



**Protocolo ANS: 30448420250902003620 - Protocolo SAB:
SAB17568302371
Registrado em: 02/09/2025 13:23**

Status: Aberto

Nome:	Empresa:
RAFAEL PECHORZ TAIETE	[73944] SIND TRAB DA EDUC BASICA TECNICA E TECNOLOGICA DO PR
CPF:	Nº Cartão:
090.942.169-22	002.025.073944.000282.01
Cidade - UF:	Departamento:
FOZ DO IGUACU - PR	Reembolso
	Aberto em:
	Solicitação de Reembolso
ID Ligação:	Assunto:
0	Solicitação de Reembolso
	09/09/2025 13:23
	09/09/2025 13:23

Orientações:

O reembolso é praticado somente nos casos onde a operadora não dispõe de rede credenciada na cidade ou municípios limítrofes, sendo este realizado de acordo com os termos do contrato. Para análise do reembolso, é necessário envio de orçamento, nota fiscal e/ou recibo de pagamento contendo nome técnico o nome técnico do procedimento necessário, número do elemento (dente), valor unitário discriminado dos procedimentos, data, nome, CRO, assinatura e carimbo do profissional solicitante, bem como o formulário de solicitação de análise de reembolso devidamente preenchido e assinado.

1

Mensagem:

Beneficiário em atendimento entrou em contato pelo whats no número 45991465943 solicita o reembolso, constatou o plano antes, porém nenhum dentista realizou o procedimento que necessitava.

Podem verificar por gentileza?

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 16/09/2025 10:38

Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos protocolo com solicitação de esclarecimentos para o profissional e estamos aguardando retorno dele.

ESCLARECIMENTOS - EDUARDO SILVA MORAES - 16767 - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420250916001156

Grata.

RESPOSTA

Data: 12/09/2025 16:58

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 13/09/2025 08:49

Mensagem:

Olá sr(a). RAFAEL PECHORZ TAIETE, 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.
- Site – Após realizar o login no site 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: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 12/09/2025 08:55

Mensagem:

Bom dia, Convocação

Profissional informa que a realização ocorreu por outro profissional de modo particular, porém a clínica efetuou lançamento de guia no CRO do profissional.

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 11/09/2025 16:09**Mensagem:**

Boa tarde

Doutor não é divulgado no site para cirurgia , está divulgado conforme abaixo

EDUARDO SILVA MORAES CRO 16767

FONE: (64) 30481915 | (64) 996776666

ENDERECO: RUA DOUTOR VALDIVINO VAZ, 77 A, CENTRO, ITUMBIRAMA, GO CEP: 75503040

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Odontogeriatría, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortodontia, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Periodontia, Prótese Dentária

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO**Data:** 11/09/2025 14:56**Mensagem:**

Boa tarde, Gestão

Profissional informa (em audio anexo) que o pagamento foi executado para outro profissional particular, especialista, pode nos confirmar se a clínica está divulgada em cirurgia ou exodontia pela operadora ?

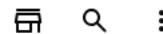
NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 10/09/2025 11:53**Mensagem:**

Bom dia

Como devemos conduzir o caso ?



+55 64 9677-6666



Não estamos realizando mais exodontias de terceiros 03/09/2025 plano.
As exodontias desses dentes aqui na clínica estão sendo realizadas por um profissional especialista na área.

10:21

Aqui na Liteclin atendem mais profissionais além do Dr. Eduardo. E no nosso quadro clínico o Dr. não está mais fazendo esse tipo de cirurgia, foi orientado ao paciente q o plano dele tinha cobertura, até tiramos uma guia, a qual foi cancelada posteriormente.

10:26

Entendo , porém o doutor sendo credenciado ao plano e beneficiário possui cobertura para o procedimento não pode cobrar ou ofertar o particular , pois agora o beneficiário quer reembolso do valor cobrado junto ao plano

10:30 ✓✓

Diante das informações podemos contar com a parceria do doutor em realizar a devolução do valor cobrado no particular ao beneficiário e receber através do plano por guia lançada ?

