



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		10	
Camila Guilherme		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 início	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 nós 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 experiencia.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 whats 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 SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento		
<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> 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	<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 pgts 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