



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

24/11/2023

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?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

sem guias

R\$ -

Data início

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 s(em carater 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 qual 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 às 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 historico 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 indice 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 ormanos 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. SAD16866700480 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

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☒ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ 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 insistiu em seguir com o desligamento.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes