



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.:
Enviado whatsapp (19) 32914026 06/09 às 14h50, para verificar o motivo ou insatisfação da mesma.

2º contato Data

Obs.:
A mesma informou que está solicitando o desligamento pela demorar de liberação de guias e burocracia com a operadora. -
Enviei whatsapp novamente a mesma (19) 3291-4026 11/09 às 08h14, solicitando a mesma um voto de confiança, ofereci suporte, treinamento e reajuste de tabela, visto que o último foi 05/2022.

3º contato Data

Obs.:
[10:24, 12/09/2023] +55 19 3291-4026: Não. Obrigada!
Já tive muito problema, ninguém resolve por WhatsApp, muito complicado
Gostaria de realmente dar um tempo mesmo.
Porque os pacientes acham que somos nós da clínica... acaba ficando chato demais para nós A mesma insiste no desligamento!!

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO 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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Mesmo orientando a Drª sobre o sistema e mostrando que as guias recentes estavam autorizando em questão de minutos a mesma insiti no desligamento, ofertei suporte, treinamento novamente e até o reajuste de tabela da mesma, mas seguiu insistindo no desligamento!! prestadora ROSIANE BERETTA MARCONDES DOMICIANO

Setor responsável
☒ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial