FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

AGENDA

Confirmar, remarcar, cancelar e *marcar falta*

As ações sobre um agendamento que já existe, e o que cada uma faz com a venda da visita.



Para **a recepção** Código **MAN-AGE-02** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

Mexeu no agendamento, a venda vai junto.

Todo agendamento tem a sua venda (manual MAN-BAS-01). Por isso as ações do agendamento já cuidam da venda: **remarcar** leva a nova data para a venda, **cancelar** cancela a venda e a **falta** aplica a política de falta da clínica.

Você não precisa abrir a venda para acertar nada disso. Basta usar a ação certa, no próprio agendamento.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente avisou antes do horário?

Avisou
Vem outro dia: Reagendar.
Não vem mais: Cancelar.

Não avisou
Passou o horário e ele não veio: Faltou.

NESTE MANUAL

1 Onde ficam as ações
2 Confirmar
3 Reagendar
4 Cancelar
5 Marcar falta
6 Desfazer uma falta
7 O que acontece com a venda
8 Dúvidas frequentes

1 Onde ficam as ações

Em **Agendamentos › Lista**, escolha o dia e o profissional no topo e clique na linha do agendamento. Abre o detalhe do agendamento.

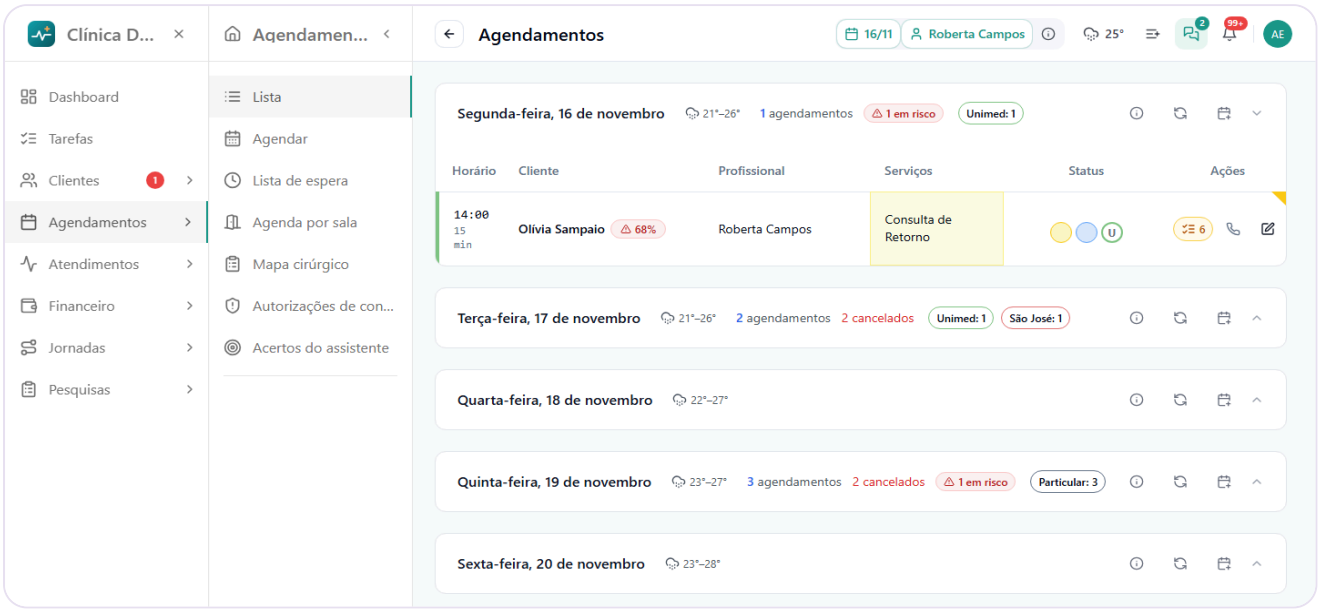


Figura 1. A Lista de agendamentos, dia a dia. Clique na linha para abrir o agendamento.

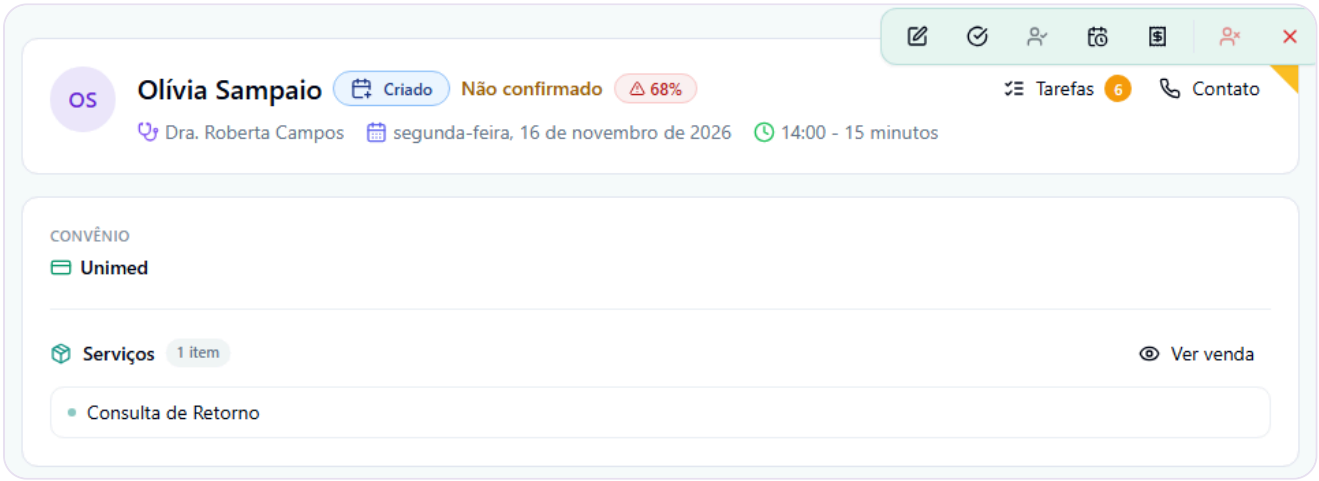


Figura 2. O detalhe do agendamento. Ao lado do nome, a situação (**Criado**) e a confirmação (**Não confirmado**). No canto de cima, a barra de ações.

A barra de ações mostra um ícone por ação. Passe o mouse no ícone para ler o nome. Da esquerda para a direita:



Figura 3. A barra de ações do agendamento.

AÇÃO	PARA QUE SERVE	QUANDO FICA APAGADA
Editar	Muda os dados do agendamento	Finalizado, Cancelado ou Falta
Confirmar	Registra que o paciente confirmou	Já confirmado, ou Finalizado, Cancelado ou Falta
Chegou	Registra a chegada do paciente	Antes da hora de chegada, ou Finalizado, Cancelado ou Falta
Reagendar	Leva o agendamento para outro dia ou horário	Finalizado ou Cancelado
Editar venda	Abre a venda do agendamento para ajustes	Quando a venda não pode mais ser editada
Faltou	Registra que o paciente não veio	Antes do horário marcado, ou Finalizado, Cancelado ou Falta
Cancelar	Cancela o agendamento	Finalizado, Cancelado ou Falta

A chegada do paciente e o check-in ficam para o manual do dia do atendimento.

2 Confirmar

Confirme quando falar com o paciente e ele disser que vem.

1. No detalhe, clique em `Confirmar` na barra, ou no próprio texto **Não confirmado**, ao lado do nome.

2. Na janela **Confirmar Agendamento**, clique em `Sim, confirmar agendamento`.

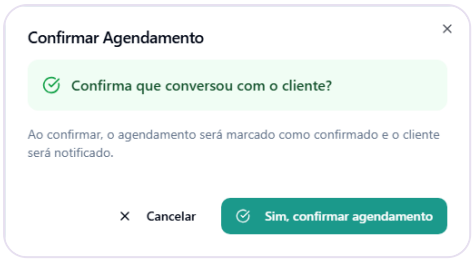


Figura 4. A confirmação pergunta se você conversou com o paciente.

O texto ao lado do nome passa para **Confirmado**, e a ação fica registrada no **Histórico** do agendamento. A venda não muda.

