

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 Sim Não Quais?

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.:
 Tentativa de contato por ligação sem sucesso, enviado mensagem no whatsapp ainda sem retorno porém mensagem automática da clinica informa: *NAO ACEITAMOS MAIS CONVÊNIO *

2º contato Data

Obs.:
 Realizado tentativa de contato no numero (81) 989560033 chama até cair, Dra não retorna o whatsapp. Conforme orientação da Janaina precisamos entender por qual motivo não atendem mais ao convenio, em busca no google CNPJ continua ativo, localizei o numero (81) 99612-1364 e encaminhei mensagem para verificar se conseguimos um retorno.

3º contato Data

Obs.:
 Entrado em contato via whats app- 81 8956-0033, em 09/06/2023 às 09:13 questionando se não estão mais atendendo o nosso plano em específico , ou nenhum outro plano (atendimento somente particular) aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.:
 Em resposta via whats app- 09/06/2023 às 14:08, informam que não atenderão mais convênios. Vide print. Registrado protocolo de desligamento -40641420230609000135

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 Grosseiro
 Valores Franquia Alteração responsável técnico
 Removido prestador Burocracia Glosas
 Dificuldade Sistema Sem local de Atendimento Encerramento de atividades
 Regras Técnicas Prazo de Liberação de Guia Divulgação indevida
 Baixa procura Dificuldade de contato com a Central Informação prestada incorreta
 Cobrança indevida Apenas procedimentos estético Aposentou
 Ameaça judicialização Sem interesse em convênio Mudou de área
 Carteira de clientes particular Terceirização de atendimento Período liberação de guias
 Servidor Público Vendeu a Clínica Motivos particulares
 Óbito

Necessário abertura de protocolo
 Sim Não

Obs. Geral
 Entrado em contato via whats app- 81 8956-0033, em 09/06/2023 às 09:13 questionando se não estão mais atendendo o nosso plano em específico , ou nenhum outro plano (atendimento somente particular) aguardando retorno.Em resposta informam que não atenderão mais convênios.Reg. prot. de desl. -40641420230609000135

Setor responsável
 T.I Análise técnica Comercial
 Central de atendimento

Agata B. Gomes