

# Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

Qtd CRO(s)

1

Data

15/05/2023

5º contato

Data

20/04, 03/05/2023

Obs.:

Realizado o levantamento 1130775 3008 - Conforme regra do manual - para menores de 13 anos deve ser solicitado fluor (profilaxia incluso). COBRANCA DE PROCEDIMENTO ODONTOLÓGICO INCLUSO NO PROCEDIMENTO PRINCIPAL. 1197927 3040 foto da coroa provisória instalada não enviada. 1239317 Recurso de guia Guia Tratamento Odontológico cancelada por ter ultrapassado o prazo de validade 20/01/2023 872816 Guia concluída pela tela de ajustes e verificações. Conforme regra do manual - para menores de 13 anos deve ser solicitado ATF - aplicação tópica de fluor (profilaxia incluso). 1263172 Conforme regra do manual - condicionamento autorizado para menores de 07 anos. 3040 - GLOSA TÉCNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 1345862 Guia Tratamento Odontológico cancelada por ter ultrapassado o prazo de validade 12/03/2023

Obs.:

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

☐ Régas Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou

☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança Indevida ☐ Burocracia Operadora ☐ Terciarização de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização ☐ Estudos ☐ Mudou de Área

☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Servidor Público ☐ Motivos Particulares

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Foi ofertado suporte, divulgação, reajuste, porém relata que não tem interesse, quer seguir com o desligamento, e após Dra não responde mais nenhuma tentativa de contato.

Sector responsável

☐ T.I. ☐ Análise técnica ☐ Comercial

☐ Central de atendimento

Obs.:

Encaminho mais uma mensagem ofertando suporte, possibilidade de reajuste, solicitando as guias aguardo retorno!!! Encaminho whats informando sobre a importância da nossa parceria, questionando se tem algo que possa ser feito, oferto suporte, divulgação e aguardo retorno /// Mesmo ofertando suporte, divulgação a possibilidade de reajuste dia relata que não tem nada que possa ser feito, quer se desligar relata "Bom dia! Pode fazer o cancelamento por favor." e toda tentativa de suporte responde "Agradeço o contato. Pode fazer o cancelamento por favor." /// Encaminhado wpp informando sobre a liberação, aguardo retorno.

Obs.:

4º contato

Data

16/03 28/03 20/04, 03/05

Obs.:

☐ Retenção efetiva ☐ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Dentista solicita desligamento por insatisfação com o plano, está tendo problema com a demora nas liberações de guias, glosas excessivas e dificuldade com o sistema.

2º contato

Data

22/02/2023

Obs.:

Encaminhado whats solicitando o numero das guias e ofertando suporte, aguardo retorno

3º contato

Data

08/03/2023

Obs.:

Em retorno pelo whats, informa "Pode fazer o cancelamento por favor.", oferto o suporte novamente, e se tem algo que possa ser feito, aguardo retorno

4º contato

Data

16/03 28/03 20/04, 03/05

Obs.:

Encaminho mais uma mensagem ofertando suporte, possibilidade de reajuste, solicitando as guias aguardo retorno!!! Encaminho whats informando sobre a importância da nossa parceria, questionando se tem algo que possa ser feito, oferto suporte, divulgação e aguardo retorno /// Mesmo ofertando suporte, divulgação a possibilidade de reajuste dia relata que não tem nada que possa ser feito, quer se desligar relata "Bom dia! Pode fazer o cancelamento por favor." e toda tentativa de suporte responde "Agradeço o contato. Pode fazer o cancelamento por favor." /// Encaminhado wpp informando sobre a liberação, aguardo retorno.

Agda B. de J. Gomes

16/05/2023