FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

AGENDA

Lista de *espera*

Quem quer um horário antes do que a agenda oferece: como inscrever, como a Central avisa quando abre uma vaga e como encaixar o paciente.



Para **a recepção** Código **MAN-AGE-05** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **6 minutos**

EM RESUMO

Inscreva com as preferências. Quando alguém cancela, a Central mostra quem cabe.

A lista de espera guarda os pacientes que aceitam vir num horário que vagar. Cada um tem uma prioridade e as preferências dele: profissional, turno e um período.

Quando um agendamento é cancelado, a Central compara a vaga com a lista e mostra à recepção quem combina. Quem liga para o paciente e agenda é a recepção. A Central não manda mensagem ao paciente.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente aceita vir se abrir um horário antes?

Aceita
Agende no primeiro horário livre e inscreva na lista de espera.

Não aceita
Só o agendamento. A lista é para quem quer antecipar.

NESTE MANUAL

1 Onde fica a lista

2 Incluir um paciente

3 Quando abre uma vaga

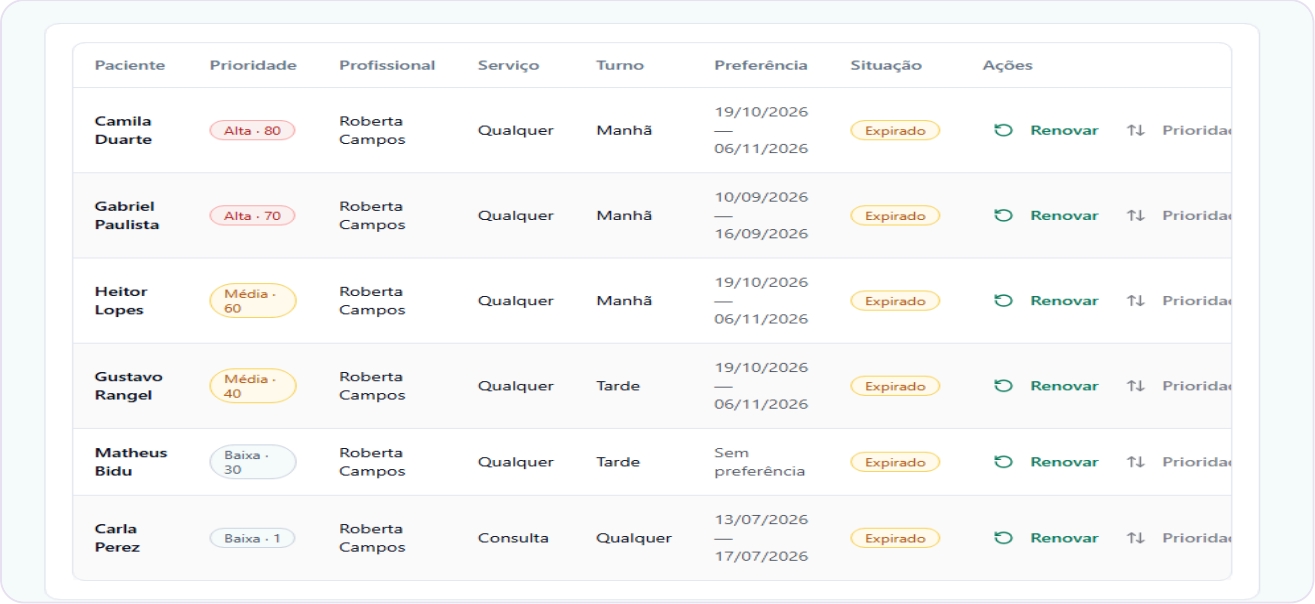
4 Encaixar o paciente

5 Cuidar da lista

6 Dúvidas frequentes

1 Onde fica a lista

Em **Agendamentos › Lista de espera**. A tela abre nos pacientes **Aguardando**, com a maior prioridade no alto e, no empate, quem entrou primeiro.



