



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.:
Interação - Sua solicitação foi recepcionada e já está em andamento.
Recebemos a informação que a clínica no qual a Dra realizava seus atendimentos se encerrou. O local onde a Doutora vai retornar com os atendimentos não possui interesse em realizar credenciamento junto ao plano
Ou caso seja de interesse da Doutora realizamos uma atualização referente ao novo endereço;

2º contato Data

Obs.:
Encaminhado mensagem via e-mail KSBODONTO@GMAIL.COM e WhatsApp (24) 981597109, para saber se é de interesse da Dra permanecer com os atendimentos em novo local. Aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:
Sem retorno da nota anterior. Enviado whatsapp (24) 981597109 21/08 às 08h26, para verificar se a mesma possui interesse em realizar na nova clínica o plano, mesmo sendo como PF.

4º contato Data

Obs.:
Liguei no telefone (24) 981597109 24/08 às 13h55, foi atendida a ligação mas ninguém respondeu nada.
Enviado novamente whatsapp (24) 981597109 às 13h57.

5º contato Data

Obs.:
Drª informou que:
[13:58, 24/08/2023] +55 24 98159-7109: Isso
[13:58, 24/08/2023] +55 24 98159-7109: Estou atendendo num local que não aceita planos
[13:58, 24/08/2023] +55 24 98159-7109: E também já pretendia parar de atender por plano

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
Drª informou que já não iria atender planos, e a clínica onde trabalha atualmente só realizam atendimentos particulares.

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

Agata B. Gomes