

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
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 inicio	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 ás 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 ás 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 cálculo 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 à 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 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 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 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

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