto de 2022, informei que o valor havia sido repassado para a mesma em seu credenciamento e que devido a não ter completado 1 ano de seu credenciamento ainda não conseguíamos realizar o reajuste, aguardando retorno. 05/06/2023 Tentativa de contato telefônico 09h31 (71) 33473016, (71) 996511398 sem sucesso. Encaminhada mensagem através do e-mail, visto que pelo WhatsApp não houve mais retorno.

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

Obs.:

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 Dra não concorda com o prazo de liberação das guias, informou que: para a gente nao eh interessante essa falta de autonomia mesmo informando o prazo de liberação de 24h e 48h.

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

Agata B. Gomes