



**Protocolo ANS: 30448420251114003083 - Protocolo SAB:**

**SAB25111470057120**

**Registrado em: 14/11/2025 14:48**

**Status: Aberto**

**Nome:**

ALEXSANDRO RIBEIRO SANTOS

**CPF:** **Nº Cartão:**

333.672.498-82 002.025.1247267.000001.01

**Cidade - UF:** **Departamento:**

SAO VICENTE - SP Reembolso

**Aberto em:**

**ID Ligação:** 14/11/2025 14:48

1763142353.8190440 **Prazo até:**

19/11/2025 14:48

**Orientações:**

Se houve o pagamento do procedimento, incluir o recibo de pagamento neste protocolo.

1

**Mensagem:**

**Qual o procedimento da cobrança?**

R: Extração de siso

O procedimento foi pago?

R:Sim

**O beneficiário possui recibo de pagamento? Foi orientado a anexar o documento no protocolo?**

R: Já anexado no protocolo 30448420251107004026

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

**Data:** 02/12/2025 12:28

**Mensagem:**

Boa tarde,

Informamos que abrimos protocolo com solicitação de esclarecimentos ao profissional e estamos aguardando o retorno.

ESCLARECIMENTOS - FELLIPE SILVA SANTOS - 121523 - SP - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251202000153

Grata.

**RESPOSTA**

**Usuário:** ALEXSANDRO RIBEIRO SANTOS via APP Minha Dental UNI

**Data:** 01/12/2025 09:26

**Mensagem:**

Bom dia, aguardo retorno

**NOTA**

**Usuário:** FABIANA OLIVEIRA MARTINS

**Data:** 26/11/2025 17:28

**Mensagem:**

Boa tarde

Por favor, poderia solicitar esclarecimentos ao dentista credenciado Alessandro Ribeiro Santos sobre a cobrança de R\$100,00, supostamente referente a exodontia? As informações estão equivocadas, pois, em contato com a gestão, foi informado, através de prints, que houve devolução do valor e que o dentista cobrou por uma faceta estética.

Solicite também o plano de tratamento realizado, junto com imagens e recibo, para que possamos entender o ocorrido e dar andamento à manifestação da beneficiária.

No aguardo.

**RESPOSTA**

**Usuário:** FABIANA OLIVEIRA MARTINS

**Data:** 26/11/2025 17:21

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá sr(a). ALEXSANDRO RIBEIRO SANTOS, tudo bem?

Informamos que estamos verificando sua manifestação junto à auditoria clínica para entender o ocorrido mencionado através do protocolo 30448420251107004026. Assim, poderemos dar continuidade à sua solicitação de modo mais claro e alinhado às informações apresentadas, visando a melhor condução do processo de análise de reembolso.

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.

**NOTA**

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

**Data:** 26/11/2025 13:13

**Mensagem:**

Boa tarde

Dante as informações como devemos conduzir o caso ?

WhatsApp conversation screenshot showing a message exchange between a user and a dental clinic representative. The user asks for instructions on how to handle the case. The representative responds with their contact information and details about the patient and treatment. The user then asks about the procedure and payment. The representative responds with a good morning message and says they are waiting for a return message.

**WhatsApp Conversation:**

**User:** +55 13 99146-6712  
visto por último hoje às 13:09

**Representative:** Boa tarde Dr(a), Tudo bem ?  
Meu nome é \*Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
16:55 ✓/✓

**Representative:** O motivo do meu contato é para verificar com o doutor FELLIPPE SILVA SANTOS CRO 121523 referente ao atendimento do beneficiário ALEXSANDRO RIBEIRO SANTOS  
16:55 ✓/✓

**Representative:** Beneficiário apresentou ao plano um **recibo no valor de R\$ 100, 00 informando ser tratamento odontológico**  
16:55 ✓/✓

**Representative:** Referente a qual procedimento foi realizado a cobrança no particular ?  
16:55 ✓/✓

**User:** Boa tarde, vamos verificar 18:29

**Representative:** Hoje  
Bom dia 07:39 ✓/✓

**Representative:** Fico aguardando retorno 07:39 ✓/✓

**User:** + 📲 Digite uma mensagem



+55 13 99146-6712  
visto por último hoje às 13:09



Hoje

Bom dia 07:39

07:39

Bom dia 11:06

na verdade o paciente pagou 900,00 na clinica, onde foi devolvido 800,00 ao mesmo

11:07

ficando 100 por uma faceta em resina "estética" que o paciente precisava fazer

11:08

Entendi , ele apresentou esse recibo alegando ser sobre a extração de siso ,  
doutor não possui nenhuma foto do procedimento realizado ?

12:15

infelizmente não, pq só tiramos quando é procedimento de convenio

12:44



Tudo , irei passar ao nosso setor responsável , muito obrigada pelo retorno

12:45

imagina 12:50



+ Digite uma mensagem



Atenciosamente

---

RESPOSTA

---

**Usuário:** ALEXANDRO RIBEIRO SANTOS via APP Minha Dental UNI**Data:** 26/11/2025 10:59**Mensagem:**

Já passou o prazo, qual a dificuldade de receber um reembolso de 100,00 pra pagar a própria mensalidade de vcs, que falta de respeito com o cliente ATIVO

---

NOTA

---

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 25/11/2025 07:45**Mensagem:**

Bom dia

Realizando contato com a clinica ia ligação não atende e whatsapp não responde

FELIPE SILVA SANTOS CRO 121523  
SORRIA SIM CLINICAS  
CNPJ : 31.433.983/0001-83  
FONE : (13) 33954005  
ENDERECO : RUA QUINZE DE NOVEMBRO, 408 , CENTRO, SAO VICENTE, SP CEP: 11310400  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Endodontia, Periodontia  
Atendimento de Urgência

Atenciosamente

---

NOTA

---

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 24/11/2025 15:31**Mensagem:**

Boa tarde

Realizando contato com a clinica

FELIPE SILVA SANTOS CRO 121523  
SORRIA SIM CLINICAS  
CNPJ : 31.433.983/0001-83  
FONE : (13) 33954005  
ENDERECO : RUA QUINZE DE NOVEMBRO, 408 , CENTRO, SAO VICENTE, SP CEP: 11310400  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Endodontia, Periodontia  
Atendimento de Urgência

Atenciosamente

---

NOTA

---

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 21/11/2025 15:09**Mensagem:**

Boa tarde

Realizando contato com a clinica

FELIPE SILVA SANTOS CRO 121523  
SORRIA SIM CLINICAS  
CNPJ : 31.433.983/0001-83  
FONE : (13) 33954005  
ENDERECO : RUA QUINZE DE NOVEMBRO, 408 , CENTRO, SAO VICENTE, SP CEP: 11310400  
AREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Endodontia, Periodontia  
Atendimento de Urgência

Atenciosamente

RESPOSTA**Data:** 21/11/2025 15:08**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 26/11/2025 10:57

**Mensagem:**

Olá sr(a). ALEXSANDRO RIBEIRO SANTOS, 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.

RESPOSTA**Usuário:** ALEXSANDRO RIBEIRO SANTOS via APP Minha Dental UNI**Data:** 21/11/2025 11:57**Mensagem:**

?????

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 14/11/2025 16:07**Mensagem:**

Boa tarde

Protocolo 30448420251107004026 será encerrado e tratativa fica nesse

Recibo em anexo

Atenciosamente