

# 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). MARIA EDUARDA JEUNEHOMME DA ROCHA, tudo bem?  
Recebemos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data

Obs.:  
Mensagem:  
Boa tarde,  
Contato sem sucesso no telefone (51) 980170594 as 14:40  
Enviado mensagem para verificar solicitação.  
Atenciosamente

3º contato Data

Obs.:  
[14:45, 09/07/2024] 🗨️ :  
Neste contato falo com a Dra. MARIA EDUARDA? Assunto seria acerca de uma solicitação de DESLIGAMENTO realizado em nosso site. Gostaria de verificar qual é a insatisfação da clinica com a operadora, para verificar se há algo que possamos fazer para manter a parceria. Podemos conversar a respeito?  
[14:46, 09/07/2024] +55 51 8017-0594: Boa tarde. Já falei com vcs e já me desliguei. Vou pedir que não me chamem mais, toda hora me chamam e já perdi a vontade e a esperança com vcs de aguardar.

4º contato Data

Obs.:  
[14:52, 09/07/2024] 🗨️ : Não há nada que possamos fazer para melhorar seu cadastro e podermos manter a doutora ativa conosco?  
[14:53, 09/07/2024] 🗨️ : hoje temos como realizar ação comercial de divulgação para impulsionar a busca dos beneficiários por vosso atendimento

5º contato Data

Obs.:  
Boa tarde,  
Conforme interação em nota anterior, doutora informa que pediu desligamento pois teve uma época que tentava contato para alterar suas áreas de atuação e ninguém resolvia. Eu ofereci suporte, ofereci divulgação, contudo, a doutora pede para que não entrem mais em contato, e quer seguir com o desligamento.  
A mesma relatou ter se cansado de tentar ir atrás de números para contato e não conseguir retorno, e que o plano não lhe trará benefício nenhum.

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

Setor responsável  
 T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

\_\_\_\_\_  
**Poliana Andrade Silva** **Mavkon Dal'Neuro**

[14:53, 09/07/2024] 📞: Posso lhe prestar todo suporte necessário, me colocando a inteira disposição da clínica.  
[14:54, 09/07/2024] +55 51 8017-0594: Nao, obrigada

1. 09/07/2024 14:53

2. 09/07/2024 14:54