



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

1º contato Data

Obs.:
Consultora Dayane: Em contato para validar o atendimento da doutora pelo plano, seguinte retorno: Bom dia, pedimos o descredenciamento do plano por e-mail, podem verificar por gentileza.

2º contato Data

Obs.:
Consultora Kauane: Encaminhado whats 21) 987775998 questionando a informação e ofertando divulgação e suporte.

3º contato Data

Obs.:
Consultora Kauane: Em retorno pelo wpp informa que não tem interesse e quer seguir com o desligamento.

4º contato Data

Obs.:
Em contato telefônico (21) 38572121 11h43 com Natalia a mesma informa que o motivo é devido a baixa procura. Informo que podemos estar realizando ação comercial na região porém a mesma informa que a Dra não está no momento e que iria confirmar com ela para dar um retorno. Informo que entro em contato hoje a tarde ou amanhã cedo para confirmação.

5º contato Data

Obs.:
Realizado contato no numero (21) 38572121 falei com Selma que me informou que a Dra não irá mais atender ao plano, pois esta retirando alguns convênios da clinica, questionado o motivo ela respondeu que é porque a Dra achou melhor assim.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Realizado contato com a clinica falei com Selma que me informou que a Dra não irá mais atender ao plano, pois esta retirando alguns convênios da clinica, questionado o motivo ela respondeu que é porque a Dra achou melhor assim, visto que em contatos anteriores foi ofertado ação comercial e suporte e a Dra não demonstrou interesse, frizando que queria seguir com o desligamento.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes