



## 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 Quais?  
☐ SIM ☒ NÃO

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.:

Liguei no telefone (14) 35327479 13/12 às 14h54, falei com o Yan onde o mesmo informou sobre a burocracia dos lançamentos e liberações de guias e referente ao repasse que estaria abaixo. Ofertei ao mesmo todo suporte e auxílio para lançamento das guias e conclusões, ofertei reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento, pedi ao mesmo que conversasse com os prestadores para verificar essa possibilidade de continuar com os atendimentos, mas o mesmo informou que realmente já foi decidido esse desligamento do plano com todos os funcionários, pedi desculpas mas realmente não possui interesse em continuar com atendimento pelo plano.

2º contato Data

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO - Como conversando com o Ian pelo telefone, o mesmo está ciente sobre eu ter ofertado suporte, auxílio e o reajuste de tabela, mas estão decididos no desligamento do plano.

3º contato Data

Obs.:

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 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 ☐ Migração  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Em conversa com Ian responsável da clínica tinha informado sobre dificuldade com o sistema e burocracia na liberação, verifiquei que em algumas guias não foi nem validado atos então ofertei todo suporte e auxílio ao mesmo e reajuste de tabela assim que completassem um ano, pedi o mesmo que verificasse com os prestadores da clínica, mas o Dr Ian informou que já estavam decididos a prosseguir com o desligamento, pedi desculpas mas informou que realmente já havia conversado com todos e enfatizou seguir com o desligamento mesmo.

Setor responsável

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

---

*Agata B. Gomes*

---

---

*Maykon Dal'Negro*

---