



# Manual Prático Token MetLife

Tudo que você **precisa saber**  
sobre o Token

Cliente



 **MetLife**



# Manual Prático Token MetLife

## 1 O que é token?

O token é um código de segurança composto por 6 dígitos, que será utilizado para validar seus tratamentos nos seus atendimentos na Rede Credenciada MetLife, em substituição à sua assinatura.

## 2 Quais são as vantagens do token?

O token é uma solução que oferece maior conveniência e segurança, garantindo que você mantenha o controle e visibilidade sobre todas as etapas. Com ele, você valida o atendimento com mais agilidade e garante o uso correto do seu plano odontológico e identidade.

## 3 Como tenho acesso ao token?

Para ter acesso, seus dados e de seus dependentes precisam estar atualizados. Para cadastrar ou atualizar suas informações, acesse o App MetLife ou entre em contato com nossa Central de Atendimento:



App MetLife na Play Store



App MetLife na App Store



Portal do Cliente MetLife

Central de Atendimento  
(segunda a sexta, das 09h às 18h,  
exceto feriados)

3003-3422 (capitais e grandes centros)

0800-746-3422 (demais localidades)

SAC  
(todos os dias da semana, 24h por dia)

0800 746 3420 (todas as localidades)

[Chat Online](#)

## 4 Como recebo o token?

Com seus dados atualizados, você poderá receber o token por SMS, e-mail, Portal do Cliente MetLife ou até mesmo em nossa Central de Atendimento.

## 5 O Token é encaminhado apenas para o titular ou também aos seus dependentes?

O Token será encaminhado para todo cliente que realize algum atendimento na Rede Credenciada e enviado por SMS ao celular e e-mail que estiverem cadastrados.



### 6 O que fazer se você não tiver celular ou não estiver com ele no momento do atendimento?

Não se preocupe, os profissionais da nossa rede credenciada são orientados para te apoiar em diversas situações. Você poderá pedir para ligar para nossa Central de Atendimento ou falar com [nosso suporte](#). Em último caso, você poderá fornecer o token tardio, ou seja, informar o token ao dentista quando estiver com seu celular ou com acesso à internet.



### 7 O que fazer com o código recebido?

No momento de seu atendimento, será solicitado pelos nossos credenciados que você informe o código recebido, para que seja feita a validação.

### 8 O que faço quando receber um código não solicitado?

Os códigos gerados são de uso exclusivo para consultas, exames e tratamentos odontológicos que seu dentista solicitou. Não podem ser usados por terceiros. Caso receba código não solicitado, entre em contato conosco.

### 9 O que fazer quando o dentista não conseguir gerar o token?

Isso deve ser raro de acontecer, mas, nessa situação, o dentista poderá imprimir uma Guia de Tratamento e solicitar sua assinatura nos procedimentos após realizá-los.

### 10 O que fazer quando forem gerados ou recebidos 2 tokens?

Verifique se os Tokens referem-se ao mesmo número de Tratamento e, se sim, considere sempre o último token recebido, pois o segundo anula a validade do primeiro.

### 11 Se meu tratamento não for autorizado integralmente, mesmo assim, devo informar ao dentista o Token que recebi?

Se em seu pedido de tratamento, ao menos um procedimento tiver sido autorizado, você pode informar o token ao dentista.

**IMPORTANTE:** A geração e a validação do token não interferem em nada a sistemática de autorização de procedimentos de seu tratamento.



## Manual Prático Token MetLife

### 12 O que fazer quando o Portal estiver indisponível?

O dentista pode entrar em contato com a MetLife para seguir com uma guia de contingência ou então pedir que você informe o código posteriormente.

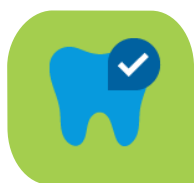
### 13 E se o token recebido por e-mail for diferente do recebido por SMS?

Verifique na mensagem de cada Token se ambos são referentes ao mesmo número de Tratamento e, se sim, considere sempre o que recebido por último, ou seja, o mais recente.

### 14 Por quanto tempo o Portal do Cliente armazena os códigos de Token gerados?

Os códigos serão armazenados por 48 horas, mas não se preocupe, porque, se necessário o dentista responsável pelo seu tratamento poderá gerar um novo Token caso o anterior tenha expirado.

**Está com alguma dúvida ou precisa de informações adicionais? Entre em contato com nosso suporte através dos canais abaixo:**



#### **Central de Atendimento Dental**

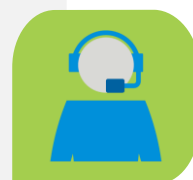
segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

3003-3422 (capitais e grandes centros)  
0800-746-3422 (demais localidades)

#### **SAC**

todos os dias da semana, 24h por dia.

0800-746-3420 (todas as localidades)



#### **Atendimento à Pessoa com Deficiência**

segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

0800-723-0658 (todas as localidades)

Planos registrados na ANS e providos por METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA, empresa inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.273.825/0001-78, com inscrição Estadual/SP nº ISENTA, registrada no CRO-SP sob nº 6191 e na ANS sob o nº 40648-1, classificada como operadora na ANS na modalidade Odontologia de Grupo, com cobertura de todos os procedimentos estabelecidos pelo rol mínimo da Agência Nacional de Saúde (ANS). RT: Luís Maurici CROSP 40364.

**ANS Nº 406481**

 **MetLife**