Formulário - Processo de Retenção

OdontoLife
Planos Odontológicos

Qtd CRO(s) 1

Colaborador KAMILA DE CARVALHO
Data 30/11/2022

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
Odontolife	42544	RJ	RAMAYANA HERINGER LAGE

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/12/2019	PJ	Operadora	SAD166456911553	30/09/2022

Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RIO DAS OSTRAS	RJ	307	4

Atende outros convênios ☐ Sim ☑ Não
Quais? Não informado

Moeda 0,43
Última produç. 30/12/2022
Valor última prod. R$ 126,85

Data inicio	Data final	Tempo finalização
30/09/2022	30/11/2022	61 dia(s)

Status retenção
- ☐ Retenção efetiva
- ☑ Desligamento
- ☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data 21/10/2022
Obs.:
Encaminhado mensagem no whats questionando os atendimentos, aguardando retorno.

2º contato Data 31/10/2022
Obs.:
Em retorno informa que não está atendendo questiono motivo, aguardando retorno

3º contato Data 09/11/2022
Obs.:
Tentativa de contato pelos telefones (22)99103-8804, (22)2210-1605, (22)2764-2628 sem sucesso. Encaminhado mensagem por whats e por e-mail, aguardando retorno.

4º contato Data 21/11/2022
Obs.:
Em retorno por e-mail padraoodonto66@gmail.com informa que quer desligamento pois obteve prejuízo com 2 guias uma sendo o beneficiário ter cancelado o plano e outro por ultrapassar o prazo de validade, informo que conforme manual não realizamos repasse de pagamento de guias que ultrapassam o prazo oferto suporte daqui para frente

5º contato Data 30/11/2022
Obs.:
Em retorno pelo whats informa que não quer suporte que vai finalizar os atendimentos e seguir com desligamento por conta do prejuizo.

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 ténico
- ☐ 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
- ☐ Atendendo apenas SUS
- ☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo ☐ Sim ☑ Não

Obs. Geral
Em retorno por e-mail informa que teve muito prejuizo , encaminhado as glosas a diretoria técnica para verificara possibilidade de repasse, informa que conforme manual não realiza abertura de guias que ultrapassaram o prazo, dra informa que vai finalizar os atendimentos e quer desligamento.

Setor responsável
- ☐ T.I
- ☐ Análise técnica
- ☐ Comercial
- ☐ Central de atendimento

Agata B da S Gomes
Agata B. Gomes
06/12/22

Ivan Vaghini