



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

MONIZE SANTOS CIPRIANO

Data

20/12/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

59974

MG

ANDREZZA MORAIS MORONTE

CNPJ

CPF

-

12674252618

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/09/2022

F

Operadora

SAD169625675238

02/10/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

UBERABA

605

15

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

02/10/2023

20/12/2023

79 dia(s)

1º contato

Data

16/10/2023

Obs.:

Bom dia, Contato pelo (34) 991155818 10h00 16/11/2023, em tentativa de retenção solicitei que a Drª relatasse sobre suas queixas, aguardando retorno.

2º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

Boa tarde, Retorno da Drª : [10:44, 22/11/2023] +55 34 9115-5818: Bom dia Monize [10:44, 22/11/2023] +55 34 9115-5818: Tudo bem?Já repassei para três pessoas diferentes que entraram em contato comigo a respeito [10:45, 22/11/2023] +55 34 9115-5818: Por isso não tinha te respondido 😊 Assim que finalizar meus atendimentos te repasso a respeito [10:47, 22/11/2023] Retenção - Odontolife: Perfeito, obrigada. Enviei uma nova mensagem para verificar o motivo

3º contato

Data

11/12/2023

Obs.:

Resposta da Drª ao contato anterior:[12:25, 06/12/2023] +55 34 9115-5818: Bom dia[12:26, 06/12/2023] +55 34 9115-5818: Falta de compromisso de pacientes com horários estabelecidos, falta de Clareza quanto as coberturas de procedimentos (a frase que mais ouvi sempre foi " a pessoa que me vendeu falou que cobria tudo então você tem que fazer") perfil de paciente mau educado em sua grande maioria[12:27, 06/12/2023] +55 34 9115-5818: E muita burocracia com o token que depende da boa vontade do paciente para compartilhar e finalizar guia de maneira antecipada antes dos atendimentos

4º contato

Data

19/12/2023

Obs.:

Boa tarde, sem retorno ao contato anterior. Enviei nova mensagem 12:13 (34) 991155818. Aguardando retorno.

5º contato

Data

20/12/2023

Obs.: Bom dia, em resposta ao contato anterior: Foi enviado um áudio explicando para a Drª que ela poderia enviar o nome dos beneficiários para que não indicassemos mais eles para a clínica e vice e versa, porém ela informou que não se trata de um ou dois casos, e a interação foi: [13:41, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Tudo bem Drª, gostaria de saber se analisou as mensagem que enviei acima, sobre como resolver o problema com beneficiários arrogantes e poder melhorar sua satisfação com o plano. [13:41, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Tem algo que possamos fazer para que a Drª continue com a parceria? [14:05, 19/12/2023] +55 34 9115-5818: Analisei sim [14:05, 19/12/2023] +55 34 9115-5818: Contudo não vejo uma maneira de filtro para esse perfil de pacientes

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

☒ Beneficiário Grosseiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral Em contato com a clínica desde 16/10/2023 a mesma informou que os beneficiários do plano são grosseiros, falta de compromisso de pacientes com horários estabelecidos, falta de Clareza quanto as coberturas de procedimentos (a frase que mais ouvi sempre foi " a pessoa que me vendeu falou que cobria tudo então você tem que fazer") perfil de paciente mau educado em sua grande maioria. A Drª não tinha insatisfações com o plano em si. Orientei que poderíamos retirar esses pacientes grosseiros dos seus atendimentos e não indica-los mais, porém não houve reversão.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro