



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 Quais?
☐ 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.:
Tentativa de contato telefônico (13) 996751386 sem sucesso, não chama.
Encaminhada mensagem através do e-mail, visto que no numero não puxa WhatsApp.

2º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato telefônico 11h11 sem sucesso - não completa ligação
Em buscas no google consta como a clinica da Dra *Permanentemente fechado*.
Encaminho nova mensagem através do e-mail 3ª tentativa.

3º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato no telefone (13) 996751386 sem sucesso
- sexta tentativa

4º contato Data

Obs.:
INTERAÇÃO PROFISSIONAL - Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas, whatsapp e email

5º contato Data

Obs.:
Não encontrado nenhum telefone no google, redes sociais ou redes concorrentes.
Está divulgada: Dentalpar e MetLife mas o telefone cadastrado é o mesmo.

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
Sem retorno da mesma desde 28/04/2023, não encontrado nenhum telefone no google, redes socais ou redes concorrentes.

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

Agata B. Gomes