



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL		Data		15/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	9910	PA	STEFANI DE SOUSA LIMA		
CNPJ		CPF			
45865794000194		03490901223			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
12/07/2023	J	Operadora	SAD169643144346	04/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PA	SANTAREM	113	1		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
04/10/2023	15/01/2024	103 dia(s)			
1º contato		Data 22/11/2023			
Obs.: [11:00, 17/11/2023] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life parceira da Dental Uni.[11:01, 17/11/2023] +55 93 9139-6814: Agradecemos seu contato com a Infinity Clinic. ☺ Responderemos assim que possível[11:01, 17/11/2023] Retenção: Falo com a Drª STEFANI DE SOUSA LIMA 99107[11:02, 17/11/2023] Retenção: Preciso de um retorno para prosseguir com a sua solicitação.[14:13, 17/11/2023] +55 93 9139-6814: não irei mais participar do plano, por isso pedi o descredenciamento[14:22, 17/11/2023] Retenção: Entendi, teve alguma queixa ou insatisfação ?[10:07, 22/11/2023] Retençã: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life parceira da Dental Uni. Retençã: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life parceira da Dental Uni.					
2º contato		Data 24/11/2023			
Obs.: Boa tarde, Tentativa de contato pelo (93) 99139-6814 número não chama em ligações, nova mensagem no whatsapp 16:40.					
3º contato		Data 07/12/2023			
Obs.: Boa tarde, email enviado INFINITYCLINICSTM@HOTMAIL.COM 17:30, aguardando retorno.					
4º contato		Data 05/01/2024			
Obs.: Entramos em contato com a Drª às 10:46, para entender o motivo de descredenciamento. A mesma informa que não possui interesse em continuar com planos, ela pretende atender apenas pacientes particulares. Segue interação com a Drª: [10:46, 05/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:46, 05/01/2024] Retenção: Por gentileza Drª Stefani, poderia me informar qual seria o motivo ou insatisfação com o plano ?[10:46, 05/01/2024] Retenção: Teria algo que pudéssemos fazer para manter nossa parceria ?[10:46, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: Olá[10:46, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: Não irei trabalhar com planos [10:46, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: Fico muito triste com a sua decisão, mas não podemos fazer nada além de respeitar sua decisão. Fico muito triste com a sua decisão, mas não podemos fazer nada além de respeitar sua decisão.					

5º contato Data 05/01/2024

Obs.:  
[10:49, 05/01/2024] Retenção: Entendo Drª Stefani, teria algo pudéssemos fazer continuar com a parceria ? Podemos lhe ofertar uma a Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda.[10:50, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: Não será necessário[10:50, 05/01/2024] Retenção: Se caso a Drª tiver alguma em relação ao sistema podemos dispomos de um setor exclusivo para dar todo Suporte e auxilio para o profissional, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento.[10:50, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: Como faço para descredenciar[10:50, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: ?  
[10:52, 05/01/2024] Retenção - Odontolife: Conforme foi aberto seu protocolo de desligamento, irei dar seguimento por este protocolo 40641420231004000097

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.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 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 checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Em contato com a Dra, a mesma informa que não possui interesse em continuar atendendo por planos. Tentamos fazer uma contraproposta, ofertamos ação de divulgação, treinamento e suporte, a mesma está credenciada a menos de um ano e não poderíamos ofertar reajuste. Tentamos insistir na reversão de tal decisão, no entanto a Dra pediu para prosseguir com o seu desligamento.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes	Maykon Dal'Negro
----------------	------------------