



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s) 1

Colaborador jheniffer 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 SAD167588847413 08/02/2023

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

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não NÃO INFORMADO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 jan/23 R\$ 123,55

Data início 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 SAD167398485463, em contato com a Dra. THAIS LUIZ PIRES pelo telefone (11) 998776399, nodia 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 automatica 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 nao 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 nao poderia fazer nada para meajudar, portelefone nem 1/3 das vezes que foi atendida.Entre varios outros problemas, desde que solicitou o desligamento nao teve o repasse liqou 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 reconsidere 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, 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 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 ☐ Beneficiário Grossoeiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador ☐ Sem Local de Atendimento ☐ Glosas
☒ Dificuldades com o Sistema ☐ Prazo Liberação de Guias ☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou
☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida ☐ Burocracia Operadora
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

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 para 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 ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes