



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 ☐ NÃ 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.:
Encaminhado e-mail guilhermeeffrazony@hotmail.com questionando atendimento, aguardo retorno

2º contato Data

Obs.:
Não possui whats
Tentativa de ligação 14) 992160069 as 11:54 sem sucesso
Encaminhado e-mail questionando atendimento
Não encontrado outro numero de contato no google

3º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato 14) 992160069 sem sucesso as 11:59
Encaminhado whats guilhermeeffrazony@hotmail.com- Questionando atendimento aguardo retorno

4º contato Data

Obs.:
Tentativa de contato 14) 992160069 sem sucesso as 16:17
Encaminhado e-mail

5º contato Data

Obs.:
Enviado e-mail guilhermeeffrazony@hotmail.com, em 05/07/2023 às 17:02 solicitando validação de atendimento e caso não esteja atendendo, questionando o motivo para tal decisão, 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
☐ 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:11/01/2023, 16/01/2023, 15/03/2023, 29/03/2023, 10/04/2023, 24/04/2023, 05/05/2023, 16/05/2023 e 05/07/2023.

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

Agata B. Gomes