



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Kauane Nogueira

Qtd CRO(s)

Data

18/05/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	148064	SP	THAIS LUIZ PIRES

CNPJ

-

CPF

43606010850

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
11/11/2022	PF	Operadora	SAD167588847413	08/02/2023

Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
OSASCO	SP	1.222	56

Atende outros convênios

☐ Sim

☒ Não

Quais?

NÃO INFORMADO

Moeda

0,35

Última produç.

04/01/2023

Valor última prod.

R\$ 123,55

Status retenção

☐ Retenção efetiva

☒ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

Data início	Data final	Tempo finalização
08/02/2023	18/05/2023	99 dia(s)

1º contato Data 08/02/2023

Obs.: Em tratativa do protocolo SAD167398485463, em contato com a Dra. THAIS LUIZ PIRES pelo telefone (11) 998776399, no dia 19/01/2023, a mesma relatou que achou o sistema muito burocrático e que sempre que solicitou ajuda no WhatsApp demoravam para responder, dando um ex de atendimento: mandou mensagem às 9h e apenas foi respondida com mensagem automática às 17h.

2º contato Data 15/02/2023

Obs.: Encaminhado mensagem no whats 11 99877-6399 informando que lamentamos pelo ocorrido, ofertado suporte e treinamento e questiono se pode nos dar uma oportunidade com a parceria, aguardando retorno

3º contato Data 15/02/2023

Obs.: Em retorno pelo whats informa que Infelizmente não tem interesse na proposta, pois entendeu sobre o sistema, e muito complicado que os pacientes tenham que esperar tanto tempo para liberações de procedimentos, teve vários casos de guias que solicitou e o sistema simplesmente apagou e quem estava no suporte disse que não poderia fazer nada para me ajudar, por telefone nem 1/3 das vezes que foi atendida. Entre vários outros problemas, desde que solicitou o desligamento não teve o repasse liguei mandei mensagem em vários números, e depois de muitos dias sobre o repasse fui informada que seria 28 de fevereiro, então fico apenas no aguardo,

4º contato Data 15/02/2023

Obs.: informo que lamento pelo ocorrido, que estamos com alta demanda para liberações e trabalhamos conforme regulamentação da ANS onde temos prazo de 7 dias para prazo de análise e liberações, questiono se tem algo que possa ser feito para que reconsidere sua decisão. aguardando retorno

5º contato Data 03/04 04/04 18/05/2023

Obs.: Doutora responde: "Infelizmente não, mesmo que o suporte seja melhor dessa vez, ainda assim o sistema de vocês será o mesmo, e é péssimo que já seja difícil ficar acompanhando guias e pacientes reclamando, no sistema de vocês ainda as guias ficavam sumindo" Oferto novamente suporte, questiono as guias aguardo retorno//// Encaminhado wpp informando sobre a liberação, oferto todo o suporte daqui pra frente e aguardo retorno/// Foi ofertado todo o suporte necessário, divulgação, não ofertei reajuste pois se credenciou a pouco tempo, informei sobre a liberação, porem relata que não tem nada que possa ser feito

Motivo Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros	

Obs.:

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 checked="" 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

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Não é necessário abertura de protocolo, em sua região possui mais profissionais que realizam as áreas. Foi ofertado todo o suporte necessário, divulgação, não ofertei reajuste pois se credenciou a pouco tempo, informei sobre a liberação, porem relata que não tem nada que possa ser feito

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Análise técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
<input type="checkbox"/> Central de atendimento		

Agata B. Gomes

... pour que ...

...