

Formulário - Processo de Retenção



| | | | | |
|---|----------------|--------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Qtd CRO(s) | | | | 1 |
| Colaborador | | | 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 | | |
| Status retenção | | | | |
| <input type="checkbox"/> Retenção Efetiva | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento | | | | |
| <input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção | | | | |

Obs.:
Enviado whats app- 49 8437-9461, em 19/07/2023 Às 13:47 ,questionando o motivo pelo qual a 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.: | | |
| <p>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 contatei no whats para saber se tem alguém no lugar da mesma com RT .Aguardando retorno</p> | | |

| 3º contato | Data | 18/08/2023 |
|--|------|------------|
| Obs.: Enviado 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.: | | |
| <p>Entrado em contato via fone -(49) 98437-9461, em 21/08/2023 às 11:11, conversado com secretária Eduarda, cuja qual novamente confirmou a 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 a responsabilidade de RT da clínica. Enviado e-mail chapecentrodeespecialidades@gmail.com, em 21/08/2023 às 11:33 solicitando validação de atendimento e questionando referente à troca de RT (possivelmente Dra Letícia)</p> | | |

| | | |
|-------------------|-------------|------------|
| 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 e-mail chapechantedespecialidades@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 SELECIONE "OUTROS".

| Motivo desligamento | | |
|--|---|--|
| <input checked="" 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 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 | | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ 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 a 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 a responsabilidade de RT da clínica, foi solicitado a nova tabela de valores. Drª não retornou com a aprovação da tabela atualizada.

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes