



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.:
Enviado mensagem para 31) 998276820 para informar sobre prazo de 24 a 48h. Aguardando retorno

2º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato 31) 998276820 para informar sobre prazo de liberação das guias e solicitar mais um voto de confiança da Dra, permanecendo com a parceria.

3º contato Data

Obs.:
Bom dia,
Tentativas de contato para validação e a estamos sem contato desde 20/06.

4º contato Data

Obs.:
Enviado e-mail -odontoplascas@gmail.com, em 04/08/2023 às 11:46, solicitando validação de atendimento e caso não esteja atendendo, questionando o motivo para tal decisão e o que podemos fazer p/ retomar à parceria. Informando tbm o prazo reduzido referente à liberação de guias. aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:
Enviado e-mail comunicando desligamento em 10 dias úteis, caso à profissional não se manifeste.

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
Tentativas de contato, sem sucesso: 09/06/2023-Whats; 29/06/2023-Whats; 06/07/2023-Telefone e protocolo; 14/07/2023 - Whats; 01/08/2023-Whats; 04/08/2023-e-mail; 25/08/2023-Telefone e e-mail

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

Agata B. Gomes