

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			
Kauane Nogueira			Data	
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	SAD16758847413	08/02/2023
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
OSASCO	SP	1.222	56	
Atende outros convênios	Quais?			
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	04/01/2023	R\$ 123,55		
Data inicio	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 as 17h.				
2º contato	Data	15/02/2023		
Obs.:				
Encaminhado mensagem no whats 11 99877-6399 informando que lamentamos pelo ocorrido, oferecido 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 é muito complicado que os pacientes tenham que esperar tanto tempo para liberação 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 ligou 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 liberação e trabalhamos conforme regulamentação da ANS onde temos prazo de 7 dias para prazo de análise e liberação, questiono se tem algo que possa ser feito para que reconsiderem 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 oferecido todo o suporte necessário, divulgação, não ofereci reajuste pois se credencio 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 Grosseiro |
| <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"/> | <input checked="" type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> | Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> | Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> | Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> | Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> | Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> | Estudos | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> | Servidor Público | <input type="checkbox"/> | Mudou de Área | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> | Óbito | <input type="checkbox"/> | Motivos Particulares | <input type="checkbox"/> | |

Necessário abertura de protocolo

- | | | | |
|--------------------------|-----|-------------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim | <input checked="" type="checkbox"/> | Não |
|--------------------------|-----|-------------------------------------|-----|

Obs. Geral

Não é necessário abertura de protocolo, em sua região possui mais profissionais que realizam as áreas. Foi oferecido todo o suporte necessário, divulgação, não ofereci reajuste pois se credencio 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

