



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

**Status: Aberto**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>	
ROBERTO GUARNIERI SALVADOR	[1179875] ABRIGO DO MARINHEIRO	
<b>CPF:</b>	<b>Telefone:</b> 00	<b>E-mail:</b>
000.616.577-00	<b> Celular:</b> (22)98815-7300	RSGUARNIERI@YAHOO.COM.BR
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
CABO FRIO - RJ	Reclamação Cobrança de Procedimentos	Reclamação
<b>Departamento:</b>		
Convocação		
<b>Aberto em:</b>	<b>Assunto:</b>	
22/12/2025 13:52	Cobrança de procedimento.	
<b>ID Ligação:</b>		
<b>Prazo até:</b>		
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  
ENDEREÇO: 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

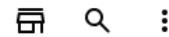
Diante as informações visto que a clinica não irá devolver o valor cobrado no particular , como devemos conduzir o caso ?

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 ?**

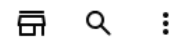
16:46 ✓✓

Boa tarde, Dayane! 😊

+ Digite uma mensagem



+55 22 2645-5241  
online



16:46 ✓✓

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

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 ofertar o particular ao beneficiário por procedimentos que possui 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 clínica

JULIANA HAAS CESAR CRO 46322  
DOUTORES DO SORRISO  
CNPJ: 25.354.061/0001-88  
FONE: (22) 26455241  
ENDEREÇO: 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  
ENDEREÇO: 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 esta 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.