

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				01/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	3826	DF	SOLANGE CORREA DE SOUSA	
CNPJ	CPF			21524625000122
				77404874149
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/05/2023	J	Operadora	SAD172717952022	24/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	3.643	296	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/09/2024	01/10/2024	1 dia(s)		

1º contato Data 30/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

- Status retenção**
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 30/09/2024

Obs.:

[15:09, 30/09/2024] +55 61 9259-4590: Boa tarde Jéssica!
 [15:09, 30/09/2024] +55 61 9259-4590: Tudo bem?
 [15:10, 30/09/2024] +55 61 9259-4590: Já tem mais de um ano que tenho parceria com vocês.
 [15:10, 30/09/2024] +55 61 9259-4590: Recebi 3 pacientes do convênio. Não consegui atender nenhum.

3º contato Data 30/09/2024

Obs.:

[15:10, 30/09/2024] +55 61 9259-4590: Todos vieram da Dental Uni A plataforma da Odontolife, não reconhecia as carteirinhas.
 Entrei em contato com a Odontolife, dizia que era Dental Uni. Entrava em contato com a Dental Uni, dizia que era com a Odontolife. Nesses 3 pacientes foi assim, todas as vezes. Fiquei sem suporte pra atendimento.
 [15:15, 30/09/2024] +55 61 9259-4590: Então, a insatisfação, primeiro é a falta de demanda de pacientes e a segunda razão foi a falta de suporte. Mesmo eu explicando a situação tanto pra Odontolife quanto pra dental Uni.

4º contato Data 01/10/2024

Obs.:

[08:23, 01/10/2024] :Entendo que você esteja considerando se desligar do convênio, mas gostaria de conversar sobre uma alternativa. Tenho algumas ideias para aumentar a sua visibilidade e atrair mais pacientes, o que poderia ajudar a compensar qualquer perda que você tenha sentido. Que tal conversarmos sobre estratégias de divulgação que podem trazer um retorno positivo para o seu consultório? Há um chamado que abrimos no site para PROSPEÇÃO DE NOVOS BENEFICIARIOS, essa ação visa impulsionar a procura dos pacientes por seu atendimento, aumentando a visibilidade de seu consultório.

5º contato Data 01/10/2024

Obs.:

[08:32, 01/10/2024] +55 61 9259-4590: Bom dia Jéssica! Agradeço a oferta. Pode continuar a efetuar o cadastramento, por favor
 [09:05, 01/10/2024] : Eu percebi que você não está completamente satisfeita aqui, e Dra. é importante para nós.
 Estamos dispostos a fazer ajustes para que você se sinta mais confortável e satisfeita, e eu me disponibilizar para dar suporte exclusivo para doutora, será um diferencial enorme para a eficácia em seu atendimento junto ao plano.
 [09:06, 01/10/2024] : Podemos contar com a sua permanência?
 [10:06, 01/10/2024] +55 61 9259-4590: Pode continuar com o desligamento Jéssica. Muito grata.
 [10:48, 01/10/2024] : Tudo bem doutora, irei realizar o formulário da desativação. De qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco disposta a atender, e lamento não ter dado certo. Desejarei sucesso.

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
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Beneficiário Grosseiro
- 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

Dra gradeca a atenção mas diz não ter interesse em manter a parceria, mesmo tendo ofertado suporte e divulgação;

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro