



**Protocolo ANS: 30448420250918000474 - Protocolo
SAB: SAB175819647246
Registrado em: 18/09/2025 08:54**

**Status:
Aberto**

Nome:

DAVI DOS SANTOS RIBEIRO

Empresa:

[1096397] DOCOL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA

CPF: Nº Cartão:

018.668.545-93 002.025.1096397.000012.01

Telefone:

Celular: (35) 910028222

E-mail:

Cidade - UF: Departamento:

SALVADOR - BA Reembolso

Tópico de ajuda:

Tipos:

Aberto em:

Solicitação de Reembolso

Solicitação

ID Ligação: 18/09/2025 08:54

Assunto:

0

Prazo até:

Solicitação de Reembolso

25/09/2025 08:54

Orientações:

O reembolso é praticado somente nos casos onde a operadora não dispõe de rede credenciada na cidade ou municípios limítrofes, sendo este realizado de acordo com os termos do contrato.

Para análise do reembolso, é necessário envio de orçamento, nota fiscal e/ou recibo de pagamento contendo nome técnico o nome técnico do procedimento necessário, número do elemento (dente), valor unitário discriminado dos procedimentos, data, nome, CRO, assinatura e carimbo do profissional solicitante, bem como o formulário de solicitação de análise de reembolso devidamente preenchido e assinado.

1

Mensagem:

Boa tarde! Tudo bem?

Beneficiário DAVI DOS SANTOS RIBEIRO solicita reembolso de atendimento de urgência realizado no particular. Poderiam verificar?

Segue anexo recibo encaminhado.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 26/09/2025 10:06

Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos protocolos com solicitação de esclarecimentos aos profissionais e estamos aguardando retorno:

ESCLARECIMENTOS - SANDER VINICIUS FARIA FERREIRA - 17837 - RECLAMAÇÃO DO ATENDIMENTO - 40641420250926000046

ESCLARECIMENTOS - ANA PAULA VIEIRA CARVALHO - 75618 - MG - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420250926000057

Grata.

RESPOSTA**Usuário:** DAVI DOS SANTOS RIBEIRO via APP Minha Dental UNI**Data:** 23/09/2025 09:14**Mensagem:**

Prezados, O elemento dentário que foi efetivamente tratado foi o 38 (siso inferior esquerdo). O atendimento na clínica Oral Odonto foi realizado pelo Dr. Randerson Ricci, CRO: 157544. Sobre as orientações recebidas, o profissional informou que havia a presença de espículas ósseas, que foram removidas cirurgicamente. Foi necessário costurar a área novamente, pois a sutura da extração anterior não estava adequada. Fico à disposição para qualquer esclarecimento adicional. Atenciosamente, Davi dos Santos Ribeiro

NOTA**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO**Data:** 19/09/2025 15:52**Mensagem:**

Boa tarde, Carol

Para andamento do caso, já solicitamos mais algumas informações ao beneficiário para complementação, solicito por gentileza a análise de convocação/esclarecimentos dos profissionais

Dr. Sander Vinicius Faria Ferreira – CRO/MG 17837 devido a execução técnica que resultou em retratamento de exodontia de raiz radicular

Ana Paula viera carvalho CRO-75618 devido a cobrança indevida devido a solicitação do beneficiário e recibo apresentado

Grata.

RESPOSTA**Data:** 19/09/2025 15:49**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO**Mensagem Visualizada pelo Beneficiário:****Data Leitura:** 23/09/2025 08:51**Mensagem:**

Olá sr(a). DAVI DOS SANTOS RIBEIRO, tudo bem?

Informamos que sua solicitação está recebendo total prioridade e, com isso, foi instaurada uma auditoria referente aos atendimentos realizados. Visto que a operadora preza pela excelência no tratamento oferecido aos nossos clientes.

Para que possamos dar continuidade ao processo de forma assertiva, solicitamos, por gentileza, as seguintes informações complementares:

1. Sobre os elementos dentários:

Conforme histórico de solicitações, identificamos a análise para liberação dos elementos 28, 18, 48 e 38.

