

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador **NAIHARA RIBEIRO DOS SANTOS** Qtd CRO(s) **3** Data **07/06/2022**

Operadora **CRO UF Nome dentista**
Odontolife 1846 TO RAFAEL ANTONIO SILVA SOUZA
 Data inclusão **11/12/2019** Tipo **PJ** Demandado por? **Nº do protocolo** Dt. abertura protocolo
21/02/2022
 Cidade **PARAISO DO TOCANTINS** UF **TO** nº de vidas **36** nº CRO(S) únicos divulgados **3**

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não ☐ Não informado
 Qualis? ☐ Não ☐ Não informado
 Moeda **0,60** Última produç. **R\$ 607,80**

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção
 Data início **21/02/2022** Data final **06/06/2022** Tempo finalização **105 dia(s)**

1º contato Data **21/02/2022**
 Obs.: Luana: Tentado contato via ligação (63) 36021234 às 17:47, ligação é atendida porém fica muda
 22/02/2022 - Luana: Em contato via ligação às 09:23 (63) 36021234, sinalizei que estávamos aguardando um retorno por parte do doutor, secretária Leninha informa que irá solicitar que o doutor nos responda via email.

2º contato Data **24/02/2022**
 Obs.: Luana: Tentado contato via ligação, sem sucesso.
 Encaminhado e-mail sinalizando que precisamos de uma resposta por parte do doutor
 25/02/2022 - Luana: Tentado contato via ligação (63) 36021234 às 08:35, ligação é atendida porém fica muda

3º contato Data **07/03/2022**
 Obs.: Luana: Tentado contato via ligação (63) 36021234 às 11:34, sem sucesso.
 Encaminhado mensagem via email informando sobre o recurso de glosa que está em andamento.

4º contato Data **27/04/2022**
 Obs.: Em contato via ligação às 09:35, secretária informa que é difícil de conseguir contato com o doutor pois esta sempre em atendimento.
 Sinalizei que estamos tentando faz dois meses e precisamos de um retorno do dentista, a mesma informou que irá pedir que o doutor responda via whatsapp.
 Caso o doutor não responda teremos que seguir com o descumprimento, visto que nossa primeira tentativa de contato foi no dia 09/02/2022 e até o presente momento não obtivemos nenhum retorno.

5º contato Data **06/06/2022**
 Obs.: Naihara: Após diversas tentativas de contato sem sucesso darei sequência no descumprimento.

Motivo Retenção
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoeiro
☐ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração responsável técnico
☐ Removido prestador	☐ Burocracia	☐ Glosas
☐ Dificuldade Sistema	☐ Sem local de Atendimento	☒ Outros
☐ Regras Técnicas	☐ Migração	☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura	☐ Dificuldade de contato com a Central	☐ Informação prestada incorreta
☐ Ameaça judicialização	☐ Apenas procedimentos estético	☐ Aposentou
☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio	☐ Mudou de área	☐ Mais tempo com os filhos
☐ Atendendo apenas SUS	☐ Óbito	

Obs. Geral
 Não foi possível o contato direto com o Dr, portanto desligamento ocorrerá sem identificar o motivo.
Registro chamado de CREDENCIAMENTO, caso não seja

Sector responsável
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Keilla Castro Caldas
 Coordenação
 Dra. Annabella Borgonhani
 Análise Técnica
 Agata B. Gomes
 Supervisão Gestão de Rede
 Ivan Vaghini
 Administrativo
 07/06/2022