



Protocolo ANS: 30448420251015005443 - Protocolo SAB:
SAB176056048440
Registrado em: 15/10/2025 17:34

Status: Aberto

Nome:	Empresa:		
THAIS RODRIGUES LISBOA DOS SANTOS	[1178124] MAGO PSICO TESTES LTDA		
CPF:	Nº Cartão:	Telefone:	E-mail:
167.746.507-75	002.025.1178124.000006.01	Celular: 21 968081602	thaisrlisboa@gmail.com
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
NOVA IGUAÇU - RJ	Reembolso	Solicitação de Reembolso	Retorno
	Aberto em:	Assunto:	
	15/10/2025 17:34	Retorno do Protocolo: 30448420251007004535 - 15/10/2025 17:34:44	
ID Ligação:	Prazo até:		
	20/10/2025 17:34		

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:

Boa tarde.

Número do elemento (dente); 37

Valor cobrado para cada procedimento executado; R\$ 850,00 para o canal e R\$ 632,18 pro clareamento

Nome do beneficiário/paciente; Thaís Rodrigues Lisboa dos Santos

CRO do dentista executante; Cynthia Evangista CRO 51502

Assinatura? O envio da nota foi no anexo, a responsável pelo CNPJ é a mesma que atendeu.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 20/10/2025 17:22

Mensagem:

Boa tarde,

Informamos que abrimos protocolos com solicitação de esclarecimentos para os profissionais e estamos aguardando o retorno:

ESCLARECIMENTOS - ELIZABETH LOBAO DA SILVA BRENTANO - 18588 - RJ - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251020001607

ESCLARECIMENTOS - NIVIANE SILVA SANTANA RANAURO - 43841 - RJ - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251020001623

Grata.

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 16/10/2025 14:40

Mensagem:

Boa tarde, Carol,

No chamado 30448420251007004535 beneficiária apresentou nota de radiografia panorâmica realizada na clínica da profissional.:

ELIZABETH LOBAO DA SILVA BRENTANO CRO 14263
RAD RADIOGRAFIAS
CNPJ : 22.236.532/0001-65
FONE : (21) 26675540 | (21) 37450100 | (21) 994416720
ENDEREÇO : GETULIO VARGAS, 121 SALA 910, CENTRO, NOVA IGUAÇU, RJ CEP: 26255060
ESPECIALISTA EM : Radiologia Odontológica e Imaginologia
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Radiologia Odontológica e Imaginologia

Ela informa que não ira realizar a devolução devido a beneficiaria não identificar ser portadora de convenio, pode verificar a possibilidade de esclarecimentos para esta situação.?

No mesmo chamado beneficiaria apresenta nota de tratamento, em que consta o procedimento coberto de endodontia, valor total da Nota fiscal R\$ 1.482,18

Valor referente ao procedimento de canal R\$ 850,00.

No endereço da nota fiscal consta a profissional vinculada a operadora como **credenciada PF**

NIVIANE SILVA SANTANA RANAURO CRO 43841

FONE : (21) 997346492

ENDEREÇO : RUA GETULIO VARGAS, 87 SALA 1007, CENTRO, NOVA IGUAÇU, RJ CEP: 26255060

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Ortodontia

Porém a profissional informa que não atendeu esta beneficiária e conforme alegação da beneficiária ela foi atendida por profissional particular

Cynthia Evangista CRO 51502

Neste caso pode verificar também se ainda e cabíveis esclarecimentos da profissional NIVIANE, ou não seja necessário?

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 16/10/2025 14:29

Mensagem:

Possuímos rede de atendimento para a especialidade de endodontia e radiografia panorâmica.

Não consta solicitação de auxílio para atendimento junto a operadora conforme histórico

Conforme contrato Ferj

7.1.1. A DENTAL UNI garantirá nos casos de urgência e emergência, o atendimento de livre escolha com direito a reembolso, conforme tabela de reembolso, ANEXO VI, na hipótese de ausência comprovada de prestador credenciado/cooperado no local de atendimento.

gn Envelope ID: D90C1008-D5AD-4187-A0BC-F23058CCE611

Também será garantido o atendimento de livre escolha com reembolso, mediante acordo entre as PARTES, nos casos em que o beneficiário não possa ser atendido por recurso credenciado no prazo de 12h a partir da incidência da necessidade de tratamento.

7.1.2. A DENTAL UNI garantirá ao beneficiário em caso de tratamento eletivo o atendimento de livre escolha com direito a reembolso, conforme tabela de reembolso, ANEXO VI, caso o beneficiário não possa ser atendido por recurso credenciado dentro dos prazos previstos na legislação vigente, a partir da incidência da necessidade de tratamento ou por ausência comprovada de prestador credenciado no local de atendimento ou Região de Saúde.

14

RESPOSTA

Data: 16/10/2025 14:06

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 16/10/2025 14:09

Mensagem:

Olá sr(a). THAIS RODRIGUES LISBOA DOS SANTOS, 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 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: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 16/10/2025 12:15

Mensagem:

chamado.: 30448420251015005745

Tentei responder diversas vezes sobre o questionamento no atendimento 30448420251007004535 e a página da erro. Segue resposta abaixo: Boa tarde. Número do elemento (dente); 37 Valor cobrado para ca da procedimento executado; R\$ 850,00 para o canal e R\$ 632,18 pro clareamento Nome do beneficiário/paciente; Thais Rodrigues Lisboa dos Santos CRO do dentista executante; Cynthia Evangista CRO 51502 Não entendi quanto a assinatura ou carimbo, a dentista que me atendeu é responsável pelo CNPJ que foi a emissão da nota. É difícil seguir com vários chamados em aberto soltos, pq não tem uma linha coerente. Não consigo responder os que estão em aberto, preciso sempre abrir um novo?