



MANUAL PARA **ATENDIMENTO** **SAD - MEUS PROTOCOLOS**

| SAD - MEUS PROTOCOLOS

O **SAD - Meus Protocolos** é uma opção de atendimento que permite ao credenciado Odontolife registrar solicitações e acompanhar a solução de suas demandas diretamente da área exclusiva do site. Cada solicitação recebe um número de protocolo de atendimento, sendo direcionado para início da tratativa.

As tratativas possuem prazo de retorno diferentes a depender do tópico de ajuda ou assunto do protocolo registrado. Esse registro proporciona mais segurança e transparência ao processo.

Nesta ferramenta (**SAD - Meus Protocolos**) ficam registrados todos os atendimentos solicitados pelo credenciado à Operadora. Tudo isso de forma eletrônica, rápida e segura.

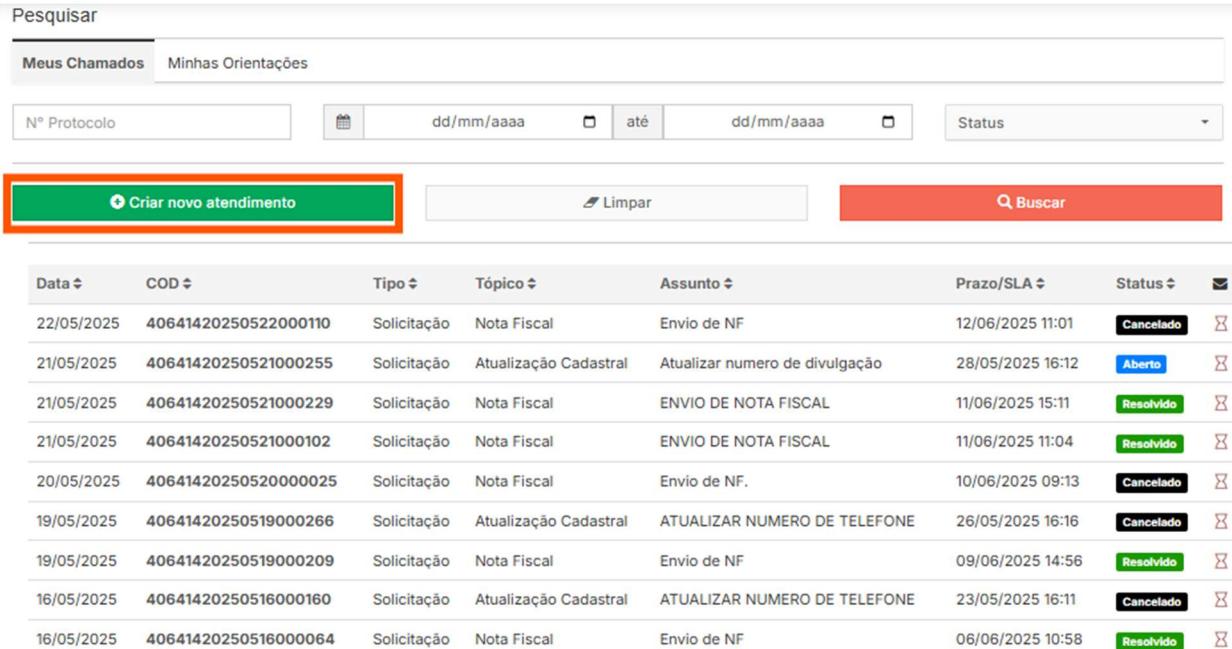
Abaixo você entenderá como abrir um protocolo.

| COMO ABRIR UM NOVO CHAMADO

Para abrir um novo chamado, passe o mouse na Opção **MENU AREA LOGADA** e depois clique em SAD - Meus protocolos.

The screenshot shows the OdontoLife website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Informações Covid-19', 'A Operadora', 'Encontre seu dentista', 'IDSS', 'Blog', 'Contatos', and 'Sair'. Below this, the main content area has sections for 'Autoatendimento', 'Notícias', and 'Cronograma de Produção'. On the right side, a sidebar titled 'Menu Área Logada' is open, displaying options like 'Olá, DENTISTA TESTE- TREINAMENTO', 'SAD - Meus Protocolos' (which is highlighted with a red box and an arrow pointing to it), 'Serviços Rápidos', 'Plano de tratamento', 'Manuals', 'Cursos, Palestras & Artigos', 'CNES', and 'Formulários'. The 'SAD - Meus Protocolos' button has a small notification icon showing the number '1'.

Após acessar a opção, clique no botão “Criar novo atendimento”:



Data	COD	Tipo	Tópico	Assunto	Prazo/SLA	Status
22/05/2025	40641420250522000110	Solicitação	Nota Fiscal	Envio de NF	12/06/2025 11:01	Cancelado
21/05/2025	40641420250521000255	Solicitação	Atualização Cadastral	Atualizar numero de divulgação	28/05/2025 16:12	Aberto
21/05/2025	40641420250521000229	Solicitação	Nota Fiscal	ENVIO DE NOTA FISCAL	11/06/2025 15:11	Resolvido
21/05/2025	40641420250521000102	Solicitação	Nota Fiscal	ENVIO DE NOTA FISCAL	11/06/2025 11:04	Resolvido
20/05/2025	40641420250520000025	Solicitação	Nota Fiscal	Envio de NF.	10/06/2025 09:13	Cancelado
19/05/2025	40641420250519000266	Solicitação	Atualização Cadastral	ATUALIZAR NUMERO DE TELEFONE	26/05/2025 16:16	Cancelado
19/05/2025	40641420250519000209	Solicitação	Nota Fiscal	Envio de NF	09/06/2025 14:56	Resolvido
16/05/2025	40641420250516000160	Solicitação	Atualização Cadastral	ATUALIZAR NUMERO DE TELEFONE	23/05/2025 16:11	Cancelado
16/05/2025	40641420250516000064	Solicitação	Nota Fiscal	Envio de NF	06/06/2025 10:58	Resolvido

Escolha o tipo do **Tópico de Ajuda**, preencha o assunto e escreva a mensagem com a solicitação que será enviada a OdontoLife. Caso necessário faça o anexo de imagens em **Escolher ficheiro**.



Solicitar Atendimento

Tópico de ajuda
Selecionar

Assunto

Mensagem

Arquivos: Nenhum arquivo escolhido

Após clique em “**Salvar**” e aguarde o prazo da devolutiva de resposta. Verifique o número do protocolo de atendimento que foi gerado, junto à ele constará o prazo de resposta proposto.

Central de atendimentos / Mensagens	Tipo:	Tópico de ajuda	Status	Prazo/SLA
Protocolo: 40641420250522000146	Orientação		Aberto	26/05/2025 11:57

Assunto:



Sucesso! O atendimento foi salvo com sucesso!



Sempre que o seu protocolo for atualizado pela nossa equipe, você receberá uma notificação no próprio site na parte superior da tela. Acesse novamente **SAD - Meus Protocolos** para verificar as informações da devolutiva.

Observação: Fique sempre atento aos retornos dos protocolos. Em caso de divergências ou solicitação de novas informações, deverá efetuar a interação através do mesmo para responder aos questionamentos ou enviar dados complementares.

O acompanhamento e busca das suas solicitações de atendimento podem ser realizadas de três formas:

- Informando o número do Protocolo;
- Informando a Data de Solicitação;
- Informando o Status.

| STATUS DE PROTOCOLOS

- **Aberto:** Protocolo aguardando tratativa da Odontolife;
- **Em Andamento:** Protocolo em tratativa com a Odontolife;
- **Aguardando Retorno:** Protocolo que aguarda informações do dentista para andamento da tratativa;
- **Retorno Agendado:** Protocolo com o contato agendado;
- **Resolvido:** Protocolo finalizado.

Data	COD	Tipo	Tópico	Assunto	Prazo/SLA	Status	
04/01/2022	00000000000000000000	Solicitação	Atualização Cadastral	Atualizar telefone de divulgação	11/01/2022 08:33	Aberto	
04/01/2022	00000000000000000000	Dúvidas sobre Guias	Dúvidas sobre guias	Liberação de Guia	05/01/2022 08:33	Resolvido	
04/01/2022	00000000000000000000	Solicitação	Atualização Cadastral	Atualização Cadastral	11/01/2022 08:32	Cancelado	
03/01/2022	00000000000000000000	Solicitação	Dúvidas - Sistema		10/01/2022 12:16	Cancelado	

Após selecionar qualquero um dos filtros, clique em “Buscar”.

Data	COD	Tipo	Tópico	Assunto	Prazo/SLA	Status	
04/01/2022	00000000000000000000	Solicitação	Atualização Cadastral	Atualizar telefone de divulgação	11/01/2022 08:33	Aberto	
04/01/2022	00000000000000000000	Dúvidas sobre Guias	Dúvidas sobre guias	Liberação de Guia	05/01/2022 08:33	Resolvido	
04/01/2022	00000000000000000000	Solicitação	Atualização Cadastral	Atualização Cadastral	11/01/2022 08:32	Cancelado	
03/01/2022	00000000000000000000	Solicitação	Dúvidas - Sistema		10/01/2022 12:16	Cancelado	

Para acessar o atendimento, clique no **Número do Protocolo** que deseja visualizar. Nele você encontrará todas as informações com as solicitações descritas.

