

**RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS**

Bianca Cristina Artigas <bianca.artigas@dentaluni.com.br>

ter, 21/05/2024 10:38

Para:Juridico <juridico@dentaluni.com.br>;Leandro Pimentel <leandro@dentaluni.com.br>

Cc:Marcelle Cristina Silva Monteiro <Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br>;Vinicius Lopes de Oliveira Souza <vinicius.souza@dentaluni.com.br>;SAB|GRC <sab.grc@dentaluni.com.br>

Bom dia!

Obrigada pelo retorno, iremos orientar o beneficiário.

---

**BIANCA CRISTINA ARTIGAS**

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Juridico <juridico@dentaluni.com.br>

**Enviado:** 21 de maio de 2024 09:40

**Para:** Bianca Cristina Artigas <bianca.artigas@dentaluni.com.br>; Leandro Pimentel <leandro@dentaluni.com.br>

**Cc:** Marcelle Cristina Silva Monteiro <Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br>; Vinicius Lopes de Oliveira Souza <vinicius.souza@dentaluni.com.br>; SAB|GRC <sab.grc@dentaluni.com.br>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Bom dia Bianca

Vamos pagar e descontar da produção da Dra Flavia

À disposição

---

**Jurídico**

- Jurídico

Tel: (41) 99215-3514

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Bianca Cristina Artigas <bianca.artigas@dentaluni.com.br>

**Enviado:** 21 de maio de 2024 09:34

**Para:** Leandro Pimentel <leandro@dentaluni.com.br>

**Cc:** Juridico <juridico@dentaluni.com.br>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br>; Vinicius Lopes de Oliveira Souza <vinicius.souza@dentaluni.com.br>; SAB|GRC <sab.grc@dentaluni.com.br>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Bom dia!

O beneficiário está cobrando um retorno, como devemos orientá-lo?

---

## BIANCA CRISTINA ARTIGAS

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Bianca Cristina Artigas <bianca.artigas@dentaluni.com.br>

**Enviado:** 20 de maio de 2024 11:23

**Para:** Leandro Pimentel <leandro@dentaluni.com.br>

**Cc:** Juridico <juridico@dentaluni.com.br>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br>; Vinicius Lopes de Oliveira Souza <vinicius.souza@dentaluni.com.br>; SAB|GRC <sab.grc@dentaluni.com.br>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Bom dia!

O beneficiário está cobrando um retorno, como devemos orientá-lo?

---

## BIANCA CRISTINA ARTIGAS

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Bianca Cristina Artigas <bianca.artigas@dentaluni.com.br>

**Enviado:** 17 de maio de 2024 13:29

**Para:** Leandro Pimentel <leandro@dentaluni.com.br>

**Cc:** Juridico <juridico@dentaluni.com.br>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br>;

Vinicius Lopes de Oliveira Souza <vinicius.souza@dentaluni.com.br>; SAB|GRC <sab.grc@dentaluni.com.br>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Boa tarde!

O beneficiário esta questionando referente ao implante, relatou que ira realizar em Novembro e quer saber se iremos arcar com o custo.

Como devemos proceder?

---

## BIANCA CRISTINA ARTIGAS

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Leandro Pimentel <leandro@dentaluni.com.br>

**Enviado:** 8 de maio de 2024 13:59

**Para:** Bianca Cristina Artigas <bianca.artigas@dentaluni.com.br>

**Cc:** Juridico <juridico@dentaluni.com.br>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br>;

Vinicius Lopes de Oliveira Souza <vinicius.souza@dentaluni.com.br>; SAB|GRC <sab.grc@dentaluni.com.br>

**Assunto:** RES: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Prezados

Neste caso, vejo que o atendimento foi feito dentro da Clínica de Responsabilidade da Dra. Flávia. Logo, a responsabilidade pelo atendimento recai sobre a Clínica!

A Clínica por sua vez, caso queira, pode ingressar com ação de regresso contra o profissional “Bruno”.

Sem mais,

Fico a disposição.

---

## LEANDRO PIMENTEL

Advogado – Coordenador Jurídico - DPO

Tel: (41) 30203766 Cel: (41) 98865-4652

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Bianca Cristina Artigas <[bianca.artigas@dentalluni.com.br](mailto:bianca.artigas@dentalluni.com.br)>

**Enviada em:** quarta-feira, 8 de maio de 2024 12:29

**Para:** Leandro Pimentel <[leandro@dentalluni.com.br](mailto:leandro@dentalluni.com.br)>

**Cc:** Juridico <[juridico@dentalluni.com.br](mailto:juridico@dentalluni.com.br)>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <[Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br](mailto:Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br)>; Vinicius Lopes de Oliveira Souza <[vinicius.souza@dentalluni.com.br](mailto:vinicius.souza@dentalluni.com.br)>; SAB|GRC <[sab.grc@dentalluni.com.br](mailto:sab.grc@dentalluni.com.br)>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Boa tarde!

Ainda estamos no aguardo de um retorno, para prosseguir com a tratativa.

Hoje é o prazo para resposta ao escritório dessa NIP.

---

**BIANCA CRISTINA ARTIGAS**

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Bianca Cristina Artigas <[bianca.artigas@dentalluni.com.br](mailto:bianca.artigas@dentalluni.com.br)>

**Enviado:** 7 de maio de 2024 16:36

**Para:** Leandro Pimentel <[leandro@dentalluni.com.br](mailto:leandro@dentalluni.com.br)>

**Cc:** Kassia Lino Ribeiro <[kassia.ribeiro@dentalluni.com.br](mailto:kassia.ribeiro@dentalluni.com.br)>; Juridico <[juridico@dentalluni.com.br](mailto:juridico@dentalluni.com.br)>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <[Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br](mailto:Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br)>; Vinicius Lopes de Oliveira Souza <[vinicius.souza@dentalluni.com.br](mailto:vinicius.souza@dentalluni.com.br)>; SAB|GRC <[sab.grc@dentalluni.com.br](mailto:sab.grc@dentalluni.com.br)>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Boa tarde!

Estamos no aguardo de um retorno, para prosseguir com a tratativa.

---

**BIANCA CRISTINA ARTIGAS**

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



**De:** Bianca Cristina Artigas <[bianca.artigas@dentaluni.com.br](mailto:bianca.artigas@dentaluni.com.br)>

**Enviado:** 6 de maio de 2024 17:29

**Para:** Leandro Pimentel <[leandro@dentalluni.com.br](mailto:leandro@dentalluni.com.br)>

**Cc:** Kassia Lino Ribeiro <[kassia.ribeiro@dentalluni.com.br](mailto:kassia.ribeiro@dentalluni.com.br)>; Juridico <[juridico@dentalluni.com.br](mailto:juridico@dentalluni.com.br)>; Marcelle Cristina Silva Monteiro <[Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br](mailto:Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br)>; Vinicius Lopes de Oliveira Souza <[vinicius.souza@dentalluni.com.br](mailto:vinicius.souza@dentalluni.com.br)>; SAB|GRC <[sab.grc@dentalluni.com.br](mailto:sab.grc@dentalluni.com.br)>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Boa tarde, Leandro!

Precisamos do seu auxilio, de como devemos proceder diante das informações abaixo:

Dia 13/02/2024 o beneficiário registrou uma reclamação através do protocolo

**30448420240213000620**, segue abaixo a reclamação:

Beneficiário informa que iniciou um tratamento de endodontia com o profissional Bruno, dentro da clínica da profissional Flávia, o dentista abandonou o atendimento pela metade, negando atendimentos posteriores. O dentista quebrou seu dente durante o procedimento, e não terminou o tratamento endodôntico. Beneficiário tentou entrar em contato novamente, agendando retornos, porém, o dentista negava atendimento. Quando ligava na clínica, era informado que o profissional não estava, ou que tinha que ser reagendado, porém, o beneficiário constatou que o dentista estava sim na clínica. Estava negando atendimento.

Por conta da negativa e do mal atendimento, beneficiário sofreu sérios danos, desenvolvendo um cisto e perdendo massa óssea na mandíbula, além de que, descobriu, que o profissional realizou o procedimento no dente errado. O dente deveria ser o 24 e o profissional fez no dente 11. Beneficiário, então, acabou recorrendo a um atendimento particular onde gastou mais de 6 mil reais.

Informa grande descontentamento com a falta de profissionalismo do dentista, e com todo o transtorno gerado, pois o que era pra ser apenas um tratamento endodôntico transformou-se em um enxerto na mandíbula e a necessidade de implante.

Neste protocolo não foi realizado nenhuma tratativa sobre o caso com beneficiário, só foi informado que seria realizado as devidas orientações ao dentista.

Posteriormente o beneficiário entrou em contato através do protocolo **30448420240410005188** na data 10/04/2024, informando que realizou o tratamento de forma particular o qual enviou a nota fiscal e o orçamento e solicitou reembolso.

Desde então, a gestão de rede esta em contato com a clinica, porém o dentista que iniciou o tratamento "Dr. Bruno" não trabalha mais lá e ninguém consegue contato com ele, tudo indica que foi uma terceirização, visto que este dentista não é nosso credenciado.

A Dra. Raquel realizou contato com clinica e nos passou a seguinte informação:

Conforme informação anterior, foi realizado contato com a Dra. Flavia (responsável técnica) e a mesma relatou que não possui as informações referentes aos procedimentos realizados pelo Dr. Bruno que não faz mais parte do corpo clínico da clínica. Ela não possui mais contato com este profissional que foi embora da cidade.

