



## 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.:  
Prezados, doutor reclamou a falta de pagamento das guias abaixo , podem verificar o que ocorreu ?  
  
447639  
435150

2º contato Data

Obs.:  
prezados  
o doutor informa que so ira voltar a atender depois que forem pagas essas guias glosadas , podemos abrir um excessao para ele relançar as guias ?

3º contato Data

Obs.:  
favor seguir com o desligamento , pois doutor pede para pagar as guias glosadas , porem nao quer enviar foto do procedimentos de endodontia, mesmo com as guias cancelada por ultrapassar o prazo abrimos uma excessao e doutor nao quer enviar as fotos  
obs: por ser o unico endodontia da cidade favor abrir chamado para area de endo

4º contato Data

Obs.:  
Doutor entra em contato pelo WhatsApp 11 98253-1174, questionando a baixa procura e a falta de acesso para atendimento. Solicitou reciclagem.

5º contato Data

Obs.:

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Doutor quer continuar atendendo conosco.

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

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

---

**Agata B. Gomes**