



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 e-mail e entrada em contato via telefone onde atenderam e desligaram logo em seguida, no e-mail já citei o reajuste que se encontra disponível para a mesma e pode a ação de divulgação.

2º contato Data

Obs.:
Segue anexo com prints de e-mails da Dr.(a) que mostram as respostas da Dr.(a) sobre seu credenciamento onde a mesma diz não querer reajuste, e também demonstra insatisfação referente ao plano pois logo após o credenciamento não recebeu mais beneficiários, e mesmo eu oferecendo a ação de divulgação não foi aceito pela mesma.

3º contato Data

Obs.:
Encontrado telefone whatsapp da clínica no site do google, (11) 94277-0365 16/08 às 08h41, informando que a mesma possui reajuste de tabela e podemos melhorar sua divulgação.

4º contato Data

Obs.:
Foi oferecido a mesma Suporte, resjute de tabela e ação para uma melhor divulgação e indicação de beneficiários, informei que a mesma é importante para nossa parceria, porém informou que: Bom dia...novamente pedimos o desligamento com o convenio, não há mais interesse de continuarmos a parceria.....
Independe de valores ou divulgação... Como devemos proceder para fazer a desligamento com o convênio?

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 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
Foi oferecido, suporte, reajuste de tabela e ação para melhorar a divulgação da mesma, porém está decidida que não quer continuar com a parceria, informei que está credenciada conosco desde 2014 e a parceria da mesma é importante para nós, mas mesmo assim insistiu no desligamento.

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