



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.:
Em contato com a Dra Thaianne pelo telefone (21) 97271-2915, que informou que no momento não esta atendendo a novos pacientes por questões de saúde, que tem previsão de retornar aos atendimentos em agosto.

2º contato Data

Obs.:
Encaminhado mensagem via WhatsApp (21) 972712915 as 17h17, para alinhar se a Doutora já retornou com os atendimentos ou se a sua previsão permanecer para retomar em agosto com os atendimentos. - Aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:
Interação via protocolo: Por gentileza , aguardamos vosso retorno p/ que possamos retomar vossa divulgação.

4º contato Data

Obs.:
Enviado whatsapp 21 97271-2915 dia 04/08 às 11:23, aguardando o retorno da Drª para verificar se a mesma possui alguma previsão de retorno dos atendimentos, visto que estava com problemas de saúde.

5º contato Data

Obs.:
Segue conversa via whatsapp com a Drª
Drª: Ainda não tenho previsão. Acho que não irei continuar. Qualquer coisa entro em contato futuramente.
Plano: Entendi Drª, teria alguma insatisfação com o plano?
Drª: Nenhuma - É por motivo pessoal mesmo

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
Segue conversa via whatsapp com a Drª, Drª: Ainda não tenho previsão. Acho que não irei continuar. Qualquer coisa entro em contato futuramente. Plano: Entendi Drª, teria alguma insatisfação com o plano? Drª: Nenhuma - É por motivo pessoal mesmo

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

Agata B. Gomes