

Como localizar a macro?	Formulário:	Quem utiliza	Quando utilizar	Registrar a demanda em qual sistema?		Qual o status do formulário após a abertura?
				Cockpit	Zendesk	
Agendar::Consultas::Fisioterapia	Agendamento	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Categoria utilizada para encaminhar solicitações de agendamento.		X	Novo
Agendar::Consultas::Fonoaudiologia	Agendamento	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Categoria utilizada para encaminhar solicitações de agendamento.		X	Novo
Agendar::Consultas::Medicina da Família e Comunidade (Assiste)	Agendamento	Assiste N1 - Assiste N2	Categoria utilizada para encaminhar solicitações de agendamento.		X	Novo
Agendar::Exames	Agendamento	Assiste N1 - Assiste N2	Essa categoria é utilizada para direcionar solicitações de agendamento para um setor específico.		X	Novo
Cancelar::Cirurgia	Agendamento	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicitar o cancelamento da cirurgia agendada.	X		Não resolvido
Cancelar::Consultas de Enfermagem	Agendamento	Assiste N1 - Assiste N2	Categoria utilizada para encaminhar solicitações de cancelamento de consulta com a equipe de enfermagem.		X	Novo
Cancelar::Consultas Médicas	Agendamento	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Categoria utilizada para solicitar o cancelamento de consultas agendadas.		X	Novo
Cancelar::Exames	Agendamento	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Categoria utilizada para solicitar o cancelamento de exames agendados.		X	Novo
Informações gerais sobre Agendamentos::Agendamento cirúrgico	Agendamento	Todos os colaboradores	Quaisquer informações sobre a cirurgia agendada, tais como: materiais, local, data horário, etc.		X	Resolvido
Informações gerais sobre Agendamentos::Confirmação de Agendamento - data/horário/local/profissional e outros detalhes	Agendamento	Todos os colaboradores	Quaisquer informações sobre a consulta ou exame agendado, tais como: data/horário/local/profissional e outros detalhes		X	Resolvido
Informações gerais sobre Agendamentos::Informações sobre o hospital	Agendamento	Todos os colaboradores	Quaisquer informações sobre a rede hospitalar, tais como: acomodação, acompanhante, horário do boletim médico, etc.		X	Resolvido
Informações gerais sobre Agendamentos::Preparo de cirurgia	Agendamento	Todos os colaboradores	Quaisquer informações ou dúvidas de cirurgias, exemplo: processo de aprovação de uma cirurgia, envio de pedido particular etc.		X	Resolvido
Informações gerais sobre Agendamentos::Preparo para exame	Agendamento	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicitar informações ou esclarecimentos sobre o preparo da cirurgia agendada.		X	Resolvido
Assuntos Financeiros e Pagamentos::Emissão de Boleto::2ª via de boleto	Gestão do plano	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicita 2ª via do boleto - mensalidade do plano.		X	Resolvido
Gestão do Plano::Informações sobre o plano	Gestão do plano	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicita informações sobre o plano, tais como: abrangência, acomodação, etc.		X	Resolvido
Elogiar::Canais de comunicação	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor elogia os canais de comunicação da operadora.		X	Resolvido
Elogiar::Conduta de profissional	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor elogia a conduta de um profissional.		X	Resolvido
Elogiar::Infraestrutura	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor elogia a infraestrutura de uma unidade da rede interna ou externa.		X	Resolvido
Elogiar::Serviços	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor elogia algum serviço recebido, tais como: consulta, exame, liberalidades, etc.		X	Resolvido
Reclamar::Agendamento::Dificuldade no processo de agendamento	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama da dificuldade de agendamento, devido a ausência de oferta.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Agendamento::Inexistência de prestador em área de abrangência	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama da falta de prestador na área de abrangência para realizar consultas, exames, procedimentos e terapias.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Agendamento::Insatisfação com prazo ofertado	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama do prazo ofertado para atender sua solicitação.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Agendamento::Insuficiência de prestador em área de abrangência	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama da insuficiência de prestador na área de abrangência	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Agendamento::Prestador descredenciado / substituído	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre o descredenciamento ou substituição de prestador.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Agendamento::Serviço cancelado / reagendado	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama do cancelamento ou reagendamento do serviço.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Administrativos::Abrangência Contratual	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama da abrangência contratual do seu plano.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Administrativos::Alterações Cadastrais	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre alteração das informações de cadastro.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Administrativos::Cancelamento Indevido do Plano	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre o cancelamento indevido do seu plano.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Administrativos::Portabilidade / Migração	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre portabilidade ou migração de acomodação.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.

