



**Protocolo ANS: 30448420250930006986 - Protocolo SAB:  
SAB25093055140335  
Registrado em: 30/09/2025 18:31**

**Status: Aberto**

**Nome:**

PATRICIA APARECIDA EMIDIO DE SOUZA

<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b> 00	<b>E-mail:</b>
414.442.078-73	002.025.525779.000001.01	Celular: (11)93724-8025	PATRICIAEMIDIO1@HOTMAIL.COM
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
SAO PAULO - SP	Reembolso	Reclamação Dificuldade Localizar Dentista	Reclamação
<b>Aberto em:</b>			
<b>ID Ligação:</b>	30/09/2025 18:31	<b>Assunto:</b>	
0	<b>Prazo até:</b>	Retorno do Protocolo: 30448420250919003279 - 30/09/2025 18:31:49	
		05/10/2025 18:31	

**Mensagem:**

Boa tarde Ao tentar anexar os documentos está com erro, percebi que ou vai algum duplicado ou não anexa nada Por favor verificar se foram todos documentos solicitados para reembolso Fico no aguardo Att, Patrícia

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

**Data:** 06/10/2025 17:11

**Mensagem:**

Boa tarde,

Informamos que solicitamos esclarecimentos a profissional e estamos aguardando retorno.

ESCLARECIMENTOS - GRAZIELE RODRIGUES SORRILHA FONSECA - 106704 - SP- COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251006000256

**Sugerimos que siga com a devolução do valor, tendo em vista que o procedimento faz parte do ROL de cobertura.**

Grata.

**NOTA**

**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

**Data:** 03/10/2025 17:08

**Mensagem:**

Boa tarde, Carol,

Dra GRAZIELE RODRIGUES SORRILHA FONSECA CRO 106704 credenciada, cobrou \$400,00 referente a EXTRAÇÃO DO SISO DO ELEMENTO 18

a mesma informa que não atende cirurgia pela operadora mas esta divulgada, ela informa que ja havia solicitado a retirada da divulgação, porem não localizei o chamado pode verificar a análise de esclarecimentos?

**NOTA**

**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

**Data:** 03/10/2025 16:46

**Mensagem:**

Boa tarde !

Como devemos conduzir este caso? Visto que a doutora se nega a fazer a devolução do valor

CLÍNICA: SORRICLIN CONSULTORIO ODONTOLOGICO LTDA

CNPJ: 22464249000190

ENDERÉCOS : DOUTOR TIRSO MARTINS 100, SALA 606 - VILA MARIANA CEP: 04120050

PAGO: R\$ 400,00 - EXTRAÇÃO DO SISO ELEMENTO 18

[15:45, 02/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Boa tarde , tudo bem?

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

[15:46, 02/10/2025] +55 11 97177-4200: Assistente: Olá, Lissandra! Boa tarde, tudo bem? Sou a assistente de agendamento da Integraclin. Vejo que você está entrando em contato representando a Odonto Life Odontologia, parceira da Dental Uni. Como posso ajudar você hoje? Apenas para esclarecer, meu atendimento se destina exclusivamente ao agendamento de avaliações na Integraclin. Poderia me informar melhor sobre sua necessidade?

[15:48, 02/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: O motivo do meu contato é referente a beneficiária PATRICIA APARECIDA EMIDIO DE SOUZA ao qual informa que passou por atendimento com a doutora: GRAZIELE RODRIGUES SORRILHA FONSECA CRO 106704 e foi pago a clínica um valor de R\$ 400,00 referente a EXTRAÇÃO DO SISO DO ELEMENTO 18.

> Poderia nos esclarecer por qual motivo foi cobrado o procedimento tendo em vista que possui cobertura pelo plano ?

[15:49, 02/10/2025] +55 11 97177-4200: Assistente: Lissandra, já notifiquei a equipe da Integraclin sobre essa dúvida para que possam verificar os detalhes e retornar à sua solicitação. Precisa de mais alguma coisa?

[15:50, 02/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: A princípio somente isso

[15:51, 02/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Fico no aguardo o mais breve possível por gentileza

[15:52, 02/10/2025] +55 11 97177-4200: Assistente: Perfeito, Lissandra! Já foi enviada uma notificação para a equipe da Integraclin sobre essa dúvida, e eles entrarão em contato assim que possível. Fico à disposição para ajudar com qualquer outra necessidade. Tenha um ótimo dia!

