



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

Status: Aberto

Nome:

ANDREIA GOMES DE MELO

CPF: N° Cartão:

028.153.611-24 002.025.1134947.000001.01

Telefone: 00

Celular: (67)9942-7629

E-mail:

DEIAROSES84@GMAIL.COM

Cidade - UF:

CAMPO GRANDE -
MS

Departamento:

Reembolso

Tópico de ajuda:

Reclamação Cobrança de Procedimentos

Tipo:

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 ?

The screenshot shows a messaging application with a decorative background of cartoonish dental icons. The top bar includes a logo for 'Dental Uni', a phone number '+55 67 9638-3630', and various message control icons. The message list is as follows:

- User (green bubble): **Bom dia Dr (a), Tudo bem ?** 09:39 ✓/✓
- Bot (yellow bubble): **Meu nome é *Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.** 09:39 ✓/✓
- Bot (yellow bubble): **O motivo do meu contato é para verificar com a doutora PATRICIA JORGE BISPO CRO 6079 referente ao atendimento da beneficiária ANDREIA GOMES DE MELO** Editada 09:45 ✓/✓
- Bot (yellow bubble): **Beneficiária apresentou ao plano um **recibo no valor de R\$ 50,00** referente ao procedimento de **Consulta Odontológica**** 09:50 ✓/✓
- Bot (yellow bubble): **Qual seria o motivo da cobrança visto que a clinica é credenciada ao plano e beneficiária possui cobertura ?** 09:51 ✓/✓
- User (grey bubble): **Bom dia** 10:23
- User (grey bubble): **Já respondemos para vocês em outro número essa mesma pergunta** 10:23
- Input field: **+ 📲 Digite uma mensagem**



+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

• 10:54 ✓

Visto que a terça-feira 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 ?**

