

# POP

Dentistas para todos

## REQUERIMENTO PARA DEVOLUÇÃO

CÓDIGO DO PACIENTE \_\_\_\_\_

Eu Francisco Aldeby Luvizani de Lima, portador (a) do CPF de nº 796283973-20 e RG de nº 95002469743 representando (se menor de idade ou incapaz), solicito análise de devolução do valor de R\$ 809,00 (OITOCENTOS REAIS) pago no dia 03/02/2025 em virtude de ATRASO DO LABORATORIO NAZ COMPRADO COM O PRAZO ESTABELECIDO, conforme ficha clínica em anexo. Declaro estar ciente que este requerimento será analisado pelos setores administrativo e financeiro da clínica, podendo ser deferido ou indeferido, conforme o caso.

Termos em que pode deferimento.

Observações:

- 1) Anexar a este requerimento: ficha clínica do paciente; RG do paciente ou representante (no caso de menor de idade ou incapaz);
- 2) A assinatura do solicitante deve ser conforme o RG;
- 3) No caso de deferimento do requerimento de devolução em dinheiro, emitir recibo assinado pelo paciente;
- 4) Pagamento em cartão de crédito, o deferimento da devolução será por meio de estorno junto a operadora do cartão;
- 5) Em caso de deferimento do requerimento de devolução via depósito bancário, preencher os dados abaixo:

Nome do favorecido: Francisco Aldeby Luvizani de Lima  
 CPF: 796283973-20  
 Banco: BANCO DO AMARIL  
 Agência: 2879-7  
 Conta: 42243-1  
 Poupança ( ) Corrente (X)  
 Telefone: 85-996140376

Pix: 85.996058846

Pix: BANCO DO AMARIL Fornecido: 02 de 01 de 2026

79628397320

Francisco Aldeby Luvizani de Lima

Paciente ou representante  
 [ 49.054.093/0001-26 ]  
 CLÍNICA ODONTOLÓGICA NORTH  
 SHOPPING MARACANAÚ LTDA  
 Av. Carlos Jereissati, 100 Lj. 329 - Lj. 330  
 Jereissati II - CEP: 61.901-012  
 Col. MARACANAÚ - OSASCE



Seja bem vindo(a) ao **Suporte ao Cliente Pop Dents**. 🧑🏻‍💻 ❤️

Para iniciar seu atendimento, por gentileza, informe:

- Nome completo do(a) paciente:
- CPF do(a) paciente:
- Unidade de atendimento:

**Horário de atendimento:**

Segunda a sexta-feira, de 9h às 16h. 🕒

**Prazo de resposta:** Até 24 horas úteis. ⌚

10:55

Nossa central de atendimento de Suporte ao Cliente Pop Dents, atua/funciona por **FILA DE ATENDIMENTO**. Significa que:

Ao enviar uma nova mensagem, sua janela de atendimento entra no **final** da fila de atendimento. E com isto, é definida automaticamente a ordem de atendimento dos pacientes, pela





**Obs. 1:** O prazo para seu atendimento ser iniciado, ou que possamos responder suas mensagens enviadas, é de até **48 horas úteis** após o envio de sua mensagem mais recente.

**Obs. 2:** Nossa central de Suporte ao Cliente Pop Dents **não atua por ligações**. Desta forma, se em algum momento você tentar nos acionar ligando para o número deste whatsapp, a chamada pode: 1) chamar até cair, ou 2) a ligação pode aparecer interrompida/recusada automaticamente.

Agradecemos por sua compreensão, e seguimos à disposição! 🙏🤝💚

10:55

Francisco aldeberg Laurentino de Lima  
CPF [79628397320](#)  
Shopping maracanau

10:56 ✓✓

Preciso de um retorno urgen' ✓

10:57 ✓✓



10:15

📶 📶 68

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



10:57 ✓✓

Bom dia, sr. Francisco!  
Me chamo Joice, sou consultora  
de atendimento na **PopDents**.  
Tudo bem? 😊

11:01

Em que posso ajudar? 11:01

Foi autorizado um estorno pra  
desde o dia 02/01/2026 referente  
um pagamento de uma prótese  
no mês de julho de 2025 então  
não conseguiram mi entregar  
Então foi solicitado o estorno do  
meu dinheiro e até agora não mi  
fizeram nada pra mi devolver

11:04 ✓✓

Fui lá ontem e mi falaram que já  
foi enviado pro financeiro e mi  
deram esse contato pra resolver

11:05 ✓✓

Passaram alguma número de  
protocolo para o senhor?

11:06

Não 11:06 ✓✓

O senhor preencheu algum



Input field for text



10:16

68

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Passaram alguma número de protocolo para o senhor?

11:06

Não 11:06 ✓✓

O senhor preencheu algum formulário?

11:06

Sim 11:07 ✓✓

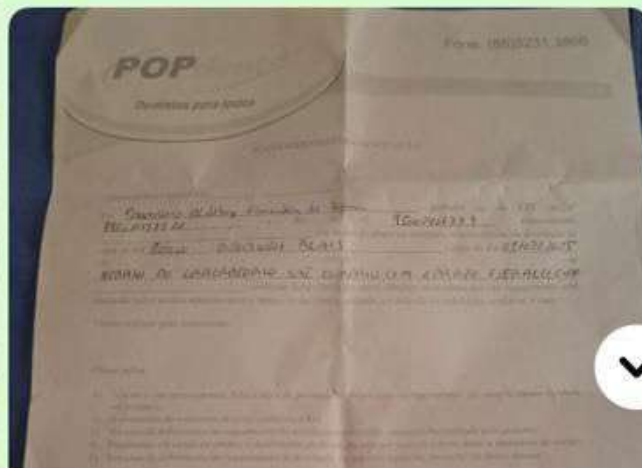
O senhor possui alguma foto desse formulário preenchido?

11:07

Vou lhe enviar 11:07 ✓✓

Perfeito, fico no aguardo. 11:08

➔ Encaminhada

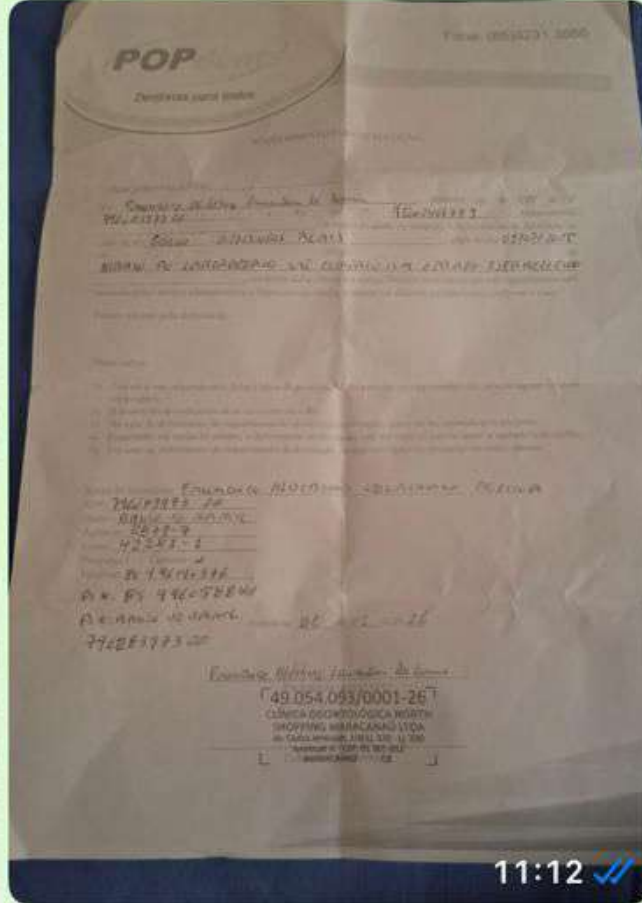


Input field for text

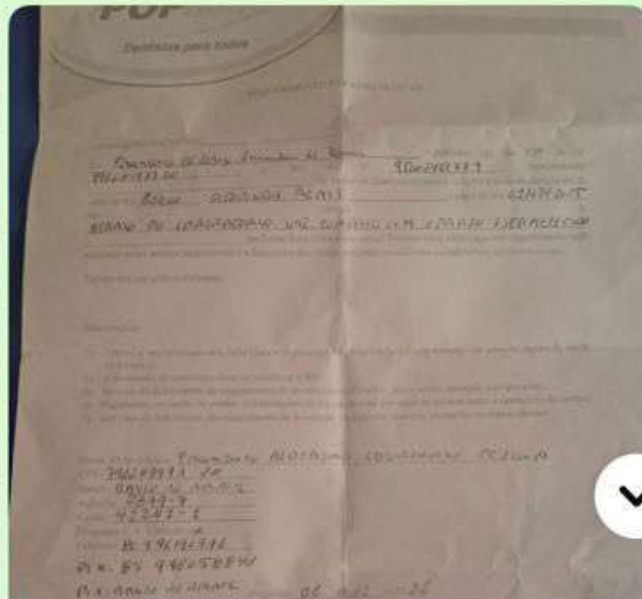




Encaminhada



Encaminhada



10:16

📶 📶 68

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Muito obrigada pelo envio, sr.  
Francisco!

11:13

Iremos verificar se já existe um  
protocolo aberto referente à sua  
solicitação e, caso não haja,  
providenciaremos a abertura e a  
devida anexação do documento  
enviado.

11:15

Obrigado fico no aguardo

11:15 ✓✓

Vc tem um um prazo pra me dar?

11:16 ✓✓

Vc pode ver que desde julho eu  
sofro com essa situação

11:16 ✓✓

E quero resolver logo com vcs

11:17 ✓✓

Lamentamos pelo ocorrido, sr.  
Francisco!

O prazo para retorno do setor  
responsável é de 10 dias úteis.  
Irei verificar seu protocolo aqui.

11:20



Lhe agradeço

11:25 ✓✓





**Pop Dentes SAC**  
online



Por nada, sr. Francisco! Fico feliz em ajudar!

11:35

O senhor poderia me dar um breve resumo do motivo da sua solicitação, por gentileza?

11:36

No mês de julho fiz o pagamento de dois procedimentos não sei si o nome é esse facetas na parte superior e de uma prótese o primeiro foi excelente mas a prótese uma negação, quando recebi e comecei a usar logo a prótese quebrou.

Voltei lá e ele colou mas na primeira mastigação quebrou novamente. O responsável trocou de médico e de lá até novembro só mi enrolando então em novembro ele mi falou que era culpa de laboratório e que ia mudar de laboratório concordei pra receber até dia 10 de dezembro, fui lá e mi deu até 2 de janeiro

11:44 ✓✓

Eu concordei e na data disse que não dava pra entregar e pedi meu dinheiro de volta e ele me



10:17

📶 📶 🔋 67

< 2



**Pop Dentes SAC**

online



novamente. O responsável trocou de médico e de lá até novembro só mi enrolando então em novembro ele mi falou que era culpa de laboratório e que ia mudar de laboratório concordei pra receber até dia 10 de dezembro, fui lá e mi deu até 2 de janeiro

11:44 ✓✓

Eu concordei e na data disse que não dava pra entregar e pedi meu dinheiro de volta e agora mi passaram pra vcs

11:45 ✓✓

Isso é um absurdo pra uma clínica de um porte gigantesco como vcs são

11:46 ✓✓

Só quero resolver essa situação somente com vcs pra não ter que envolver mais entidades

11:46 ✓✓

O mas rápido possível

11:47 ✓✓

Por favor

11:47 ✓✓

Pra vc ver o profissional que mi atendeu

11:50 ✓✓

Preciso do meu dinheiro pra pagar em outra empresa



10:18

67

< 2



Pop Dentes SAC

online



Muito obrigada pelo relato, sr. Francisco! Novamente, lamentamos pelo ocorrido.

11:54

Foi aberto um protocolo referente a solicitação do senhor, de numeração: **#76705**.

11:55

O prazo estimado para retorno é de até 10 dias úteis.

11:55

Durante esse período, estaremos acompanhando sua solicitação de forma contínua e atenta, junto aos setores responsáveis. Assim que houver qualquer nova informação, posicionamento ou atualização sobre o andamento do seu caso, entraremos em contato por este mesmo canal, mantendo você devidamente informado, tudo bem?!

11:55

Obrigado 11:57 ✓✓

Fico no aguardo 11:57 ✓✓

Por nada!! 11:59



10:18

📶 📶 📶 67



**Crédito sem <sup>Taxa</sup> pesar no bolso? \$** agora  
O Consignado Privado do PAN oferece  
taxas menores que as de um emprésti...

Bom dia, sr. Francisco!  
Me chamo Maria Eduarda, sou  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 😊

08:22

Consultei o seu protocolo de sua  
solicitação (#76705) e neste  
momento encontra-se em fase  
de análise por parte do  
departamento responsável,  
dentro do prazo que lhe  
passamos.

08:25

Qualquer atualização,  
entraremos em contato  
imediatamente para lhe informar.

08:25

Por ora, desejamos um excelente  
final de semana! 🙌 ✨

08:25

Obrigado 09:51 ✓✓

Por nada! ✨ 10:01

qua., 4 de fev.

Bom dia 10:52 ✓✓



10:19

📶 📶 67

< 2



**Pop Dentes SAC**

visto por último hoje às 10:19



Bom dia, sr. Francisco!  
Aqui é a Joice, consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem? 😊

10:56

Consultei o seu protocolo de sua solicitação (#76705) e neste momento encontra-se em fase de análise por parte do departamento responsável.

10:57

Iremos continuar acompanhando sua solicitação de perto e reforço que, assim que obtivermos um posicionamento ou qualquer atualização, entraremos em contato imediatamente para mantê-lo informado.

10:57

Ok então 11:02 ✓✓

Porque tenho que mandar fazer outra prótese é preciso do dinheiro

11:03 ✓✓

Compreendemos, sr. Francisco!  
Assim que obtivermos um posicionamento ou qualquer atualização. entraremos em



Input field



10:19

67

< 2

Toque



contato imediatamente para  
mantê-lo informado.

10:57

Ok então 11:02 ✓✓

Porque tenho que mandar fazer  
outra prótese é preciso do  
dinheiro

11:03 ✓✓

Compreendemos, sr. Francisco!  
Assim que obtivermos um  
posicionamento ou qualquer  
atualização, entraremos em  
contato imediatamente para  
mantê-lo informado.

11:08

Te desejamos um excelente dia!



11:08

seg., 9 de fev.

Bom dia 12:16 ✓✓

Já está com o prazo ultrapassado  
e vcs ainda não mi reembolsaram  
meu valor

12:17 ✓✓

Bom dia, sr. Francisco!  
Aqui é a Maria Eduarda,  
consultora de atendimento na



10:20

📶 67

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Bom dia, sr. Francisco!  
Aqui é a Maria Eduarda ,  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 😊

12:18

Entendemos totalmente a sua  
frustração diante da demora  
neste retorno e pedimos sinceras  
desculpas pelo tempo de espera,  
que reconhecemos estar maior  
do que o habitual. Sabemos o  
quanto essa situação pode não  
ser agradável e reforçamos que  
estamos acompanhando o seu  
caso com atenção e empenho  
para que tudo seja resolvido o  
mais breve possível.  
Agradecemos pela paciência e  
compreensão durante esse  
processo.

12:19

Desejamos um excelente início  
de semana! ✨🙌

12:20

Tranquilo, porque tanta demora  
pra fazer um reembolso?

12:20



Estou precisando desse valo pra



10:20

66

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Tranquilo, porque tanta demora  
pra fazer um reembolso?

12:20 ✓✓

Estou precisando desse valo pra  
mandar fazer outra prótese já  
que vcs não mi atenderam

12:21 ✓✓

7 meses que estou tentando  
resolver e vcs não me respondem  
com valor

12:22 ✓✓

O setor responsável está  
analisando sua solicitação, e nos  
repassou que assim que  
informarem o retorno final, nós  
entraremos em contato para lhe  
repassar!

12:22

Isso é um constrangimento muito  
ruim para um cliente

12:22 ✓✓

Fora de serio isso

12:22 ✓✓

Compreendemos e lamentamos o  
ocorrido!

12:22

Qualquer atualização entraremos  
em contato!

12:23



10:20

66

< 2



**Pop Dents SAC**  
online



Compreendo, qualquer atualização entraremos em contato!

12:27

Desejamos um excelente início de semana! ✨🙌

12:27

qui., 12 de fev.

Bom dia 09:28 ✓✓

Mi der uma boa notícia 09:29 ✓✓

Bom dia, sr. Francisco!  
Aqui é a Maria Eduarda ,  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 😊

09:29

O setor responsável continua analisando sua solicitação!  
Qualquer atualização entraremos em contato!

09:30

Desejamos uma excelente quinta-feira! ✨🙌

09:30

Pois é 09:31 ✓✓

O prazo que vcs mi deram foi



10:21

📶 📶 📶 66

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Bom dia, sr. Francisco!  
Aqui é a Maria Eduarda ,  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 😊

12:00

Seguimos no aguardo do retorno final por parte do departamento responsável. Lamentamos a demora no andamento da solicitação e agradecemos a sua compreensão. Reforçamos que estamos acompanhando o caso de perto e, conforme alinhado anteriormente, assim que houver qualquer atualização ou posicionamento por parte do setor responsável, entraremos em contato imediatamente para mantê-lo informado.

12:01

Mas quando? 12:01 ✓✓

Vcs sempre com a mesma desculpa 12:02 ✓✓

Iremos solicitar uma data para o retorno final, e qualquer atualização entraremos em contato!

12:02



10:21

66

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Iremos solicitar uma data para o retorno final, e qualquer atualização entraremos em contato!

12:02

Desejamos uma excelente terça-feira! ✨

12:02

Isso é muito sério 12:02 ✓✓

Compreendemos e lamentamos a demora! Reforço que, qualquer atualização, entraremos em contato!

12:03

Si vc não resolve, passe pra alguém que possa resolver

12:03 ✓✓

Seu protocolo está sendo conduzido pelo setor responsável, e apenas nós aqui da Central de Suporte que recebemos atualizações sobre sua solicitação. Reforço que, qualquer atualização, entraremos em contato!

12:04

Pois ver se vc consegue fazer



10:21

📶 66

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Boa tarde, Sr. Francisco!  
Me chamo Jennifer, sou  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 🙌

13:25

Consultei o seu protocolo de sua  
solicitação (**#76705**) e neste  
momento encontra-se em fase  
de análise por parte do  
departamento responsável,  
dentro do prazo que lhe  
passamos.

Reforçamos que estamos  
acompanhando o caso de perto  
e, conforme alinhado  
anteriormente, assim que houver  
qualquer atualização ou  
posicionamento por parte do  
setor responsável, entraremos  
em contato imediatamente para  
mantê-lo informado.

13:25

ter., 17 de mar.

Bom dia 10:54



Como estamos 10:55 ✓✓



10:22

📶 66

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Compreendo que o tempo de retorno para esta solicitação esteja sendo maior que o esperado. Mas estamos totalmente empenhados em garantir um retorno com a conclusão desta solicitação o mais breve possível.

Desde já agradeço por sua compreensão e paciência! ❤️

13:21

Verifiquei o protocolo de sua solicitação e no momento encontra-se em análise pelo Setor responsável, lamentamos pela demora estamos acompanhando seu caso de perto e assim que houver novas informações lhe atualizaremos imediatamente

13:22

Seguimos no aguardo do retorno final por parte do departamento responsável. Reforçamos que estamos acompanhando o caso de perto e, conforme alinhado anteriormente, assim que houver qualquer atualização ou



10:22

66

< 2



Toque



Boa tarde, Sr. Francisco!  
Me chamo Jennifer, sou  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 🙌

12:42

Verifiquei o protocolo de sua  
solicitação e no momento  
encontra-se em análise pelo  
Setor Responsável, estaremos  
acompanhando de perto e assim  
que houver novas atualizações  
entraremos em contato  
imediatamente

12:44

**Você**

Vcs não estão nem aí pro meu problema

Sentimos muito que neste  
momento sua percepção sobre  
nosso atendimento seja esta.  
Iremos continuar empenhados  
em tornar suas próximas  
experiências conosco  
encantadoras, para superarmos  
este momento juntos! ❤️🤝✨

12:46

Queremos que saiba que,  
estamos tratando sua solicitação  
com toda a atenção possível e





Queremos que saiba que compreendemos profundamente o momento pelo qual está passando. Sabemos que, por trás de cada palavra compartilhada conosco, há sentimentos, expectativas e, muitas vezes, um cansaço que só quem vive sabe descrever. E é justamente por isso que, mais do que palavras, queremos oferecer presença, escuta e cuidado.

Nosso desejo mais sincero é estar ao seu lado não apenas como uma equipe de profissionais, mas como pessoas que genuinamente se importam com o seu bem-estar. Você não está só. E dentro do que estiver em nosso alcance, iremos lhe apoiar.

Conte conosco para acolher, orientar, cuidar e caminhar junto com você. É por você e para você que dedicamos todo o nosso carinho e dedicação diariamente.



13:30



10:23

📶 65

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



qua., 15 de abr.

Minha situação como está?

08:12 ✓✓

Já vai fazer aniversário

08:12 ✓✓

Vcs estão brincando com seus clientes

08:12 ✓✓

Bom dia, Sr. Francisco!  
Me chamo Jennifer, sou  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 🙌

08:36

Verificamos em sistema que sua  
solicitação encontra-se em  
análise pelo Setor Responsável,  
estamos acompanhando de perto  
e assim que houver novas  
atualizações entraremos em  
contato.

08:39

Quando

10:16 ✓✓

Que já faz 3 meses

10:16 ✓✓



**Ligação de voz**

Não atendida

10:3



10:23

65

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



Compreendo que o tempo de retorno para esta solicitação esteja sendo maior que o esperado. Mas estamos totalmente empenhados em garantir um retorno com a conclusão desta solicitação o mais breve possível.

Desde já agradeço por sua compreensão e paciência! ❤️

10:34

Vc está mi pedindo paciência

10:35 ✓✓

Pelo amor de deus nos estamos tratando de dinheiro

10:35 ✓✓

Compreendemos sua insatisfação e queremos ressaltar que esta em fase de análise e assim que recebermos uma posição final entraremos em contato imediatamente.

10:36

qui., 16 de abr.



Ainda estou aguardando

09:39 ✓✓



10:23

65

< 2



**Pop Dentes SAC**

online



reembolso o quanto antes. Mas, infelizmente nossa Central de Suporte não tem autonomia para realizar aprovações ou pagamentos. Diante disso, queremos que saiba que estamos fazendo tudo que esta ao nosso alcance, sinalizamos novamente sua solicitação para que tenhamos uma posição o mais breve possivel.

10:38

ter., 28 de abr.

E agora está faltando o que pra resolver minha situação

08:26 ✓✓

Já registrei reclamação no procom

[Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br)

08:46 ✓✓

Tem mais pressa não, agora está com eles

08:46 ✓✓

quarta-feira

O senhor recebeu alguma



Input field for text or voice recording



10:23

📶 65

< 2



**Pop Dentes SAC**  
online



quinta-feira

Bom dia, Sr. Francisco!  
Me chamo Jennifer, sou  
consultora de atendimento na  
**PopDents**. Tudo bem? 🙌

08:22

**Você**

Vcs não tiveram nenhuma consideração  
com um cliente que desde julho de 2025  
sofre com tanta desculpa

Sentimos muito que o senhor  
esteja se sentindo dessa forma,  
não é esse tipo de relação que  
desejamos ter com nossos  
pacientes e amigos. Ressaltamos  
que, estamos tratando sua  
solicitação com prioridade para  
que possamos ter uma posição o  
mais breve possível.

08:24

Seguiremos acompanhando sua  
solicitação com atenção e  
cuidado, estamos disponíveis  
para lhe apoiar da melhor  
maneira possível. 🐝 ✨

08:25

Agradeço 08:28 ✓✓