Como localizar a macro?	Formulário:	Quem utiliza	Quando utilizar	Registrar a demanda em qual sistema?		Qual o status do formulário após a abertura?
				Cockpit	Zendesk	
Reclamar::Assuntos Administrativos::Programa de Benefícios	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	??	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Administrativos::Suspensão temporaria do plano (pagamento)	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama por não conseguir suspender temporariamente o plano.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Financeiros::Cobrança Indevida	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre cobranças indevidas na mensalidade.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Financeiros::Pagamento em Duplicidade	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre o pagamento da mensalidade em duplicidade.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Financeiros::Problema com Boleto	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre problemas com o boleto, tais como: dificuldade para obter o boleto, não recebimento, etc.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Financeiros::Reajuste Anual	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre o reajuste anual da ANS.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Financeiros::Reembolso	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre valores de reembolso da mensalidade do plano.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Assuntos Financeiros::Valor da Mensalidade	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama do valor da mensalidade do plano.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Devolutivas::Agendamento	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama por não ter respostas sobre solicitações de agendamento.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Devolutivas::Assuntos Financeiros	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre a devolutiva do setor de Contas a receber.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Devolutivas::Demora para analise de cobertura assistencial	Manifestações do cliente	Assiste N1	Quando interlocutor reclamar sobre a demora para a devolutiva referente a análise de cobertura assistencial		X	Assiste N1
Reclamar::Devolutivas::Insatisfacao com resultado de analise de cobertura assistencial	Manifestações do cliente	Assiste N1	Quando interlocutor reclamar sobre a devolutiva referente a análise de cobertura assistencial		X	Assiste N1
Reclamar::Devolutivas::Liberacao / Transferencia de leito	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a demora para liberação e/ou transferência de leito hospitalar.		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Devolutivas::Reclamacao	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a demora de reclamação.		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Devolutivas::Solicitacoes Clinicas	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a demora e/ou tratativa de alguma solicitação clínica	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Dificuldade para acessar/visualizar resultado de exames	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a dificuldade para acessar/visualizar resultados de exames		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Dificuldade para usar canal de comunicacao	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor relatar dificuldade para utilizar algum canal de comunicação (e-mail, portal, etc.)	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Infraestrutura	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre a infraestrutura - acessibilidade	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Insatisfacao com Tutoria/Programa	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama sobre a Tutoria ou programa de atendimento.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Problema com servico prestado::Atendimento nao realizado	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor relatar que não recebeu atendimento de prestador específico (rede própria ou credenciada)	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Problema com servico prestado::Conduta de profissional	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a conduta de profissional de prestador específico	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Problema com servico prestado::Demora no atendimento	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a demora no atendimento presencial ou nos canais de comunicação.	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.

Como localizar a macro?	Formulário:	Quem utiliza	Quando utilizar	Registrar a demanda em qual sistema?		Qual o status do formulário após a abertura?
