



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

3

Colaborador	Camila Guilherme	Data	17/07/2023
-------------	------------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	18621	SP	EMILIO CARLOS BAINO

CNPJ	CPF
09309026000190	29046976831

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/12/2020	J	Operadora	SAD168259404976	27/04/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	CAIEIRAS	110	3

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,70	28/03/2023	R\$ 124,60

Data início	Data final	Tempo finalização
27/04/2023	17/07/2023	81 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 27/04/2023

Obs.:

Em contato via whats app em 19/04/2023 às 16:08, cuja profissional (Dra Daiane) informa que estão sem receber o pagamento de março de 2023, que já foram emitidas 2 notas fiscais e que a operadora não está as aceitando, diante disso informou que não atenderão mais enquanto essa situação não estiver regularizada. Localizado protocolo do setor de Produção 40641420230406000128 cujo qual eles citam que a clínica "não é optante pelo simples nacional", porém a dentista informa que são optantes sim, que o contador deles entrariam em contato conosco.

2º contato Data 27/04/2023

Obs.:

No dia 26/04/2023 às 15:33, encaminhado print recebido pelo setor de cadastro, informando que à clínica de fato não é optante pelo simples nacional, orientado que refizessem à nota com as devidas retenções, enviei e-mail às gestoras c/os prints em relação ao aviso de crédito do mês de março de 2023, cujo qual não constavam os impostos a serem retidos e encaminhado o print de abril de 2023 p/ fazer um comparativo...(continua)

3º contato Data 27/04/2023

Obs.:

Ainda no dia 26/04/2023 às 15:51, entrado em contato via fone -(11)4445-2215, conversado com a secretária Gabriela cuja qual informou que quem cuida desta questão contábil é a Dra Daiane e que estaria em atendimento, pedi p/ que a secretária mostrasse a mensagem que enviei no whats, à resposta da Dra foi às 18:23...(continua)

4º contato Data 27/04/2023

Obs.:

"Conforme orientação do meu contador, as retenções que vocês estão exigindo que aconteça não tem coerência. Trabalho com outros 9 convênios e emito notas fiscais iguais às suas. E nenhum deles estou tendo este tipo de problema. Então peço encarecidamente que o pagamento referente ao mês de março aconteça conforme as notas já emitidas e solicito IMEDIATAMENTE o meu descredenciamento." \*\*\* clínica / profissionais são os únicos atuantes na cidade.

5º contato Data 12/05/2023

Obs.:

DAYANE VIEIRA FRAGA: Em validação na cidade novamente, clínica permanece divulgada, seguinte retorno: Bom dia, tudo bem! Meu nome é Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. O motivo do meu contato é para verificar se a clínica DENTAL BAINO retornou o atendimento pelo plano. Bom dia, não no dia que conversamos e acertamos com relação às notas solicitamos o descredenciamento. Atenciosamente.

Ação Retenção

- ☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ 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 Grosso           |
| <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 checked="" 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                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

"Conf. orientação do contador, as retenções que vcs estão exigindo não tem coerência. Trabalho c/outros 9 conv. e emito NF iguais às suas. Nenhum deles tenho este tipo de problema. Peço encarecidamente que o pagamento ref. ao mês de março aconteça conf. as NF já emitidas e solicito IMEDIATAMENTE o meu descredenciamento."

Setor responsável

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

Agata B. Gomes