



**Protocolo ANS: 30448420251104003377 - Protocolo SAB:  
SAB176227910118  
Registrado em: 04/11/2025 14:58**

**Status: Resolvido**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>		
GABRIEL KLEMCZUK DO CARMO	[247139] PORMADE PORTAS DE MADEIRAS DECORATIVAS LTDA		
<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b>	<b>E-mail:</b>
476.240.578-75	002.025.0247139.000201.01		gabriel.gameover@hotmail.com
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
PORTO UNIAO - SC	Reembolso	Solicitação de Reembolso	Solicitação
	<b>Aberto em:</b>		
<b>ID Ligação:</b>	04/11/2025 14:58	<b>Assunto:</b>	
0	<b>Prazo até:</b>	Solicitação de Reembolso	
	09/11/2025 14:58		

**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:**

Prezados,

O beneficiário **Gabriel Klemczuk do Carmo – 002.025.0247139.000201.01** solicita **reembolso** referente ao procedimento de **restauração em resina fotopolimerizável (3 faces) – dentes 37/38**, conforme documentação em anexo.

O beneficiário realizou o procedimento inicialmente através da **guia nº 13456603**, com a dentista **JESSIKA BERTOLOTTE CHUEIRE MONCH**. Contudo, a restauração veio a quebrar. Ao entrar em contato com a profissional para refazer o procedimento, foi informado de que **a operadora odontológica não estava liberando o lançamento da nova guia de atendimento**, sendo então cobrado o valor particular.

O Sr. Gabriel informa ainda que **não retornou ao consultório da dentista após o ocorrido e desconhece a guia nº 14518328**, que consta em seu histórico de atendimentos.

Considerando que o beneficiário foi aprovado em um concurso público e precisava apresentar os exames ao órgão competente, ele buscou **atendimento particular com outro profissional**, após relatar à Dental Uni a negativa de atendimento pela dentista.

Em anexo, seguem **as evidências das conversas, notas fiscais e demais documentos** referentes ao procedimento realizado de forma particular.

Fico à disposição.

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

**Data:** 18/11/2025 10:54

**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 - JESSIKA BERTOLOTTE CHUEIRE MONCH - 20966 - PR - RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO - 40641420251118000989

Grata.

**NOTA**

**Usuário:** BARBARA LUANA DAMANN

**Data:** 18/11/2025 08:58

**Mensagem:**

Olá,

a dentista já foi convocada. Eu já havia realizado a abertura de um protocolo passando as informações sobre o caso (protocolo nº GRC176165203366).

Por gentileza, avaliar e nos retornar.

**NOTA**

**Usuário:** PEDRO HENRIQUE VASQUES

**Data:** 17/11/2025 16:43

**Mensagem:**

Boa tarde,

Nesse caso, é possível realizar convocação ou solicitar esclarecimentos à profissional Dra. Jéssica Bertolotte Chueire Monch, considerando que ela ofereceu a realização do procedimento de forma particular e não seguiu o manual para executar um procedimento que estava dentro do período de garantia.

Por gentileza, após sua avaliação, pode encerrar este protocolo.

RESPOSTA

Data: 17/11/2025 16:35

Usuário: PEDRO HENRIQUE VASQUES

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 17/11/2025 18:26

Mensagem:

Olá sr(a). GABRIEL KLEMCZUK DO CARMO, tudo bem?

Agradecemos por aguardar.

Conforme verificado, identificamos que há rede disponível para atendimento nas especialidades de Clínico Geral e Dentística em sua região. Constatamos também, em seu histórico de atendimento, que não houve contato com nossos canais para solicitar apoio referente a essa situação. Por esse motivo, considerando que o senhor realizou os procedimentos de forma particular por conta própria e sem orientação prévia, sua solicitação de reembolso foi indeferida.

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](http://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

RESPOSTA

Usuário: GABRIEL KLEMCZUK DO CARMO via APP Minha Dental UNI

Data: 12/11/2025 11:25

Mensagem:

Bom dia, Andressa, tudo bem ? Espero que sim. Gostaria de verificar o andamento do processo, visto que o prazo era até o dia de ontem (11/11). Desde já, agradeço a prestatividade oferecida por você e pela profissional do pós venda Bárbara.

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 11/11/2025 14:41

Mensagem:

Boa tarde

Diante as informações como conduzir o caso ?

Referente ao recibo RECEITA SAÚDE em nome do profissional MOACIR GOBOR JUNIOR Odontólogo - PR4357 no VALOR R\$ 750,00 não localizado na base .

Realizado contato com a doutora JESSIKA BERTOLOTTE CHUEIRE MONCH CRO: 20966/PR e orientada que não pode cobrar no particular sobre os procedimentos



+55 42 9924-5610  
online



Hoje

As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar o conteúdo dessas conversas. Clique para saber mais.

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

14:26 ✓

O motivo do meu contato é para verificar com a doutora **JESSIKA BERTOLOTTE CHUEIRE MONCH** CRO: 20966/PR referente ao atendimento do beneficiário **GABRIEL KLEMCZUK DO CARMO**

14:27 ✓

Consta lançado pela doutora **2500641** com o procedimento de :

**CONSULTA ODONTOLOGICA**  
**PROFILAXIA POL CORONARIO**  
**RESTAURACAO RESINA FOTO 2 FACES**

14:29 ✓

Guia autorizada apenas para a consulta , porém beneficiário informa que não foi ao consultório para atendimento , doutora consegue nos confirmar se procede a informação ?

14:30 ✓

+ 😊 Digite uma mensagem



+55 42 9924-5610  
online



PESTAURACAO RESINA FOTO 2 FACES

Hoje

14:29 ✓

Guia autorizada apenas para a consulta , porém beneficiário informa que não foi ao consultório para atendimento , doutora consegue nos confirmar se procede a informação ?

14:30 ✓

Boa tarde tudo bem? Ele veio para a consulta inicial, onde foi tirado as fotos para tentar novamente a liberação das restaurações

14:31

+55 42 9924-5610 ~Dra Jessika Bertolotte

Boa tarde tudo bem? Ele veio para a consulta inicial, onde foi tirado as fotos para tentar novamente a liberação das restaurações

14:32 ✓

Entendi , referente a restauração do elemento 37 consta que a doutora realizou o mesmo procedimento através da guia 2186416

Conforme manual de regras técnicas o elemento fica em garantia com o profissional por 24 meses , não sendo liberado nova guia e profissional não pode realizar cobrança de forma particular ao beneficiário

14:33 ✓

Ele apresentou ao plano print da conversa onde foi informado valores para realizar no particular o procedimento que estava em garantia com a doutora

14:37 ✓

+ 😊 Digite uma mensagem



sar



^ POR PTB2 14:37  
11/11/2025

Atenciosamente

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 05/11/2025 15:24

Mensagem:

Boa tarde, Gestão.

Por gentileza pode verificar.:)

Validação

Cobrança registrada da profissional  
e nota fiscal se possui vínculo com a operadora

Grata.

RESPOSTA

Data: 05/11/2025 15:22

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 05/11/2025 17:11

Mensagem:

Olá sr(a). GABRIEL KLEMCZUK DO CARMO, 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 Minha DentalUni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://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.