

# 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 ☐ Sim ☒ Não Quais?

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.: Em tratativa do protocolo SAD167292829249, foram feitas tentativas de contato para validação no telefone (64) 981128493, nos dias 05/01/2023 11:18, 09/01/2023 15:46, 11/01/2023 17:34, 16/01/2023 11:37 e 26/01/2023 16:50, porém sem sucesso. Divulga o jº suspensão.

2º contato Data

Obs.: Em contato telefônico (64) 30505555, secretaria informa que o Dr não atende mais na clinica, questiono se os Doutores atuais realizam atendimentos pelo plano, a mesma informa que também não. Solicito numero de contato do Dr Henrique, ela não possui para nos informar. Envio mensagem através do e-mail HENRIQUELOPES96@HOTMAIL.COM e (64) 981128493, para tentativa de contato. Aguardando retorno

3º contato Data

Obs.: tentativa de contato telefônico 10:06 no numero: (64) 981128493 (64) 996252496, sem sucesso. E-mail está incorreto, retorna. Envio nova mensagem através do WhatsApp (64) 981128493, não recebe mais mensagens envio nova mensagem no numero (64) 996252496. Aguardando retorno

4º contato Data

Obs.: Em contato telefônico 15h46 no numero (64) 30505555, secretaria Elisangela informa que o Dr não atende mais no local a uns 02 anos, não tem o contato dele para nos passar, não localizamos no google e redes sociais. Aguardando formulário de desligamento

5º contato Data

Obs.:

## Motivo Retenção

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

Obs.:

## 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 ☐ Estudos ☐ Mudou de Área ☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Servidor Publico ☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

## Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☐ Não

## Obs. Geral

Foram realizados várias tentativas de contato com o Doutor porém sem sucesso, deixando visível a mensagem por 10 dias porem não foi visualizada.

## Sector responsável

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

Agata B. Gomes