

# 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). JULIANA SANTANA LEGENTIL, tudo bem? Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data

Obs.: Mensagem: Boa tarde, Clínica ainda não retornou a mensagem enviada no whatsapp. Encaminhado novamente;

3º contato Data

Obs.: Mensagem: Boa tarde, Mensagens anteriores não foi dado retorno; Encaminhado E-mail , e enviado novamente mensagem solicitando resposta;

4º contato Data

Obs.: Mensagem: Bom dia, Segue audio da secretária de 2 minutos relatando a insatisfação da clinica, e em seguida meu texto de resposta, na tentativa de argumentar para mante-los credenciados, sem retorno até o presente momento.

5º contato Data

Obs.: Mensagem: Boa tarde, Após oferta de suporte, divulgação e material de apoio enviado na nota anterior, clinica enviou um novo audio informando que não aceitam as ofertar pedindo para seguir com o desligamento. Segue áudio em anexo;

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

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

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  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  
Em resumo, a insatisfação é acerca de precisar enviar foto inicial, comprovação, e a demora na liberação das guias, pois ai eles demoram muito tempo pra atender, e atende somente 1 vez por semana na clinica, entao fica inviavel tirar foto numa semana e tratar na semana seguinte, devido a isso não aceitaram oferta de suporte, mesmo passado orientações sobre as instruções técnicas.

Setor responsável  
 T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

---

**Poliana Andrade Silva** 

---

**Maykon Dal'Negro**