

Formulário - Processo de Retenção



qid cro(s)

1

Colaborador

Kamila de Carvalho

Data

15/07/2022

Operadora

CRO

15020

UF

BA

Nome dentista

ISABELA JOANA BANDEIRA DA SILVA

Data inclusão

15/07/2021

PI

Dentista

SAD165365113160

Nº do protocolo

27/05/2022

Cidade

Salvador

UF

BA

nº de vidas

2.397

nº CRO(s) únicos divulgados

98

Atende outros convênios

☐ Sim ☒ Não

Qualis?

Moeda

0,35

Última produç.

19/05/2022

R\$ 14,70

Valor última prod.

49 dia(s)

Data início

27/05/2022

Data final

15/07/2022

Tempo finalização

49 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção efetiva

☒ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

1º contato

Data

07/07/2022

Obs.:

Tentativa de contato pelo telefone 71.30365389 sem sucesso, 71.981472751 encaminhado mensagem pelo telefone, aguardando retorno

2º contato

Data

07/07*2022

Obs.:

Em contato Dra relatou que obteve um atendimento em que não houve a liberação de guia e combinou com a paciente de realizar o procedimento coberto no particular, beneficiário fez o procedimento e não pagou e por isso quer desligamento, reclamou na demora para liberar as guias e informou que em outros planos a liberação é de forma imediata, informou que em nenhum momento houve sinalização informando o problema ocorrido e que a liberação é de forma rápida exceto em casos que o beneficiário tenha algum histórico do procedimento já realizado ou seja um procedimento complexo, que pode demorar mais no máximo 24 hrs, insiste no desligamento ofertado suporte informa que não tem interesse em continuar com a parceria

3º contato

Data

Obs.:

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado suporte

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato

☐ Valores

☐ Removido prestador

☐ Dificuldade Sistema

☐ Regras Técnicas

☐ Baixa procura

☐ Ameaça judicialização

☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio

☐ Atendimento apenas SUS

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Burocracia

☐ Sem local de Atendimento

☐ Migração

☐ Dificuldade de contato com a Central

☐ Apenas procedimentos estético

☐ Beneficário Grosso

☐ Alteração responsável técnico

☐ Glosas

☐ Outros

☐ Divulgação indevida

☐ Informação prestada incorreta

☐ Aposentou

☐ Mudou de área

☐ Mais tempo com os filhos

☐ Beneficário Grosso

☐ Alteração responsável técnico

☐ Glosas

☐ Outros

☐ Divulgação indevida

☐ Informação prestada incorreta

☐ Aposentou

☐ Mudou de área

☐ Mais tempo com os filhos

Obs. Geral

Dra realizou um procedimento coberto em beneficiário pois a guia não estava liberada e tinha combinado com o mesmo para que realizasse o procedimento pelo particular, beneficiário não pagou e como ficou no prejuizo quer desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Kellia Castro Caldas
Coordenação

Dra. Annabete Borghioni
Análise Técnica

Agata B. Gomes
Supervisão Gestão de Rede

Ivan Vaghini
Administrativo