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

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

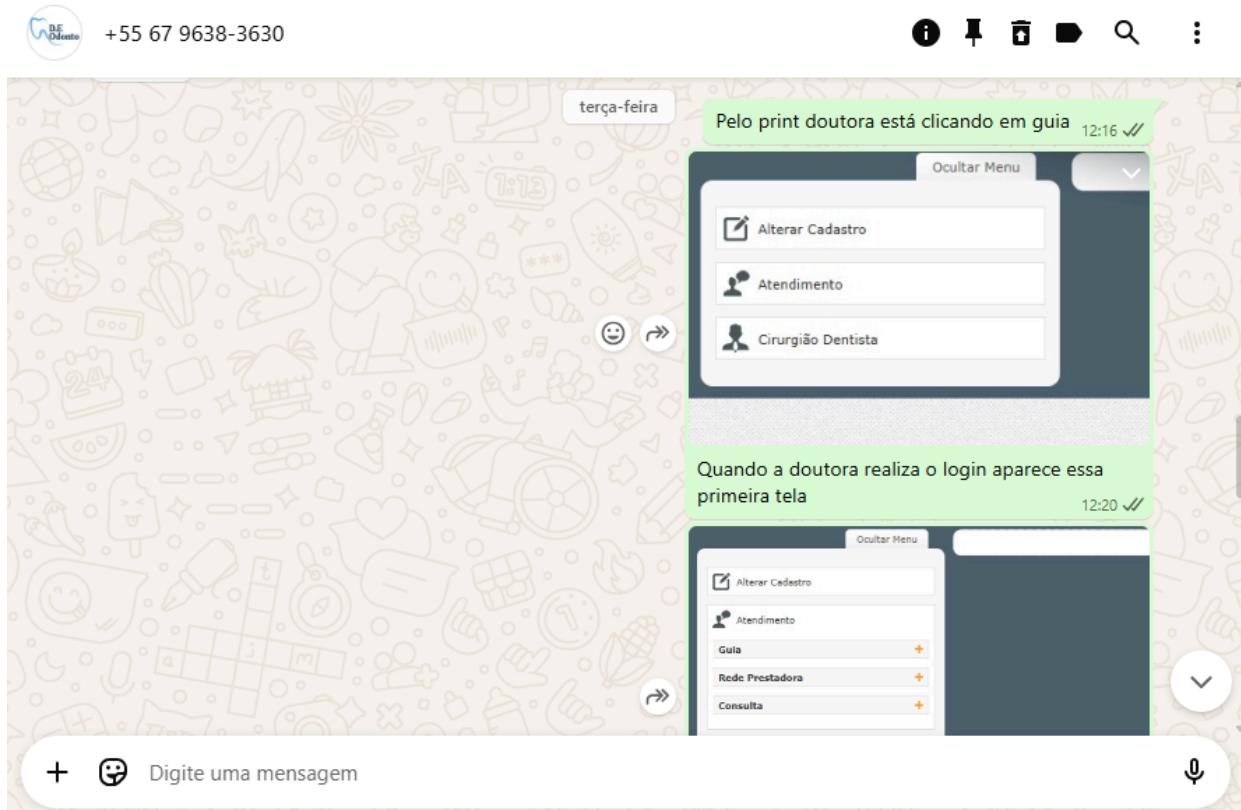
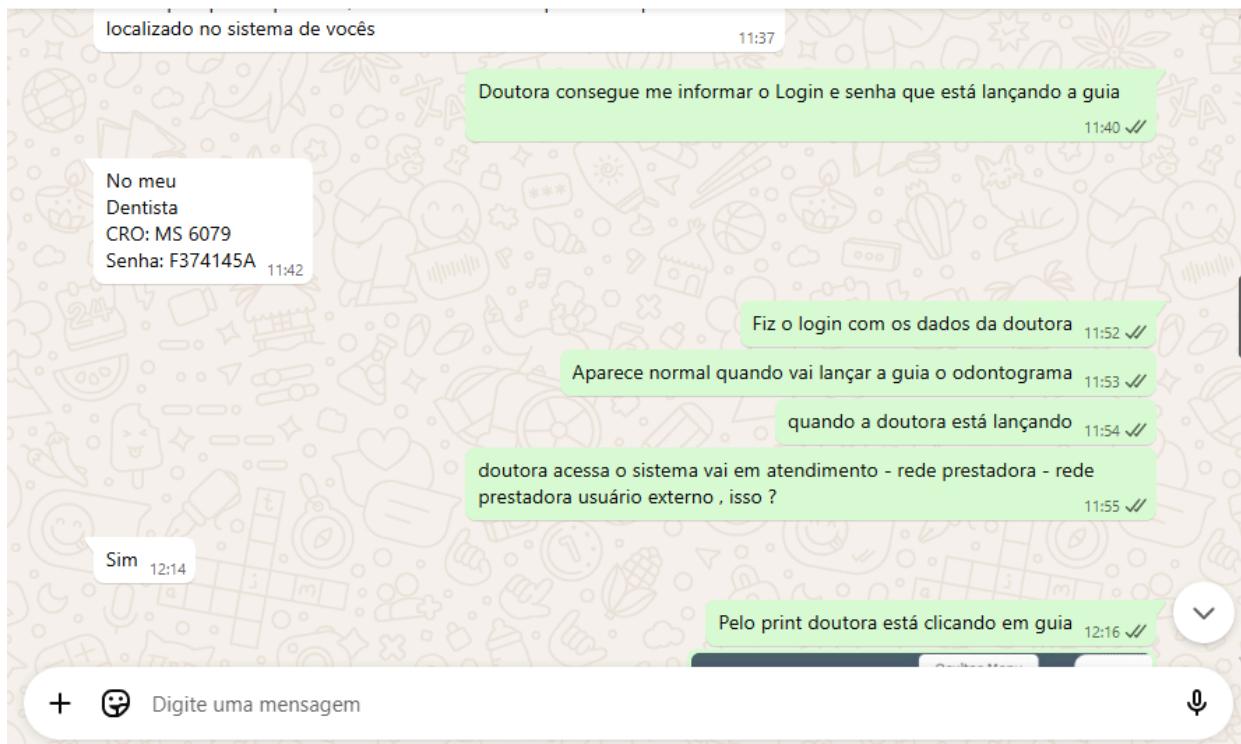
Tela pos solicitar pelo código beneficiário.jpeg
JPEG • 183 KB 11:36

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





+55 67 9638-3630



terça-feira

Clica em atendimento vai aparecer essa 12:21 ✓/

Atendimento → (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)

Data Criação: [redacted]

doutora irá clicar em rede prestadora - rede prestadora usuário externo , irá aparecer essa tela 12:22 ✓/

Atendimento → (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)

Data Criação: [redacted]

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

Atendimento → (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)

Data Criação: [redacted]

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

+



+55 67 9638-3630



Bom dia Dayane, Ontem bem?

Meu nome é *Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.

10:03 ✓

Estamos aguardando retorno referente o atendimento da beneficiária

10:04 ✓

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 ?**

10:04 ✓

Algum retorno? 14:23 ✓

Hoje

Bom dia 07:44 ✓

Visto que estamos tentando contato com a doutora desde terça-feira sem um retorno, irei passar as informações ao setor responsável sobre a cobrança ao qual clínica foi orientada sobre o sistema e lançamento de guia, setor irá analisar e pode ocorrer desconto em produção para devolução a beneficiária do valor cobrado no particular

07:47 ✓

+ 😊 Digite uma mensagem

🕒

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 23/10/2025 10:04**Mensagem:**

Bom dia

Realizando contato com a doutora +55 67 9638-3630

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 21/10/2025 09:55**Mensagem:**

Bom dia

Realizando contato com a 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 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.

