

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

MARILIA FILLA

qui CRO(s)

1

Data

10/05/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

74/9

ES

MARA GUMARAES ALVES DOS SANTOS OLIVEIRA

CNPJ

42936746000151

CPE

07319648709

Data inclusão

17/11/2021

PJ

Demandado por?

540361533883168

Nº do protocolo

15/11/2022

Dt. abertura protocolo

15/11/2022

Cidade

VILA VELHA

ES

nº de vidas

770

nº CRO(S) únicos divulgados

44

Atende outros convênios

☐ Sim

☒ Não

Quais?

NÃO INFORMADO

Moeda

0,35

última produç.

nenhum registro

Valor última prod.

R\$

-

Data início

00/01/1900

Data final

10/05/2023

Tempo finalização

156 dias

Status retenção

☐ Retenção efetiva

☒ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

1º contato

Data

15/12/2022

Obs.:

DAYANE VIEIRA FRAGA Bom dia, Em contato via telefone (27) 30204949, para confirmar atendimento da doutora pelo plano , Lorraine informa que por conta de lançar guia e quando voltar para ver estar cancelada , demora para liberar , não conseguiu receber pelos procedimentos realizados , preferiu não atender mais e solicitar o desligamento .

2º contato

Data

22/02/2023

Obs.:

Enviado WhatsApp +55 27 99227-6051 para alinhar de Dra está realizando atendimentos pelo plano. Aguardando retorno

3º contato

Data

20/03/2023

Obs.:

Em contato telefônico 17:29 com a secretária Lorraine, a mesma informa que todas as guias foi canceladas e ficaram sem o recebimento dos procedimentos ficando no prejuízo e a demora na liberação que o Beneficiário está com dor e elas não conseguem atender, fôrmio sobre o prazo na liberação e Solicitei para que me enviasse o número das guias para que possamos verificar e dar um retorno.Aguardando o envio pelo WhatsApp.

4º contato

Data

30/03/2023

Obs.:

Encaminho mensagem novamente a Drª solicitando o numero das guias que a mesma não obteve repasse para que possamos verificar. Aguardando retorno

5º contato

Data

13/04/2023

Obs.:

Em contato telefônico 08h25 com Lorraine, a mesma informou que a clinica decidiu não continuar com a parceria. Questiono novamente sobre as guias para verificação, a mesma informa que não passou pois a RT decidiu cancelar a parceria. Envio nova mensagem a RT via whatsapp informando que se houver algo que possamos fazer para que a nossa parceria continue, estou a disposição para auxiliar porém ela não responde

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

☐ Burocracia

☒ Glosas

☐ Dificuldade Sistema

☐ Sem local de Atendimento

☐ Encerramento de atividades

☐ Regras Técnicas

☒ Prazo de Liberação de Guia

☐ Divulgação indevida

☐ Baixa procura

☐ Dificuldade de contato com a Central

☐ Informação prestada incorreta

☐ Cobrança indevida

☐ Apenas procedimentos estético

☐ Aposentou

☐ Carteira de clientes particular

☐ Sem interesse em convênio

☐ Mudou de área

☐ Servidor Público

☐ Terciarização de atendimento

☐ Período liberação de guias

☐ Óbito

☐ Vendeu a Clínica

☐ Motivos particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim

☒ Não

Obs. Geral

Em contato com a clinica foi informado que o motivo do desligamento é devido a muitas glosas e o prazo na liberação das guias, que não concorda em esperar pois o beneficiário muitas vezes está com dor e não tem como esperar, solicitei a Doutora as guias glosadas porém ela não quis informar pois está decidida cancelar a parceria.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Análise técnica

☐ Comercial

☐ Central de atendimento

Agata B. de A. Gomes

Agata B. Gomes

10/05/2023