



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.: Tentativas de contato - conforme protocolo 40641420230213000179 13/02/23 (whatsapp) 27/02/23 (whatsapp) 08/03/23 (whatsapp) 21/03/23 (whatsapp) 30/03/23 (whatsapp e ligação) 13/04/23(whatsapp email e ligação) 26/04/23 (whatsapp e email) 10/05/23 (whatsapp email e ligação)

2º contato Data

Obs.: Conforme Edital Iamspe , aguardando para poder seguir com desligamento.

3º contato Data

Obs.: Autorizado mexer conforme planilha de rede

4º contato Data

Obs.: Não encontrado nenhum outro telefone no google, redes sociais ou rees concorrentes.

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
Não encontrado nenhum número diferente do que já esteja cadastrado e não obtemos retorno desde 13/02/2023, não possui nenhuma guia lançada.

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