

# Formulário - Processo de Retenção



|   |                              |                    |                             |                        |            |
|---|------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|------------|
| Colaborador   | DUANY VITÓRIA BALHUK         |                    |                             | Qtd CRO(s)             | 3          |
|   |                              |                    |                             | Data                   | 15/01/2024 |
| Operadora   | CRO                          | UF                 | Nome dentista               |                        |            |
| ODONTOLIFE  | 16719                        | RS                 | MARCELO GUZINSKI RODRIGUES  |                        |            |
| CNPJ  | CPF                          |                    |                             |                        |            |
|   | 28161337000108               |                    | 00115505032                 |                        |            |
| Data inclusão   | Tipo                         | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |            |
| 18/05/2022  | J                            | Operadora          | SAD169780909879             | 27/11/2023             |            |
| UF  | Cidade                       | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |            |
| RS  | VIAMÃO                       | 662                | 11                          |                        |            |
| Atende outros convênios   |                              |                    | Quais?                      |                        |            |
| <input checked="" type="checkbox"/> SIM   | <input type="checkbox"/> NÃO | UNIMED             |                             |                        |            |
| Moeda   | Última produç.               | Valor última prod. |                             |                        |            |
| 0,45  | sem guias                    | R\$ -              |                             |                        |            |
| Data inicio   | Data final                   | Tempo finalização  |                             |                        |            |
| 27/11/2023  | 20/12/2023                   | 23 dia(s)          |                             |                        |            |
| 1º contato  | Data                         | 05/12/2023         |                             |                        |            |
| Obs.:   |                              |                    |                             |                        |            |
| Boa tarde,<br>Encontrado e-mail no facebook, guzinki72@hotmail.com, enviado 05/12 às 15h45.   |                              |                    |                             |                        |            |
| 2º contato  | Data                         | 18/12/2023         |                             |                        |            |
| Obs.:   |                              |                    |                             |                        |            |
| Segue tratativa do protocolo 40641420231103000058.  |                              |                    |                             |                        |            |
| 3º contato  | Data                         | 18/12/2023         |                             |                        |            |
| Obs.:   |                              |                    |                             |                        |            |
| Segue tratativa do protocolo 40641420231103000058.<br>03/11/2023 15:03 Em contato no (51) 34473709 às 14:56 falei com Daniela mas o número é da clinica de viamão, ela informou que para falar com o Doutor é somente no (51) 983489027 a partir de segunda feira. Vou enviar uma mensagem mas deixarei retorno agendado. 08/11/2023 08:47 Tentativa de contato sem sucesso no telefone (51) 983489027 às 08:37. Para falar com o doutor é somente esse, o outro numero é uma clinica de outra região a qual ele não fica. 09/11/2023 10:58 tentativa de contato sem sucesso no telefone (51) 983489027 às 09:54. Mensagem  |                              |                    |                             |                        |            |
| 4º contato  | Data                         | 18/12/2023         |                             |                        |            |
| Obs.:   |                              |                    |                             |                        |            |
| Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas e whatsapp (51) 34473709, (51) 983489027 e email consultoriomarceloguzinski@gmail.com   guzinki72@hotmail.com. 03/11/2023 15:03 - Telefone 08/11/2023 08:47 - Telefone 09/11/2023 10:58 - Telefone e WhatsApp 10/11/2023 08:51 - Telefone e WhatsApp 21/11/2023 16:11 - E-mail, Telefone e WhatsApp 23/11/2023 08:18 - E-mail, Telefone e WhatsApp 24/11/2023 12:06 - Telefone e E-mail 27/11/2023 15:10 - E-mail, Telefone e WhatsApp 05/12/2023 15:46 - E-mail |                              |                    |                             |                        |            |

5º contato Data 18/12/2023

## Obs.:

Caso não tenha retorno do mesmo até dia 03/01/2024, seguir com o DESLIGAMENTO.  
09/01/2024 --- Boa tarde, Encaminhamos uma nova mensagem às 14:58, para verificar quem será o novo RT da clínica que irá substituir o Dr Marcelo, aguardando retorno. Tentativa de contato pelo números (51) 34473709, (51) 983489027, sem sucesso.

## Ação Retenção

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" 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"/> 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"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                 |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                |   |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Tentativa de contato com algum profissional ou responsável da clínica desde o dia 03/11/2023, não conseguimos retorno, secretaria sempre informa que passará a informação para o responsável mas nunca da retorno e não passa o contato pessoal de nenhum profissional. Não encontrado nenhum meio de contato no google, redes sociais e concorrentes. Único e-mail encontrado no facebook, não tivemos nenhum retorno.

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro