



**Protocolo ANS: 30448420251129000670 - Protocolo SAB:
SAB176443158984
Registrado em: 29/11/2025 12:53**

Status: Aberto

Nome:

RAFAEL DA SILVA DE JESUS

CPF: N° Cartão:

077.411.215-88 002.025.1238476.000001.02

Telefone:

Celular: (71) 986940105

E-mail:

rafaquatronet@gmail.com

Cidade - UF: Departamento:

Tópico de ajuda:

SALVADOR - BA Reembolso

Solicitação de Reembolso

Solicitação

Aberto em:

29/11/2025 12:53

Assunto:

ID Ligação:

Réplica do Protocolo: 30448420251121000621 - 29/11/2025
12:53:09

04/12/2025 12:53

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 reembolso devidamente preenchido e assinado.

Mensagem:

Beneficiario em atendimento informa que como não estava localizando profissionais para tratamento de coroa em ceromero, pois os profissionais que ligou, nenhum queria fazer. O mesmo pagou particular e agora solicita o reembolso do valor pago.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 11/12/2025 11:39

Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos protocolo de reunião online para profissional agendada para dia 17/12/2025 às 17h00.

REUNIÃO ONLINE - CARLOS RANIERI SOBRAL DE SOUZA - 27000 - BA - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251211000142

Grata.

NOTA

Usuário: AMANDA OLIVEIRA SANTANNA

Data: 08/12/2025 15:42

Mensagem:

Oi Carol, boa tarde

Sugiro seguir com convocação deste dentista, visto que realizou cobrança de um procedimento em que o beneficiário possui cobertura.

RESPOSTA

Data: 08/12/2025 15:41

Usuário: AMANDA OLIVEIRA SANTANNA

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). RAFAEL DA SILVA DE JESUS, tudo bem?

Obrigada por aguardar!

Para seguirmos com a análise de reembolso solicitamos que anexe:

- nota fiscal ou receita saúde.
- formulário de reembolso com todos os campos preenchidos (documento anexo nesta mensagem).
- imagens ou radiografias de antes e depois do tratamento solicitado.

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, 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:** LAUANE CAROLINE PAES**Data:** 08/12/2025 14:32**Mensagem:**

Boa tarde,

Não conseguimos identificar de que forma o contato direto com o beneficiário contribuiria para a solução deste pedido de reembolso, considerando que o próprio dentista responsável pela cobrança está divulgado na especialidade de Prótese.

Ainda que a indicação inicial tenha sido para endodontia e cirurgia, o fato do profissional estar divulgado em Prótese já 'garante' a cobertura do procedimento. Por esse motivo, não é permitido que ele realize a cobrança particular de um serviço que está contemplado pelo plano.

HENRIQUE PIMENTEL DE CARVALHO (27557)

 Especialidade:
Prótese Dentária

Credenciado PJ

SOTEROCLIN CONSULTORIO

ODONTOLOGICO

E-mail:

SOTEROCLIN@GMAIL.COM

Endereço: AVENIDA ANTONIO

CARLOS MAGALHAES, 3259

SL 507 ED AURELIO LE, BROTAIS,

SALVADOR - BA

Atuação: S

Especialista: N

À disposição.

NOTA**Usuário:** AMANDA OLIVEIRA SANTANNA**Data:** 08/12/2025 12:07**Mensagem:**

Olá ouvidoria, boa tarde

Solicito por favor contato com o beneficiário para entender o pq não realizou contato com a rede credenciada que indicamos na área de prótese (indicado em protocolo e em reclame aqui e gov). Beneficiário segue com o atendimento em dentista que indicamos para área de endodontia e cirurgia.

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 05/12/2025 17:20**Mensagem:**

Boa tarde!

Não comprehendi, tendo em vista que conforme protocolos anteriores, o doutor foi indicado para tratamento de canal e extração, ao qual já se encontrava em atendimento com o mesmo. O beneficiário possui Reclame Aqui e Gov.br, ao qual foi indicado profissionais para atendimento de prótese enão sabemos por qual motivo ele não foi em atendimento com os dentistas indicados. Neste caso, poderá estar verificando com o setor da Ouvidoria, para que entre em contato com o beneficiário, verificando o motivo pelo qual ele não foi nos dentistas indicados.

