

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 Quais?
☐ Sim ☒ Não

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 atendimento de validação solicita a retirada da divulgação do site, menciona que não estão mais atendendo pelo plano devido a muitos problemas que passaram. Por gentileza podem verificar

2º contato Data

Obs.:
 Encaminhada mensagem através do WhatsApp 62 8596-0143.

3º contato Data

Obs.:
 Em contato telefônico 16h20 (62) 32944434 Mariana atendeu e ao se identificar desligou o telefone.
 Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp 62 8596-0143 e e-mail CLINICANOROESTE1@GMAIL.COM

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

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
☐ 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 Atendimento
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Em retorno pelo WhatsApp foi informado apenas que: Obrigado a Dra, entrou em contato com vocês. Informa os pacientes também eles estão ligando. Ao tentar contato telefônico e se identificar desligam o telefone.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes