

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			6
	Data			21/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	38637	RJ	REJANE DA SILVA MUNIZ	
CNPJ	CPF			
07783748000157		06878402794		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
01/06/2020	J	Operadora	SAD171337684996	17/04/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	13.102	739	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
2,86	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
29/04/2024	21/08/2024	114 dia(s)		

1º contato Data 29/04/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Bom dia,  
Tentativa de contato nos telefones sem sucesso. Encaminhado EMAIL:dentalrioclinica@gmail.com, para averiguar situação, oferendo suporte/treinamento. aguardando resposta.

2º contato Data 29/05/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Bom dia.  
Tentativa de contato: (21) 37987177, (21) 31542000 sem sucesso. Sem retorno via e-mail.

3º contato Data 03/06/2024

**Obs.:**

Em contato via ligação falei com FERNANDO, que fez diversas reclamações acerca da burocracia do sistema, protocolos, acesso, liberação, suporte , mencionou a insatisfação também sobre os valores, visto que realizam urgência e emergência.  
Perguntei se eles possuam o número do SUPORTE , e ele relatou ter muita dificuldade no contato conosco. Verificado direito ao reajuste, é RIO DE JANEIRO ,as clinica de URGENCIA E EMERGENCIA há 5 , para 13806 vidas. Dr. me passou contato qual não está na divulgação 21992794180 para que possamos conversar; Enviado mensagem pedindo a sugestão nos valores;

4º contato Data 06/06/2024

**Obs.:**

Conforme retorno do Dr. o mesmo deseja o valor de 150 por cada atendimento de urgência para que continue atendendo, visto que ele lança dois atos, o consulta de emergencia e o procedimento.  
8100057 Consulta de emergencia 24 horas R\$110,00 ( o que já recebe)  
e sugeriu 40 reais por cada segundo procedimento que lança pois o valor é R\$25,00 atualmente, ou seja , sugere valores nos seguintes procedimentos:

5º contato Data 21/08/2024

**Obs.:**

Bom dia,

Em contato com a clinica, aceitaram o novo valor autorizado pela gestão e irão permanecer com a operadora visto que estavam aguardando o respaldo do reajuste para saber se iriam continuar ou iam seguir com o desligamento:

**Ação Retenção**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input checked="" 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".**

Moeda já aplicada e clinica já cliente dos novos valores.

**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 type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

**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