



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

1º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico 11h05 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp. Tentativa de contato telefônico 11h05 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp.

2º contato Data

Obs.:
Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Boa tarde Não tenho mais interesse em trabalhar com o plano, O token é muito demorado, acaba atrasando tratamento. Informo a Dra que o token é uma segurança para o beneficiário, dentista e operadora para evitar que haja o compartilhamento indevido de informações do beneficiário ou até mesmo solicitação de atos sem indicação clínica e autorização. Sem retorno. Encaminho nova mensagem, aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:
Realizado tentativa de contato nos números (11) 915517129 e (11) 26427129 às 17:41 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente.

4º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato nos Telefones clínica: (11) 915517129, (11) 26427129 sem sucesso, encaminhado email para MACEDODRAGABRIELA@GMAIL.COM até o momento sem retorno

5º contato Data

Obs.:
Nota da própria Dra no protocolo :Olá, boa tarde, solicito descredenciamento.

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
Boa tarde Não tenho mais interesse em trabalhar com o plano, O token é muito demorado. Solicito descredenciamento.

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

Agata B. Gomes