

Formulário - Processo de Retenção



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**

1º contato **Data**

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

2º contato **Data**

Obs.:
 [16:14, 13/02/2025] +55 51 9740-3933: Boa tarde Sim Gostaríamos de fazer o desligamento por gentileza.
 [16:28, 13/02/2025] 🗨️: Qual seria o motivo?
 [16:29, 13/02/2025] +55 51 9740-3933: Algumas de nossas insatisfações foram em relação a demora do sistema para autorizar o procedimento e liberar o token e as restaurações precisarem de RX o que também acaba dificultando o atendimento.

3º contato **Data**

Obs.:
 [16:30, 13/02/2025] 🗨️: Com relação a liberação de guia o prazo é de 48 horas, caso passe deste prazo, pode me acionar com o numero da guia. O token quem passa é o paciente, vocês agendam ele, e quando ele esta no local vocês pedem o token que chega por SMS, e valida. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Com relação a RAIIX em restauração, conforme instruções técnicas, só é necessário se o procedimento for realizado em dente posterior com envolvimento de face proximal, os demais, pede somente foto inicial para avaliação. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, por isso gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco.

4º contato **Data**

Obs.:
 Conforme interação em nota anterior, em resumo, a insatisfação é acerca da burocracia do plano, prazo de liberação, e o fato de ter que enviar raiox ara analisar guia de restauração;
 Ofertei suporte, orientei a respeito de raio x só ser necessário se a restauração for em dente posterior com envolvimento de face proximal, que

Áreas Divulgadas

Cirurgia Periodontia
 Dentística Protese Dentalria
 Endodontia Clínico Geral
 Ortodontia Urgencia e Emergencia
 Radiologia Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
8	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia	43	Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

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

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Tudo certo.
 Referente as mensagens encaminhadas acima, qual seria o retorno? Queremos manter a Dra divulgada para nossos beneficiários Editada 11:28 ✓

Gostaríamos de fazer o desligamento por gentileza 11:31

Kelly Oliveira

Mavkon Dal'Neuro

os demais é somente foto inicial . Contudo, mesmo diante da explicação do prazo de liberação e comprovação do procedimento, ofertando meu suporte para ajudar com o uso do sistema , negaram e pediram para seguir com o desligamento;

negaram

negaram