

Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

Qtd CRO(s) 1

Data 10/05/2022

Colaborador

Operadora NAINARA RIBEIRO DOS SANTOS

Operadora Odontolife CRO 5059 UF ES Nome dentista RACHEL CASTELLO BRANCO DE RESENDE

Data inclusão 17/04/2019 PF Demanda por? N° do protocolo 03/08/2021

Cidade CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM UF ES n° de vidas 112 n° CRO(S) únicos divulgados 4

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não

Moeda 0,30 Última produção 11/11/2021

Data início 03/08/2021 Data final 10/05/2022 Tempo finalização 280 dia(s)

1º contato Data 18/10/2021

Obs.: Em contato com a secretária Erika pelo telefone (28) 35228340, a mesma informa que possui guias pendentes e quando receber por essas guias voltará a atender pelo plano. Foi deixado o número da retenção para que a mesma pudesse enviar os números das guias.

2º contato Data 05/11/2021

Obs.: A doutora informou que as guias que venceram por prazo, como os beneficiários foram desativados a profissional não pode lançar novamente essas guias. As outras guias os beneficiários estavam com pendência de pagamento. Foi disponibilizado que a doutora finalize estas guias antes do dia 01/12 para não vencer novamente por validade. Informou que assim que finalizar estas guias podemos entrar em contato novamente para verificar se a doutora vai voltar a atender pelo plano.

3º contato Data 03/05/2022

Obs.: Encaminhado mensagem questionando a doutora sobre as guias pendentes e se retomará com os atendimentos. A mesma informa que não conseguiu resolver as pendências, por este motivo a doutora quer se descredenciar, ofertei suporte para que novas situações não aconteçam, porém a doutora optou pelo descredenciamento visto que não receberá suas guias.

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores
 ☐ Ofertado suporte
 ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem
 ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato
 ☐ Problemas de Saúde
 ☐ Beneficiário Grosseiro

☐ Valores
 ☐ Franquia
 ☐ Alteração responsável técnico

☐ Removido prestador
 ☐ Burocracia
 ☐ Glosas

☐ Dificuldade Sistema
 ☐ Sem local de Atendimento
 ☐ Outros

☐ Regras Técnicas
 ☐ Migração
 ☐ Divulgação indevida

☐ Baixa procura
 ☐ Dificuldade de contato com a Central
 ☐ Informação prestada incorreta

☐ Ameaça judicialização
 ☐ Apenas procedimentos estético
 ☐ Aposentou

☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio
 ☐ Mudou de área
 ☐ Mais tempo com os filhos

Obs. Geral

Ofertei suporte prestar todo o suporte necessário para que novas situações envolvendo pagamentos não aconteça, porém como a doutora não poderá receber suas guias devido pendências por parte dos beneficiários, a mesma opta pelo desligamento.

Setor responsável

☐ T.i
 ☐ Análise técnica
 ☐ Comercial

☐ Central de atendimento

Keilla Castro Caldas

Coordenação

Ivan Vaghini

administrativo

Agata B. Gomes 11/05/22
administrativo