



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.:
Em contato para tratativa do protocolo 40641420230508000106, visto que dra estava afastada por motivos de saúde, dra informa que fechou seu consultório e mudou-se de cidade e solicita desligamento.

2º contato Data

Obs.:
Protocolo principal :40641420230508000106
08/05/2023-Boa tarde, Prezados! Afim de evitar negativas de atendimentos, favor suspender a divulgação e encaminhar o protocolo ao setor de Retenção. Dúvidas, estou à disposição. 10/05/2023-Bom dia, Divulgação suspensa. Segue para tratativa.
15/05/2023-Encaminhado wpp (16) 996407013 questionando se possui previsão, oferta suporte, aguardo retorno

3º contato Data

Obs.:
23/05/2023-Tentativa de contato no telefone (16) 996407013 sem sucesso - por ligação
Enviado whatsapp para (16) 996407013 questionando a respeito do afastamento e se há previsão de retorno.
30/05/2023-Novamente tentativa de contato no telefone (16) 996407013 sem sucesso, enviado novamente no whats porém até o momento sem retorno, encaminhei email para verificar previsão de retorno , não localizei outro contato no google

4º contato Data

Obs.:
02/06/2023-5 tentativa de contato sem sucesso, sem retorno via email e wpp, e não atende ligação
09/06/2023-Conforme print anexo dra informa que fechou o consultorio e mudou-se de cidade, não tem interesse em se recredenciar no novo endereço. desligamento 40641420230609000118

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
Dra informa que fechou o consultorio e mudou-se de cidade, não tem interesse em se recredenciar no novo endereço. desligamento , não localizei outro contato no google.

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