



Protocolo ANS: 30448420251017001890 - Protocolo SAB:
SAB25101733990313
Registrado em: 17/10/2025 12:38

Status: Aberto

Nome:

ANDREIA GOMES DE MELO

CPF:

Nº Cartão:

Telefone: 00

E-mail:

028.153.611-24

002.025.1134947.000001.01

Celular: (67)9942-7629

DEIAROSSES84@GMAIL.COM

Cidade - UF:

Departamento:

Tópico de ajuda:

Tipo:

CAMPO GRANDE - MS

Reembolso

Reclamação Cobrança de Procedimentos

Reclamação

Aberto em:

ID Ligação:

17/10/2025 12:38

Assunto:

0

Prazo até:

Retorno do Protocolo: 30448420251016001691 - 17/10/2025 12:38:21

22/10/2025 12:38

Orientações:

Se houve o pagamento do procedimento, incluir o recibo de pagamento neste protocolo.

1

Mensagem:

Segue em anexo o recibo do pagamento da consulta.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 27/10/2025 09:15

Mensagem:

Bom dia,

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

ESCLARECIMENTOS - PATRICIA JORGE BISPO - 6079 - MS - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251027000010

Sugerimos que prossiga com a devolução do valor à beneficiária, visto que trata-se de uma consulta que esta no ROL.

Grata.

RESPOSTA

Usuário: ANDREIA GOMES DE MELO via APP Minha Dental UNI

Data: 24/10/2025 16:10

Mensagem:

Deixa isso pra lá. Não vou ficar me desgastando por causa de 50 reais. Me pediram o recibo do pagamento que efetuei direto pra clínica e enviei e agora ficam pedindo um bando de coisas mais que nem sei on de consigo só pra dificultar o reembolso. Já enviei o comprovante de que paguei uma consulta que segundo o atendimento que tive não era pra ser paga, pois o plano cobria e detalhe não tive o atendimento. q e era pra ter sido feito.

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 24/10/2025 14:32

Mensagem:

Boa tarde, Carol.

Pode verificar convocação/ esclarecimentos a profissional devido a cobrança relatada ?

RESPOSTA

Data: 24/10/2025 14:28

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 24/10/2025 16:04

Mensagem:

Olá sr(a). ANDREIA GOMES DE MELO, tudo bem?

Para continuidade no andamento da análise da solicitação de reembolso, é fundamental o envio da Nota fiscal ou do recibo emitido por meio do aplicativo Receita Saúde. Documentos oficiais, emitidos por contribuinte autorizado (empresa ou profissional formalizado), rastreável pela Receita Federal e demais órgãos de controle. Estes são documentos obrigatórios para prestação

de contas, servindo como comprovação legal da aquisição de produtos ou serviços.

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

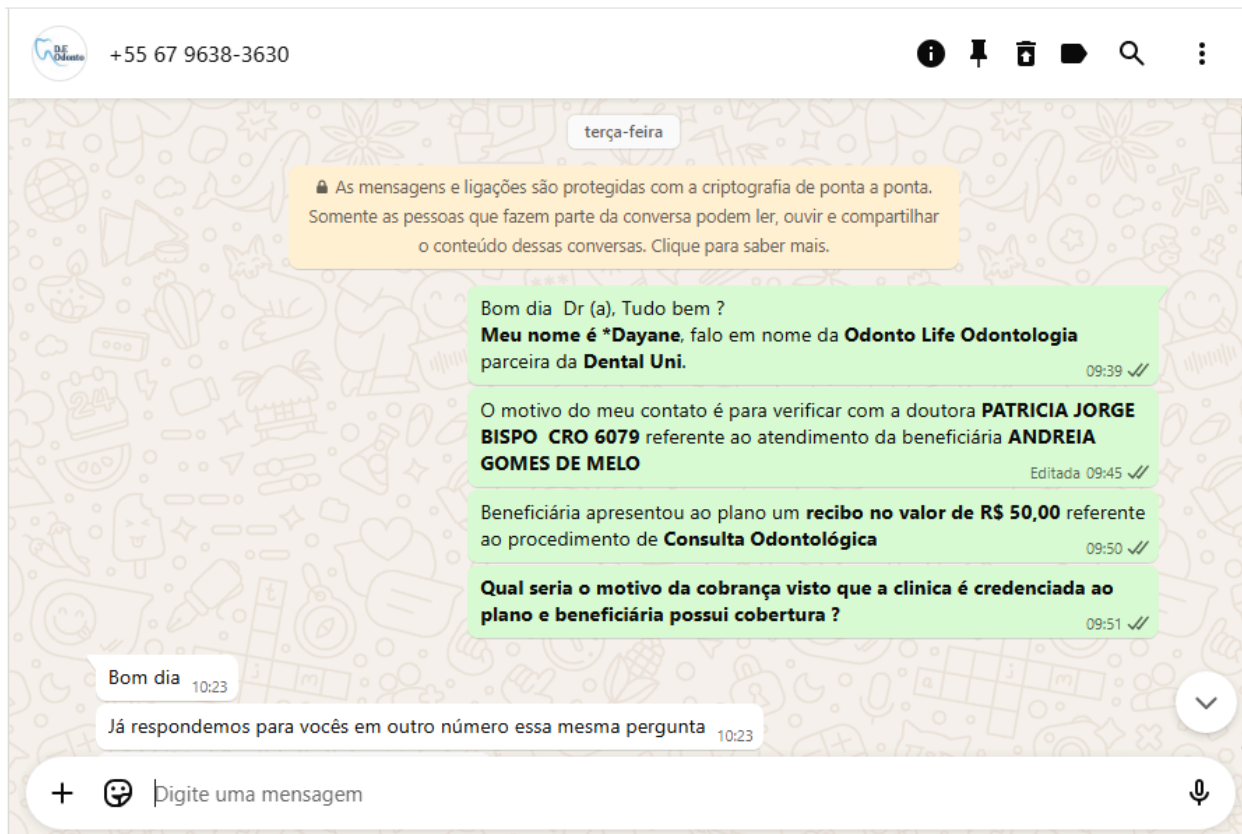
Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 24/10/2025 12:10

