



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		Data		29/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	1644	AP	JOHANNE DRISSA COSTA MARTINS		
CNPJ		CPF			
-		06299263369			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
09/02/2022	F	Operadora	SAD17031678441	21/12/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
AP	MACAPA	2.186	53		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
21/12/2023	29/12/2023	8 dia(s)			
1º contato		Data			
		21/12/2023			
Obs.:					
Boa tarde, Foi encaminhado mensagem para a Drª às 17:27, para verificar o motivo do desligamento. Aguardando retorno da mesma.					
2º contato		Data			
		22/12/2023			
Obs.:					
Bom dia, Em contato com a Drª às 08:10, a mesma pediu para prosseguir com o desligamento. Segue interação com a Drª: [07:30, 22/12/2023] +55 96 9145-8066: Bom dia [07:31, 22/12/2023] +55 96 9145-8066: Baixa procura, tabela baixa de procedimentos e glosas [07:31, 22/12/2023] +55 96 9145-8066: Demora em liberação de procedimentos [07:31, 22/12/2023] +55 96 9145-8066: Instabilidade da plataforma					
3º contato		Data			
		22/12/2023			
Obs.:					
CONTINUAÇÃO: [08:05, 22/12/2023] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [08:06, 22/12/2023] Retenção: Entendo Drª Johanne, gostaríamos muito de continuar com essa parceria e melhorar sua satisfação conosco. Drª verifiquei que a mesma possui direito ao REAJUSTE DE TABELA de valores, posso estar enviando a tabela reajustada conforme o calculo IPCA para o setor responsável analisar.[08:06, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Podemos realizar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar a sua demanda.					
4º contato		Data			
		22/12/2023			
Obs.:					
CONTINUAÇÃO:[08:07, 22/12/2023] Retenção: TREINAMENTO caso tenha alguma dificuldade com o sistema podemos mandar um vídeo gravada de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online, SUPORTE dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte e auxílio ao profissional, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00. Qualquer dúvida ou o que precisar de ajuda pode estar entrando em contato com esse número (41) 9233-6357 ou conosco mesmo.					

5º contato Data 22/12/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [08:41, 22/12/2023] +55 96 9145-8066: Agradeço, mas prefiro realizar o desligamento mesmo  
[08:44, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Tem algo a mais que poderíamos fazer pela Drª? Para que possamos continuar com a nossa parceria ?  
[08:44, 22/12/2023] +55 96 9145-8066: Não. Bom dia, Por gentileza, retirar a Drª de divulgação e redirecionar para a retenção para continuar com a tratativa.

### 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 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 checked="" 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 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

Entramos em contato com a Drª para saber o motivo de descredenciamento, a mesma informou que seria pela baixa demanda, valores e glosas. Ofertamos ação de divulgação, reajuste de tabela e suporte, mesmo com todas as propostas oferecidas para tentar reter a Drª, ela pediu para seguir com o 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