



## 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.:  
Consultora Marilia: Tentativa de contato telefônico 17h33 (21) 21433516 sem sucesso.  
Encaminhada mensagem através do WhatsApp.

2º contato Data

Obs.:  
Realizado tentativa de contato no numero (21) 21433516 chama até cair, encaminhado mensagem no whatsapp (21) 97955-8508.

3º contato Data

Obs.:  
Realizado tentativa de contato nos números (21) 21433516 e (21) 97955-8508 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp (21) 97955-8508.

4º contato Data

Obs.:  
Em contato no numero (21) 97955-8508 Dra informa que não esta mais atendendo há convênios somente de forma particular e por esse motivo deseja seguir com o seu descredenciamento, questionei se havia passado a atender somente de forma particular por algum motivo em específico e ela afirma que assim é melhor pra ela.

5º contato Data

Obs.:

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

Obs.:

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  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto  
☒ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral  
Em contato com a Dra a mesma informa que não esta mais atendendo há convênios somente de forma particular e por esse motivo deseja seguir com o seu descredenciamento, questionei se havia passado a atender somente de forma particular por algum motivo em específico e ela afirma que assim é melhor pra ela. A mesma não lança guias desde maio de 2021.

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