



**Protocolo ANS: 30448420251222001571 - Protocolo SAB:
SAB25122242938960
Registrado em: 22/12/2025 13:52**

Status: Aberto

Nome:	Empresa:		
ROBERTO GUARNIERI SALVADOR	[1179875] ABRIGO DO MARINHEIRO		
CPF:	Nº Cartão:	Telefone: 00	E-mail:
000.616.577-00	002.025.1179875.002067.01	Celular: (22)98815-7300	RSGUARNIERI@YAHOO.COM.BR
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	
CABO FRIO - RJ	Convocação	Reclamação Cobrança de Procedimentos	Reclamação
	Aberto em:		
	22/12/2025 13:52	Assunto:	
ID Ligação:	Prazo até:	Cobrança de procedimento.	
	27/12/2025 13:52		

Orientações:

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

1

Mensagem:

Um dente quebrou e precisei realizar 2 procedimentos de restauração e me foi cobrado R\$330,00. Solicito ressarcimento.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: FABIANA OLIVEIRA MARTINS

Data: 23/12/2025 17:10

Mensagem:

Boa tarde

Por favor verificar a possibilidade de solicitar esclarecimentos/reembolso referente a cobrança particular da profissional indicada:

JULIANA HAAS CESAR CRO 46322
DOUTORES DO SORRISO
CNPJ: 25.354.061/0001-88
FONE: (22) 26455241
ENDERECO: RUA VINTE E CINCO DE DEZEMBRO, 252 , SAO CRISTOVAO, CABO FRIO, RJ CEP: 28909280
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Ortodontia, Periodontia

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 22/12/2025 17:21

Mensagem:

Boa tarde

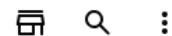
Diante as informações visto que a clinica não irá devolver o valor cobrado no particular , como devemos conduzir o caso ?

Beneficiário possui guia 2578852 lançada de atendimento para o mesmo elemento 34 mas para outra clinica

Realizado contato com a clinica via whatsapp



+55 22 2645-5241
online



As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta.
Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar
o conteúdo dessas conversas. Clique para saber mais.

Hoje

Boa tarde Dr(a), Tudo bem ?

**Meu nome é *Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira
da Dental Uni.**

16:42 ✓✓

O motivo do meu contato é para verificar com a doutora **JULIANA HAAS
CESAR** referente ao atendimento do beneficiário **ROBERTO GUARNIERI
SALVADOR**

16:43 ✓✓

Beneficiário apresentou ao plano um recibo no valor de R\$ 330,00 Reais
referente ao procedimento de **RESTAURACAO RESINA FOTO Dente 34**

16:45 ✓✓

**Por qual motivo clinica realizou o atendimento beneficiário no particular ,
tendo em vista que o mesmo possui cobertura para o procedimento ?**

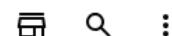
16:46 ✓✓

Boa tarde, Dayane! 😊

+ 📲 Digite uma mensagem



+55 22 2645-5241
online



Boa tarde, Dayane! 😊

Em relação ao atendimento do beneficiário Roberto Guarnieri Salvador,
informamos que a Clínica Doutores do Sorriso não realiza esse tipo de
procedimento pelo convênio. Essa informação foi claramente repassada
ao paciente antes da realização do atendimento.

O beneficiário, ciente de que o procedimento seria realizado de forma
particular, optou por realizá-lo conosco mesmo assim e, após a finalização
do procedimento, solicitou a emissão do recibo no valor de R\$ 330,00,
referente à Restauração – dente 34.

16:48

16:46 ✓✓

Entendo , porém a clinica está divulgada no site para atendimento pelo
plano e ainda divulgada na área de Dentística , sendo assim não pode
cobrar ou oferecer o particular ao beneficiário por procedimentos que possuem
em seu rol de cobertura

17:01 ✓✓

Diante as informações podemos contar com a parceria da clinica e
realizar a devolução do valor cobrado no particular e receber pelo plano
através de guia lançada em sistema ?

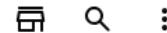
17:01 ✓✓

+ 📲 Digite uma mensagem





+55 22 2645-5241
online



através de guia lançada em sistema ?

17:01 ✓

Agradecemos o retorno e o esclarecimento. Sobre a solicitação, informamos que não será possível realizar a devolução do valor nem o lançamento de guia pelo plano referente a esse atendimento.

O procedimento foi realizado em caráter particular, com ciência e concordância prévia do beneficiário, justamente porque não realizamos esse procedimento pelo convênio em nossa clínica, independentemente de constar no rol de cobertura do plano. Após a execução, o paciente solicitou espontaneamente a emissão do recibo.

Reforçamos nosso compromisso com a parceria e com a transparência nos atendimentos, porém, neste caso específico, não há possibilidade de conversão do atendimento particular para convênio.

Permanecemos à disposição para eventuais alinhamentos administrativos e seguimos abertos ao diálogo para evitar situações semelhantes no futuro

17:03

Entendi , irei passar as informações ao nosso setor responsável , qualquer dúvida eu retorno o contato

17:10 ✓



+ 😊 Digite uma mensagem

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 22/12/2025 16:47**Mensagem:**

Boa tarde

Realizando contato com a clinica

JULIANA HAAS CESAR CRO 46322
DOUTORES DO SORRISO
CNPJ: 25.354.061/0001-88
FONE: (22) 26455241
ENDERECO: RUA VINTE E CINCO DE DEZEMBRO, 252 , SAO CRISTOVAO, CABO FRIO, RJ CEP: 28909280
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Ortodontia, Periodontia

MARIA CLAUDIA COSTA MONTEIRO DE CASTRO CRO 36997
DOUTORES DO SORRISO
CNPJ: 25.354.061/0001-88
FONE: (22) 26455241
ENDERECO: RUA VINTE E CINCO DE DEZEMBRO, 252 , SAO CRISTOVAO, CABO FRIO, RJ CEP: 28909280
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Ortodontia, Periodontia

Atenciosamente

RESPOSTA**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 22/12/2025 16:46

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). ROBERTO GUARNIERI SALVADOR, 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.

