



## 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

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.:  
Encontrado telefones (11) 3337-1952 e (11) 3667-6324, liguei 05/10 às 09h17. mas deu como chamada não atendida.  
Não encontrado telefone do Dr no google, redes sociais ou redes concorrentes. Encontrado e-mail NUCLEO@NUCLEORADIOLOGIA.COM.BR 05/10 enviado 09h30, para verificar se continuam com os atendimentos!

2º contato Data

Obs.:  
Liguei no telefone (11) 3667-6324 13/10 às 14h11, número de contabilidade, Cristina informou que ele foi cliente a muitos anos (6 anos atrás +/-), perguntei se tinha algum telefone de contato ou e-mail a mesma informou não ter nenhum contato.

3º contato Data

Obs.:  
Em contato com seu antigo contador os mesmos informaram que alguns anos não trabalham mais com o Dr e verificamos que o CNPJ: 67115113000103 está com a situação cadastral SUSPENSA. Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o Sr. Identificamos em nossos registros que houve várias tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (11) 33375496, (11) 3667-6324 e email NUCLEO@NUCLEORADIOLOGIA.COM.BR. Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 11/07/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, ~~caso não haja manifestação de sua parte, iniciaremos seu desligamento.~~

4º contato Data

Obs.:  
Enviado e-mail formalizando sobre o processo de desligamento. Caso não haja retorno em até 10 dias úteis seguiremos com o desligamento dia 27/10/2023.

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

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Realizadas tentativas de contato via telefone, e-mail e whatsapp mas sem retorno do mesmo, situação do CNPJ se encontra SUSPENSA. Aguardado os 10 dias úteis, mas sem retorno. Encontrado apenas um e-mail no google.

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

Agata B. Gomes