

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Luana Santos		Qtd CRO(s)	1	Data	02/08/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
Odontolife	12556	RS	MAURICIO SILVEIRA				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
26/10/2021	PF	Operadora	SAD164996751771	14/04/2022			
Cidade	UF	nº de vidas	pº CRO(s) únicos divulgados				
CARAO DA CANOA	RS	25	1				
Atende outros convênios			Quais?				
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não							
Moeda	Última produç.	Valor última prod.					
0,45	abr/22	R\$ 85,30					
Data início	Data final	Tempo finalização					
14/04/2022	02/08/2022	110 dia(s)					
1º contato	Data						
	02/06/2022						
Obs.:							
Doutor teve muitos problemas com beneficiários que ligavam ao consultório na tentativa de saber mais sobre o plano, ficou extremamente insatisfeito com essa situação. Sinalizou que irá retornar aos atendimentos quando essa situação estiver resolvida, estipulamos o prazo de 30 dias para entrar em contato novamente.							
Retorno agendado autorizado pela gestão, deixaremos o retorno para o dia 27/06/2022.							
2º contato	Data						
	11/07/2022						
Obs.:							
Doutor informou que ao menos que tenhamos certeza de que as situações não irão acontecer novamente, o mesmo não retornará. Estamos em tratativa.							
3º contato	Data						
	21/07/2022						
Obs.:							
Encaminhado mensagem via whatsapp (51) 998080429.							
4º contato	Data						
	02/08/2022						
Obs.:							
Doutor sinalizou que não irá retornar aos atendimentos.							

5º contato	Data		
Obs.:			
Motivo Retenção			
<input type="checkbox"/> Oportado novos valores <input type="checkbox"/> Oportado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Oportado suporte <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Oportado Divulgação	
Obs.:			
Motivo desligamento			
<input type="checkbox"/> Perda de de Contato <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Removido prestador <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Ameaça judicialização <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio <input type="checkbox"/> Atendendo apenas SUS	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Migração <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> Mudou de área <input type="checkbox"/> Mais tempo com os filhos	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoiro <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> Divulgação indevida <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta	
Obs. Geral			
Doutor teve problemas com beneficiários que ligavam ao consultório afirm de contratar ao plano, o mesmo sinalizou que recebeu mais de 100 ligações. Keilla entrou em contato com o mesmo, porém não quis permanecer, estabelecemos o prazo de 30 dias para tentarmos novamente, ao entrarmos em contato profissional informou que não irá retornar.			
Setor responsável			
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise técnica	<input checked="" type="checkbox"/> Comercial	
Keilla Castro Caldas Coordenação	Dra. Annabella Borghioni Análise Técnica	Agata B. Gomes Supervisão Gestão de Rede	Ivan Vaghini Administrativo

* Demanda visível ao cliente e bem nota de recepcionista ou em andamento, mas foi feita registro urgente da colaboradora que criou o protocolo