



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.: Boa tarde, em contato 62-982949944. 17h02 16/11/2023 para verificar se tem alguma dúvida e confirmar que o Dr deseja cancelar o desligamento. Aguardo retorno.

2º contato Data

Obs.: Bom dia, em contato telefonico 62-982949944 17/11/2023 11:11 o Dr relatou suas queixas com o sistema e por não conseguir enviar corretamente as comprovações de procedimentos, ofertei o material de apoio e reciclagem o mesmo aceitou permanecer com a parceria. Aguardando confirmação das informações pelo Whatsapp.

3º contato Data

Obs.: Bom dia, Dr confirmou as informações, segue o anexo, aguardando beneficiário oculto.

4º contato Data

Obs.: Bom dia, Realizado beneficiário oculto 21/11 às 10h11 (62) 32755009, via telefone onde foi confirmado que atendem pelo plano, informou que possui agenda hoje às 14h.

5º contato Data

Obs.:

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Dr se queixava do sistema por não conseguir lançar as guias e realizar outros procedimentos, ofertei reciclagem que o mesmo preferiu a gravada e enviei o material de apoio. Beneficiário oculto 21/11 às 10h11 (62) 32755009, via telefone onde foi confirmado que atendem pelo plano

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 ☐ Estudos ☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área ☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo ☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

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

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro