

**30448420251028000396 Protocolo: GRC176165203366 Status: Resolvido**  
**Registrado em: 28/10/2025 08:47**

<b>Nome:</b> JESSIKA BERTOLOTTE CHUEIRE MONCH	<b>CRO:</b> PR 20966	<b>Matrícula:</b> 0	<b>CPF:</b> 054.318.369-60	<b>RG:</b> 83925191	<b>ORGÃO EXPEDIDOR RG:</b> SESPPR
<b>E-mail:</b> jbertolottechueire@gmail.com	<b>RUA - NÚMERO:</b> VISCONDE DE GUARAPUAVA - Nº 38	<b>BAIRRO:</b> CENTRO	<b>Cidade - UF:</b> UNIAO DA VITORIA - PR	<b>Telefone:</b> (42) 35220313	<b>Celular:</b> (42) 999245610
<b>Departamento:</b> Gestão de Rede	<b>Tópico de ajuda:</b> Cobrança Indevida	<b>Tipo:</b> Credenciado PF	<b>ID Ligação:</b>	<b>Aberto em:</b> 28/10/2025 08:47	<b>Prazo até:</b> 12/11/2025 08:47

**Assunto:**  
Cobrança Indevida

**Mensagem:**

Prezados,

Identificamos recorrentes relatos de beneficiários vinculados a diferentes empresas sobre **cobranças indevidas realizadas pela Dra. Jéssika Bertolotte (CRO 20966)**. As reclamações apontam negativa de atendimento via convênio, direcionamento para pagamento particular e ausência de lançamento de guias, o que vem gerando solicitações de **reembolso por parte dos beneficiários**.

Solicitamos que os casos abaixo sejam analisados com atenção e que sejam adotadas as devidas providências para correção e prevenção de novas ocorrências, considerando o impacto direto na experiência dos beneficiários e na imagem da Dental Uni.

• **Empresa:** Pormade Portas de Madeiras Decorativas Ltda

**Código:** 247139 | **Data:** 08/10/2025

**Beneficiário:** Gabriel Klemczuk do Carmo | **Código:** 002025024713900020101

**Contato:** (42) 8811-8024

O beneficiário informou que teve suas restaurações quebradas (procedimento realizado em 01/05/2025).

No dia 08/10/2025, entrou em contato com a Dra. Jéssika para refazer o procedimento, relatando urgência, pois foi aprovado em concurso da PM-PR.

A profissional afirmou que a Dental não liberou a guia, porém **não constava guia lançada** no sistema.

A Dra. Jéssika cobrou o valor diretamente do beneficiário (prints em anexo).

---

•  
**Empresa: Sociedade Beneficente São Camilo**

**Código:** 438677 | **Data:** 18/08/2025

**Beneficiário:** Cátia Mosele | **Código:** 002025043867700005301

A beneficiária relatou que não está conseguindo refazer procedimentos em dentes que estariam na garantia.

Informou que permaneceu mais de um mês com curativos em retratação de gengiva e restauração, possivelmente porque a profissional desejava cobrar o procedimento.

---

•  
**Empresa: Sociedade Beneficente São Camilo**

**Código:** 431144 | **Data:** 02/09/2025

**Beneficiário:** Elio Stelmach | **Código:** 00202543114400005401

O beneficiário relatou insatisfação com o atendimento da Dra. Jéssika, afirmando que "as restaurações da Jéssica estão caindo todas". Em **03/07/2025**, informou que, pela segunda vez, não conseguiu realizar nenhum procedimento com a profissional e manifestou interesse em cancelar o plano, alegando dificuldades no atendimento.

**23/09/2025:** Cliente reclamou que a Dra. Jéssika atendia com má vontade e frequentemente tentava direcionar o atendimento para o particular, alegando que os procedimentos não eram cobertos pelo plano.

**24/06/2025:** Cristiane Valasek (esposa do titular) - (55) 42 9975-3193 - relatou que desejava realizar alguns procedimentos (incluindo limpeza), mas a Dra. Jéssika informou que **não eram cobertos** pelo plano **Conbrain**.

---

•  
**Empresa: Conbrain Engenharia e Construções Ltda**

**Código:** 563505 | **Data:** 22/09/2025

**Beneficiário:** Sandro Marcelo Rodrigues | **Código:** 002025056350500002201

O beneficiário relatou que ele e sua esposa precisavam de atendimento odontológico, porém a clínica da Dra. Jéssika **recusou o atendimento**.

**- 07/07/2025:** Alessandro - (42) 8857-7468 - informou que uma restauração feita pela Dra. Jéssika quebrou, e ao procurar a clínica, foi informado que **a garantia era de apenas 30 dias**.

## Troca de mensagens com o beneficiário

### NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 18/11/2025 11:02

#### Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos protocolo de convocação para a profissional agendada para dia 25/11/2025 às 15h00 onde o caso junto aos outros informados no protocolo 30448420251028000396 serão tratados.

CONVOCAÇÃO ONLINE - JESSICA BERTOLOTTE CHUEIRE MONCH - 20966 - PR - RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO - 40641420251118000989  
Grata.

### NOTA

Usuário: MARIA EDUARDA QUEIROZ LOPEZ

Data: 29/10/2025 13:37

#### Mensagem:

Boa tarde,

Entrei em contato com a profissional para entender o que pode ter ocorrido.

Seguem anexos os **áudios enviados pela secretária**, que informou tratar da demanda.

A clínica está comunicando que **não está cumprindo o período de garantia previsto em contrato**, que é de **2 anos**, e tem informado aos pacientes que a garantia seria de apenas **30 dias**.

Todas as informações contratuais foram repassadas à clínica através do número **(42) 9924-5610**.

**Segue envio dos áudios para esclarecimentos.**

Atenciosamente,

The screenshot shows a messaging application with a dark theme. At the top, there's a header bar with the title 'Troca de mensagens com o beneficiário' and a 'NOTA' section. Below this, the message history is displayed in a scrollable list.

**Beneficiário (User):** +55 42 9924-5610

**Profissional (User):** Se a dra não estiver de acordo, oriento a não realizar o procedimento.

**Beneficiário (User):** Ok vou repassar para a Dra 13:27

**Profissional (User):** +55 42 9924-5610 ~Dra Jessika Bertolotte  
Como falei, está liberado mas apenas a consulta 13:29 ✓

**Profissional (User):** Porque está na garantia. 13:29 ✓

**Profissional (User):** Ela teria que realizar, conforme previsto em contrato. 13:29 ✓

**Beneficiário (User):** Você  
Irei encaminhar o seu retorno ao setor responsável.

**Profissional (User):** Ok, mas lembrando que em nenhum dos casos o paciente efetuou o pagamento no particular 13:30

**Profissional (User):** Certo,  
Ressalto que a clínica está ciente de que, caso algum beneficiário relate ter efetuado pagamento e solicite reembolso, considerando que o procedimento encontra-se em período de **garantia** ou possui **cobertura contratual pelo plano**, o valor será descontado da produção da profissional.

**Profissional (User):** Reforço que não é permitida a realização de cobranças aos beneficiários por procedimentos em garantia ou abrangidos pela cobertura do plano. 13:33 ✓

**Beneficiário (User):** + 🌟 Digite uma mensagem

At the bottom, there's a toolbar with icons for search, file, Google, calendar, and Excel, along with status indicators for 'POR PTB2' and the date '29/10/2025 13:37'.

### NOTA

Usuário: MARIA EDUARDA QUEIROZ LOPEZ

Data: 29/10/2025 08:32

#### Mensagem:

Bom dia,

Entrei em contato com a mesma para entender os motivos de determinadas ações adotadas, aguardando retorno.

Atenciosamente,