



## 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.:  
Em tratativa do protocolo SAD166445236298, foram feitas tentativas de contato nos telefones (81) 34337968, (81) 984018244 e e-mail, nos dias 28/10/2022 11:47, 08/11/2022 17:48, 18/11/2022 15:41, 09/12/2022 09:00, 26/12/2022 09:41, 26/12/2022 14:45, 04/01/2023 11:18, 16/01/2023 11:38, e 26/01/2023 13:14, porém sem retorno.

2º contato Data

Obs.:  
Tentativa de contato por ligação nos números (81) 34337968 e (81) 984018244 e como não obtive sucesso foi encaminhado mensagem através do whatsapp no numero (81) 984018244 para alinhar se a Dra está realizando atendimentos através do plano, aguardando retorno

3º contato Data

Obs.:  
Tentativa de contato por ligação nos números (81) 34337968 não completa e (81) 984018244 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente.

4º contato Data

Obs.:  
Realizado tentativa de contato por ligação nos números (81) 34337968 não completa e (81) 984018244 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente questionando os atendimentos através do plano, aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:  
Encaminhado mensagem no whats, email e nota através do protocolo comunicando o desligamento da Dra, aguardando retorno.

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  
Tentativas de contato sem sucesso: 28/10/2022, 08/11/2022, 18/11/2022, 09/12/2022, 26/12/2022, 26/12/2022, 04/01/2023, 16/01/2023, 26/01/2023, 28/03/2023, 23/03/2023, 04/04/2023, 12/04/2023, 20/04/2023

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

---

**Agata B. Gomes**