				Cockpit	Zendesk	
Reclamar::Problema com serviço prestado::Furto / Danificação de Pertences	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando interlocutor reclamar referente a furto ou danificação de pertences de local específico	X		Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Sugerir::Canais de comunicação	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor sugerir sobre os canais digitais da operadora.		X	Resolvido
Sugerir::Infraestrutura	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclamar sobre os canais digitais da operadora.		X	Resolvido
Sugerir::Serviços	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor sugerir sobre os serviços oferecidos pela operadora.		X	Resolvido
Demandas clínicas::Analisar resultado de exame	Orientações e ações clínicas	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Quando o beneficiário é carteirizado em um dos programas que oferecem o serviço, e deseja a análise do resultado de exames realizados.		X	Resolvido
Demandas clínicas::Formulário de alto-custo	Orientações e ações clínicas	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicitar demanda clínica - formulário de alto custo.	X		Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Demandas clínicas::Intercorrências clínicas	Orientações e ações clínicas	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Quando o interlocutor relata sintomas de acordo com o fluxo do program/tutoria.		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Demandas clínicas::Solicitar pedido de exames	Orientações e ações clínicas	Crônicos - Processos específicos - Assiste - Chat	Quando interlocutor solicitar abertura de demanda para pedido de exames (dentro dos novos critérios)		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Demandas clínicas::Solicitar Receita	Orientações e ações clínicas	Todos os colaboradores	Quando interlocutor solicitar abertura de demanda para pedido de receita (dentro dos novos critérios)			Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Inclusão em um novo Tutoria/Programa::Tutoria/Programa: Assiste	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor solicita inclusão no Programa Assiste		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Orientacoes e Acoes Clinicas::Alta de Tutoria/Programa::Assiste	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor solicita orientações clínicas da equipe médica do Programa Assiste		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Coleta domiciliar de exames	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor solicita coleta domiciliar para o paciente do programa Assiste		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Aplicação domiciliar de medicamentos	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita aplicação de medicação domiciliar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Enfermagem::Aspiração	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita o serviço de aspiração domiciliar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Enfermagem::Banho	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita o serviço de banho domiciliar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Enfermagem::Curativo	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita o serviço de curativo domiciliar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Fisioterapia	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita o serviço de fisioterapia domiciliar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Fonoaudiologia	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita o serviço de fonoaudiologia domiciliar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Nutrição::Dieta de Alto Custo	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita apoio da equipe nutricional		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Nutrição::Orientação nutricional - com dispositivo	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita apoio da equipe nutricional		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Equipe multi: Nutrição::Orientação nutricional - sem dispositivo	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita apoio da equipe nutricional		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Oxigenoterapia	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade solicita o serviço de oxigenoterapia		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.

Como localizar a macro?	Formulário:	Quem utiliza	Quando utilizar	Registrar a demanda em qual sistema?		Qual o status do formulário após a abertura?
				Cockpit	Zendesk	
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Pequenos procedimentos domiciliares::Clister	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita implantação de pequenos procedimentos domiciliares - Clister		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Pequenos procedimentos domiciliares::PICC	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita implantação de pequenos procedimentos domiciliares - Picc		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Relatar ocorrências sobre serviços programados	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade de desospitalização solicita informações de serviços domiciliares programados		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Fraldas	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - Fraldas		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Medicações e curativos	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - Medicações e curativos		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::PICC	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - PICC		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Recarga de O2	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - recarga de O2		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Recarga de O2::Demais prestadores de serviços	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - recarga de O2 para os demais prestadores		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Recarga de O2::Prestador de serviço Lumiar	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o familiar do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - recarga de O2 pela empresa Lumiar		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Recarga de O2::Prestador de serviço Santa Catarina	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o familiar do paciente Assiste ou em liberalidade solicita a retirada de Insumos - recarga de O2 pela empresa Santa Catarina		X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Solicitação / Retirada de Insumos::Retirada de Insumos	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2			X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Troca de Dispositivo	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2			X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/Insumos Assiste::Troca de Dispositivo::PICC	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2			X	Aplice o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Orientacoes Gerais::Acessar/utilizar Ouvidoria	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicita orientações para acessar o canal da Ouvidoria.		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Andamento de NIPs/Liminares	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicita informações sobre NIP's e Liminares em tratativa.		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Campanhas	Orientações gerais	Todos os colaboradores	??			Resolvido
Orientacoes Gerais::Cobertura Assistencial	Orientações gerais	Assiste N1	Quando o interlocutor solicita informações sobre o fluxo de cobertura assistencial.		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Documentacao Medica::Atestado Medico	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicita informações sobre documentação médica ou atestados.		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Documentacao medica::Prontuario	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicita informações sobre prontuário médico.		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Documentacao Medica::Relatorio Medico	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando for passado alguma orientação referente a necessidade de relatório médico		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Ferramentas multimidia::Aplicativo Prevent Senior	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando for passado alguma orientação referente ao App Prevent Senior		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Ferramentas multimidia::Portal do Beneficiario	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando for passado alguma orientação referente ao Portal do interlocutor		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Indicacao de rede::Clinica de reabilitacao	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Indicação de rede credenciada para fisioterapia e ou clinica de reabilitação		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Indicacao de rede::Hospitais e pronto atendimentos	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Indicação de atendimento em hospitais e pronto atendimento		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Indicacao de rede::Laboratorios	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Indicação de rede credenciada de laboratórios para realização de exames		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Indicacao de rede::Nucleos/Clinicas	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Indicação de rede para clínicas/núcleos para realização de consultas ambulatoriais		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Indicacao de rede::Rede Credenciada	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicitar orientações da rede credenciada, tais como: local, ponto de referência, serviço, etc		X	Resolvido

Como localizar a macro?	Formulário:	Quem utiliza	Quando utilizar	Registrar a demanda em qual sistema?		Qual o status do formulário após a abertura?
				Cockpit	Zendesk	
Orientacoes Gerais::Medicos ou Especialidades	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente a algum médico ou especialidade.		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Modelos de atendimento::Alo Saude	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente ao modelo de atendimento Alo Saúde	X		Resolvido
Orientacoes Gerais::Modelos de atendimento::Assiste	Orientações gerais	Assiste N1	Utilizar nos casos de orientação referente ao modelo de atendimento Prevent Senior Assiste		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Modelos de atendimento::Conchettas - Consultores Sociais	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente ao modelo de atendimento Conchettas		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Modelos de atendimento::Home Hospice	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente ao modelo de atendimento Home Hospice (Paliativos?)		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Modelos de atendimento::Programa de Especialidades/Cronicos	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente ao modelo de atendimento Cronicos		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Numero de Protocolo	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente ao número de protocolo do atendimento ou de algum atendimento específico		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Obitos	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente a óbito (cancelamento de plano, obito domiciliar, etc.)		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Orientador Medico	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientação referente ao orientador médico		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Orientar sobre Alteracao Cadastral	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente alteração cadastral		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Pedido Medico	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente pedido médico		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Portabilidade de Plano	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente a portabilidade de plano		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Programas de beneficios::Experiencias que encantam	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente ao Experiências que encantam		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Reajuste de Mensalidade	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente ao reajuste de mensalidade		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Receitas	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente a receitas		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Reembolso de Atendimento	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente a reembolso de atendimento		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Remocao/Internacao	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar nos casos de orientações referente a remoção/internação		X	Resolvido
