

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	3
				Data	12/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	27715	RJ	GLEICE CARNEIRO VIANA		
CNPJ	CPF			00508753000102	07604511767
Data inclusão	14/03/2018	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
		J	Operadora	SAD168570670820	02/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NILOPOLIS	140		7	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	26/01/2024	R\$ 250,40			
Data inicio	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 divulgação; ofertando reajuste ; ofertado reciclagem ; informando 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 , protese por esses valores Eu pago ao laboratório 160 na coroa de ceramico e 130 no metal Extração também não tenho como receber 30,66 se utilizo os melhores anestésico 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 - informamos 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

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <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 SELEÇÃO "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" 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 type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                 |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                |   |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

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

## Obs. Geral

Realizado o reajuste de tabela, onde a mesma não aceitou e solicitou 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

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro