

# 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  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.: [14:47, 30/09/2024] +55 55 9164-6456: Ola  
[14:47, 30/09/2024] +55 55 9164-6456: Eu nunca tive procura por pacientes de vcs  
[14:48, 30/09/2024] +55 55 9164-6456: Então não vejo pq continuar  
[14:48, 30/09/2024] +55 55 9164-6456: Na verdade só lembrei desse convênio pq recebi um e-mail confirmando endereço

2º contato Data

Obs.: [14:48, 30/09/2024] ☹️: Sério? Lamento pelo ocorrido. Contudo, hoje temos a possibilidade de oferecer aos profissionais, uma ação comercial de divulgação, visando impulsionar a procura dos pacientes a vosso atendimento. Gerando visibilidade para o consultório, prospectando beneficiários sem tratamento com outros profissionais, para que sejam beneficiários fieis aos seus atendimentos. Aceita realizarmos esta ação para que haja a procura devida dos pacientes? Para mantermos a parceria. Coloco-me a inteira disposição para dar-lhe suporte acerca das guias, e sistema.

3º contato Data

Obs.: [14:49, 30/09/2024] ☹️: Tenho material de apoio ao profissional, com passo a passo acerca de cada processo do sistema, separado por etapas.  
[14:49, 30/09/2024] +55 55 9164-6456: Pode ser.  
[14:51, 30/09/2024] ☹️: Vou te encaminhar os dados que tenho então no sistema, para sua divulgação, e me informa se algo foi alterado, para divulgarmos corretamente por favor.

4º contato Data

Obs.: em resumo, a insatisfação é a falta de pacientes. Ofertei prospecção de novos beneficiários, porém, ao validar seus dados, verifiquei que será alterado grande parte do cadastro. Doutora alterou endereço, telefone para contato, e incluiu aréa de atuação, qual direcionarei ao cadastro para atualizarmos os dados, antes de seguir com a retenção;

5º contato Data

Obs.: 30/09/2024 16:28De: DAIANE DE OLIVEIRA DE LIMA 25442Status: Mensagem: Boa tarde, Realizado a alteração no endereço, conforme solicitado e incluso ENDODONTIA. Segue para tratativa.

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  Outros  Carteira de Clientes Particular  Estudos  Mudou de Área  Servidor Publico  Mudou de Área  Falta de Reajuste  Óbito  Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo  SIM  NÃO

Obs. Geral Realizado a prospecção de novos beneficiários no protocolo: SAE17272532795, realizado troca de endereço, e inclusão da área de ENDODONTIA.

Setor responsável  T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva Maykon Dal'Negro