Ela nos encaminhou as informações referentes as consultas e horários, porém não sabia informar se o beneficiário compareceu em todas e o que foi realizado em cada consulta.

Desta forma não temos as informações e comprovações necessárias para embasar a resposta dos procedimentos anteriores ao exame de tomografia que foi realizado em dezembro/23.

Sugiro que seja verificado com o jurídico a melhor tratativa a dor adotada e posteriormente realizarmos contato com a dentista.

Nem todos os procedimentos possuem cobertura pelo plano, porém o beneficiário alega que por erro do dentista precisou executar esses procedimentos e ainda irá fazer implante.

**Entração simples e enxerto conjuntivo:** Coberto pelo plano  
**Protrese parcial removível:** Não coberto

Não consta Guia concluída do canal, visto que a Guia abaixo foi cancelada devido ter ultrapassado o prazo de validade.

**Guia: 11787585 Guia Externa: 1651246 Status: CANCELADO**  
Lançada no nome da Dra. FLAVIA ANDREA TORRES CRO 55021.

Segue em anexo o orçamento e NF.

Como devemos proceder neste caso, teremos que reembolsar?

Lembrando que posteriormente ele irá fazer um implante e provavelmente irá solicitar reembolso do plano.

---

**BIANCA CRISTINA ARTIGAS**

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



---

**De:** Marcelle Cristina Silva Monteiro <[Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br](mailto:Marcelle.monteiro@dentalluni.com.br)>

**Enviado:** 30 de abril de 2024 14:11

**Para:** Vinicius Lopes de Oliveira Souza <[vinicius.souza@dentalluni.com.br](mailto:vinicius.souza@dentalluni.com.br)>; SAB|GRC <[sab.grc@dentalluni.com.br](mailto:sab.grc@dentalluni.com.br)>; Bianca Cristina Artigas <[bianca.artigas@dentalluni.com.br](mailto:bianca.artigas@dentalluni.com.br)>

**Cc:** Kassia Lino Ribeiro <[kassia.ribeiro@dentalluni.com.br](mailto:kassia.ribeiro@dentalluni.com.br)>; Leandro Pimentel <[leandro@dentalluni.com.br](mailto:leandro@dentalluni.com.br)>; Juridico <[juridico@dentalluni.com.br](mailto:juridico@dentalluni.com.br)>

**Assunto:** RE: NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Boa tarde!

Ciente.

[@Bianca Cristina Artigas](#) segue para tratativa:

30/04/2024	CARLOS ANDRE MARTINS	30448420240430003261	10/05/2024	Bianca
------------	----------------------	----------------------	------------	--------

MARCELLE CRISTINA SILVA MONTEIRO

- Atendimento GRC/SAB

Cel: (41) 98852-0886

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170



**De:** Vinicius Lopes de Oliveira Souza <[vinicius.souza@dentaluni.com.br](mailto:vinicius.souza@dentaluni.com.br)>  
**Enviado:** terça-feira, 30 de abril de 2024 14:06  
**Para:** Marcelle Cristina Silva Monteiro <[Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br](mailto:Marcelle.monteiro@dentaluni.com.br)>; SAB|GRC <[sab.grc@dentaluni.com.br](mailto:sab.grc@dentaluni.com.br)>  
**Cc:** Kassia Lino Ribeiro <[kassia.ribeiro@dentaluni.com.br](mailto:kassia.ribeiro@dentaluni.com.br)>; Leandro Pimentel <[leandro@dentaluni.com.br](mailto:leandro@dentaluni.com.br)>; Juridico <[juridico@dentaluni.com.br](mailto:juridico@dentaluni.com.br)>  
**Assunto:** NIP nº 129920/2024 – PROTOCOLO 9473042 - DEMANDA 12832109 - CARLOS ANDRE MARTINS

Marcelle, boa tarde!

Segue nova **NIP não Assistencial** recebida em 30/04/2024, a qual o (a) beneficiário (a) CARLOS ANDRE MARTINS, relata que:

**Beneficiário, informa que o procedimento Extração , Enxerto e prótese provisória (conforme falado) foi solicitado à operadora em 11/01/2024 e não foi garantido. O procedimento foi posteriormente realizado em caráter particular em 05/02/2024, no prestador Odonto Bran , em função da ausência de cobertura pela operadora. A solicitação de reembolso foi feita em [data do pedido – 20/02/2024], não sendo pago o reembolso integral [1.930]. Protocolo - 30448420240410005188 data - 10/04/2024**

O número do protocolo aberto no SAB: **30448420240430003261**

À disposição  
**VINICIUS LOPES DE OLIVEIRA SOUZA**

- Juridico

Tel: (41) 30203931

Endereço: RUA IRMÃ FLÁVIA BORLET 197 CURITIBA PR 81630170

