



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

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;

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 BENEFICIÁRIOS, 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 descastramento, por favor
[09:05, 01/10/2024] : Eu percebi que você não está completamente satisfeito aqui, e Dra. é importante para nós.
Estamos dispostos a fazer ajustes para que você se sinta mais confortável e satisfeito, 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. Desejo-lhe 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

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☒ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Dra agradece 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