



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

3

Data

12/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

46715

RJ

LUCIANA OLIVEIRA PORTES DA SILVA

CNPJ

CPF

00508753000102

04140261790

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/07/2020

J

Operadora

SAD168570670820

02/06/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

NILOPOLIS

140

7

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

26/01/2024

R\$ 250,40

Data início

Data final

Tempo finalização

02/06/2023

12/03/2024

284 dia(s)

1º contato

Data

13/07/2023

Obs.:

enviado whatsapp (21 98270-4059), 13/07/2023 às 13:57 ofertando o reajuste contratual para retomar a parceria. Aguardando retorno

2º contato

Data

31/07/2023

Obs.:

Enviado whats app à Dra - 21 98270-4059, em 31/07/2023 às 15:41 respondendo sobre às normas técnicas; ofertando ação de diulgação; ofertando reajuste ; ofertado reciclagem ; informado contato do suporte ao dentista .Segue print. aguardando retorno

3º contato

Data

23/08/2023

Obs.:

Tentativa de contato via telefones (21) 982704059, (21) 27916778, em 23/08/2023 às 10:16 e 10:17, com à finalidade de ofertar reajuste contratual, uma vez que à cidade não possui credenciado na área de cirurgia. Registrado SAE169279711268 para credenciamento da área em questão. Enviado whats app- 21 98270-4059, em 23/08/2023 às 10:26 ofertando reajuste , tentei localizar algum outro contato na rede (google/instagram) p/ poder contatá-la , porém os contatos são os mesmos que temos cadastrados.Aguardando retorno.

4º contato

Data

12/01/2024

Obs.:

Segue tabela aprovada de reajuste, por gentileza avaliar e caso esteja de acordo nos sinalize, para que possamos atualizar em seu cadastro. Lembrando que precisamos do seu ACEITE para alterar os valores em sistema. Aguardamos seu retorno. --- 17/01 - [12:46, 12/01/2024] +55 21 98270-4059: Boa tarde Não tenho como trabalhar com cirurgia , prótese por esses valores Eu pago ao laboratório 160 na coroa de ceromero e 130 no metal Extração também não tenho como receber 30,66 se utilizo os melhores anestésicos Se essa for a melhor tabela realmente não temos aceitar ---

5º contato Data 29/01/2024

Obs.: Verificando a questão dos valores, pois a mesma acha que dentro da consulta lançada já possui limpeza e por isso solicitou os valores maior. Explicando a mesma sobre como realizamos o lançamento de guias. 22/02 - Liguei no telefone (21) 27916778 22/02 às 14h03, porém deu apenas como chamada finalizada, porém não chamou e não estava como (chamada em curso). Enviado whatsapp novamente (21) 982704059 e e-mail cleardent2020@gmail.com 7ª TENTATIVA. --- 8ª TENTATIVA: Enviado whatsapp novamente (21) 982704059 e e-mail cleardent2020@gmail.com 26/02. --- 27/02 - nformamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através dos telefones da clínica (21) 982704059, (21) 27916778 e do email cleardent2020@gmail.com 29/01/2024 08:18 06/02/2024 08:00 07/02/2024 08:35 14/02/2024 08:47 15/02/2024 15:45 19/02/2024 10:26 22/02/2024 14:11 26/02/2024 08:22. Caso não haja retorno da mesma dentro de 10 dias úteis até o dia 12/03/2024, seguir com o desligamento da mesma. Enviado e-mail também sobre o desligamento.

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 Grosseiro

☐ 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral Realizado o reajuste de tabela, onde a mesma não aceitou e solcitiou melhora em alguns valores, que foi reajustado novamente. Após isso a mesma não nos deu retorno desde o dia 29/01/2024. Última guia lançada 21/03/2023. Não encontrado nenhum meio de contato no google, redes sociais e concorrentes.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro