



**Protocolo ANS: 30448420250507004046 - Protocolo SAB:**  
**SAB174664766789**  
**Registrado em: 07/05/2025 16:54**

**Status: Resolvido**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>
MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI	[1217477] NEIDE ALEXANDRA DAMACENO SOSNOSKI 05014420907
<b>CPF:</b>	<b>Telefone:</b>
128.102.959-99	<b>Telefone:</b>
<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b>
002.025.1217477.000001.04	<b>Telefone:</b>
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Telefone:</b>
GUAIRA - PR	<b>Telefone:</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Telefone:</b>
Gestão de Rede	<b>Telefone:</b>
<b>Aberto em:</b>	<b>Telefone:</b>
	<b>Telefone:</b>
<b>ID Ligação:</b>	<b>Assunto:</b>
0	Solicitação de Reembolso
<b>Prazo até:</b>	
14/05/2025 16:54	

**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.

**Mensagem:**

Venho por meio deste registrar uma reclamação e solicitar o reembolso do valor de R\$130,00 pago diretamente à profissional credenciada PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713, referente a um procedimento de exodontia realizado no dia 30/04/2024.

Ocorre que, apesar do procedimento estar coberto pelo plano e da profissional fazer parte da rede credenciada, fui informada de que o mesmo não foi lançado na plataforma da operadora se tratando de um ato coberto. Em vez disso, a profissional exigiu o pagamento particular, e não em caminhando o atendimento conforme o fluxo padrão da rede conveniada.

Ressalto que, por se tratar de atendimento realizado por credenciada e de um procedimento coberto pelo plano, não deveria haver cobrança adicional. Diante disso, solicito o reembolso do valor pago e a apuração do ocorrido para que sejam tomadas as devidas providências quanto à conduta da profissional.

Em anexo, envio o comprovante de pagamento. Fico à disposição para fornecer outras informações, se necessário.

Aguardo retorno e resolução do caso no prazo previsto.

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

**Data:** 19/05/2025 15:43

**Mensagem:**

Boa tarde,

Informo para os devidos fins que a profissional foi chamada para participar de reunião on-line no dia 27/05/2025 às 10h00 conforme protocolo abaixo:

REUNIÃO ON-LINE - MANIFESTAÇÃO - PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS - 30713 PR - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420250519000241

Grata.

**RESPOSTA**

**Data:** 15/05/2025 17:17

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

Não Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá sr(a). MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI, tudo bem?

Realizamos contato com o profissional, o qual já foi devidamente orientado e informa ter realizado a devolução do valor cobrado via pix.

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](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).

NOTA

**Data:** 15/05/2025 17:15

Realizado novo contato com a doutora para solicitar informações sobre o procedimento realizado , doutora se recusa a lançar guia para receber pelo plano e realiza a devolução do valor via pix

NOTA

**Data:** 15/05/2025 15:06

Mãe do Miguel entrou em contato e informou que a Dra. devolveu o valor pago pela extração. Porém oriento a entrarem em contato novamente e orientar a profissional para que isso não se repita.

NOTA

**Data:** 15/05/2025 12:09

NOTA

**Data:** 15/05/2025 10:47

NOTA

.....  
Data: 14/05/2025 15:51

2/4

Atenciosamente

NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 14/05/2025 15:45

**Mensagem:**  
Boa tarde

[16:48, 13/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Boa tarde , tudo bem?  
Meu nome é Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[16:48, 13/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Gostaria de verificar com a doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713 referente a atendimento do beneficiário MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI  
[16:50, 13/05/2025] +55 45 9902-0677: **Aqui é a Pamela secretária , a Dr Paula não está no momento**  
[16:51, 13/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Responsável apresentou ao plano uma nota fiscal no valor de R\$ 130,00 Reais porém não informa procedimento realizado , consegue nos informar o procediment o?  
[16:51, 13/05/2025] +55 45 9902-0677: **Igual falei a Dr responsavel não se encontra**  
[16:51, 13/05/2025] +55 45 9902-0677: **e não sei qual procedimento foi realizado**  
[16:52, 13/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Tá bom , fico no aguardo  
[08:49, 14/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Bom dia , tudo bem?  
Meu nome é Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[08:50, 14/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Estamos no aguardo !  
[15:30, 14/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Boa tarde , tudo bem?  
Meu nome é Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[15:30, 14/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Gostaria de verificar com a doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713 referente a atendimento do beneficiário MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI  
[15:30, 14/05/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Responsável apresentou ao plano uma nota fiscal no valor de R\$ 130,00 Reais porém não informa procedimento realizado , consegue nos informar o procediment o?  
[15:30, 14/05/2025] +55 45 9902-0677: Boa tarde Dayane tudo bem, é a Pamela secretária  
[15:31, 14/05/2025] +55 45 9902-0677: **Dr Paula está com a neném dela doente e não está em atendimento**

Atenciosamente

NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 14/05/2025 09:00

**Mensagem:**  
Bom dia  
  
Realizando contato com a doutora ia ligação e WhatsApp  
  
PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713  
ESSENCIALE ODONTOLOGIA  
CNPJ: 46.900.583/0001-08  
FONE: (45) 20330220 | (45) 999020677  
ENDEREÇO: RUA SETE DE SETEMBRO, 1296 , CENTRO, TOLEDO, PR CEP: 85900220  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Odontopediatria, Periodontia

Atenciosamente

NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 13/05/2025 16:52

**Mensagem:**  
Boa tarde  
  
Realizando contato com a doutora  
  
PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713  
ESSENCIALE ODONTOLOGIA  
CNPJ: 46.900.583/0001-08  
FONE: (45) 20330220 | (45) 999020677  
ENDEREÇO: RUA SETE DE SETEMBRO, 1296 , CENTRO, TOLEDO, PR CEP: 85900220  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Odontopediatria, Periodontia

Atenciosamente

RESPOSTA

**Usuário:** FABIANA OLIVEIRA MARTINS**Data:** 12/05/2025 11:15

**Mensagem:**  
Olá sr(a). MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI, tudo bem?

Não Visualizada pelo Beneficiário

Informamos que sua manifestação está sendo verificada. O setor responsável está tomando as medidas cabíveis em relação à sua reclamação sobre o profissional PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713. Por gentileza, aguarde 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](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.

NOTA

Mensagem:

Bom dia

Por favor, solicito a convocação referente à manifestação da beneficiária quanto à cobrança indevida de ato coberto pela profissional Paula Rafaela Kotz Martins, CRO: 30713, pois foi verificado que no protocolo 30448420250409003435 um fato similar ocorreu.

Fico no aguardo das devidas tratativas para o retorno à beneficiária.

.....

NOTA

.....

Usuário: MICHELE CAROLINE LEITE

Data: 07/05/2025 17:08

Mensagem:

Ressaltando:

A profissional PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS foi orientada anteriormente sobre o procedimento incorreto de cobrança direta ao beneficiário para um atendimento coberto pelo plano, realizado em **16/04/2025**, conforme protocolo **30448420250409003435**. Na ocasião, afirmou que passaria a seguir o fluxo adequado e enviaria os atendimentos que não rtealizasse para a rede credenciada.

No entanto, no dia **30/04/2025**, reincidiu na prática, realizando novamente a cobrança direta (R\$130,00) por um **procedimento de exodontia**, sem encaminhar o procedimento à rede. A beneficiária relatou o ocorrido, solicitando reembolso e medidas em relação à conduta da profissional, que descumpriu a orientação anterior.

Solicita-se análise do caso e providências junto à área responsável.