



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

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:
Encaminhado whats 43) 999605062, questionando atendimento, aguardo retorno

2º contato Data

Obs.:
Em contato (43) 34322175 as 12:02 com a Marta ela solicita que entre em contato quinta feira das 10H ate 11:30, pois a doutora esta em curso

3º contato Data

Obs.:
Em contato 43) 34322175 as 10:04, secretaria solicita que entre em contato através do whats 43) 999605062, questiono pois estou tentando entrar em contato desde o dia 27, solicito que a doutora me de um retorno pelo whats, Encaminhado whats 43) 999605062 e e-mail odontologiafiorucci@hotmail.com questionando o motivo, aguardo retorno

4º contato Data

Obs.:
O protocolo original 40641420220701000193 foi aberto em 01/07/2022 referente a sucessivas negativas de atendimento. A divulgação foi suspensa desde 10/10/2022 e protocolo não estava visível ao dentista. Contatos realizados nas seguintes datas:
05/07/2022 (whatsapp) 18/07/2022 (whatsapp) 21/07/2022 (whatsapp) 26/07/2022 (whatsapp) 27/01/2023 (whatsapp) 07/02/2023 (ligação) 09/02/2023 (ligação) 22/02/2023 (whatsapp) 06/03/2023 (whatsapp) 17/03/2023

5º contato Data

Obs.:
contato pelo whats e por telefone sem retorno, seguir com o desligamento. Já foi formalizado. Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 26/07/2022, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento.

Motivo Retenção
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento
☒ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico
☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas
☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Encerramento de atividades
☐ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta
☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou
☐ Ameaça judicialização ☐ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área
☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias
☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Motivos particulares
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral
tentativa de contato 27/01/2023 07/02/2023 09/02/2023 22/02/2023 06/03/2023 17/03/2023 29/03/2023 10/04/2023 24/04/2023 05/05/2023

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

Agata B. Gomes