Mensagem:

Boa tarde

Visto que a clinica não nos retorna referente a cobrança , como devemos conduzir o caso ?





+55 67 9638-3630



Para ligarmos 10:24

terça-feira

Pode me informar em qual telefone foi passado a informação ? 10:25 ✓✓

41 8411-2074 10:26

E no e-mail 10:26

Um momento que vou verificar com consultora qual foi a tratativa , pois essa tratativa ocorre através desse número 10:27 ✓✓

Verifiquei a conversa mas era que a doutora não estava conseguindo lançar guia em sistema , foram feito os testes e ficou ok 10:48 ✓✓

Você

Verifiquei a conversa mas era que a doutora não estava conseguindo lançar guia em sistema , foram feito os testes e ficou ok

Não, a paciente não estava sendo localizada no sistema 10:49

Gostaria de um telefone para entrarmos em contato 10:50

Por ligação 10:50

+ Digite uma mensagem



+55 67 9638-3630



Visto que a credenciada ao plano não pode cobrar ou ofertar o particular , **dianete as informações podemos contar com a parceria da doutora em realizar a devolução do valor cobrado no particular a beneficiária e lançar guia em sistema para receber do plano ?** 10:54 ✓✓

Foto tela plano Odontolife 1.jpeg
JPEG • 193 KB 11:36

Tela com codigo de acordo com a Carteirinha do plano.jpeg
JPEG • 196 KB 11:36

Tela pos solicitar pelo codigo beneficiario.jpeg
JPEG • 183 KB 11:36

É isso que aparece para nós, cobramos a consulta por conta que não foi localizado no sistema de vocês 11:37

+ Digite uma mensagem



+55 67 9638-3630



localizado no sistema de vocês

11:37

Doutora consegue me informar o Login e senha que está lançando a guia

11:40 ✓✓

No meu
Dentista
CRO: MS 6079
Senha: F374145A

11:42

Fiz o login com os dados da doutora

11:52 ✓✓

Aparece normal quando vai lançar a guia o odontograma

11:53 ✓✓

quando a doutora está lançando

11:54 ✓✓

doutora acessa o sistema vai em atendimento - rede prestadora - rede prestadora usuário externo, isso ?

11:55 ✓✓

Sim

12:14

Pelo print doutora está clicando em guia

12:16 ✓✓

+ Digite uma mensagem



+55 67 9638-3630



terça-feira

Pelo print doutora está clicando em guia

12:16 ✓✓

Ocultar Menu

- Alterar Cadastro
- Atendimento
- Cirurgião Dentista

Quando a doutora realiza o login aparece essa primeira tela

12:20 ✓✓

Ocultar Menu

- Alterar Cadastro
- Atendimento
- Guia
- Rede Prestadora
- Consulta

+ Digite uma mensagem





+55 67 9638-3630



terça-feira

Clica em atendimento vai aparecer essa

12:21 ✓✓

Doutora irá clicar em rede prestadora - rede prestadora usuário externo , irá aparecer essa tela