Poderia, por favor, confirmar quais desses elementos foram efetivamente tratados? Caso não tenha sido informada a numeração, pedimos que descreva a posição dos dentes atendidos.

2. Sobre o atendimento na clínica Oral Odonto:

Solicitamos a gentileza de informar o nome do profissional que realizou o atendimento.

Além disso, caso tenha recebido orientações referentes ao procedimento realizado, pedimos que nos informe também.

As informações solicitadas são essenciais para que possamos aprimorar nosso atendimento e garantir maior precisão na resolução do seu caso.

Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao processo.

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

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 19/09/2025 15:33

Mensagem:

Resumo organizacional do caso.

Na data 13/06/2025 Dr. **Sander Vinicius Faria Ferreira** – CRO/MG 17837 - (Guia 13997683)

Realizou exodontia 38, porém após o procedimento beneficiário se queixou de dor, retorno do dentista informa que ficou uma espícula óssea
Beneficiário informou que não teve retorno inicialmente e depois não quis retornar.

Obs. Guia mencionada refere-se ao 18 e 28

Na data 30/07/2025 dra. Ana Paula viera carvalho CRO-75618 avaliaram e fizeram RX por meio da guia 14179521 - 2404940 e cobrança de (tratamento particular recibo em anexo)

Porem em agosto beneficiário queixou-se novamente de dor, febre e inchaço onde indicamos o Dr. 60693 - JOAO PAULO FERNANDES ELEUTE RIO que atendeu pelo plano e realizou exodontia de raiz residual para o dente 38 através da guia 14270729 – 2432269

Atualmente o beneficiário de encontra com a dor sanada solicita realmente a devolutiva do valor de 350,00 referente a urgência.

Obs.: no recibo apresentado apresenta a assinatura do Dr. Randerson Ricci (particular) que conforme pesquisa online(site) apresenta-se como responsável na clínica OralOdonto.

NOTA

Usuário: BRENO CHAVES DINELLY

Data: 19/09/2025 15:21

Mensagem:

Olá,

O RH nos solicitou uma posição, obrigado...

De: Julia Paixão Barreto Sobreiro <julia.sobreiro@docol.com.br>

Enviado: sexta-feira, 19 de setembro de 2025 13:24

Para: Ligia de Lai Simiao <safira2@ dentaluni.com.br>; Relacionamento <relacionamento@ dentaluni.com.br>

Cc: Peterson Luiz dos Santos Domingues <peterson.domingues@ magicel.com.br>; Keilla de Castro Caldas <keilla.caldas@ dentaluni.com.br>; Perla Tatiany

<perla.tatiany@ magicel.com.br>; Cintia Visentainer <cintia.visentainer@ docol.com.br>; Jose Reinaldo de Oliveira <jose.oliveira@ docol.com.br>

Assunto: RES: Urgente: Problemas com o Plano Odontológico DENTAL UNI para Extração de Sisos

Prezados, boa tarde!

Com relação ao tratamento abaixo, o funcionário precisou finalizar o procedimento de forma particular, pois o dentista credenciado da Dental Uni não conseguiu dar andamento ao tratamento para solucionar a ocorrência que surgiu após a extração.

O funcionário me encaminhou um recibo solicitando o reembolso do valor pago, e está com o protocolo 30448420250918000474 em andamento junto à Dental Uni.

Por gentileza, poderiam verificar o andamento?

Atenciosamente,

Julia Paixão Barreto Sobreiro

Analista RH Pc

Av. Edimundo Doubrava, 1001,
Zona Industrial Norte, 89219-502, Joinville | SC
www.docol.com.br



NOTA

Usuário: BRENO CHAVES DINELLY**Data:** 18/09/2025 09:07**Mensagem:**

(PSC)

Histórico de Atendimentos desse beneficiário:

1º SAE174825926449

2º SAE175044246733

3º SAE175450375386