



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.:
Enviado WhatsApp (62) 994354838 26/10 às 11h44, informando sobre o contrato visto que possui menos de 1 ano de credenciamento!

2º contato Data

Obs.:
[11:25, 30/10/2023] +55 62 9435-4838: O Dr está em atendimento. Pode falar comigo sou a dona em que posso ajudar?
Enviado whatsapp informando que o mesmo ainda não possui 1 ano de credenciamento para realizar o reajuste mas que até lá podemos realizar uma ação de divulgação para melhorar a produção do mesmo e dar todo o suporte que necessitar.

3º contato Data

Obs.:
[11:32, 30/10/2023] +55 62 9435-4838: Ah sim, muito obrigada pela atenção, mas infelizmente não temos interesse. Essa conversa já discutida entre eu e o Dr e decidimos que a clínica irá parar de atender planos, no momento não temos interesse em ficar atendendo planos de saúde.

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

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 Grossoiro
☒ 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

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Ofertado ação de divulgação para melhorar a demanda e produção, suporte e reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento, mas insistiram no desligamento, enfatizou que não atenderia mais NENHUM plano odontológico.

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