

METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA.

CNPJ/MF nº 03.273.825/0001-79

NIRE 35.218.889.843

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I – CONSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA

Por decisão da Diretoria da **MetLife Planos Odontológicos Ltda**, doravante denominada simplesmente MPO, foi instituída a Ouvidoria da MetLife Planos Odontológicos, em cumprimento ao disposto na Resolução Normativa n.º 323/2013, cujo regulamento na forma da legislação em vigor, será a seguinte:

Art. 1º - A Ouvidoria decorre do interesse da MetLife Planos Odontológicos e empresas do grupo em estabelecer com seus beneficiários um canal direto de comunicação para atuar na defesa dos seus direitos na relação contratual, orientando, prevenindo e solucionando conflitos, bem como em cumprimento ao quanto estabelecido pela Resolução Normativa n.º 323/2013.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

I- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos beneficiários, independente do canal utilizado;

II- Viabilizar um canal adicional de comunicação direta entre a MetLife Planos Odontológicos e os beneficiários, em situações diferentes daquelas tratadas pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e “Call Center”;

II - Facilitar o acesso de seus beneficiários aos serviços e garantias prestados pela MetLife Planos Odontológicos, simplificando seus procedimentos rotineiros;

III - Reverter eventuais percepções negativas e aumentar o nível de satisfação de seus clientes, por intermédio de processo transparente e imparcial de resolução de conflitos;

IV - Reduzir a necessidade dos beneficiários recorrerem aos órgãos reguladores, Poder Judiciário e órgãos de proteção e defesa do consumidor;

V - Contribuir para a mitigação de eventuais riscos de natureza operacional, legal, regulatória e/ou de imagem que a MetLife Planos Odontológicos possa estar exposta;

VI – Identificar eventuais pontos de conflito e propor soluções para a melhoria das relações entre as partes.

VII - Atuar como mediador na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, esclarecendo, prevenindo e solucionando os conflitos.

VIII – Propor ao corpo diretivo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR, COMPETÊNCIA E DOS LIMITES DE ATUAÇÃO DO OUVIDOR:

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados à Presidência da MetLife, portanto o Ouvidor é subordinado diretamente ao Presidente.

Parágrafo Único – Integram a equipe da Ouvidoria, além do Ouvidor, mais uma pessoa ligada diretamente a ele, bem como profissionais em cada área da MetLife Planos Odontológicos, que fazem atendimento matricial.

Art. 4º – O Ouvidor não está habilitado a resolver eventuais reclamações oriundas de Reclamantes com quem tenha vínculo de parentesco até 2º grau ascendentes ou descendentes, ou ainda em causa própria.

Parágrafo único - Na hipótese de conflito de interesse ou impedimento do Ouvidor, além das situações já previstas no Capítulo III, as demandas serão tratadas pelo Ouvidor substituto, persistindo o impedimento a Diretoria Executiva nomeará o responsável que deverá conduzir o assunto com as mesmas prerrogativas que pautam as decisões da Ouvidoria.

Art. 5º - Para atender os objetivos e desempenhar as atribuições da Ouvidoria, a Diretoria da MetLife Planos Odontológicos deliberou pela fixação de alçada financeira

para limitar a decisão do Ouvidor, que só poderá apreciar e resolver reclamações em que o valor total do direito que se discute seja inferior ou igual a R\$15.000,00 (quinze mil reais) por objeto da reclamação.

Art. 6º - A Ouvidoria da MetLife Planos Odontológicos não terá competência para decidir isoladamente às manifestações cujo objeto exceda a alçada indicada no art. 4º.

Art. 7º - A Ouvidoria da MetLife Planos Odontológicos também não terá competência para receber, instruir, analisar ou propor solução a questões e/ou reclamações oriundas:

(a) prestadores de serviços, distribuidores de seus produtos e/ou corretores e membros da sua Diretoria;

(b) Solicitações e demandas que versar sobre questões que estiver em discussão no Poder Judiciário;

(c) Reclamações denominadas NIPs, CIPs e CRDs.

CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR E DO MANDATO DO OUVIDOR:

Art. 8º - O cargo de Ouvidor será exercido por profissional devidamente habilitado que detêm conhecimento das atividades, com desenvoltura para se comunicar com as diversas áreas da MetLife Planos Odontológicos, e ser sensível para compreender os problemas dos associados/clientes, e, ao mesmo tempo, as limitações da operadora.

Art. 9º - O mandato do ouvidor será de um (01) ano, contados de sua nomeação, admitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo.

§ 1º - Em qualquer tempo, por deliberação da Diretoria da MetLife Planos Odontológicos em Assembléia, o Ouvidor poderá ser destituído de sua função.

§ 2º - Será resguardado ao Ouvidor o direito em solicitar seu afastamento de suas atribuições, em caráter provisório ou definitivo, devendo para tanto comunicar à Diretoria da MetLife, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e comunicação do prazo do seu afastamento.

§ 3º - Em caso de ausência temporária do Ouvidor, decorrente de férias, licenças, viagens, dentre outros, que resulte em ausência temporária superior a sete dias úteis, responderá pela Ouvidoria o Ouvidor substituto, com vistas a assegurar a continuidade dos serviços.

§4º - O ouvidor substituto ficará investido de poderes para exercício de suas funções, logo após a sua nomeação, pelo período de um (01) ano, admitida a recondução ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo.

CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

Art. 10º - São atribuições da Ouvidoria:

I – Receber demandas (elogios, reclamações, sugestões e consultas), registrar, instruir, dar tratamento formal e adequado para todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria, por qualquer canal de atendimento e apresentar tempestivamente respostas aos associados/clientes, mantendo permanentemente atualizadas e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

II - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria e prestar esclarecimentos aos associados e clientes, com clareza e objetividade, sobre os atos praticados pela MetLife Planos Odontológicos, normas relativas a seus direitos e deveres, quais as providências e/ou recomendações serão adotadas pela MetLife Planos Odontológicos para a prevenção/resolução de conflitos, agindo com integralidade transparência e imparcialidade.

III - Encaminhar às áreas envolvidas, sempre que necessário, as solicitações/reclamações apresentadas pelo associado/cliente, respondendo-as tempestivamente, formalmente, com clareza e objetividade.

IV - Nos casos indicados no Art. 4º, 5º e 6º, nos quais a Ouvidoria estiver impedida de deliberar sobre a reclamação, o Ouvidor deve direcionar a reclamação para a Diretoria da área citada na reclamação para solução.

V - Decidir sobre o assunto, dentro da alçada de sua competência, se a área ou responsável não dispense o tratamento ou solução que a Ouvidoria julgar cabível.

VI – Manter registro individualizado dos casos recebidos, contendo resumo da reclamação, histórico (documentos mínimos necessários à sua avaliação do caso) e a decisão tomada.

VII - Elaborar e apresentar à Diretoria da MetLife Planos Odontológicos, ao fim de cada exercício anual ou quando oportuno, o relatório estatístico e analítico dos atendimentos, bem como, encaminhar ao final de cada ano civil à Ouvidoria da ANS, contendo no mínimo:

- a) Dados e informações sobre os registros recebidos através da Ouvidoria, apresentados em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior;
- b) Ações desenvolvidas pela Ouvidoria;
- c) Recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho, hipótese que haverá justificativas e prazo para implantação.

VIII - O Ouvidor poderá, por solicitação da administração da MetLife Planos Odontológicos ou caso julgue conveniente, apresentar relatórios em período menores.

IX - Manter absoluto sigilo sobre as informações que tiver a tomar conhecimento no exercício de suas funções de Ouvidor.

X – Manter arquivo dos processos por cinco anos da data da conclusão da demanda.

XI – Comunicar ao associado/reclamante quando do recebimento da demanda, informando o número de registro e prazo final para o atendimento.

CAPÍTULO V – DAS OBRIGAÇÕES DA METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS:

Art. 11 – A fim de garantir efetividade da Ouvidoria, a MetLife Planos Odontológicos assegurará que haja:

I – Ampla divulgação aos clientes acerca da existência da Ouvidoria, assim como seus objetivos, suas atribuições, procedimentos para funcionamento, endereços e números de acesso.

II - Garantia à Ouvidoria do livre acesso a todos os seus departamentos para que o Ouvidor possa atender aos objetivos e atribuições da Ouvidoria, de forma que a ela possa realizar apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados direta ou indiretamente à reclamação, com vistas à solução da demanda.

III - Acatar as determinações do Ouvidor, observada a alçada de atuação deste último, bem como dar tratamento adequado às propostas dadas por ele.

IV - Disponibilizar ao Ouvidor instalações adequadas e arquivos próprios, bem como equipamentos necessários ao controle de processos e guarda de documentos por ela produzidos no exercício de suas atribuições.

V - Disponibilizar a Ouvidoria todos os meios adequados para o independente exercício de suas funções, fornecendo-lhe suporte técnico, jurídico e livre acesso a todos os gestores das linhas de negócio que a MetLife Planos Odontológicos atua para a apuração do quanto se fizer necessário à resolução das manifestações sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO VI – DAS INSTÂNCIAS INTERNAS

Art. 12 – Para fornecer respostas aos associados/clientes, visando ao bom desenvolvimento de suas atribuições e soluções aos pleitos, a Ouvidoria contatará as seguintes instâncias internas, dentro das áreas envolvidas:

I – A área onde for apontada a situação;

II – A Gerência, Superintendência e/ou Diretoria responsável pela área.

Art. 13 – Não havendo resposta ou solução aplica-se o disposto no artigo 2º, VI deste regulamento.

§ 1º – Caso o valor em discussão supere a alçada da Ouvidoria, poderá propor que o assunto seja levado a comitê técnico, que poderá deter representantes da Presidência e

Diretoria Executiva, hipótese que haverá convocação pelo Ouvidor. A decisão será reduzida a termo e integrará os documentos de atendimento do procedimento de Ouvidoria.

CAPÍTULO VII – DOS REQUISITOS PARA RECORRER À OUVIDORIA DAS SOLICITAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO:

Art. 14 – A Ouvidoria é unidade de 2º Instância Administrativa e os beneficiários poderão recorrer à Ouvidoria a qualquer tempo, desde que esgotadas as vias de reclamação na Central de Atendimento da MetLife Planos Odontológicos, e sempre que possível informando o nº de protocolo relativo ao atendimento anteriormente recebido.

Parágrafo único - Considerar-se-á esgotada a via de reclamação nas seguintes hipóteses: **(i)** quando houver decisão da Diretoria para que a manifestação seja tratada pela Ouvidoria, observado o valor de alçada; **(ii)** a manifestação tenha sido apresentada a algum canal/via da MetLife Planos Odontológicos há mais de 10 (dez) dias úteis, sem qualquer manifestação; **(iii)** quando a solução dada à reclamação atendida pela Central de Atendimento ou em quaisquer níveis de atendimento não tenha atendido às expectativas do cliente.

Art. 15 - Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V – proveniência da demanda;
- VI – área envolvida;
- VII – resumo da situação apresentada; e
- VIII – resposta.

Parágrafo primeiro: **O procedimento de atendimento às solicitações recebidas pela Ouvidoria receberão tratamento imediato e o prazo máximo para atendimento será de 07 (sete) dias úteis**, desde que o associado/cliente apresente e forneça todos os documentos ou informações requeridas, inclusive autorizações para acesso da Ouvidoria às informações sigilosas ou restritas do beneficiário.

Parágrafo segundo: Na hipótese de requerimento para complementação de documentos, o prazo de 07 (sete) dias úteis reiniciará, por completo, após o recebimento da documentação/informações complementar requerida. Ficará a critério do Ouvidor aceitar ou não às recusas em apresentação de documentos.

Parágrafo terceiro: Nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados, será admitida a pactuação de prazo superior ao fixado no § 1º, que não excederá a 30 (trinta) dias úteis.

CAPÍTULO VIII – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:

Art. 16 - A Ouvidoria da MetLife Planos Odontológicos funcionará de segunda à sexta-feira, em horário comercial, e os associados/clientes terão acesso à Ouvidoria através dos seguintes canais:

- (i) Endereço da MetLife Planos Odontológicos (Avenida Antártico, nº 388, Jd. Do Mar, São Bernardo do Campo/SP, CEP 09726-150;
- (ii) Endereço eletrônico da MetLife (OuvidoriaOdonto-Metlife@metlife.com);
- (iii) Fac-símile (11) 5501-2719
- (iv) Telefone 0800-746-3420
- (v) Telefone para deficientes Auditivo ou de Fala 0800-723-0658

I - O associado/cliente poderá, ainda, recorrer através do link da exclusivo da Ouvidoria no site da MetLife (www.metlife.com.br) para registrar a sua solicitação que será atendida pela Ouvidoria.

II - A Ouvidoria também, observada a situação, poderá receber demandas/solicitações dos órgãos e associações de defesa do consumidor e outras Ouvidorias.

Parágrafo único – O recurso à Ouvidoria é gratuito.

CAPÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 - Para obter maiores informações sobre a Ouvidoria e seu regulamento, o cliente poderá consultar o site [www.metlife.com.br /atendimento/ouvidoria](http://www.metlife.com.br/atendimento/ouvidoria).

Art. 18 - Os canais de acesso à Ouvidoria (endereços, e-mails e telefones) deverão ser permanentemente atualizados junto a ANS.

Art. 19 - Os casos eventualmente omissivos ou controversos deste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria da MetLife Planos Odontológicos e por ela decididos, incluindo-se possíveis alterações que se fizerem necessárias ao desempenho adequado das atribuições do Ouvidor.

Art. 20 - O presente Regulamento entrará vigor na data de sua aprovação, criação da ouvidoria e a nomeação do ouvidor pela Diretoria da Operadora.