



**Protocolo ANS: 30448420251217003813 - Protocolo SAB:  
SAB25121727656265  
Registrado em: 17/12/2025 15:57**

**Status: Retorno  
Agendado**

**Nome:**

ANA PAULA MARCILIO

**CPF:** **Nº Cartão:**

077.209.649-00

002.025.253071.001350.01

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

JOINVILLE - SC

Convocação

**Aberto em:****ID Ligação:**

17/12/2025 15:57

0

**Prazo até:**

22/12/2025 15:57

**Empresa:**

[253071] MOHAWK REVESTIMENTOS COCAL DO SUL LTDA

**Telefone:** 00**Celular:** (47)99955-9306**Tópico de ajuda:**

Reclamação Cobrança de Procedimentos

**E-mail:**

ana.marcilio@eliane.com

**Tipo:**

Reclamação

**Assunto:**

Reembolso de exame

**Orientações:**

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

1

**Mensagem:**

A clínica contraste, efetuou a cobrança desse exame, alegando que a o plano não cobre.

**Troca de mensagens com o beneficiário****NOTA****Usuário:** PEDRO HENRIQUE VASQUES**Data:** 30/12/2025 18:00**Mensagem:**

Boa tarde,

Informamos que foi aberto um protocolo de reunião online para a profissional.

Segue abaixo os dados do protocolo aberto:

**SAD - PROTOCOLO - 40641420251230000094****RESPOSTA****Usuário:** ANA PAULA MARCILIO via APP Minha Dental UNI**Data:** 23/12/2025 11:15**Mensagem:**

Ana Paula Marcilio Banco: Bradesco Agência: 2232 Conta: 461198 Op: 5 CPF: 07720964900

**NOTA****Usuário:** AMANDA OLIVEIRA SANTANNA**Data:** 23/12/2025 09:30**Mensagem:**

Olá Carol, bom dia

Poderia avaliar a possibilidade de convocação?

**RESPOSTA****Data:** 23/12/2025 09:29**Usuário:** AMANDA OLIVEIRA SANTANNA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 23/12/2025 09:45

**Mensagem:**

Olá sr(a). ANA PAULA MARCILIO, tudo bem?

Informamos que estamos em processo de análise da sua solicitação. Por gentileza nos informe os dados bancários:

- Nome Completo titular da conta.
- Banco.
- Agência.

Ficamos no aguardo do seu retorno.

- **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 (capital e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

**Data:** 17/12/2025 16:29

**Mensagem:**

Boa tarde!

**Como devemos conduzir este caso?**

NOME : CONTRASTE RADIOLOGIA ODONTOLOGICA JOINVILLE LTDA  
CNPJ: 22572211000131  
ENDEREÇO: RUA BLUMENAU 64, SALA 907 - BAIRRO: AMERICA  
VALOR: R\$ 95,00

[14:37, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Motivo do meu contato é referente ao beneficiário abaixo:  
Código do Beneficiário: 002025025307100135002

Nome: Laercio Patrício Junior

A Clínica Contraste realizou a cobrança de uma radiografia panorâmica; contudo, o procedimento possui cobertura normalmente, não estando em período de carência nem em garantia. O beneficiário efetuou o pagamento, pois foi informado pela clínica de que não haveria cobertura. Diante disso, solicitamos orientação sobre a melhor forma de regularização: se a clínica pode realizar o reembolso diretamente ao beneficiário e, posteriormente, lançar a guia no sistema; ou se o valor cobrado do beneficiário poderá ser descontado por meio da produção da clínica. Fico no aguardo das orientações para definição da melhor opção para a clínica.

[15:16, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Olá, foi cobrado uma panorâmica, porque pelo plano, o paciente iria realizar o levantamento. Porque conforme foi nos passado, a dentauri não iria mais cobrar panorâmica e levantamento periapical para o mesmo paciente, porque segundo o plano, o dentista pode usar o exame, para a mesma finalidade.

[15:17, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Então o paciente realizou o levantamento pelo plano, e a panorâmica no particular.

[15:19, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Neste caso, que o benef quer o estorno, como faz?

[15:19, 17/12/2025] **GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda:** se a clínica pode realizar o reembolso diretamente ao beneficiário e, posteriormente, lançar a guia no sistema; ou se o valor cobrado do beneficiário poderá ser descontado por meio da produção da clínica.

**[15:20, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Que estrono?**

[15:20, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Do valor pago da panorâmica.

**[15:20, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Se nós não podemos lançar panorâmica e levantamento periapical pelo plano para o mesmo paciente**

[15:21, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Então foi lançado só um deles pelo plano e o outro no particular

[15:23, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Vocês mesmos nos informaram, que não poderíamos lançar panorâmica e levantamento periapical para o mesmo paciente, pois os exames tem a mesma finalidade pra vocês, tanto que, tivemos várias guias cancelas, porque não sabíamos disso, e estávamos lançando os dois exames.

[15:24, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Vocês mesmos nos informaram, que não poderíamos lançar panorâmica e levantamento periapical para o mesmo paciente, pois os exames tem a mesma finalidade pra vocês > Sim.

[15:25, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Errado, porque já fizemos lançamento em guias separadas também, e cancelaram pelo mesmo motivo

[15:26, 17/12/2022] +55 47 9173-2792: Então, porque fazemos lançamento em guias separadas também, e cancelaram pelo mesmo motivo

[15:29, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Nós sempre estamos orientando os paciente, que os dois não tem como fazer pelo plano, porque vocês entendem que ambos tem a mesma finalidade, e pergunamos se o paciente vai querer realizar somente o que o plano cobriu ou não, caso o paciente opte em fazer os dois, um terá que ser no particular, pois não conseguimos lançar os dois procedimentos pelo plano.

Daí fica sempre a critério dos pacientes realizarem ou não.

[15:30, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Certo, como informado, se a clinica orientou e o beneficiario mesmo assim optou por fazer no particular, fica de responsabilidade dele.

[15:30, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: pelo retorno.

[15:30, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Fico à disposição para qualquer dúvida.

[15:32, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Realmente consultei aqui o que foi informado para o paciente, e a atendente informou que se acaso quisesse realizar o outro teria que ser no particular.

O paciente perguntou o valor, e quis agendar e realizar, então não temos o que fazer nesse caso.

[15:32, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Imagina Maria, fico à disposição também.

**Excelente tarde e semana**

[15:34, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Pode salvar esse meu contato, é exclusivo para prestar atendimento as clinicas em SC.

[15:34, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: responsável pelo suporte na sua região.

Estou à disposição para auxiliar com atendimentos, orientações, esclarecimentos e qualquer suporte necessário.

Conte comigo sempre que precisar!

Sente sempre sempre que precisa?

Luciano Tonetto Feltraco - CRO 14538  
Radiologia Odontológica e Imagiologia  
Especialidades: Radiologia Odontológica e Imagiologia  
Contraste Radiologia Odontologica Joinville  
22.572.211/0001-31  
Blumenau 64 , America, Joinville - SC  
(47) 3121-9282| (47) 98816-2494

Atenciosamente