



# 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.

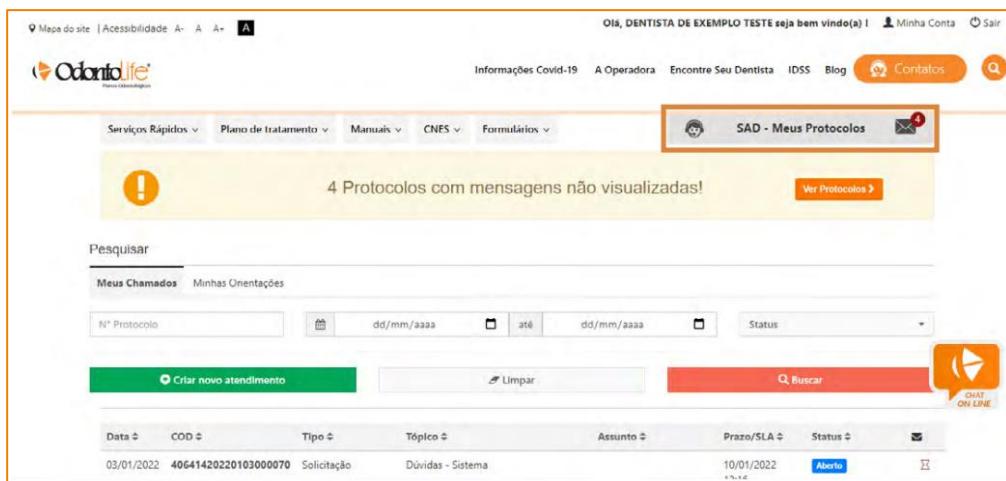
As tratativas possuem prazo de retorno diferentes a depender do tópico de ajuda ou assunto do protocolo registrado. Esse registro proporciona mais segurança e transparência ao processo.

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.

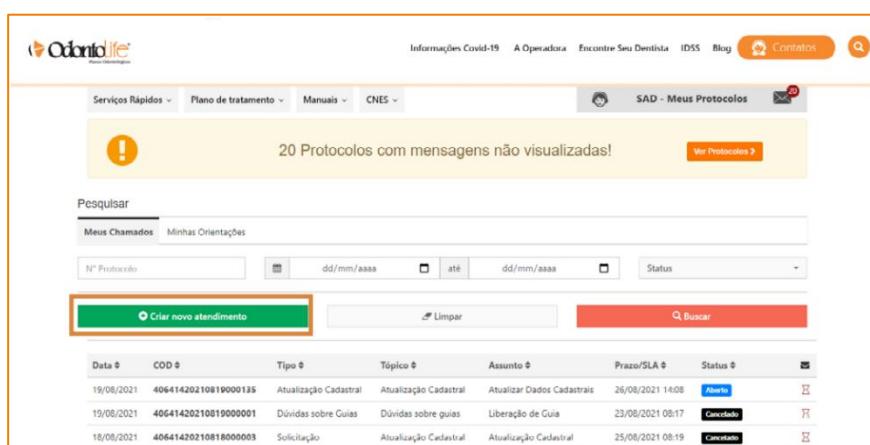
## | COMO ABRIR UM NOVO CHAMADO

Para abrir um novo chamado, clique na opção **SAD - Meus Protocolos**.



Data	COD	Tipo	Tópico	Assunto	Prazo/SLA	Status
03/01/2022	40641420220103000070	Solicitação	Dúvidas - Sistema		10/01/2022	Alerta

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



Data	COD	Tipo	Tópico	Assunto	Prazo/SLA	Status
19/08/2021	40641420210819000135	Atualização Cadastral	Atualização Cadastral	Atualizar Dados Cadastrais	26/08/2021 14:08	Aberto
19/08/2021	40641420210819000001	Dúvidas sobre Guias	Dúvidas sobre guias	Liberação de Guia	23/08/2021 08:17	Cancelado
18/08/2021	40641420210818000003	Solicitação	Atualização Cadastral	Atualização Cadastral	25/08/2021 08:19	Cancelado

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**.

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.

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	Mais
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 qualquera um dos filtros, clique em “**Buscar**”.

Data	COD	Tipo	Tópico	Assunto	Prazo/SLA	Status	Mais
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.

The screenshot shows a web-based application for managing dental protocols. At the top, there is a navigation bar with links for 'Serviços Rápidos', 'Plano de tratamento', 'Manuais', 'CNES', 'Formulários', and 'SAD - Meus Protocolos'. The 'SAD - Meus Protocolos' link is highlighted with a blue background. On the right side of the header, there is a user icon and an envelope icon. The main content area has a yellow header bar with the text 'Assunto: Atualizar telefone de divulgação'. Below this, the protocol number 'Protocolo: 40641420220104000006' is displayed. The page includes sections for 'Status: Ativo', 'Prazo/SLA: 11/01/2022 08:33', 'Tipo: Solicitação', and 'Tópico de: Atualização Cadastral'. A large text box labeled 'Mensagem' contains the instruction: 'Por gentileza, remover telefone (41) 99999-9999 e adicionar o número (42) 00000-0000 Teste \*\*\* Não efetuar alteração'. On the right side of the message box, there is a 'CHAT' button with a speech bubble icon.



**WWW.ODONTOLIFEODONTOLOGIA.COM.BR**