

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Colaborador	ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL			
Data	15/01/2024			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	9910	PA	STEFANI DE SOUSA LIMA	
CNPJ	45865794000194	CPF	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 inicio	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. ☺ Respondemos 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] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome				

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.:		
Intramos em contato com a Drª ás 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: Ola[10:46, 05/01/2024] +55 92 8852-2010: Não irei trabalhar com planos		

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 ação de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o seu 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 disponibilizar um setor exclusivo para dar todo suporte e auxílio para o profissional, atendemos de segunda à 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.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "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 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 Público | <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.

Setor 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