



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Data

19/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

30550

PR

THAYSLA FERNANDA LUCHETTI

CNPJ

CPF

48900769000192

07200653993

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/02/2024

J

Dentista

SAD172061218114

10/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PR

PARANACITY

18

1

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

07/03/2024

R\$ 78,00

Data início

Data final

Tempo finalização

10/07/2024

19/09/2024

71 dia(s)

1º contato

Data

22/08/2024

Obs.:

[11:20, 22/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia!Passou pra Drª analisar o que foi proposto por melhorias nos atendimentos e experiência com o plano? Podemos sanar essa questão e insatisfação impulsionando os atendimentos.[09:36, 26/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Conseguiu analisar a proposta e passar para a Drª? Precisamos de um retorno para darmos sequencia na tratativa, e encerramos o protocolo o mais breve possível.[09:59, 26/08/2024] +55 44 92001-4558: Olá. Bom dia[09:59, 26/08/2024] +55 44 92001-4558: Tudo bem sim e você ?[10:00, 26/08/2024] +55 44 92001-4558: Até o final de semana lhe dou o retorno[10:05, 26/08/2024] Retenção Odontolife: Ok, espero que tenhamos muitas novas consultas. Bom dia, segue.

2º contato

Data

03/09/2024

Obs.:

14:07, 03/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª THAYSLA FERNANDA LUCHETTI CRO: PR - 30550, tudo bem? Venho novamente solicitar uma resposta ao que foi ofertado para melhorias referente as suas insatisfações. Como informado acima, podemos impulsionar seus atendimentos ao realizar essa ação comercial, estamos com muita procura por atendimentos na região, a Drª é muito importante pra rede, gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco. Juntamente a isso podemos melhorar sua tabela de valores, visto que a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de renovação.

3º contato

Data

03/09/2024

Obs.:

[14:07, 03/09/2024] +55 44 92001-4558: Olá. Boa tarde[14:07, 03/09/2024] +55 44 92001-4558: Tudo bem?[14:08, 03/09/2024] Retenção Odontolife: Tudo bem![14:08, 03/09/2024] +55 44 92001-4558: Às tabelas de valores foram enviadas pelo e-mail da dra ?[09:54, 04/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia! tudo bem? Segue a tabela atualizada, REAJUSTE aprovado conforme cálculo IPCA dos últimos 12 meses.Como a Insatisfação da Drª é referente a baixa demanda, conforme informações acima, nós podemos melhorar a divulgação da mesma e realizar indicações de beneficiários para aumentar o fluxo de pacientes.

4º contato

Data

04/09/2024

Obs.:

Lembrando que estamos fechando contratos com empresas em Paranacity, estamos aumentando gradativamente a rede de beneficiários, porém precisamos da continuidade da Drª conosco, pois ela é de extrema importância na cidade. Também podemos divulgar outras áreas de atuação para expandir os atendimentos.[10:05, 04/09/2024] Retenção Odontolife: Visto que a insatisfação pode ser corrigida, não vejo o por que do descredenciamento, logo que estamos aumentando a rede de vidas na cidade.[15:30, 09/09/2024] +55 44 92001-4558: Boa tarde Tudo bem?

5º contato

Data

09/09/2024

Obs.:

[15:32, 09/09/2024] +55 44 92001-4558: Sim, porque a gente não está tendo procura pelo plano. Quais às empresas que tem credenciamento com o plano?[15:41, 09/09/2024] Retenção Odontolife: Temos contrato ativo com a empresa GTFoods. E em negociação para fechar novos contratos, como informei estamos em busca de aumentar a rede de beneficiários na cidade.[09:52, 17/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia tudo bem? Com tudo o que foi proposto para melhorias no atendimento e experiência da Drª com o convênio, podemos manter a parceria? Assim já podemos atualizar os novos valores aprovados em sistema e seguir com a abertura do protocolo de ação comercial de divulgação para impulsionarmos os atendimentos da clínica.[09:54, 17/09/2024] Retenção Odontolife: Aguardo uma resposta para darmos andamento na tratativa, e assim encerramos o protocolo o mais breve possível![16:06, 17/09/2024] +55 44 92001-4558: Boa tarde[16:06, 17/09/2024] +55 44 92001-4558: Tudo bem?[16:07, 17/09/2024] +55 44 92001-4558: A gente gostaria de cancelar[16:07, 17/09/2024] +55 44 92001-4558: ObrigadoAberto chamado: SAE172674998047 para o credenciamento.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☒ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a clínica, foi confirmado suas insatisfações referente a baixa demanda de pacientes na cidade. Proposto uma ação comercial de divulgação para impulsionarmos os atendimentos da Drª, e foi deixado claro que estávamos em constante crescimento na rede de beneficiários em Paranacity, pois temos contrato ativo com a empresa GTFoods que referente a sua satisfação poderíamos solucionar. Ofertado REAJUSTE de valores, porém Drª não quis permanecer e quis seguir com seu descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro