



**Protocolo ANS: 30448420251105003464 - Protocolo SAB:
SAB25110578191431
Registrado em: 05/11/2025 14:50**

Status: Aberto

Nome:	Empresa:	
PAULO ROBERTO JOSE MARIA	[1214652] DURIN INDUSTRIA DE PLASTICOS LTDA	
CPF:	Nº Cartão:	E-mail:
038.132.699-30	002.025.1214652.000064.01	PRJM38@GMAIL.COM
Cidade - UF:	Departamento:	Tipo:
ARAQUARI - SC	Reembolso	Solicitação
Aberto em:		Solicitação de Reembolso
ID Ligação:	05/11/2025 14:50	Assunto:
0	Prazo até:	Retorno do Protocolo: 30448420251029002685 - 05/11/2025 14:50:37
10/11/2025 14:50		

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.

Mensagem:

Conforme foi conversado, ela entrou de férias logo a seguir teve um problema de saúde

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 21/11/2025 15:05

Mensagem:

Boa tarde,

Informamos que abrimos protocolo de reunião online para a profissional conforme solicitado, agendada para dia 27/11/2025 às 16h00

REUNIÃO ONLINE - RHAYANE VIVIAN GRASSI - 17504 - SC - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251121000798

Grata.

RESPOSTA

Usuário: PAULO ROBERTO JOSE MARIA via APP Minha Dental UNI

Data: 19/11/2025 19:26

Mensagem:

CPF.03813269930 Esse é o correto

RESPOSTA

Usuário: PAULO ROBERTO JOSE MARIA via APP Minha Dental UNI

Data: 19/11/2025 19:23

Mensagem:

Paulo Roberto José Maria CPF - 030132699-30 Agência - 0419 Conta - 812672309-0 Operação - 1288

NOTA

Usuário: PEDRO HENRIQUE VASQUES

Data: 19/11/2025 16:36

Mensagem:

Boa tarde,

Convocação, conforme analise do caso junto a Dra. Amanda, constatamos que houve cobrança indevida realizada pelo prestador. Por favor, avaliar realização de convocação ou esclarecimentos para esse caso.

Na sequencia, por gentileza, alterar o status para "Aguardando Retorno".

RESPOSTA

Data: 19/11/2025 16:34

Usuário: PEDRO HENRIQUE VASQUES

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 19/11/2025 16:43

Mensagem:

Olá sr(a). PAULO ROBERTO JOSE MARIA, tudo bem?

Agradecemos por aguardar.

Conforme análise de sua solicitação, informamos que sua solicitação de reembolso foi autorizada.

Para continuidade no processo de reembolso, solicitamos o envio dos seus dados bancários, conforme listado a seguir:

- Nome completo do titular da conta
- CPF do titular da conta
- Agencia
- Conta
- Operação

Aguardamos seu retorno para finalização do processo.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Minha DentalUni, 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: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 12/11/2025 16:37

Mensagem:

Boa tarde

Visto que a clinica lançou a guia 2494137 para atendimento e foi negado por estar em garantia com a doutora Franciele Naiara Catarina CRO 18674 ao qual não está atendendo o plano por motivos de doença , como conduzir o caso ?

Realizado contato com a clinica que fez a cobrança no particular

The screenshot shows a WhatsApp message thread. The user, identified by a profile picture of a tooth and the phone number +55 47 8403-3666, is online. The clinic, Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni, responds with a green message bubble containing text in Portuguese. The text discusses a previous appointment and a treatment provided on August 8, 2025, which was not covered by the plan. The user asks about the procedure performed. The clinic replies with a message stating they are still not attending to the plan. The user responds with "ai ele pagou particular". The timestamp for the clinic's last message is 15:26, while the user's message is at 15:27. The interface includes standard WhatsApp icons for media and search.



+55 47 8403-3666
online



Hoje

+55 47 8403-3666 Odontologia Una
sim foi feito uma restauração dia 08/08/2025 dente 14, mas ainda não atendiamos pelo plano

Conforme o termo assinado para adesão ao plano clinica foi inclusa em 30/07/2025 15:32 ✓

sim mas começamos a atender na metade de agosto 15:32

pois tinha várias apostilas pra ler e entender como funcionava 15:33

e pra isso precisa de tempo 15:33

Entendi , mas como já estavam credenciados não pode ocorrer cobrança no particular por procedimentos cobertos , irei passar as informações ao setor responsável e qualquer dúvida eu retorno contatando 15:33 ✓

mas tenho as conversas aqui 15:34

com ele 15:34

ele pediu pra fazer no particular 15:34

Join conversation

+ 📲 Digite uma mensagem

+55 47 8403-3666
online

15:34

ele pediu pra fazer no particular 15:34

Join conversation
teams.microsoft.com

Olá, Doutor(a) RHAYANE VIVIAN GRASSI
tudo bem?

O setor de Treinamentos Odontolife encaminha abaixo o link de acesso à apresentação do nosso sistema.

Conforme agendado, clique no link abaixo para acesso ao treinamento, que será através da plataforma Microsoft Teams às 09h (horário de Brasília)

⚠️ **Não serão tolerados atrasos! O treinamento começará no horário indicado, compareça com 10min de antecedência. A sala é composta por vários Doutores por isso entre no horário. Obrigada!!**

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3aR9DgOYKUYRY7FadYPTG4u9_NRBo5rkYKnw_q0GRM1%40thread.tacv2/1754307445190?context=%7b%22Tid%22%3a%227304dea8-24c5-4c90

Dia 04/08 recebemos as apostilas com o treinamento 15:39

Varia de 250,00 a 310,00

+ 📲 Digite uma mensagem



+55 47 8403-3666
visto por último hoje às 16:34



Doutora:

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3aR9dgOYKUyYRY7fadYPTG4u9NRBo5kzYkNw_qoGRM1%40thread.tacv2/1754307445190?context=%7b%22Id%22%3a%227304dea8-24c5-4c90

Dia 04/08 receberemos as apostilas com o treinamento

15:39

Varia de 250,00 a 310,00

Vai depender do tamanho

Faz no cartão

Sim fazemos

Teria horário para quando

tem amanhã às 16:30

Pode ser

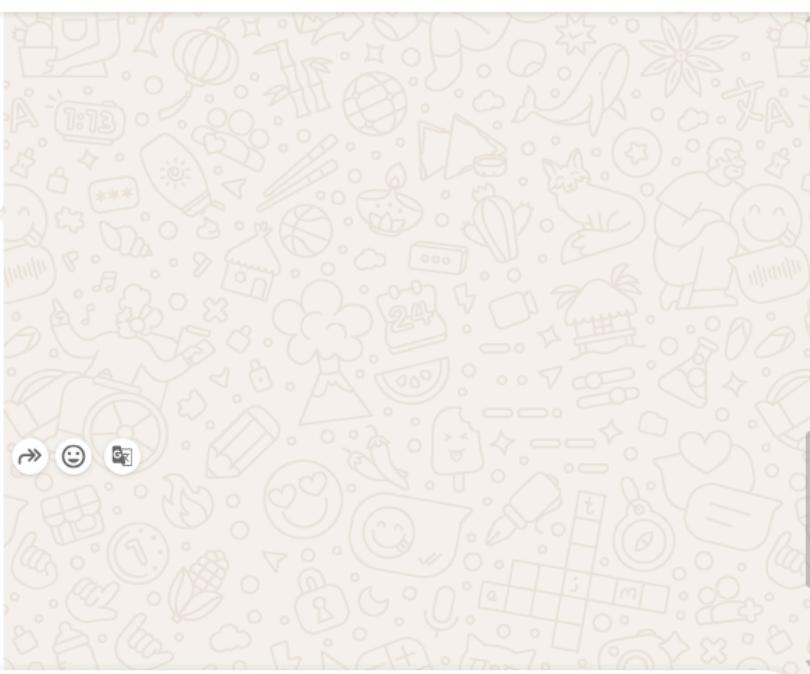
me passa seu nome completo

Paulo Roberto José maria

ok marcado pra amanhã às 16:30

Ok

Ate



+ 😊 Digite uma mensagem



Você

Entendi , mas como já estavam credenciados não pode ocorrer cobrança no particular por procedimentos cobertos , irei passar as informações ao setor ...

foi o paciente quem pediu pra fazer no particular

15:43

Vou inserir essas informações 🎉 15:51



+ 😊 Digite uma mensagem

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 12/11/2025 15:29

Mensagem:

Boa tarde

Doutora Franciele Naiara Catarina CRO 18674 ao qual o procedimento está em garantia está afastada - registrei o protocolo 40641420251112000151



+55 47 9158-1045
online

Boa tarde Dra Hoje o bem ?
Meu nome é *Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.

O motivo do meu contato é para **validarmos e confirmarmos algumas informações**, a fim de mantermos o nosso **cadastro atualizado** e caso necessário **futuras indicações a beneficiários**.

Franciele Naiara Catarina CRO 18674
Rua Waldemiro Jose Borges 3453 , Itinga, Joinville - SC
(47) 99222-9476
Áreas de atuação - Clínico Geral

14:33 ✓

Boa tarde sim 14:36

Doutora está atendendo pelo plano ? 14:37 ✓

Beneficiário **PAULO ROBERTO JOSE MARIA** tentou contato com a doutora para verificar sobre a garantia do elemento 14 que está com a doutora e foi dito que a doutora não está atendendo o plano 14:39 ✓

Doutora consegue nos confirmar se procede a informação ou não ? 14:39 ✓

+ 😊 Digite uma mensagem



+55 47 9158-1045
online

Sim, no momento não estou atendendo ngm pois estou **Hoje** da por motivos de saúde 14:51

Foi o que falei a ele 14:52

Entendi , não localizei protocolo com a solicitação de afastamento para não gerar negativas de atendimento 15:04 ✓

Como que faz a solicitação? 15:05

Registrei o protocolo **40641420251112000151** ao qual o setor responsável irá auxiliar 15:16 ✓

Ok 15:17

Obrigada 15:20

+55 47 9158-1045 ~Dra Franciele Naiara
Obrigada

Eu que agradeço a doutora pelo retorno 15:20 ✓

+ 😊 Digite uma mensagem

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 12/11/2025 14:40

Mensagem:

Boa tarde

Realizando contato com a doutora

Franciele Naiara Catarina CRO 18674
Rua Waldemiro Jose Borges 3453 , Itinga, Joinville - SC
(47) 99222-9476
Áreas de atuação - Clínico Geral

Atenciosamente

RESPOSTA

Data: 12/11/2025 14:39

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 12/11/2025 15:04

Mensagem:

Olá sr(a). PAULO ROBERTO JOSE MARIA, 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 Minha DentalUni, 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.