

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			31/05/2023
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	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	jan/23	R\$ 123,55		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
08/02/2023	31/05/2023	112 dia(s)		

- Status retenção
- Retenção efetiva
 - Desligamento
 - Não trata-se de retenção

1º contato Data 08/02/2023-KAUANE

Obs.:

Em tratativa do protocolo SAD16739845463, 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 as 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, 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 muitocomplicado que os pacientes tenham que esperar tanto tempo para libera o de procedimentos, teve varios casos de guias que solicitou e o sistema simplesmente apagou e quem estava no suporte disse que não poderia fazer nada para meajudar, portefone nem 1/3 das vezes que foi atendida.Entre varios outros problemas, desde que solicitou o desligamento nao teve o repasse ligou mandei mensagem em variosnumeros, e depois de muitos dias sobre o repasse fui informada que

4º contato Data 23/05/2023-jheniffer

Obs.:

informo que lamento pelo ocorrido, que estamos com alta demanda para liberar e trabalhamos conforme regulamentação da ANS onde temos prazo de 7 dias para prazo de analise e liberar o, questiono se tem algo que possa ser feito para que reconsidera sua decisao, 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, 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 asguias 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

- Ofertado novos valores
- Ofertado suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado treinamento/ ou reciclagem
- Outros

Obs.:

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Tercerização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Motivos Particulares
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora

Necessário abertura de protocolo

- Sim
- Não

Obs. Geral

contato com a dra a mesma informa que não quer seguir com o credenciamento pois não teve suporte necessário com dificuldade no sistema , foi ofertado suporte daqui pra frente mais a mesma quer o desligamento . Verifique que na cidade de OSASCO - SP possui outros profissionais divulgados nas área de CLINICA GERAL 17 profissionais, DENTISTICA 38, ENDODONTIA 25, PERIODONTIA 10

Setor responsável

- T.I
- Análise técnica
- Central de atendimento
- Comercial

Agata B. Gomes