



**Protocolo ANS: 30448420240816001042 - Protocolo SAB:
SAB240816507515
Registrado em: 16/08/2024 10:06**

Status: Resolvido

Nome:

MAX WILLIAM DOS SANTOS CARDOZO

CPF:	Nº Cartão:	Telefone: 00	E-mail:
125.947.087-39	002.025.1161569.000001.01	Celular: (21)99594-8129	mandioquinhacariocarj@gmail.com
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
NITEROI - RJ	Ouvidoria	Reclamação Acerte Aqui	Reclamação
	Aberto em:		
ID Ligação:	16/08/2024 10:06	Assunto:	
0	Prazo até:	Guias	
	21/08/2024 10:06		

Mensagem:

Bom dia! Eu estou indignado e vou abrir um processo contra vocês! Esta aparecendo várias guias de pedido de procedimento que eu NÃO ESTOU FAZENDO! TÃO POUCO INDO AO DENTISTA! A ÚNICA DENTISTA QUE FUI APENAS 1 VEZ DEPOIS QUE FIZ O PLANO, É A DR SABRIANA! QUE TANTA GUIA ESSA QUE ESTÁ APARECENDO AQUI PRA MIM? QUERO UMA SOLUÇÃO PRA ISSO! PORQ VCS ESTÃO LANÇANDO DO GUIA, PRA DEPOIS EU NÃO TER DIREITO DE USAR E ESPERAR A CARÊNCIA?! EU NÃO ESTOU INDO AO DENTISTA, e ESTÁ APARECENDO VÁRIOS PEDIDOS DE GUIA! Resolvam por gentileza!

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 24/09/2024 12:17

Mensagem:

Boa tarde,

Segue para conhecimento:

O profissional foi convocado a participar de reunião para esclarecimentos no dia **01/10/2024, às 16:30** no formato on-line.

REUNIÃO ON-LINE - MANIFESTAÇÃO - GUSTAVO MORITZ DA SILVA - 22055 PR - INCONSISTENCIA TOKEN - 40641420240924000119

Grata.

NOTA

Usuário: NILCENEIA MARTINS

Data: 16/08/2024 11:10

Mensagem:

40641420240816000099 - Esclarecimentos - Inconsistência Token (Fraude)

RESPOSTA

Data: 16/08/2024 10:58

Usuário: NILCENEIA MARTINS

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 16/08/2024 11:09

Mensagem:

Olá sr(a). MAX WILLIAM DOS SANTOS CARDOZO, tudo bem?

Informamos que identificamos as guias **12800769** e **12839673** lançadas pelo profissional GUSTAVO MORITZ DA SILVA, onde entramos em contato com o mesmo, e verificamos que houve erro na digitação do número de cartão e acabaram lançando para o beneficiário incorreto (o Sr. no caso). As guias já foram devidamente canceladas para que não prejudiquem seus atendimentos futuros.

Em nome do dentista, pedimos desculpas pelo transtorno.

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: NILCENEIA MARTINS

Data: 16/08/2024 10:53

Mensagem:

Consta guias lançadas pelo Dr. **GUSTAVO MORITZ DA SILVA (22055)**, onde em contato com a clinica Sabrina, informa que lançou guia no cartão incorreto.

Visto que a Guia **12800769** consta AUTORIZADA, identificamos que o dentista usou o telefone (42)9990-00864 para receber SMS com Token e validar guia, esse telefone esta no cadastro do dentista, e também localizei que ele possui várias guias validadas e concluídas com Token enviados por SMS para o mesmo número ((42)9990-00864). Irei direcionar ao setor de convocação para esclarecimentos.

Guia: **12800769** Guia Externa: **1978097** Status: **AUTORIZADA** Data Criação: **05/08/2024** Validade: **04/10/2024**

Guia: **12839673** Guia Externa: **1990333** Status: **AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO** Data Criação: **14/08/2024** Validade: **13/10/2024**

.....
..... **NOTA**
.....
Usuário: ALESSANDRA CARVALHO CAMARGO **Data:** 16/08/2024 10:22

Mensagem:

Bom dia ,
Segue para verificação.