Paciente	Prioridade	Profissional	Serviço	Turno	Preferência	Situação	Ações
Camila Duarte	Alta · 80	Roberta Campos	Qualquer	Manhã	19/10/2026 — 06/11/2026	Expirado	Renovar ↑↓ Prioridad
Gabriel Paulista	Alta · 70	Roberta Campos	Qualquer	Manhã	10/09/2026 — 16/09/2026	Expirado	Renovar ↑↓ Prioridad
Heitor Lopes	Média · 60	Roberta Campos	Qualquer	Manhã	19/10/2026 — 06/11/2026	Expirado	Renovar ↑↓ Prioridad
Gustavo Rangel	Média · 40	Roberta Campos	Qualquer	Tarde	19/10/2026 — 06/11/2026	Expirado	Renovar ↑↓ Prioridad
Matheus Bidu	Baixa · 30	Roberta Campos	Qualquer	Tarde	Sem preferência	Expirado	Renovar ↑↓ Prioridad
Carla Perez	Baixa · 1	Roberta Campos	Consulta	Qualquer	13/07/2026 — 17/07/2026	Expirado	Renovar ↑↓ Prioridad

Figura 1. A lista, aqui filtrada nos **Expirados** para mostrar as colunas. O botão de filtro fica no alto, à direita; o **+** verde, embaixo, inclui um paciente.

- **Prioridade:** um número de 0 a 100. A tela mostra a faixa junto: **Alta** (67 ou mais), **Média** (34 a 66) e **Baixa**.
- **Profissional**, **Serviço** e **Turno**: "Qualquer" quando o paciente não tem preferência.
- **Preferência:** o período em que ele aceita vir. O selo **Expira em breve** avisa que o fim do período está a menos de uma semana.

No botão de filtro (o funil), você escolhe a **Situação**, o **Profissional**, o **Turno**, o **Período** e o **Serviço**. O filtro de turno e de serviço também mostra quem aceita qualquer um, porque essa pessoa também cabe na vaga.

SITUAÇÃO	QUER DIZER
Aguardando	Na fila. Só ela recebe aviso de vaga.
Contatado	A recepção já falou com o paciente.
Cancelado	Saiu da fila.
Expirado	O período passou ou ficou parado tempo demais.

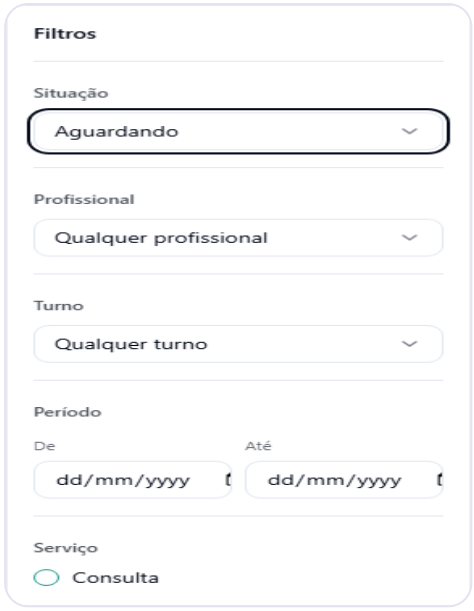


Figura 2. Os filtros. Serviço lista os serviços já usados na fila.

2 Incluir um paciente

1. Clique no `+` verde (ou em `Adicionar à fila`, com a lista vazia). Abre a janela **Adicionar à lista de espera**.

2. Clique em `Buscar paciente por nome…`, busque por nome, telefone, CPF ou e-mail e clique no paciente. Só o paciente é obrigatório.

3. Preencha as preferências. Deixe em branco o que o paciente aceita de qualquer jeito:
   - **Prioridade (0–100):** quanto maior, mais no topo.
   - **Profissional** e **Turno preferido** (Manhã, Tarde ou Noite).
   - **A partir de** e **Até:** o período em que ele aceita vir.
   - **Serviço** e **Observação:** texto livre para a equipe, como "Consulta" ou "prefere segunda de manhã".

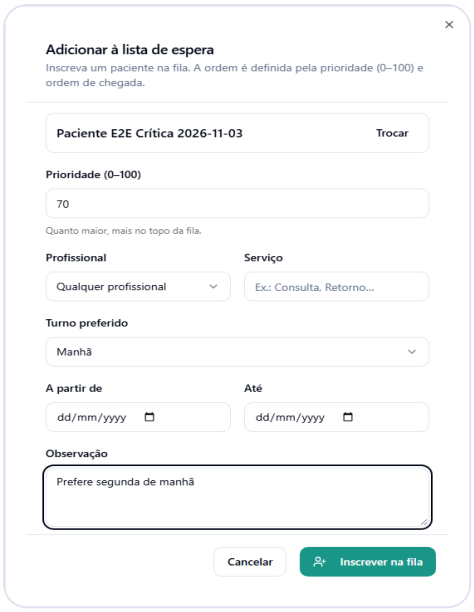


Figura 3. Paciente, prioridade e preferências.

4 Clique em **Inscrever na fila**. Aparece o aviso **Paciente inscrito**.

BOM SABER

Cada preferência preenchida estreita as vagas que combinam. Um paciente com "qualquer profissional" e sem período cabe em muito mais vagas do que um com profissional, turno e semana marcados.

