

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
				Data	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 inicio	Data final	Tempo finalização				
12/06/2023	02/10/2023	112 dia(s)				

1º contato Data 12/06/2023

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 norém nenhum resultado foi encontrado.

2º contato Data 21/06/2023

Obs.:

Encaminhado mensagem para (19) 982644424 para verificar solicitação

Não é possível seguir desligamento por se tratar de demanda IAMSPE

3º contato Data 02/10/2023

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 _norém sem resposta.

4º contato Data 02/10/2023

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 02/10/2023

Obs.:

Continuação do protoc.:23/05/2023-Realizado tentativa de contato nos números (19) 34326724 e (19) 98264-4424 ás 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.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "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 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"/> Regras 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

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