> BOM SABER
>
> Reagendar desfaz a confirmação: o agendamento remarcado volta a ficar **Não confirmado**, porque a data mudou. Confirme de novo com o paciente.

3 Reagendar

Use quando o paciente vem, mas em outro dia ou horário, ou com outro profissional.

1. No detalhe, clique em `Reagendar`. A janela **Reagendar Agendamento** avisa que você vai para a tela de agendamento. Clique em `Continuar`.

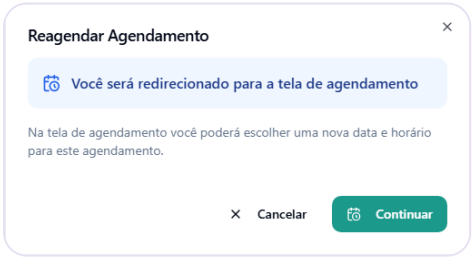


Figura 5. O aviso antes de ir para a tela de agendamento.

2. A tela Agendar abre com o quadro amarelo **Reagendamento**: o paciente, a data original, o convênio e o tempo reservado. No próprio quadro, troque o profissional e a data se precisar.

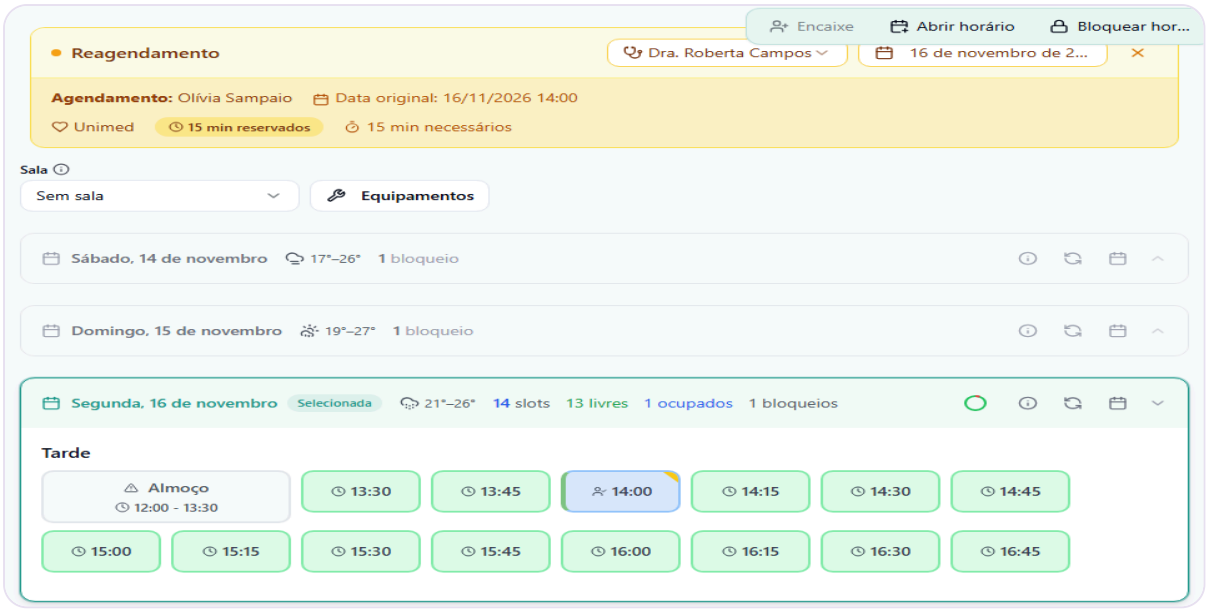


Figura 6. O modo Reagendamento. Paciente, convênio e itens já vêm do agendamento.

3 Clique no horário verde novo. Na janela **Confirmar Reagendamento**, confira o dia e o horário e clique em `Confirmar Reagendamento`.



Figura 7. A última conferência antes de remarcar.

Aparece o aviso **Reagendamento realizado**. O agendamento passa a **Reagendado**, volta a ficar **Não confirmado** e a grade mostra quantas vezes ele já foi remarcado.

E A VENDA?

