

**Protocolo ANS: 30448420260129004466 - Protocolo SAB:
SAB26012964637946****Status: Aberto****Registrado em: 29/01/2026 22:08**

Nome:	Empresa:
GABRIELLE COSTA DOS SANTOS	[1096397] DOCOL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA
CPF:	Nº Cartão:
117.111.276-98	002.025.1096397.000024.02
Cidade - UF:	Departamento:
POCOS DE CALDAS - MG	Convocação
Aberto em:	Tópico de ajuda:
	Solicitação de Gravação
ID Ligação:	Assunto:
0	Assunto Registro de ocorrência grave – Lesão em criança durante atendimento odontológico
Prazo até:	
31/01/2026 22:08	

Mensagem:

Prezados, Venho, por meio deste novo chamado, registrar OCORRÊNCIA FORMAL referente a um atendimento odontológico realizado por meio deste plano, que resultou em lesão física em meu filho menor de idade, fato de extrema gravidade. No dia 29/01/2026, meu filho, de 6 anos de idade, foi atendido no consultório odontológico Behappy, credenciado a este plano, para refazer uma obturação que havia caído poucos dias após o procedimento inicial. Ressalto que o atendimento não foi realizado pelo profissional originalmente vinculado ao plano, mas por uma dentista que, segundo informações fornecidas no próprio consultório, encontrava-se em fase de aprendizado. Durante o procedimento, ocorreu um acidente envolvendo a lâmpada odontológica, que estava sem proteção adequada, ocasionando queimadura no nariz da criança, com perda de pele, em razão do contato direto com o equipamento aquecido. A lesão foi constatada imediatamente após o atendimento. Por se tratar de lesão em região facial, envolvendo uma criança, houve necessidade de buscar atendimento e medicação, além de existir a preocupação real quanto à possibilidade de cicatriz permanente. Diante dos fatos, solicito: a abertura de protocolo formal de ocorrência; a apuração da conduta do consultório e dos profissionais envolvidos; esclarecimentos sobre os critérios de credenciamento, supervisão e segurança adotados pelo plano; e a indicação das providências que serão tomadas diante do dano causado. Informo que o ocorrido também está sendo formalmente comunicado aos órgãos competentes. Coloco-me à disposição para envio de fotografias da lesão, documentação médica, receitas e demais informações necessárias. Aguardo retorno com urgência, considerando a gravidade da situação. Atenciosamente, Gabrielle Costa dos Santos Responsável legal do menor Telefone: (35) 999157137 E-mail: gabriellecstadossantos19@gmail.com

Troca de mensagens com o beneficiário**RESPOSTA****Usuário:** GABRIELLE COSTA DOS SANTOS via APP Minha Dental UNI**Data:** 02/02/2026 16:52**Mensagem:**

Qual o prazo para um posicionamento?

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 02/02/2026 15:35**Mensagem:**

Boa tarde

Podem nos auxiliar nesse caso, diante as informações descritas?

Sander Vinicius Faria Ferreira CRO 17837
Be Happy Odontologia Especializada 59.103.889/0001-85
Rua Piauí 129 Sala 10, Centro, Pocos De Caldas - MG
(35) 98848-3184
Áreas de atuação - Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Odontopediatria, Ortodontia, Periodontia, Prótese Dentária - Urgência - Atende Cadeirantes

Atenciosamente