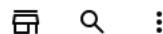
10:31 ✓✓



+ Digite uma mensagem



+55 64 9677-6666



2d4191aa8b7ba644fdb94616437c3aec
(2).pdf

1 página • PDF • 447 KB

Nota apresentada consta que o CNPJ é o doutor Eduardo que é responsável sendo o mesmo endereço que é credenciado ao plano

15:18 ✓✓

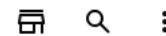
quinta-feira



+ Digite uma mensagem



+55 64 9677-6666



quinta-feira

Bom dia Dr (a), Tudo bem?
Meu nome é **Dayane**, falo em nome da **Odonto Life Odontologia** parceira da **Dental Uni**.

11:58 ✓✓

Consegui verificar a nota em anexo doutor ?

11:58 ✓✓

Boa tarde 11:58

tudo bem ? 11:58

consegui 11:58

Qual o valor que o plano me pagaria nessas cirurgias ? 11:59

Verifiquei o valor que seria pago é conforme sua moeda 0,30 sendo R\$ 21,90 por dente

12:10 ✓✓

Diante das informações podemos contar com a parceria do doutor em realizar a devolução do valor cobrado no particular ao beneficiário e receber através do plano por guia lançada ?

12:11 ✓✓

sexta-feira

+ 😊 Digite uma mensagem



+55 64 9677-6666

Bom dia 10:30 ✓✓

Diante das informações podemos contar com a parceria do doutor em realizar a devolução do valor cobrado no particular ao beneficiário e receber através do plano por guia lançada ?

10:30 ✓✓

Bom dia 10:59

Tudo bem? 11:00

Bem graças a Deus 🙏 11:14 ✓✓

Não há possibilidade de devolução dos valores. Mas podemos chegar a um acordo.

A clínica já estará em um prejuízo significante, pois o valor de repasse de vocês não pagam nem os materiais que utilizamos na cirurgia, e não estou colocando em questão os valores fixos de despesas de operação para funcionamento do meu consultório (e quando digo consultório é apenas a minha sala de atendimento) pq aí o prejuízo é maior ainda.

11:22

Então, podemos acordar em restituir os valores para o Convênio através das guias que forem lançadas até cobrir o valor da nota.

11:24

E quero em diante já rever o meu contrato. Para fazer um alinhamento e evitar problemas futuros.

11:26

Iré passar essas informações ao nosso setor responsável doutor , obrigada pelo retorno 🙏

14:57 ✓✓

+ 😊 Digite uma mensagem



Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 10/09/2025 11:45

Mensagem:

Bom dia

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 04/09/2025 14:32**Mensagem:**

Boa tarde

Diante as informações , visto que o doutor não irá realizar a devolução do valor cobrado no particular , como devemos conduzir o caso ?

 +55 31 8620-0630

o conteúdo dessas conversas. Clique para saber mais.

Bom dia Dr (a), Tudo bem?
Meu nome é **Dayane**, falo em nome da **Odonto Life Odontologia** parceira da **Dental Uni**. 11:07 ✓

Gostaria de verificar com a doutora **FRANCYNE DA SILVA PACHECO CRO 59695** referente ao atendimento da beneficiária **GRAZIELA MARIA DOS SANTOS OLIVEIRA** 11:08 ✓

Beneficiária apresentou ao plano uma **nota fiscal no valor R\$ 150,00 Reais** informando ser **TRATAMENTO ODONTOLOGICO: LIMPEZA** 11:10 ✓

Por qual motivo foi realizado a cobrança no particular , visto que a beneficiária possui cobertura para o procedimento e clinica lançou a guia **2449416** para o procedimento e já está **AUTORIZADA** ? 11:11 ✓

