



## 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

1º contato Data

Obs.: Mensagem:  
Em tratativa ao protocolo 40641420230206000172 foram realizadas 17 tentativas de contato com a Dra Lyz sem sucesso, a mesma esta com a divulgação desativada desde 21/11/2022.

2º contato Data

Obs.: E-mail enviado e interação via protocolo : Tentativas de contato, sem sucesso:17/11/2022 ,07/12/2022 ,20/12/2022,02/01/2023 ,13/01/2023 ,26/01/2023 ,17/02/2023,22/03/2023,03/04/2023,05/05/2023,12/05/2023,23/05/2023,29/05/2023 09/06/2023

3º contato Data

Obs.: Encontrado telefone pessoal da mesma no facebook (44) 9839-2040 05/09 às 08h47 enviado mensagem para verificar se a mesma continua com os atendimentos pelo plano.

4º contato Data

Obs.: Boa tarde,  
  
Liguei no telefone (44) 9839-2040 11/09 às 14h07, mas da como ocupado. Enviado ehatsapp novamente 11/09 às 14h03 mas sem retorno.

5º contato Data

Obs.: Enviado whats app- 44 9839-2040 em 12/09/2023 , informando que a Dra possui direito a reajuste , questionando a mesma, se é de seu interesse que seja solicitado .Aguardando retorno,

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral Tentativas de contato, sem sucesso:17/11/2022 ,07/12/2022 ,20/12/2022,02/01/2023 ,13/01/2023 ,26/01/2023 ,17/02/2023,22/03/2023,03/04/2023,05/05/2023,12/05/2023,23/05/2023,29/05/2023,09/06/2023,05/09/2023,11/09/2023,12/09/2023

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

Agata B. Gomes