- A venda continua a mesma. Os itens ainda não feitos ganham a nova data e voltam para **agendado**.
- Reagendar um agendamento em **Falta** também é possível: nesse caso a Central cria uma venda nova para a nova data, a partir da venda anterior.

Mudou de ideia no meio? O `x` do quadro Reagendamento desiste da remarcação, e o agendamento fica como estava.

4 Cancelar

Use quando o paciente avisou que não vem mais e não quer outra data.

1. No detalhe, clique em **Cancelar** na barra.

2. Na janela **Confirmar Cancelamento**, escreva o **Motivo do cancelamento**. É opcional, mas ajuda quem olhar depois.

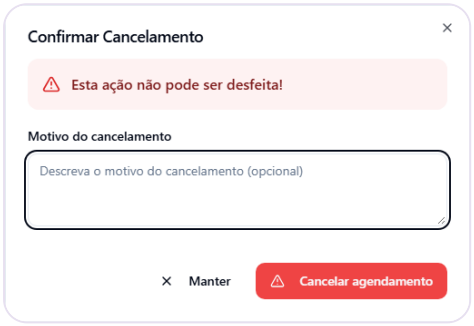


Figura 8. Manter fecha a janela sem cancelar.

3. Clique em **Cancelar agendamento**. A Central volta para a Lista.

O QUE O CANCELAMENTO FAZ

- O agendamento fica **Cancelado**, e o motivo vai para o **Histórico**.
- **A venda é cancelada junto**, com o mesmo motivo. As parcelas que ainda estavam em aberto são canceladas e saem da cobrança.
- O que o paciente já pagou continua registrado na venda. A devolução, quando houver, é tratada à parte.
- Se era um retorno, o retorno volta a ficar pendente, pronto para ser agendado de novo.
- O horário fica livre. Se alguém da lista de espera combina com ele, a equipe recebe o aviso.

ATENÇÃO

O cancelamento não pode ser desfeito, e um agendamento cancelado não pode ser reagendado. Se o paciente quer outra data, use **Reagendar**, não Cancelar.

5 Marcar falta

Use quando o horário passou e o paciente não veio, nem avisou.

1. No detalhe, clique em **Faltou**. Antes do horário marcado o botão fica apagado, com o aviso "Agendamento no futuro".

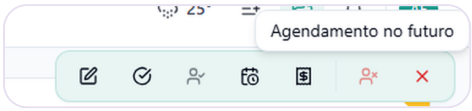


Figura 9. Faltou só libera depois do horário do agendamento.

2. Na janela **Registrar falta do paciente**, clique em **Sim, registrar falta!** (ou **Não, cancelar.** para voltar).

O QUE A FALTA FAZ COM A VENDA

A falta não cancela a venda direto: ela aplica a **política de falta** configurada pela clínica, item por item.

- **Se a política cobra:** o procedimento que não aconteceu sai da conta e entra na venda um item de multa de falta.
- **Se a política não cobra:** o procedimento só sai da conta, sem cobrança.
- **Se não sobrar nada na venda** (por exemplo, uma consulta sem multa), a venda é cancelada e as parcelas em aberto também.
- Se era um retorno, a falta consome o direito de retorno.

