



**Protocolo ANS: 30448420240430003261 - Protocolo SAB:  
SAB171449656943  
Registrado em: 30/04/2024 14:02**

**Status:  
Resolvido**

**Nome:**

CARLOS ANDRE MARTINS

**CPF:** Nº Cartão:

287.644.788-66

002.025.553202.000001.01

Telefone:

Celular: (11) 982618329

E-mail:

carlosgrinn35@gmail.com

**Cidade - UF:**

FERRAZ DE VASCONCELOS - SP

**Departamento:**

Ouvidoria

**Tópico de ajuda:**

Reclamação Atendimento Administrativo

**Tipo:**

Reclamação

**ID Ligação:**

0

30/04/2024 14:02

**Prazo até:**

**Assunto:**

07/05/2024 14:02

Reclamação NIP 129920/2024 - Demanda nº 12832109 - Data 30/04/2024 – Reclamação Atendimento Administrativo

**Mensagem:**

Beneficiário, informa que o procedimento Extração , Enxerto e prótese provisória (conforme falado) foi solicitado à operadora em 11/01/2024 e não foi garantido. O procedimento foi posteriormente realizado em caráter particular em 05/02/2024, no prestador Odonto Bran , em função da ausência de cobertura pela operadora. A solicitação de reembolso foi feita em [data do pedido – 20/02/2024], não sendo pago o reembolso integral [1.930]. Protocolo - 30448420240410005188 data - 10/04/2024

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

**Data:** 21/05/2024 11:06

**Mensagem:**

Beneficiario ficou de enviar o comprovante de pagamento após realizar o implante em Novembro, o plano irá reembolsar conforme e-mail do jurídico.

**RESPOSTA**

**Data:** 17/05/2024 13:26

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 18/09/2024 09:45

**Mensagem:**

Olá sr(a). CARLOS ANDRE MARTINS, tudo bem?

Conforme nosso contato através do whatsapp, o senhor nos informou que já recebeu o depósito do reembolso.

De todo modo, segue o comprovante de depósito em anexo a este protocolo.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.
- Telefones – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

**NOTA**

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

**Data:** 16/05/2024 11:54

**Mensagem:**

Em contato no CADÔ

(11) 982618329

**NOTA**

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

**Data:** 15/05/2024 16:56

**Mensagem:**

Esta com o financeiro, amanhã irei verificar a data do depósito.

**NOTA****Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO**Data:** 15/05/2024 08:47**Mensagem:**

Solicitação de reembolso gerada nº 12486377

**RESPOSTA****Solicitante:** CARLOS ANDRE MARTINS**Data:** 14/05/2024 18:25**Mensagem:**

Boa tarde ok Obrigado

**RESPOSTA****Data:** 14/05/2024 17:54**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 14/05/2024 18:23

IP: 168.232.161.167

**Mensagem:**

Olá sr(a). CARLOS ANDRE MARTINS, tudo bem?

Conforme nosso contato, informamos que o reembolso será realizado conforme nota fiscal direcionada, estamos realizando o processo de reembolso assim que tiver a data do deposito iremos informar.

O deposito será realizado na conta bancaria informada pelo senhor.

**INTER - 077**  
**CARLOS ANDRE MARTINS**  
**CPF: 287.644.788-66**  
**Agência: 0001**  
**Conta: 35533256-6**

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#).
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Chat – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

**NOTA****Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS**Data:** 14/05/2024 12:05**Mensagem:**

Boa tarde!

Conforme solicitado pelo Leandro e Marcelle, será realizado o reembolso ao beneficiario.

Segue em anexo os recibos e também o dados bancarios.

Como se trata de uma NIP precisamos agilizar o processo, o deposito ao beneficiario deverá ocorrer o mais breve possivel.

**INTER - 077**  
**CARLOS ANDRE MARTINS**  
**CPF: 287.644.788-66**  
**Agência: 0001**  
**Conta: 35533256-6**

Neste caso o plano deverá reembolsar o beneficiario e posteriormente deverá ser realizado ação de regresso contra a dentista FLAVIA ANDREA TORRES CRO 55021 , vai ser descontado da Odontolife esse custo.

Protocolo da reclamação 30448420240410005188.

**NOTA****Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS**Data:** 13/05/2024 12:44**Mensagem:**

Manifestação em tratativa no protocolo 30448420240410005188

**NOTA****Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Data:** 10/05/2024 17:09**Mensagem:****NOTA****Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS**Data:** 30/04/2024 15:07

**Mensagem:**

Manifestação em tratativa no protocolo 30448420240410005188

---

RESPOSTA

---

Data: 30/04/2024 15:07

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 30/04/2024 15:50

IP: 143.0.56.107

**Mensagem:**

Olá sr(a). CARLOS ANDRE MARTINS, tudo bem?

Informamos que sua solicitação está sendo verificada. Por gentileza aguardar nosso retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Chat – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.