12:22 ✓✓

Atendimento - (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)

Data Criação:

doutora pode olhar o print que a doutora me enviou que aparece beneficiário interno por isso não localiza , tem que ser esse passo a passo que enviei para aparecer beneficiário externo

12:23 ✓✓

+ Digite uma mensagem



+55 67 9638-3630



terça-feira

12:22 ✓✓

Atendimento - (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)

Data Criação:

doutora pode olhar o print que a doutora me enviou que aparece beneficiário interno por isso não localiza , tem que ser esse passo a passo que enviei para aparecer beneficiário externo

12:23 ✓✓

Consegue tentar e me informar se deu certo

12:24 ✓✓

Conseguiu acessar e fazer o teste ?

14:41 ✓✓

quarta-feira

Bom dia 10:29 ✓✓

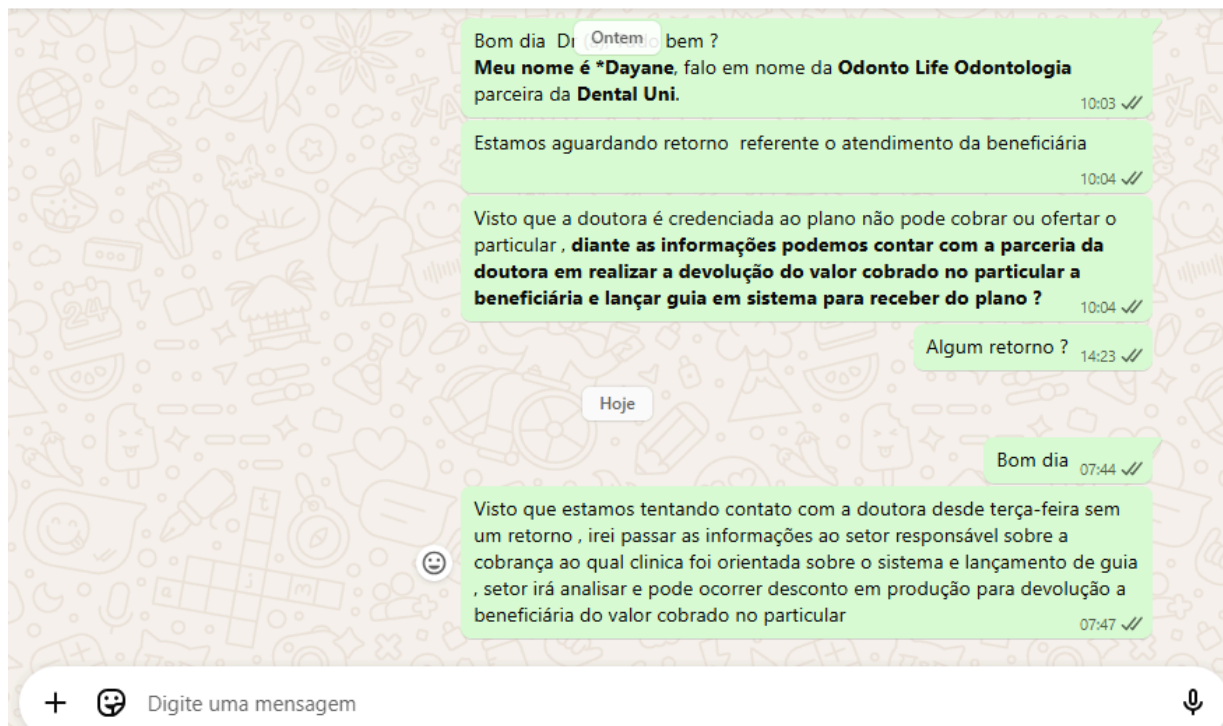
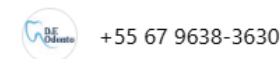
Visto que a doutora é credenciada ao plano não pode cobrar ou ofertar o particular , **diante as informações podemos contar com a parceria da doutora em realizar a devolução do valor cobrado no particular a beneficiária e lançar guia em sistema para receber do plano ?**

10:30 ✓✓

Ontem

+ Digite uma mensagem





Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 23/10/2025 10:04

Mensagem:

Bom dia

Realizando contato coma doutora +55 67 9638-3630

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 21/10/2025 09:55

Mensagem:

Bom dia

Realizando contato coma doutora +55 67 9638-3630

Atenciosamente

RESPOSTA

Data: 21/10/2025 09:54

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 21/10/2025 18:45

Mensagem:

Olá sr(a). ANDREIA GOMES DE MELO, tudo bem?

Informamos que sua solicitação esta 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.

