

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
Andrey Vidal Siqueira				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				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	07/03/2024	R\$ 78,00		
Data inicio	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 encerrarmos 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				
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 oferecido 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 reajuste.				
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: As 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? Conto o que o 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 encerrarmos 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

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input checked="" type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro