



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, informando sobre o prazo de liberação das guias de 24h a 48h.

2º contato Data

Obs.:
Em contato telefônico (11) 32718360 14h42 secretaria informa que o Dr não estava na clinica, mas informou que estaria averiguando com ele e encaminhando retorno através do WhatsApp.

3º contato Data

Obs.:
Sem retorno pelo WhatsApp, encaminhada mensagem através do e-mail CID.IMPLANTE@GMAIL.COM

4º contato Data

Obs.:
última tentativa de contato- pelo whats onde também anexe print com outras tentativas de contato.
aguardar e se não houver resposta enviarei o email e amensagem aqui do prazo de 10 dias úteis

5º contato Data

Obs.:
Encaminhado o e-mail sobre o desligamento. Caso não aja nenhum retorno do mesmo, seguir com desligamento dia 30/08/2023!

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

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Não encontrado nenhum outro telefone no google ou redes sociais. Sem contato desde 26/04/2023

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

Agata B. Gomes