



Protocolo ANS: 30448420260225000376 - Protocolo SAB:
SAB2602251448519
Registrado em: 25/02/2026 08:48

Status: Aberto

Nome:	Empresa:
MARIA APARECIDA TAVARES DE JESUS	[105506] INSTITUTO DE ASSISTENCIA MEDICA AO SERVIDOR PUBLICO ESTADUAL
CPF:	Telefone: (16)3337-6023
177.957.878-43	E-mail:
Nº Cartão:	Celular: (16)99606-6575
002.025.105506.016883.01	MARIAAPARECIDA.TAVARES@GMAIL.COM
Cidade - UF:	Tópico de ajuda:
ARARAQUARA - SP	Reclamação Negativa de Atendimento
Departamento:	Tipo:
Convocação	Reclamação
Aberto em:	
ID Ligação:	Assunto:
25/02/2026 08:48	Retorno do Protocolo: 30448420260221000263 -
0	25/02/2026 08:48:55
Prazo até:	
27/02/2026 08:48	

Mensagem:

Desculpe se pareço indelicada, mas estou sendo feita de palhaça. A Dra. Ana Sergia alega que não atende, pois não consegue entrar no portal. Por favor, preciso de indicação de um dentista que REALMENTE ATENDA POR ESSA OPERADORA, SEM ME COBRAR POR FORA.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: FABIANA OLIVEIRA MARTINS

Data: 26/02/2026 15:41

Mensagem:

Boa tarde,

Solicito a abertura de convocação para esclarecimentos quanto à suposta negativa de atendimento e possível cobrança indevida de procedimento coberto (trabalho protético/coroa), no valor de R\$ 1.300,00, conforme registrado nos protocolos nº 30448420260219003376, 30448420260221000263 e 30448420260225000376.

Em contato, a dentista informou que não sabe acessar o sistema. Diante disso, foi aberto o protocolo SAD177211449326 junto ao SAD para as devidas orientações.

Solicito, por gentileza, que a demanda seja direcionada ao departamento de Reembolso, com status "aguardando retorno".

Grata

RESPOSTA

Usuário: FABIANA OLIVEIRA MARTINS

Data: 26/02/2026 15:34

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). MARIA APARECIDA TAVARES DE JESUS, tudo bem?

Identificamos que seu plano é **Flex (livre escolha)**. Isso significa que, quando houver indicação clínica, você pode realizar procedimentos **cobertos pelo plano** tanto na rede credenciada quanto com um dentista particular, solicitando **reembolso** depois.

O reembolso é feito **somente para procedimentos cobertos pelo seu plano** e com base **na tabela do plano**, não pelo valor cobrado pelo dentista particular.

O cálculo do reembolso funciona assim:
valor do procedimento na tabela do Plano Flex x **R\$ 0,30** (valor da USO).
A tabela de procedimentos foi enviada para o seu e-mail cadastrado.

Para solicitar o reembolso, é necessário enviar:

- Formulário de solicitação de reembolso preenchido;
- Nota fiscal ou recibo assinado pelo dentista, com:
 - nome do procedimento,
 - dente tratado,
 - data do atendimento,
 - dados do beneficiário,
 - diagnóstico e descrição do tratamento;
- Valores discriminados dos procedimentos;
- Relatório do atendimento, assinado pelo dentista, com dados profissionais e da clínica.

Quando aplicável, também devem ser enviadas **radiografias antes e depois do tratamento**.

Todas as regras de reembolso estão disponíveis no site www.dentaluni.com.br, na opção "Abrir protocolo para Reembolso".

Ficamos no aguardo do seu retorno para dar continuidade ao processo.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp** - 41 33711901 - [Clique aqui](#).
- App Dental Uni** - Após realizar o login no App Minha DentalUni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site** - Após realizar o login no site www.dentaluni.com.br, acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 26/02/2026 11:06

Mensagem:

Bom dia

Cpomo devemos conduzir este caso?

Doutora está negando atendimento ao beneficiário passado todas as informações de login e sobre lançamentos de guias e informa que achou tudo muito complicado. Aberto protocolo ao setor re sponsável para que possam estar verificando com a mesma: 40641420260226000060
Ana Sergia Autullo Da Costa - CRO 39701
Clínico Geral, Dentística, Odontopediatria, Periodontia, Prótese Dentária - Atendimento de Urgencia
Avenida Cassio De Carvalho 39 Sala 04, Vila Ferroviaria, Araraquara - SP
(16) 3336-4088| (16) 99744-8870

Limitrofes de ARARAQUARA-SP / SEM REDES DE PROFISSIONAIS

Atenciosamente

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 26/02/2026 08:08

Mensagem:

Bom dia

Realizando contato

Atenciosamente

RESPOSTA

Data: 26/02/2026 08:07

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 26/02/2026 08:38

Mensagem:

Olá sr(a). MARIA APARECIDA TAVARES DE JESUS, 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 Minha DentalUni, 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.