



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		9	
DUANY VITÓIA BALHUK		Data		18/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	11463	PE	IGOR RAFAEL CAVALCANTI MARQUES		
CNPJ		CPF			
07371161000130		08827827463			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
01/08/2017	J	Operadora	SAD16945259624	12/09/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PE	PAULISTA	268	93		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO		-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,41	05/05/2022	R\$ 43,20			
Data início	Data final	Tempo finalização			
12/09/2023	18/01/2024	128 dia(s)			
1º contato		Data 31/10/2023			
Obs.: Liguei no telefone (81) 34331627 31/10 às 11h21, falei com o Silvio, atual responsável da clínica e informou que mais de 1 ano que não recebe do plano, informou sobre a burocracia do plano, liberação das guias, ofertei suporte, treinamento e reajuste de tabela. Irei verificar com o setor responsável sobre não terem recebido ano passado sendo que foi enviado as NOTAS FISCAIS. Passou o telefone da clínica (81) 971085278 para mandar tudo certinho para ele, informou que alterou o quadro de prestadores e a razão social da clínica, verificando se o CNPJ alterou também.					
2º contato		Data 31/10/2023			
Obs.: Segue protocolos informando sobre o aviso de crédito e as NFS enviada pelo responsável! Poderiam me enviar os comprovantes referente as Notas Fiscais enviadas da nota anterior, por gentileza, desde o credenciamento da clínica? Irei deixar em anexo as NF que foi enviada de todos os meses. -- Ultimo pagamento doi feito em 29/04/2022, os pagamentos sao muito antigos e nao esta mais diponivel os comprovantes.					
3º contato		Data 06/12/2023			
Obs.: Em conversa com o Dr Silvio no telefone (81) 34331627 06/12 às 12h00, pedi ao mesmo que se pudesse verificar com o gerente do banco o comprovante desse último pagamento, pois até então foi informado que tinha sido pago. Informou que a Conta é 0523135 e a Agência é 160. Informei que podemos estar realizando o reajuste de tabela, conforme calcula IPCA, e concordou. Assim que tiver um retorno entrarei em contato. Pedi a alteração do E-mail para: CEMOLASAUDE@GMAIL.COM --- Drª tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Setembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,30 para 0,31 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,7357% sem reajuste desde 01/08/2017. -- 12/01					
4º contato		Data 12/01/2024			
Obs.: Enviado e-mail CEMOLASAUDE@GMAIL.COM e liguei no telefone (81) 34331627 12/01 às 11h46, informei ao mesmo que conseguimos realizar o reajuste desde o credenciamento, pedi ao mesmo para analisar os valores e me informar se está de acordo ou não, o mesmo pediu para eu retornar às 16h00.					

5º contato	Data	18/01/2024
Obs.: Enviado e-mail CEMOLASAUDE@GMAIL.COM questionando se consegue me enviar as confirmações ainda hoje. 18/01. Dr enviou contrato social o CNPJ tudo, mas foi alterado o CNPJ e Razão social, corpo clínico. Marcos o consultor da cidade dará continuidade no credenciamento e irei realizar o desligamento da clínica.		

Ação Retenção		
☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros
Obs.: OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".		
Motivo desligamento		
☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoeiro
☐ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração Responsável Técnico
☒ Removido Prestador	☐ Sem Local de Atendimento	☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema	☐ Prazo Liberação de Guias	☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas	☐ Apenas procedimentos Estéticos	☐ Aposentou
☐ Baixa Procura	☐ Dificuldade de Contato com a Central	☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida	☐ Burocracia Operadora	☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização	☐ Terceirização de Atendimento	
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo			
☐ SIM	☐ NÃO		
Obs. Geral Dr Silvio informou que houve mudanças na clínica e solicitou a retirada de alguns prestadores que não fazem mais parte do corpo clínico, houve alteração de CNPJ - RAZÃO SOCIAL e inclusão de outros prestadores!			
Setor responsável			
☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial

_____	_____
Agata B. Gomes	Maykon Dal'Negro