[07:57, 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.

[07:57, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Temos algum retorno ?

[07:58, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: Assistente: Olá, Lissandra! Bom dia, tudo ótimo por aqui. Sou a assistente de agendamento da Integraclin e trabalho com o agendamento de avaliações. Poderei me explicar um pouco melhor o que você precisa saber sobre algum retorno? Estou à disposição para ajudar no que for possível dentro do nosso escopo

[08:00, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Gostaria de falar com um responsável por gentileza

[08:01, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: Assistente: Entendi, Lissandra. Já notifiquei a equipe da Integraclin para que um responsável entre em contato com você. Caso precise de algo mais, estou à disposição.

[08:01, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Teria alguma previsão de retorno ?

[08:02, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: Assistente: Lissandra, eu entendo sua preocupação. No momento, não tenho uma previsão exata de quando o responsável poderá retornar. O que posso afirmar é que sua solicitação já foi encaminhada e a equipe da Integraclin entrará em contato assim que possível. Posso ajudar com mais alguma coisa?

[10:43, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: Bom dia

[10:43, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: Como posso ajudar?

[10:49, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Bom dia

[10:49, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: O motivo do meu contato é referente a beneficiária PATRICIA APARECIDA EMIDIO DE SOUZA ao qual informa que passou por atendimento com a doutora: GRAZIELE RODRIGUES SORRILHA FONSECA CRO 106704 e foi pago a clínica um valor de R\$ 400,00 referente a EXTRAÇÃO DO SISO DO ELEMENTO 18. > Poderia nos esclarecer por qual motivo foi cobrado o procedimento tendo em vista que possui cobertura pelo plano ?

[10:51, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: Nós não realizamos cirurgias pelo convênio, a paciente foi orientada a procurar clínicas credenciadas para cirurgia

[10:52, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: mas após muita procura disse que agendou e foi desmarcada, no mesmo dia pediu um atendimento de urgência, pois precisava realizar a cirurgia naquele dia

[10:52, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: a Dra então abriu um horário para atender a mesma.

[10:55, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Compreendi

[10:56, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Porém a doutora não pode realizar cobranças de procedimentos cobertos pelo plano, teria que orientar o beneficiário a entrar em contato com a operadora e não poderia ter realizado no particular, pois agora ele solicita reembolso e a doutora é credenciada conosco

[10:57, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Também informamos que a doutora está credenciada para a área de cirurgia, mas mesmo que não estiver, não pode fazer cobranças de procedimentos cobertos pelo plano de beneficiários

[10:57, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: > De todo modo podemos contar com a parceria da clínica em realizar a devolução do valor de R\$ 400,00, e a clínica lançar guia em sistema para que recebe pelo plano ?

[13:46, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Ficamos no aguardo de uma resposta

[13:49, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: eu solicitei por várias vezes o descredenciamento da área cirúrgica

[13:49, 03/10/2025] +55 11 97177-4200: NÃO REALIZO CIRURGIA ATRAVÉS DE NENHUM CONVÉNIO

[13:50, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Visto que não deseja realizar a devolução do valor e nem mesmo solicitar guia em sistema, vamos mandar as informações ao setor responsável

[13:50, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: E sendo aprovado poderá ocorrer desconto em produção sobre a cobrança indevida

[13:51, 03/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Para e realizar os ajustes das áreas, essas são as áreas que a doutora está divulgada :

GRAZIELE RODRIGUES SORRILHA FONSECA CRO 106704

FONE: (11) 971774200

ENDERECO: RUA LOEFGREN, 1711 , VILA CLEMENTINO, SAO PAULO, SP CEP: 04040032

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucamaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Estomatologia, Implantodontia, Odontogeriatría, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia bucal, Periodontia

Atenciosamente

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 02/10/2025 15:49

Mensagem:

Boa tarde!

Realizando contato

Atenciosamente

RESPOSTA

Data: 02/10/2025 15:49

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 02/10/2025 19:31

Mensagem:

Olá sr(a). PATRICIA APARECIDA EMIDIO DE SOUZA, 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 Dental Uni, 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.

RESPOSTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 02/10/2025 15:48

Data Leitura: 02/10/2025 19:31

**Mensagem:**