



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
Camila Guilherme	02/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
DENTALUNI	59769	SP	NILMARA ALVES LARA

CNPJ	CPF
-	27354080861

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/05/2014	F	Operadora	SAD168660226825	12/06/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	PIRACICABA	2.231	31

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,43	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
12/06/2023	02/10/2023	112 dia(s)

Status retenção
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

1º contato Data

**Obs.:**  
Em contato através do WhatsApp 19 98264-4424, e em retorno Dra informa que Eu quero o descredenciamento. Não quero mais conversar que não foram pagas, porque já foi conversado. Eu quero o descredenciamento. Informo a Dra novamente que me enviando o numero das guias posso estar verificando com a auditoria técnica o que houve. E a mesma informa: As guias estão no sistema de vocês - Reforçando que eu quero o descredenciamento.  
~~Tentei localizar guias no sistema porém nenhum resultado foi encontrado.~~

2º contato Data

**Obs.:**  
Encaminhado mensagem para (19) 982644424 para verificar solicitação  
Não é possível seguir desligamento por se tratar de demanda IAMSPÉ

3º contato Data

**Obs.:**  
Tratativas iniciais nos seguintes protocolos:-40641420230412000304 ----18/04/2023-Entrado em contato via whatsapp , em 18/04/2023 às 12:52 cuja profissional confirma os dados , questionado a mesma se à informação de intenção de credenciamento procede devido a valores , a mesma confirma que sim e que também é devido a glosas e retenção imprópria do INSS , anexado cronograma de envio de comprovante do INSS , informado que a mesma possui direito a reajuste contratual e solicitadas às guias para verificar via sistema . porém sem resposta.

4º contato Data

**Obs.:**  
40641420230518000078  
18/05/2023-Bom dia, Em contato para validação 19 98264-4424, informou que a Drª não atende mais pelo plano, questionada o motivo a mesma informou que ``Pelo pagamento, a Dra faz o canal e o convênio não esta pagando. E ainda desconta o INSS todo mês, mesmo ela fazendo o processo de retenção no site - Já solicitamos o descredenciamento desde o mês passado por telefone ``

5º contato Data

**Obs.:**  
Continuação do protoc.:23/05/2023-Realizado tentativa de contato nos números (19) 34326724 e (19) 98264-4424 às 11:09 chamam até cair, encaminhado mensagem no whatsapp (19) 98264-4424 questionando o numero das guias que a Dra não recebeu pois em nosso sistema consta que a Dra nunca lançou guias pelo plano, aguardando retorno.

02/06/2023-Em contato telefônico (19) 34326724 15h53 Amanda informa que a Dra estará na clinica somente na segunda-feira período da manhã.

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.:** **OBIGATÓRIO 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 checked="" 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"/> Carteira de Clientes Particular <input type="checkbox"/> Estudos
<input type="checkbox"/> Servidor Publico <input type="checkbox"/> Mudou de Área
<input type="checkbox"/> Óbito <input type="checkbox"/> Motivos Particulares

**Necessário abertura de protocolo**

☐ SIM ☐ NÃO

**Obs. Geral**  
Encam.msg no Whats,em ret.Dra informa q "Eu quero o descred.Não quero mais conversar q não foram pagas,pq já foi conversado.Eu quero o descred.".Peço a Dra novamente que me enviando o nº das guias posso vericar c/a audit.técnica. A mesma resp: As guias estão no sistema de vcs-Reforçando q eu quero o descredenciamento.

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