

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			10
			Data	06/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	37661	SP	ARMANDO TAYRA	
CNPJ	CPF			
17566192000109		06637721840		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
10/04/2023	J	Operadora	SAD169279492087	23/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	LINS	184	15	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
23/08/2023	06/10/2023	44 dia(s)		

1º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Relato da clínica enviado via whatsapp:
Desde Maio, o nosso aviso de crédito vinha normal no login do Dr. Armando Tayra, mês passado não recebemos o aviso de crédito, e vocês disseram que era por conta de atualização de cadastro. Por que mesmo com o erro no cadastro estávamos recebendo o aviso de crédito normal desde Maio?

2º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Por que não avisaram antes desse erro na atualização, para não termos esse problema no aviso de crédito e recebimento? Enfim, nós atualizamos, enviamos tudo certinho no protocolo, este dinheiro estava dentro do nosso planejamento financeiro, e por conta de um erro da operadora, não recebemos até hoje.
Trabalhamos com varias outras operadoras, e na mesma semana que enviamos a NF, eles fazem o repasse.

3º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Nós temos um problema que a Dentaluni sempre demora 1 semana para liberar os procedimentos, porém a nossa recepção se adequou ao formato de trabalho de vocês e fazemos os agendamentos para 1 semana pelo menos por conta dessa demora de liberação de guia. Outra coisa que dificulta é que as operadoras tem rede credenciada de panoramica aqui na cidade e a dentaluni não tem.

4º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Sempre estamos blindando das dificuldades que temos com a dentaluni, para fazer o com que o paciente tenha a melhor experiência. Vocês já fazem um valor de repasse menor que as outras operadoras, e se para vocês não faz sentido fazer este pagamento para nós que já estávamos contando com esse dinheiro, significa que vocês não se importam conosco, e ai já não vale mais a pena a parceria.

5º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Identificado em histórico de conversas que foi alterado o responsável técnico da clínica e não foi comunicado a operadora. Somente comunicaram, após não terem acesso ao relatório Aviso de Crédito, visto que esse somente é disponibilizado ao responsável técnico. Não tivemos nenhuma solicitação de auxílio no whts antes do prazo de envio da nota fiscal no mês de julho, somente em agosto. Nesse caso, já havia passado o prazo para envio da nota e ainda havia o prazo para atualização do responsável técnico. Foram orientados que a operadora trabalha com cronogramas, que todas as notas enviadas após o prazo do cronograma, automaticamente os pagamentos ficam programados para o mês seguinte. No caso, como enviaram a nota em 11/08, o pagamento da clínica está programado para 31/08. Solicitamos a colaboração da clínica para que continuassem os atendimentos, até que o pagamento programado seja realizado. Porém, não houve entendimento e solicitam o 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" 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"/> Regras 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 | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Orientados q a operadora trab c/cronogramas,q todas as NF enviadas após o prazo do cron.,automatic.os pgtos ficam programados p/o mês seguinte.Como env.a NF em 11/08,o pgto da clín.está program.p/31/08.Solicit.p/que continuassem conosco até q o pgto progr. seja real. Porém, não houve entendimento e solicitam 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