Bom dia 11:25

Essa paciente não foi atendida 11:26



+  Digite uma mensagem

 +55 31 8620-0630

Foi ele que fez a limpeza 11:33

Não a Graziela 11:33

RAPHAEL FERREIRA DE OLIVEIRA 11:31 ✓

Localizei a informação correta , seria sobre o **RAPHAEL FERREIRA DE OLIVEIRA** mesmo Guia **2446132** 11:37 ✓

Por qual motivo foi realizado a cobrança no particular , visto que o beneficiário possui cobertura para o procedimento e clinica lançou a guia ***2446132*** para o procedimento e já está **AUTORIZADA** ? 11:38 ✓

No dia a guia dele não estava liberada e ele não quis esperar 11:38

Mas deixei claro pra ele que vcs não reembolsam, mas mesmo assim ele não quis esperar 11:38

Entendo, mas as guias solicitadas no site possuem prazo para liberação , podendo ou não ser liberadas de imediato , nesse caso seria necessário orientar o beneficiário a buscar auxilio do plano na verificação da analise da guia , clinica sendo credenciada não pode cobrar ou ofertar o particular aos beneficiários

+  Digite uma mensagem



+55 31 8620-0630



beneficiários

Hoje

Diante as informações podemos contar com a parceria da clinica em realizar a devolução do valor cobrado no particular e assim receber pela guia que já está autorizada ?

11:46 ✓/✓

Ele tentou a liberação aí com vcs 11:47

Não tem como devolver, ele estava ciente Editada 11:48

Ele tem problema periodontal e precisa de limpeza de 3 em 3 meses 11:49

A próxima limpeza ele faz com esse guia que já está liberada 11:49

Pq o plano só liberada de 6 em 6 meses 11:49

De todo jeito ele tem que pagar uma limpeza 11:49

+55 31 8620-0630 ~Med Odonto Timóteo

Ele tem problema periodontal e precisa de limpeza de 3 em 3 meses

Clinica sendo credenciada precisa lançar guia em sistema justificando a necessidade ser antes dos 6 meses para que o setor responsável possa analisar a guia , não pode cobrar do beneficiário no particular pois tem cobertura

11:53 ✓/✓

+ 📝 Digite uma mensagem



+55 31 8620-0630



analizar a guia , não pode cobrar do beneficiário no particular pois tem cobertura Hoje

11:53 ✓/✓

Diante as informações podemos contar com a parceria da clinica em realizar a devolução do valor cobrado no particular e assim receber pela guia que já está autorizada ?

11:53 ✓/✓

??? 12:11 ✓/✓

Olha não tem como ,a dentista já recebeu, já declarei esse valor ,o paciente estava ciente pra mim está fazendo até de má fé, ele poderia ter esperado até o outro dia pra guia dele ser liberada mas ele não quis

12:30

Entendi , irei passar as informações ao nosso setor responsável sobre a cobrança ao qual fará análise do caso podendo ou não ocorrer o desconto em produção

12:37 ✓/✓

Olha moça isso ocorreu irei me descredenciar do plano 12:44

Eu tenho pouco fluxo desse plano ,suas tabelas estão abaixo dos outros convênios que atendo e o pouco que aparece dar dor de cabeça igual este paciente está fazendo

12:49

Entendo , irei passar as informações o setor responsável 🙌 14:30 ✓/✓



Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 03/09/2025 10:17

Mensagem:

Bom dia

Resultados

Tipo de cadastro: Credenciado Pessoa física
Operadora: ODONTOLIFE
Situação: **ATIVO** Data de inclusão: 12/09/2023
Data de alteração: 07/03/2025

Nome: EDUARDO SILVA MORAES
CPF: 04990985109
CRO: 16767/GO
Data de nascimento: 1996-03-29

Status do Endereço: **Ativo**
Endereço Principal: **SIM**
Cidade/Estado: ITUMBIARA - GO
Lograd.: RUA DOUTOR VALDIVINO VAZ Nº 77
Bairro: CENTRO
Complemento.: A
CEP: 75503040

[Abrir Atendimento](#)

Telefones: (64) 30481915 (64) 996776666

Atenciosamente