

# Formulário - Processo de Retenção



qui CRO(s)

Data

06/07/2022

Colaborador

Luana Santos

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

3924 AL

YANICKA SILVEIRA MATAR

Operadora

3924

AL

YANICKA SILVEIRA MATAR

Data inclusão

PJ

Operadora

20/09/2019

SAD165279392119

17/05/2022

Cidade

MACÉIO

AL

859

44

Atende outros convênios

☐ Sim ☒ Não

Moeda

0,30

última produç.

SEM PRODUÇÃO

Data início

17/05/2022

Data final

06/07/2022

50 dia(s)

1º contato

Data

20/05/2022

Obs.:

Em contato com Karín via ligação, informou que tem guias pendentes de pagamento do ano de 2019, sinalizou que não recebeu treinamento devido e por isso as guias não foram concluídas da forma correta pois não tinham essa informação. Verificamos que foi realizado um treinamento no dia 23/09/2019 logo após o credenciamento da clínica, em 03/2020 a clínica foi questionada sobre os atendimentos e sinalizou que estava tudo normal, em nenhum momento acionaram o plano referente a essas guias. Karín solicitou que formalizássemos tudo via e-mail pois está em uma sala longe do telefone, encaminhamos e-mail orientando sobre essas questões e ofertando suporte e um novo treinamento caso a clínica aceite realizar uma nova tentativa.

2º contato

Data

17/06/2022

Obs.:

Terminado contato às 09:34 sem sucesso, encaminhado mensagem via e-mail questionando se podemos auxiliar em algo mais e se há interesse em manter a parceria.

3º contato

Data

05/07/2022

Obs.:

Karín sinalizou que não irão mais atender pelo plano e que nenhum dos doutores da clínica tem interesse a menos que recebam o que é devido. Visto que não possuímos essa possibilidade seguimos com o descredenciamento.

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou recidagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ 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

☐ Atendendo apenas SUS ☐ Óbito ☐ Mais tempo com os filhos

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I. ☒ Análise técnica ☐ Comercial

☐ Central de atendimento

Kailla Castro Caldas

Coordenação

Dra. Annabella Borgonhoni

Análise Técnica

Agata B. Gomes

Supervisão Gestão de Rede

Ivan Vaghini

Administrativo

06/07/22