

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
Monize Cipriano				13/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
DENTALUNI	16489	SC	YANETT DE LA CARIDAD MONTOYA PRADO	
CNPJ	CPF			
-				85779977585
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
24/04/2019	J	Operadora	SAD168614911661	07/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
-	-	761		
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
07/06/2023	13/11/2023	159 dia(s)		

1º contato	Data	19/07/2023
Obs.:		
Enviado whats app- 49 8437-9461, em 19/07/2023 às 13:47 ,questionando o motivo pelo qual à Dra não está atendendo mais ao plano , informei à mesma que la possui direito a reajuste contratual , se ela me autoriza solicitar junto ao setor responsável, para após devolutiva deles, avaliar se é possível retomar à parceria. Aguardando retorno.		

2º contato	Data	02/08/2023
Obs.:		
Entrei em contato via telefone (49) 34331835- e no whats (49) 984379461 às 17:32, buscando entender o porque do descredenciamento, porém foi falado que a Dr.(a) não se encontra mais na clínica e após a ligação contei no whats para saber se tem alguém no lugar da mesma como RT .Aguardando retorno		

3º contato	Data	18/08/2023
Obs.:		
Envio whatsapp (49) 984379461 18/08 às 16h44 foi informado que:[16:44, 18/08/2023] Retenção - Odontolife: Verificamos que a Drª YANETT DE LA CARIDAD MONTOYA PRADO CRO: SC - 16489 saiu da clínica isso?[16:45, 18/08/2023] +55 49 8437-9461: Sim[16:45, 18/08/2023] +55 49 8437-9461: Faz tempo[16:45, 18/08/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, e possui algum outro responsável técnico que atende pelo plano?[16:45, 18/08/2023] +55 49 8437-9461: Acho que não [16:45, 18/08/2023] Retenção - Odontolife: Podemos apenas realizar a troca de RT, e continuam com os atendimentos pelo plano normalmente. Como a Drª era a responsável e ela saiu, no momento a clínica está sem responsável		

4º contato	Data	21/08/2023
Obs.:		
Entrado em contato via fone -(49) 98437-9461 , em 21/08/2023 às 11:11, conversado com secretária Eduarda , cuja qual novamente confirmou à saída da Dra Yanet e informou que quem está responsável pela Clínica é a Dra Letícia , pediu que eu enviasse e-mail aos cuidados da mesma, p/ confirmar se irá assumir à responsabilidade de RT da clínica.Envio e-mail chapecentrodespecialidades@gmail.com, em 21/08/2023 às 11:33 solicitando validação de atendimento e questionando referente à troca de RT (possivelmente Dra Letícia)		

5º contato Data 27/10/2023

Obs.:

Boa tarde, Dr.(a) YANETT DE LA CARIDAD MONTOYA PRADO , tudo bem? 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 de ligações telefônicas (49) 34331835, (49) 984379461, whatsapp (49) 984379461 e email chapecentrodespecialidades@gmail.com- 19/07/2023-Whats-02/08/2023-Telefone-18/08/2023-Protocolo e Whats-21/08/2023-Telefone-22/08/2023-E-mail-30/08/2023-Telefone-13/09/2023-E-mail-26/09/2023-Telefone e E-mail-09/10/2023-E-mail-19/10/2023-Telefone-27/10/2023-Protocolo e E-mail-Entretanto, considerando que não tivemos retorno , aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Em contato desde o dia 19/07/2023, questionando os motivos pelos quais a Drª deseja desligamento, a clínica informou no dia 02/08/2023 que a mesma não atende mais no local, foi perguntado sobre quem estaria substituindo a Drª como RT, no dia 21/08 novamente confirmou à saída da Dra Yanet e informou que a responsável pela Clínica é a Dra Letícia, pediu que eu enviasse e-mail aos cuidados da mesma, p/ confirmar se irá assumir à responsabilidade de RT da clínica, foi solicitado a nova tabela de valores. Drª não retornou com a aprovação da tabela atualizada.

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