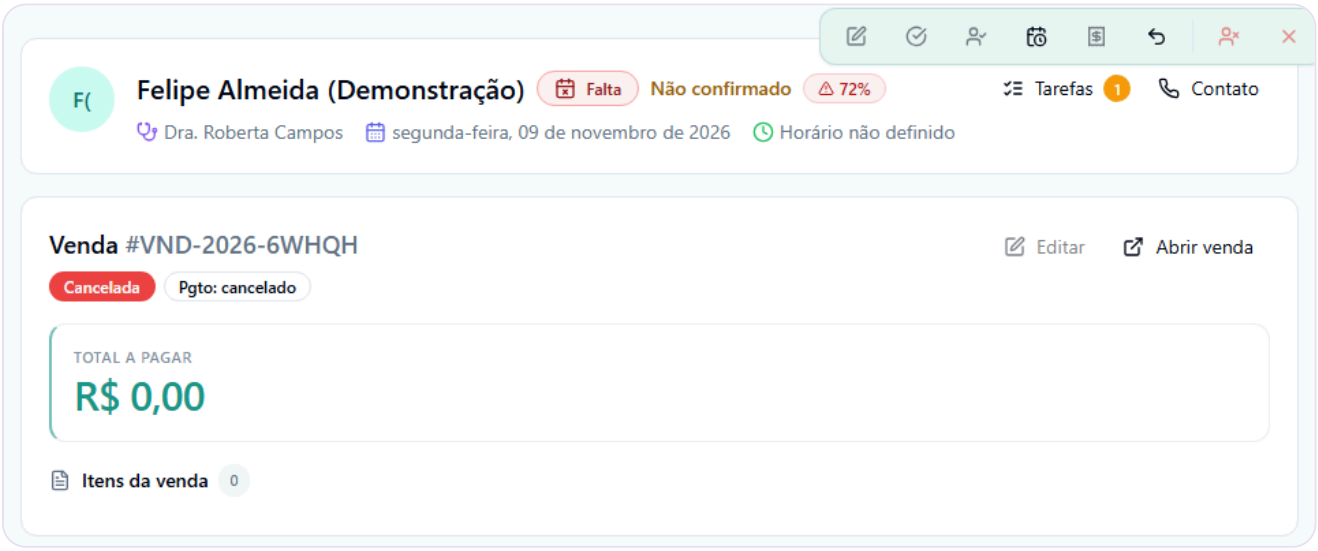


Figura 10. Um agendamento em **Falta**. Nesse exemplo a política não cobrava, a venda ficou sem itens e foi cancelada.

BOM SABER

A Central também marca sozinha: depois de um tempo sem chegada, o agendamento passa a **Atrasado** e, mais tarde, a **Falta**, com o mesmo efeito na venda. Os dois tempos são configurados pela clínica.

6 Desfazer uma falta

Para quando o paciente veio e a falta foi marcada por engano, por alguém ou pela marcação automática.

O botão **Desfazer falta** aparece na barra só em agendamento em Falta, e só para quem tem permissão para isso.

1. Clique em **Desfazer falta** e escolha o que aconteceu:
   - **O atendimento já foi realizado:** o agendamento fica como finalizado (por exemplo, uma cirurgia).
   - **Registrar a chegada:** informe a hora em que o paciente chegou. O atendimento abre com essa hora e fica fora do tempo médio de atendimento.

2. Escreva o **Motivo** (obrigatório) e clique em **Desfazer falta**.



Figura 11. A própria janela explica o que volta na venda.

A venda volta como estava antes da falta: os procedimentos retirados voltam, a multa de falta sai e a venda cancelada pela falta é reaberta. Cobranças já canceladas não são recriadas, e o retorno consumido pela falta não volta sozinho.

7 O que acontece com a venda

AÇÃO	O AGENDAMENTO FICA	A VENDA
Confirmar	Confirmado	Não muda
Reagendar	Reagendado e Não confirmado	Os itens ganham a nova data. Vindo de Falta, nasce uma venda nova
Cancelar	Cancelado	Cancelada, com o motivo; parcelas em aberto canceladas
Faltou	Falta	Política de falta da clínica: multa ou só retira o procedimento; vazia, é cancelada
Desfazer falta	Finalizado, ou segue para a chegada	Volta como estava antes da falta

8 Dúvidas frequentes

O paciente ligou para remarcar. Cancelo e marco de novo?

Não. Use **Reagendar**: a venda e o histórico continuam os mesmos. Cancelar e marcar de novo cria outra venda.

Cancelei por engano.

O cancelamento não pode ser desfeito. Faça um agendamento novo para o paciente (manual MAN-AGE-01).

O botão Faltou está apagado.

O horário do agendamento ainda não passou, ou ele já está Finalizado, Cancelado ou em Falta.

A Central marcou falta, mas o paciente veio.

Use **Desfazer falta**. Se o botão não aparece, peça a quem tem a permissão.

EVITE

- Cancelar quando o paciente só quer mudar a data.
- Marcar falta em quem avisou que não vinha: aí é cancelamento.
- Cancelar ou ajustar a venda à mão em Vendas depois dessas ações.