



Protocolo ANS: 30448420250930005506 - Protocolo SAB:
SAB25093074254066
Registrado em: 30/09/2025 17:02

Status: Aberto

Nome:

PAULO CESAR SILVA DOS SANTOS

CPF: 011.564.490-30
Nº Cartão: 002.025.680575.000001.01
Telefone: 00
Celular: (45)98434-7444

E-mail:
PC_NEON@HOTMAIL.COM

Cidade - UF: FOZ DO IGUAÇU - PR
Departamento: Reembolso
Tópico de ajuda: Reclamação

Tipo:
Reclamação

Aberto em:

ID Ligação: 30/09/2025 17:02

Assunto:

0

Prazo até:

Retorno do Protocolo: 30448420250925002537 - 30/09/2025 17:02:21

05/10/2025 17:02

Mensagem:

CRO-37444

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 07/10/2025 10:38

Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos protocolo com solicitação de esclarecimentos para profissional e estamos aguardando o retorno:

ESCLARECIMENTOS - JESSICA THAIS ARRUDA - 37498 - PR - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251007000055

Grata.

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 06/10/2025 12:01

Mensagem:

Bom dia, Carol.

Beneficiário Murilo Goulart dos Santos cód. De carteirinha 002.025.680575.000001.04 realizou uma restauração em ionômero de vidro 2 fazes no dente 74 na Clínica Odonto próteses Saúde Integrada, com a profissional JESSICA THAIS ARRUDA CRO.: 37498 responsável da clínica na data 02/09/2025 através da guia 2449283

Onde tecnicamente sugere área extensa e profunda de restauração conforme imagem anexa.

Na data **23/09/2025** beneficiário sentido dor e inchaço retornou a clínica para verificação do atendimento a qual realizou o pagamento de R\$ 600,00 conforme nota apresentada referente ao tratamento de canal no dente 74 com a profissional DEBORAH EVELYN VUST CRO.: 37444

Clínica e prestadores em questão não estão divulgados em endodontia.

Visto que o beneficiário menciona ANS algumas vezes nos chamados relacionados 30448420250925002537 e 30448420250930005506

já orientamos abaixo referente ao prazo final conforme determinação da ANS.

Por gentileza pode verificar a possibilidade de convocação/ esclarecimentos, se possível dentro do prazo administrativo de retorno?

Grata.

RESPOSTA

Data: 06/10/2025 12:00

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 06/10/2025 15:14

Mensagem:

Olá sr(a). PAULO CESAR SILVA DOS SANTOS, tudo bem?

Entendemos a sua solicitação, conforme a determinação da ANS (Agência Regulamentar de Saúde), solicitações para análise de reembolso possuem o prazo de 30 dias corridos **após a apresentação de todos os dados solicitados**, pois além dos dados apurados e necessário realizar o levantamento com o profissional condicionante da cobrança, deste modo pedimos a gentileza de aguardar nosso retorno até a data

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **WhatsApp** - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- **App Dental Uni** – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Site** – Após realizar o login no site www.dentaluni.com.br, acesse a opção SAB Atendimentoos.
- **Telefones** – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

RESPOSTA

Data: 06/10/2025 11:26

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 06/10/2025 15:14

Mensagem:

Olá sr(a). PAULO CESAR SILVA DOS SANTOS, 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 Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Site** – Após realizar o login no site www.dentaluni.com.br, acesse a opção SAB Atendimentoos.
- **Telefones** – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 06/10/2025 10:47

Mensagem:

Bom dia

Como devemos conduzir este caso ? Visto que a clínica não deseja realizar a devolução do valor cobrado no particular?

[08:40, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Lissandra, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[08:42, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: O motivo do meu contato é referente ao beneficiário MURILO GOULART DOS SANTOS ao qual teria o atendimento com a doutora DEBORAH EVELYN VUST CR O 37444 e foi cobrado o valor de R\$ 600,00.
> Poderia nos esclarecer a que se refere este vaor cobrado ?

[08:43, 03/10/2025] +55 45 9828-6731: Bom dia, tudo bem sim e contigo?
[08:43, 03/10/2025] +55 45 9828-6731: Foi feito um canal no Murilo

[08:45, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Tudo bem também
[08:45, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: E canal em qual elemento ?

[08:48, 03/10/2025] +55 45 9828-6731: No elemento 74

[08:49, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Entendi
[08:49, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: E por qual motivo foi cobrado o valor de R\$ 600,00 , sendo que o beneficiário possui cobertura para o procedimento ?

