

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
			Data	24/11/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	12987	PE	LUNA DE ARAUJO CAVALCANTI	
CNPJ	CPF			
37837463000112	09790204418			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/10/2022	J	Operadora	SAD169262028264	21/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PE	RECIFE	1.226	142	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
21/08/2023	24/11/2023	95 dia(s)		
1º contato	Data	05/10/2023		
Obs.:				
Em contato com à Dra via whats app- 81 99729-6021, em 05/10/2023 às 10:33 questionando se à Dra ainda não havia recebido o valor que estava pendente , cuja qual respondeu que não, diante disso (sem caráter de exceção) pedi que me enviasse à NF emitida , fiz a conferência entre a mesma e o aviso de crédito , da competência de maio de 2023 ,vi que estava tudo correto e inclusive à Dra enviou à NF corrigida via e-mail p/ o setor de produção, cujo foi recepcionado pela colaboradora Cleiziane informando que estava tudo correto (e-mail enviado em 13/07/2023) seguem prints.Registrei um protocolo anexando à nota fiscal , o aviso de crédito e o print do e-mail direcionado ao setor de produção				

2º contato	Data	05/10/2023		
Obs.:				
Realizado beneficiário oculto 05/10 ás 14h44, onde secretária CONFIRMOU atendimento pelo plano, como segue em anexo!				

3º contato	Data	26/10/2023		
Obs.:				
Drª tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Setembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 5,1852% sem reajuste desde 26/10/2022. Não ficou claro no histórico do protocolo qual o mês estava pendente de nota fiscal e quais orientações foram repassadas quanto a isso. Por gentileza inserir complemento de detalhamento enfatizando o mês o valor e quando que foi enviada a nota. Sobre reajuste - Autorizado aplicar índice IPCA 5% - Moeda base 0,37 - sem atos diferenciados, apenas ORTODONTIA 0,30 (EM ANEXO). Outro ponto é que o protocolo está visível				

4º contato	Data	22/11/2023		
Obs.:				
Referente a NF é do mês de MAIO, como informado no protocolo SAD168691738160 ormamos que a Nota Fiscal nº 68 está incorreta, pois o valor emitido na nota é R\$ 373,77 mas o valor da sua produção é R\$ 392,00 A Nota fiscal deve ser emitida com base ao valor BRUTO do aviso de crédito R\$ 392,00 destacar os impostos para que o valor líquido seja R\$ 373,77. Mas o valor do SERVIÇO é R\$ 392,00. Por gentileza corrigir. SAD16886700480 nesse protocolo ela reenviou porém com o valor líquido e não bruto, SAD169238142975 Nesse protocolo Drª questionou sobre a NF, pois como informado no whatsapp CLEIZIANE havia informado a Drª POR E-				

5º contato **Data** 24/11/2023

Obs.:

[11:21, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Para alterarmos em sistema precisamos do seu ACEITE.

[11:22, 24/11/2023] +55 81 9729-6021: Eu pedi o descredenciamento

Informei a mesma que a mesma informou que tentaria mais uma vez com o reajuste da tabela e auxiliando a mesma sobre a NF, mesmo realizado o reajuste e auxiliando a mesma sobre a nota fiscal dando todo suporte a mesma informou que seguirá 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 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 Guías | <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

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

Obs. Geral

Auxiliado a mesma sobre NF de maio, onde irá receber, dado todo suporte e realizado o reajuste de tabela, mas Drª decidiu e insisti em seguir com o desligamento.

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