



## 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.: Encaminhada mensagem através do WhatsApp e e-mail questionando a Dra sobre a solicitação de desligamento. Aguardando retorno

2º contato Data

Obs.: Sem retorno da mensagem enviada anteriormente. Tentativa de contato telefônico (71) 999140149 09h10 sem sucesso. Encaminho nova mensagem a Doutora questionando se podemos continuar com a parceria. Aguardando retorno

3º contato Data

Obs.: Localizado o telefone (71) 3351-1186 no google porém sem sucesso - ainda sem retorno via wpp

4º contato Data

Obs.: Enviado e-mail MACHADOHORTENCIA@HOTMAIL.COM, em 28/08/2023 às 08:34 , Ofertando suporte em relação ao contato de what app, informando à redução do prazo de liberação e tbém que em outubro (05/10) à clínica da Dra poderá solicitar reajuste contratual .Aguardando retorno..

5º contato Data

Obs.: Enviado e-mail comunicando desligamento, caso profissional não se manifeste em até 10 dias úteis (fazer formulário em 26/09/2023)

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

Necessário abertura de protocolo ☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral Tentativas de contato sem sucesso:03/05/2023-Whats;18/05/2023-Telefone e Whats ;26/05/2023-Whats;05/06/2023-Telefone e Whats;12/06/2023-Telefone ;21/07/2023-Protocolo; 01/08/2023-Whats;04/08/2023-What e e-mail;17/08/2023-Whats;22/08/2023-Whats;28/08/2023-e-mail;12/09/023 -e-mail e protocolo

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

Agata B. Gomes