Orientacoes Gerais::Vendas	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor solicitar informações sobre o departamento de vendas		X	Resolvido
Transferencia de Ligacao::Alo Saude (Administrativo)	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Categoria utilizada pelo hub da oncologia N1, ao realizar uma transferência para a equipe administrativa do Alo Saúde.	X		Resolvido
Transferencia de Ligacao::Alo Saude (Enfermagem)	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Categoria utilizada pelo hub da oncologia N1, ao realizar uma transferência para a equipe de enfermagem do Alo Saúde.	X		Resolvido
Transferencia de Ligacao::Contas a Receber	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Quando realizar uma transferência para a central de contas a receber.		X	Resolvido
Transferencia de Ligacao::Cronicos	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Quando realizar uma transferência para a ilha dedicada ao beneficiário do programa Crônicos.		X	Resolvido
Transferencia de Ligacao::Assiste	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Quando realizar uma transferência para a ilha dedicada ao beneficiário do programa Assiste.		X	Resolvido
Transferencia de Ligacao::Cuidados paliativos	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Quando realizar uma transferência para a ilha dedicada ao beneficiário do programa Cuidados paliativos.		X	Resolvido
Transferencia de Ligacao::Hub oncologia / Alo Saude (N1)	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Quando realizar uma transferência para a ilha dedicada ao beneficiário do Hub Oncologia/Alo Saude.		X	Resolvido
Transferencia de Ligacao::Processos Especificos	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Quando realizar uma transferência para a ilha de processos específicos.		X	Resolvido
WhatsApp - Mensagem Após 24h com horário de funcionamento	Transferencia de Ligacao	Todos os colaboradores	Mensagem automática com aviso sobre o horário de funcionamento		X	Resolvido
Boas Vindas - WhatsApp	Manifestações do cliente	NA	Mensagem de boas vindas enviada pelo colaborador de atendimento		X	Resolvido
LIGHT :: Status Aberto	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Atalhos para atualização de status do ticket		X	Atalhos para atualização de status do ticket
LIGHT :: Status Em Espera	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Atalhos para atualização de status do ticket		X	Atalhos para atualização de status do ticket
LIGHT :: Status Pendente	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Atalhos para atualização de status do ticket		X	Atalhos para atualização de status do ticket
LIGHT :: Status Resolvido	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Atalhos para atualização de status do ticket		X	Atalhos para atualização de status do ticket
Sem atendimento::Queda de ligação	Sem atendimento (improdutivo)	Todos os colaboradores	Utilizar quando houver queda na ligação e não houve tempo hábil para entender a demanda.		X	Resolvido
Sem atendimento::Sem retorno do beneficiário Whatsapp	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor interrompe a interação no atendimento via Whatsapp, conforme as regras do negócio		X	Resolvido
WhatsApp - Mensagem para continuar tratativa Após 24h	Manifestações do cliente	NA	Quando o interlocutor permanecer 24hs sem interagir e o consultar reiniciar a conversa		X	Resolvido
2ª via de carteirinha / contrato /	Orientações gerais	Todos os colaboradores	Utilizar quando orientar referente a 2ª via de carteirinha e/ou contrato		X	Resolvido
Recusa de agendamento de consulta	Agendamento	Todos os colaboradores	Utilizar quando houver recusa de agendamento dentro do prazo ANS (especificar: data, horário, unidade e modelo de atendimento)		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.

Como localizar a macro?	Formulário:	Quem utiliza	Quando utilizar	Registrar a demanda em qual sistema?		Qual o status do formulário após a abertura?
				Cockpit	Zendesk	
Recusa de agendamento de exame	Agendamento	Todos os colaboradores	Utilizar quando houver recusa de agendamento dentro do prazo ANS (especificar: data, horário, unidade e modelo de atendimento)		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Agendar::Consultas de Enfermagem	Agendamento	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor solicita agendar consultas com a enfermagem para o paciente do programa Assiste.		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Experiencias que encantam	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama de um dos programas de benefícios oferecido através das experiências que encantam		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Reclamar::Problema com serviço prestado::Insumo / Medicacao recebida	Manifestações do cliente	Todos os colaboradores	Quando o interlocutor reclama da medicação ou insumos disponibilizados	X		Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.
Serviços/insumos Assiste::Inclusão em Serviços::Pequenos procedimentos domiciliares	Orientações e ações clínicas	Assiste N1 - Assiste N2	Quando o interlocutor solicitar pequenos procedimentos domiciliares para o paciente Assiste		X	Aplique o status "não resolvido", apenas quando for necessário o retorno de outro departamento ou o interlocutor exigir.