[09:29, 03/10/2025] +55 45 9828-6731: Nossa clinica não realiza o procedimento pelo plano, paciente estava com dor e optou por fazer e pedir o reembolso
[09:42, 03/10/2025] +55 45 9828-6731: Como aqui na cidade são poucos especialistas que fazem o canal em crianças pelo plano o pai optou em fazer aqui na clinica com a nossa odontopediatra

[09:56, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Compreendemos, mas sempre deverá orientar o beneficiário a procurar a operadora para que possa realizar o procedimento pelo plano, e caso não tenha profissic nais para o devido tratamento sempre orientamos o beneficiário.
De todo modo a clínica não pode fazer cobranças de procedimentos cobertos.
> Podemos contar com a parceria da clínica em realizar a devolução do valor de R\$ 600,00 e lançar guia do procedimentos para que possam receber pelo plano ?
[13:46, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Ficamos no aguardo de uma resposta
[07:39, 06/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Lissandra, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[07:40, 06/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: > Podemos contar com a parceria da clínica em realizar a devolução do valor de R\$ 600,00 e lançar guia do procedimentos para que possam receber pelo plano ?

[08:13, 06/10/2025] +55 45 9828-6731: Bom dia, tudo bem?
[08:13, 06/10/2025] +55 45 9828-6731: Só um momento, estou vendo com a responsável pela clinica

[08:17, 06/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Tudo certo
[08:18, 06/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Ok, ficamos no aguardo o mais breve possível por gentileza

[09:03, 06/10/2025] +55 45 9828-6731: Nós não podemos devolver o valor, devido a profissional especialista já foi paga pra executar o serviço, o serviço já foi feito. O plano pode devolver o valor ao paciente?
Foi orientado aos pais que tem outras clínicas, e oferecido o encaminhamento eles quiseram fazer aqui.

[09:05, 06/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Neste caso vamos mandar as informações ao setor responsável e sendo aprovado, poderá ocorrer desconto em produção, sobre o valor cobrado indevido
[09:05, 06/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Obrigada pelas informações e ótimo dia

[09:11, 06/10/2025] +55 45 9828-6731: Imagina, igualmente!

Deborah Evelyn Vust - CRO 37444
Clínico Geral, Dentística, Odontopediatria, Prótese Dentária
Avenida Republica Argentina 3370 Loja 01, Panorama, Foz Do Iguacu - PR
(45) 3029-7526 | (45) 99828-6731

Responsável Técnica
Jessica Thais Arruda - CRO 37498
Clínico Geral, Dentística, Odontopediatria, Prótese Dentária
Avenida Republica Argentina 3370 Loja 01, Panorama, Foz Do Iguacu - PR
(45) 3029-7526 | (45) 99828-6731

Atenciosamente

NOTA

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 06/10/2025 08:11

Mensagem:

Bom dia,

Clínica não nos respondeu se vai ou não fazer a devolução do valor. No aguardo

Atenciosamente

NOTA

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 03/10/2025 08:39

Mensagem:

Bom dia

Verificando ocorrido

Atenciosamente

RESPOSTA

RESPOSTA

Data: 03/10/2025 08:39

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 03/10/2025 09:42

Mensagem:

Olá sr(a). PAULO CESAR SILVA DOS SANTOS, 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 Dental Uni, 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

NOTA

Usuário: LOREN KATHERINE CORREIA BASTOS

Data: 02/10/2025 16:08

Mensagem:

Boa tarde

Poderiam ajudar na tratativa desse protocolo, por gentileza?

RESPOSTA

RESPOSTA

Usuário: PAULO CESAR SILVA DOS SANTOS via APP Minha Dental UNI

Data: 02/10/2025 00:37

Mensagem:

Prezados, Encaminhei reclamação à Ouvidoria em 25/09/2025, referente à negativa de cobertura e cobrança indevida de R\$ 600,00 em procedimento odontológico de meu filho. Até o momento não recebi qualquer posicionamento. Ressalto que, conforme regulamentação da ANS, a Ouvidoria tem prazo para responder, e a ausência de retorno configura descumprimento das normas de atendimento. Solicito que minha demanda seja analisada e resolvida com urgência, sob pena de encaminhamento imediato do caso à ANS e demais órgãos competentes.