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** FABIANA OLIVEIRA MARTINS**Data:** 05/12/2025 15:47**Mensagem:**

Boa tarde

Conforme as orientações dos dentistas da rede nos protocolos 30448420251031000865 e 30448420251031000424, por favor, verifique o motivo pelo qual o atendimento à beneficiária não foi realizado, conforme o tratamento necessário. Assim, poderemos determinar como proceder posteriormente e enviar ao beneficiário a indicação de reembolso Flex.

No aguardo

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 02/12/2025 11:11**Mensagem:**

Bom dia

Como devemos conduzir este caso? Tendo em vista que o beneficiário tinha ciencia que o procedimento era coberto, foi indicado dentistas para ele que fazia o procedimento, mas ele fez o procedimento com o dentista credenciado, pagou R\$ 150,00 para fazer a COROA EM CEROMERO no elemento 12.

O procedimento de PINO FIBRA DE VIDRO cobrado R\$ 100,00 não é coberto pelo plano do mesmo.

R\$ 250,00 - PINO FIBRA DE VIDRO e COROA CEROMERO elemento 12
Doutor : HENRIQUE PIMENTEL CRO 27557

[08:16, 02/12/2025] Dayane - Lissandra / SAB: O motivo do meu contato é referente ao beneficiário RAFAEL DA SILVA DE JESUS ao qual passou por atendimento com o doutor HENRIQUE PIMENTEL DE CARVALHO CRO 27557 e foi lhe cobrado um valor de R\$ 250,00 sobre : PINO FIBRA DE VIDRO E COROA TOTAL CEROMERO DO ELEMENTO 12 .> Poderia nos esclarecer o motivo da cobrança ? E qual foi o valor cobrado de cada procedimento ?

[10:53, 02/12/2025] +55 71 9256-4728: Bom dia, a cobrança foi realizada pois não realizamos esse tipo de tratamento através do plano e foi informado ao paciente antes do procedimento e ele estava de acordo antes de realizar

[10:54, 02/12/2025] Dayane - Lissandra / SAB: E qual foi o valor cobrado de cada procedimento ?

[10:55, 02/12/2025] +55 71 9256-4728: Foi o valor de R\$250 referente ao pino e coroa

11/12/2025, 11:39

Protocolo ANS: 30448420251129000670 - Protocolo SAB: SAB176443158984 - Registrado em: 29/11/2025 12:53

[10:56, 02/12/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Sim, mas para cada um ?

[10:57, 02/12/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Ou cada um foi R\$ 125,00 somando o valor de R\$ 250,00 ?

[10:58, 02/12/2025] +55 71 9256-4728: 100 referente ao pino e 150 referente a coroa

[11:00, 02/12/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Compreendi

[11:01, 02/12/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Só informando que o doutor não pode fazer cobranças de procedimentos cobertos pelo plano, tendo em vista que o mesmo possui cobertura para o procedimento de coroa em ceramico

[11:02, 02/12/2025] +55 71 9256-4728: E o paciente estava ciente que o plano dele tinha cobertura pois informamos a ele e mesmo assim ele remarcou uma nova consulta para realizar o tratamento com a gente

CARLOS RANIERI SOBRAL DE SOUZA CRO 27000

SOTEROCLIN CONSULTORIO ODONTOLOGICO

CNPJ: 58.738.695/0001-93

FONE: (71) 992564728

ENDERECO: AVENIDA ANTONIO CARLOS MAGALHAES, 3259 SL 507 ED AURELIO LE, BROTAZ, SALVADOR, BA CEP: 40280000

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Odontopediatria, Ortodontia, Periodontia, Prótese Dentária

Atenciosamente

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 02/12/2025 08:08

Mensagem:

Bom dia

Realizando validação:

Atenciosamente

RESPOSTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 02/12/2025 08:06

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). RAFAEL DA SILVA DE JESUS, 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, 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: RAFAEL DA SILVA DE JESUS via APP Minha Dental UNI

Data: 29/11/2025 13:01

Mensagem:

Segue o comprovante de pagamento