



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

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico 15:37 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp questionando se está realizando atendimentos pelo plano. Aguardando retorno

2º contato Data

Obs.:
Em retorno pelo WhatsApp 11 94363-8832, Dr informa que: olá, não estamos, ja faz um tempo q cancelamos nosso cadastro. Questiono o motivo e se há algo que possamos fazer para que o Dr retome a parceria.

3º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico (11) 943638832 08:15 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp e e-mail questionando se há algo que possamos fazer para que a nossa parceria continue. Aguardando retorno

4º contato Data

Obs.:
Em retorno ao WhatsApp, Dr informa que não está atendendo mais nenhum convênio.
Informo ao mesmo que Em analise ao seu cadastro verifiquei que o Dr possui direito ao reajuste da tabela, pois está cadastrado conosco de 05/2022. O Doutor tem interesse nesse reajuste para que possamos continuar com a parceria. Aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico (ramal julia) 13h55 (11) 943638832 sem sucesso.
e-mail do Doutor está incorreto, encaminho nova mensagem através do WhatsApp. 15/05/2023 Tentativa de contato telefônico 17h42 (11) 943638832 sem sucesso.

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

Em contato com o Doutor para verificar o motivo do desligamento o mesmo só informou que olá, não estamos, ja faz um tempo q cancelamos nosso cadastro, ao questionar o motivo sem retorno no WhatsApp e e-mail desde 03/2023 e não atende mais as ligações.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes