



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**.

The screenshot shows the OdontoLife website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Mapa do site', 'Acessibilidade', 'Minha Conta', and 'Sair'. Below the navigation, there's a search bar and a 'Contatos' button. The main content area has a heading 'SAD - Meus Protocolos' with a red notification badge showing '4'. Below it, a message says '4 Protocolos com mensagens não visualizadas!' with a 'Ver Protocolos' button. There's also a 'CHAT ON LINE' icon. The bottom part of the screenshot shows a table of existing protocols with columns for Data, COD, Tipo, Tópico, Assunto, Prazo/SLA, and Status. One row is highlighted in blue.

| Data | COD | Tipo | Tópico | Assunto | Prazo/SLA | Status |
|------------|--------------------|-------------|-------------------|---------|------------|--------|
| 03/01/2022 | 406414202103000070 | Solicitação | Dúvidas - Sistema | | 10/01/2022 | Alerta |

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

This screenshot shows the same 'Meus Protocolos' section after a new protocol has been created. The message '20 Protocolos com mensagens não visualizadas!' is still present. The table now includes three new rows, each with a different status (Aberto, Cancelado, Pendente).

| 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 |
| 19/08/2021 | 40641420210818000003 | Solicitação | Atualização Cadastral | Atualização Cadastral | 25/08/2021 08:19 | Pendente |

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 |
|------------|----------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------------|------------------|-----------|
| 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 qualquer 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.

Assunto: Atualizar telefone de divulgação

Serviços Rápidos ▾ Plano de tratamento ▾ Manuais ▾ CNES ▾ Formulários ▾ SAD - Meus Protocolos 

Central de atendimentos / Mensagens

Protocolo: 40641420220104000006

Status: Aberto Prazo/SLA: 11/01/2022 08:33 Tipo: Solicitação Tópico de : Atualização Cadastral

Mensagem

Por gentileza, remover telefone (41) 99999-9999 e adicionar o número (42) 00000-0000 Teste *** Não efetuar alteração

 CHAT



WWW.ODONTOLIFEODONTOLOGIA.COM.BR