3 Quando abre uma vaga

Ao cancelar um agendamento (MAN-AGE-02), a Central procura na lista quem está **Aguardando** e combina com a vaga.

- **Profissional:** o da vaga, ou "qualquer".
- **Período:** o dia da vaga cabe entre o A partir de e o Até. Sem período, cabe sempre.
- **Turno:** o da vaga, ou "qualquer".

Quem combina aparece no quadro **Vaga aberta que casa com a fila**, no alto da Lista de espera, com o dia, o turno, o profissional e os pacientes na ordem da fila (o "P70" é a prioridade).

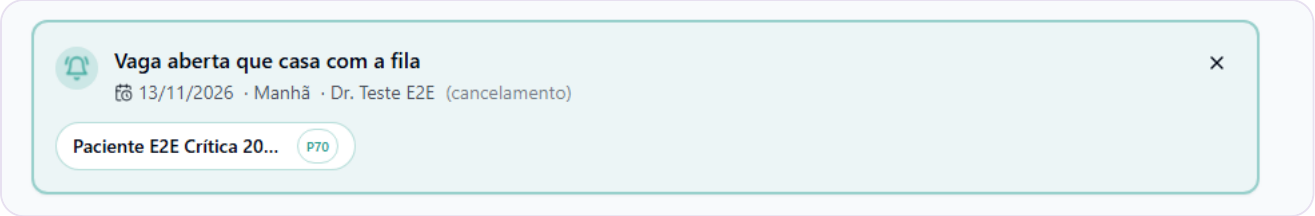


Figura 4. O aviso de vaga, no alto da Lista de espera. O **x** dispensa o aviso.

ATENÇÃO

- O aviso aparece na hora do cancelamento, para quem está com a **Lista de espera aberta**. Ele não fica guardado: quem abrir a tela depois, ou recarregar a página, não o vê.
- Só o cancelamento abre o aviso. Reagendar ou marcar falta não avisa a lista.
- O paciente não recebe mensagem da Central. Quem liga é a recepção.

Trabalha longe dessa tela? Ao cancelar, abra a Lista de espera e use o filtro com o profissional, o turno e o dia da vaga: a lista mostra quem cabe.

4 Encaixar o paciente

1. Ligue para o primeiro paciente do aviso (ou da lista filtrada). Não atendeu ou não pode? Passe para o próximo.

2. Paciente topou: clique no nome dele no aviso. A Central abre a tela **Agendar**. Busque o paciente de novo no painel Cliente e marque o horário que vagou, como em qualquer agendamento (MAN-AGE-01).

3. Volte à Lista de espera e tire o paciente da fila (seção 5), para ele não aparecer em outra vaga.

EVITE

Deixar na fila quem já foi agendado. A Central não tira sozinha: ele continua **Aguardando** e volta a aparecer nas próximas vagas.

5 Cuidar da lista

Clique na linha (ou em **Prioridade**, na coluna Ações) para abrir **Editar entrada da fila**.



Figura 5. Editar entrada da fila. O profissional não muda aqui.

- **Mudar prioridade e preferências:** ajuste e clique em **Salvar**. Para trocar o profissional, remova e inscreva de novo.
- **Já falou com o paciente:** **Marcar como contatado**, no pé da janela (só para quem está Aguardando). Ele sai dos avisos de vaga.
- **Tirar da fila:** o **x** vermelho da coluna Ações. Confirme em **Remover da lista de espera?** com **Remover**. A entrada fica Cancelada; para voltar, inscreva de novo.
- **Expirado:** a Central marca sozinha, uma vez por dia, quem passou do fim do período, ou quem está sem período e parado há muito tempo (30 dias, se a clínica não mudou). **Renovar** volta o paciente para Aguardando e estende o período.

6 Dúvidas frequentes

Cancelei um agendamento e não apareceu aviso.	O aviso só aparece para quem está com a Lista de espera aberta naquela hora, e só se alguém Aguardando combina com a vaga. Filtre a lista pelo profissional, turno e dia da vaga.
O paciente sumiu da lista.	Ele mudou de situação. No filtro, troque a Situação para Contatado, Expirado ou Cancelado.

Quero que ele volte a receber avisos.	Expirado: **Renovar**. Cancelado ou Contatado: inscreva de novo em **Adicionar à fila**.
A Central avisa o paciente da vaga?	Não. O aviso é só para a equipe, na tela. Quem liga é a recepção.