



## 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.:  
Conforme alinhado com a Agata, solicitações de desligamento devem ser conduzidas pelo setor de retenção.  
Protocolo original 40641420230531000365

2º contato Data

Obs.:  
Entrado em contato , via whats app 21 99326-6452, em 18/07/2023 às 17:48 , questionando sobre o que a mesma relatou em relação aos problemas com os beneficiários, aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:  
COLOQUEI TRATATIVA DO PROTOCOLO 40641420230531000365

4º contato Data

Obs.:  
Encontrado telefone whatsapp pessoal no google (21) 99853-1269 e enviado mensagem 22/08 às 15h29.

5º contato Data

Obs.:  
Drª enviou dois áudios informando sobre o atendimento a dois beneficiários, onde os mesmos se exaltaram e a profissional acabou tendo que chamar a polícia e realizar um BO, informou que o mesmo quase ``bateu`` em outras Doutoradas e quebrou até sua mesa. A mesma disse que nunca havia passado por isso com nenhum outro convênio e que essa situação acabou sendo bastante desagradável, e por esse motivo gostaria de seguir com o desligamento.

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 informou que os dois primeiros beneficiários que atendi foram extremamente grosseiros, com p segundo beneficiário ele se exaltou e a Drª precisou chamar a polícia e realizar o B.O. Informou que após isso não quer mais atender o plano, pois em 4 anos que possui o consultório nunca passou por isso com plano algum.

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

Agata B. Gomes