



## 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.:  
Conforme protocolo 40641420230713000102, Em contato telefônico (21) 990685438 as 12:14 com a Doutora TAYANE a mesma confirma a remoção da Prestadora DRA JOYCE SILVA RODRIGUES DE MELLO GUERRA (52699) e informa que no momento não deseja incluir nenhum prestador no corpo clínico.  
Neste caso, realizar formulário de desligamento da Prestadora citada acima.

2º contato Data

Obs.:  
Bom dia,  
Não encontrado telefone da mesma no google, redes sociais ou redes concorrentes.  
Enviado whatsapp (21) 990685438 06/09 às 08h34, para verificar se possui o telefone pessoal da mesma.

3º contato Data

Obs.:  
Bom dia,  
Sem retorno da mesma, enviado whatsapp novamente (21) 990685438 11/09 às 09h29, para verificar se possui o telefone pessoal da mesma.  
Att.

4º contato Data

Obs.:  
Sem retorno ao questionado via whats app, feito nova varredura em rede social, não localizao conttato da prestadora em questão, diante disso , será feita a planilha de desligamento.

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  
Sem retorno ao questionado via whats app, feito nova varredura em rede social, não localizao conttato da prestadora em questão, diante disso , será feita a planilha de desligamento- DRA JOYCE SILVA RODRIGUES DE MELLO GUERRA CRO (52699-RJ)

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

Agata B. Gomes