

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador				Lorlane Ceccon		Qtd CRO(s)	1	Data	01/06/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	ANA LUIZA DE LUNA VIEIRA					
Odontolife	8031	BA							
Data inclusão	06/11/2018	PJ	Demandado por?	Operadora	Nº do protocolo	SAD164752315497	Dt. abertura protocolo	17/03/2022	
Cidade	SALVADOR	BA	UF	nº de vidas	2.397	nº CRO(S) únicos divulgados	98		
Atende outros convênios			Quais?						
☒ Sim ☐ Não			Anil. Odontoprev						
Moeda	0,30	Última produç.	01/11/2021	Valor última prod.	R\$ 397,50	Status retenção			
Data início	17/03/2022	Data final	01/06/2022	Tempo finalização	76 dia(s)	☐ Retenção eletiva ☒ Não trata-se de retenção			
1º contato	Data	30/05/2022							
Obs.: Contato no acesso 7133919040 foi falado com Lúia, que informou que Dra. Ana Luiza está com paciente e solicitou retorno após 12:00. Não possui número de Whatsapp. Enviado e-mail para: copcopcastelbranco@hotmail.com, porém retornou com a seguinte mensagem: Falha na entrega aos seguintes destinatários ou grupos: copcopcastelbranco@hotmail.com									
2º contato	Data	30/05/2022							
Obs.: Contato no acesso 7133919040 foi falado com Lúia, que informou que Dra. Ana Luiza está com paciente e solicitou retorno. Não possui número de Whatsapp. Não localizado outros telefone no google.									
3º contato	Data	31/05/2022							
Obs.: Contato no acesso 7133919040 so chama Não possui número de Whatsapp. Não localizado outros telefone no google.									
4º contato	Data	01/06/2022							
Obs.: Contato com sucesso com Dra. Ana Luiza no acesso 7133919040, Dra. reclama que o plano ano não faz o pagamento corretamente, e que não está mais atendendo nenhum beneficiário, e não aceita argumentação e não tem mais interesse. Deste modo iremos seguir com o desligamento									

5º contato	Data	11/05/2022	
Obs.:			
Motivo Retenção			
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem	☐ Ofertado suporte ☐ Outros	☐ Ofertado Divulgação	
Obs.:			
Motivo desligamento			
☐ Perda de de Contato ☐ Valores ☐ Removido prestador ☐ Dificuldade Sistema ☐ Regras Técnicas ☐ Baixa procura	☐ Problemas de Saúde ☐ Franquia ☐ Burocracia ☐ Sem local de Atendimento ☐ Migração ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Ameaça judicialização ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Atendimento apenas SUS	☐ Beneficiário Grossoleiro ☐ Alteração responsável técnico ☒ Glosas ☐ Outros ☐ Divulgação Indevida ☐ Informação prestada incorreta ☐ Aposentou ☐ Mudou de área ☐ Mais tempo com os filhos	
Obs. Geral Desligar Dra. ANA LUIZA DE LUNA VIEIRA CRO: BA - 8031, motivo glosas e não esta mais atendendo o plano.			
Sector responsável			
☐ TI ☐ Central de atendimento	☐ Análise técnica	☐ Comercial	
_____ Keilla Castro Caldas Coordenação			
_____ Agata B. Gomes Supervisão Gestão de Rede			
_____ Ivan Vaghini Administrativo			