



**Protocolo ANS: 30448420201103001440 - Protocolo SAB: SAB160441766782**  
**Registrado em: 03/11/2020 12:34**

**Status: Aberto**

<b>Nome:</b> MAIARA OLIVEIRA DA SILVA		<b>Empresa:</b> [] SEMPRE SAUDE ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS - AFENPROLIB	
<b>CPF:</b> 058.557.107-42	<b>Nº Cartão:</b> 002.025.232192.000016.01	<b>Telefone:</b> (21) 970169437 <b>Celular:</b> (21) 970169437	<b>E-mail:</b> contabilmaiara@gmail.com
<b>Cidade - UF:</b> NITEROI - RJ	<b>Departamento:</b> Produção Cirurgião Dentista	<b>Tópico de ajuda:</b> Reclamação Liberação de Guia	<b>Tipo:</b> Reclamação
<b>Aberto em:</b> 03/11/2020 12:34		<b>Assunto:</b> Reclamação Liberação de Guia	
<b>ID Ligação:</b> 05/11/2020 12:34			

**Mensagem:**

**Qual o número da guia?**  
R:405051

**Beneficiária em atendimento relata que entrou em contato com a Ura para realizar atualização cadastral no protocolo 30448420201026001842** antes de ir na clínica para realizar o procedimento de início de tratamento endodôntico, lhe foi informado que seu plano estava ativo no sistema, chegando na clínica o dentista deu início ao tratamento, mas não conseguiu lançar a guia no sistema naquele dia. Porém quando tentou novamente no dia 27/10, onde o plano da beneficiária estava cancelado sem o conhecimento da beneficiária. Relata que o procedimento foi realizado no dia 26/10, quando seu plano ainda estava ativo.

Solicita esclarecimentos dessa situação, pois se o plano só foi cancelado no dia 27/10 ela no dia 26/10 estava apta para ser atendida. Solicita que seja efetuado o pagamento desse procedimento para o dentista DR Thiago Cordeiro cro 47431.

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Data: 12/11/2020 13:25

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA - SOFTMARKETING

Não Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá,

Tentamos contato no telefone 21970169437, porém sem sucesso. Por favor nos informar outro telefone e/ou melhor horário para o retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **App Dental Uni** – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **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 643 4300 (demais regiões).

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

RESPOSTA

Usuário: MAIARA OLIVEIRA DA SILVA

Data: 06/11/2020 21:10

**Mensagem:**

Já se passaram mais de dois dias e não tive retorno