



**Protocolo ANS: 30448420251229000518 - Protocolo SAB:
SAB176701405232
Registrado em: 29/12/2025 10:14**

Status: Aberto

Nome:	Empresa:		
NICOLLE DOS REIS SANTOS	[439918] IVG BRASIL LTDA		
CPF:	Nº Cartão:	Telefone: (11) 998897119	E-mail:
435.560.328-80	002.025.439918.003386.01	Celular: (11) 998897119	nicolle.santos@ivecogroup.com
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
BRAGANCA PAULISTA - SP	Convocação	Solicitação de Reembolso	Solicitação
	Aberto em:		
ID Ligação:	29/12/2025 10:14	Assunto:	
0	Prazo até:	Solicitação de Reembolso	
	03/01/2026 10:14		

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 reembolso devidamente preenchido e assinado.

1

Mensagem:

Bom dia!

Beneficiária passou por atendimento com dentista da rede porém este foi realizado de forma particular pois o dentista não atendeu via convênio. Beneficiária solicita reembolso do valor pago.

Segue nota fiscal em anexo. Podem verificar?

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 05/01/2026 14:52

Mensagem:

Boa tarde Pedro,

Por gentileza convocar a profissional VIRGINIA RAMIRO MENDES DE SOUZA - 49766 para verificar o motivo da cobrança particular do procedimento de exodontia elemento 16 (550,00 reais) constante no do FOL de cobertura.

Verificado que o procedimento enxerto ósseo região elemento 16 (1850,00) não esta na cobertura.

No aguardo.

NOTA

Usuário: JANAINA ELIZA CEZAR

Data: 05/01/2026 14:09

Mensagem:

Carol, boa tarde,

Segue NF.

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 05/01/2026 11:37

Mensagem:

Bom dia,

Informo que verifiquei o protocolo 30448420251217004032 / SAE176600074624 o qual possui a seguinte informação:

"Por gentileza, entrar em contato com a dentista Virginia Ramiro Mendes de Souza, CRO 49.766, para verificar o motivo pelo qual a profissional não informou previamente à beneficiária que o procedimento de extração não é realizado por ela via plano odontológico.

Resaltamos que a profissional poderia ter orientado a beneficiária a procurar outro dentista credenciado que realizasse o procedimento com cobertura, uma vez que o plano da beneficiária possui cobertura para a extração.

Solicitamos, ainda, a negociação com a Dra. Virginia para que seja efetuada a devolução do valor pago pela beneficiária, possibilitando que a Dental Uni realize posteriormente o pagamento desse valor à profissional.

Esclarecemos que a beneficiária, Nicolle dos Reis Santos, Carteirinha nº 002.025.439918.003386.01, informou que abrirá diversas reclamações caso a situação não seja resolvida com a devolução do valor pago.

Dessa forma, a beneficiária está solicitando o reembolso do procedimento realizado, conforme Nota Fiscal anexada."

Porém o único anexo existente é um print e whatsapp e as notas fiscais presentes neste protocolo, são de exames e não do procedimento de exodontia relatado pela beneficiária. Peço a gentileza de anexar a nota fiscal para que possamos prosseguir com a solicitação de intervenção do setor de convocação junto a profissional VIRGINIA RAMIRO MENDES DE SOUZA (49766).

No aguardo.

NOTA

Usuário: BRENO CHAVES DINELLY**Data:** 29/12/2025 10:23**Mensagem:**

Bom dia.

Demandra foi originada no **SAE176600074624** através do setor de relacionamento/consultoria.

Cumpre ressaltar que essa solicitação partiu diretamente do RH da Iveco por e-mail, após análise, caso haja qualquer indeferimento, favor justificar detalhadamente o **motivo** para que possamos repassar as informações para a empresa.