



## 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

Cidade UF 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 trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:  
Em tratativa do protocolo SAD166758382389, foram feitas tentativas de contato para validação, nos telefones (62) 32558177, (62) 9404-7417, (62) 98153-4812, (62) 98153-4812 e e-mail CLINICALUZINTEGRADA@GMAIL.COM, nos dias 08/11/2022-11:59, 10/11/2022-17:00, 11/11/2022-08:25, 25/11/2022-17:01, 07/12/2022-09:49, 19/12/2022-16:19, 28/12/2022-16:09, 09/01/2023-12:58, 17/01/2023-16:32 e 30/01/2023-13:30 sem sucesso.

2º contato Data

Obs.:  
Em contato (62) 32558177 as 9:40 com a secretária Taylanne, questiono o motivo de não atender mais o plano, relata que não sabe. Informo que estou tentando contato com setor administrativo desde o dia 19/12 sem sucesso, relata que vai solicitar que o setor me retorne

3º contato Data

Obs.:  
Em retorno informam que não conseguem atender com os valores aprovados, relata que esta baixo, solicito os valores que atua para eu verificar se tem a possibilidade de um aumento, sem garantia de aceitação, informo a vantagem de atender o plano, oferta divulgação, suporte e aguardo retorno.

4º contato Data

Obs.:  
Entrado em contato via whats app- (62) 994047417, em 24/05/2023 às 09:58, questionando devolutiva por parte da administração referente à contraproposta.  
Tentativa de ligação -(62) 32558177, em 24/05/2023 às 09:57 F40, porém chama até cair.  
Enviado e-mail CLINICALUZINTEGRADA@GMAIL.COM, em 24/05/2023 às 10:02, aguardando retorno.Q7

5º contato Data

Obs.:  
Entrado em contato via whats app-62 9404-7417, em 31/05/2023 às 14:02, cuja secretária Raylane irá encaminhar à mensagem ao setor administrativo, para verificar se concordam com um reajuste p/ retomar os atendimentos pelo plano.

Motivo Retenção  
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento  
☒ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro  
☒ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico  
☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas  
☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Encerramento de atividades  
☐ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Divulgação indevida  
☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta  
☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou  
☐ Ameaça judicialização ☐ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área  
☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias  
☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Motivos particulares  
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo  
☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral  
Tratativa sendo realizada desde janeiro de 2023, entre tentativas de contato sem sucesso e reajuste contratual com devolutiva insatisfatória por parte da clínica, como o reajuste foi feito a menos de 12 meses e clínica encontra-se numa cidade cuja qual possui bastante profissionais da área, será feito desligamento, pois não houve mais posicionamento por parte da clínica em outras tentativas de contato após reajuste.

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

Agata B. Gomes