FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

ATENDIMENTO

Retornos: quando *nascem* e como agendar

O que é um retorno, de onde ele vem, qual é o prazo, onde a recepção encontra os que faltam marcar e o que acontece com ele numa falta ou num cancelamento.



Para **a recepção** Código **MAN-ATE-03** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

O retorno é a volta combinada no atendimento, com prazo para marcar.

Quando o paciente precisa voltar, o retorno é criado **dentro do atendimento**. Ele guarda a data sugerida, até quando pode ser agendado e o que será feito na volta, com a cortesia combinada.

A recepção não cria retornos: ela **encontra os que faltam marcar** e agenda cada um dentro do prazo. O prazo aparece na tela como **Agendar até**.

Depois do prazo, o retorno vence e some das listas de pendências.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O retorno ainda está dentro do "Agendar até"?

Sim
Agende. Escolha um dia que também caia dentro do prazo.

Não
O retorno venceu e não pode mais ser agendado pela Central.

NESTE MANUAL

1 O que é um retorno
2 Quando o retorno nasce
3 O prazo para agendar
4 Onde ver os retornos
5 Como agendar
6 Cancelamento, falta e prazo vencido
7 Dúvidas frequentes

1 O que é um retorno

Um direito do paciente de voltar, preso ao atendimento e à venda que o geraram.

Cada retorno tem um número de ordem (**1º retorno**, **2º retorno**), a **data sugerida** pela médica, a **validade**, uma observação e os **itens** da volta, como a consulta de retorno e algum exame. Cada item leva a sua cortesia: **Cortesia** quando sai de graça, ou um percentual de desconto.

Ao longo da vida, o retorno passa por estas situações:

SITUAÇÃO	QUANDO
Pendente	Foi criado e ainda não tem horário marcado.
Agendado	Já tem um agendamento.
Utilizado	O atendimento do retorno foi finalizado, ou alguém marcou o retorno como realizado.
Expirado	O prazo para agendar passou.
Cancelado	Foi cancelado, ou o paciente faltou ao agendamento do retorno.

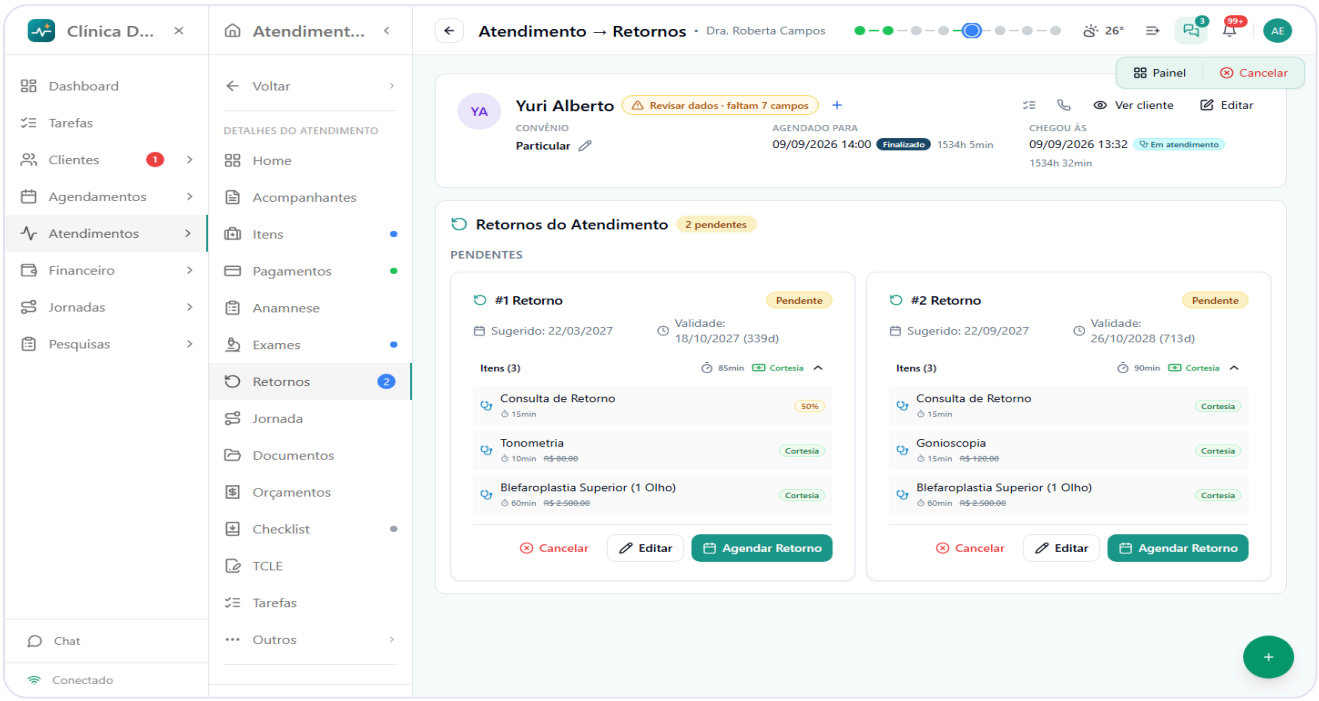


Figura 1. A aba Retornos do atendimento: cada cartão mostra a data sugerida, a validade, os itens com a cortesia e as ações.

2 Quando o retorno nasce

Sempre no atendimento. A recepção vê o resultado; quem cria é quem está atendendo.

Há dois caminhos dentro do atendimento, os dois descritos no **MAN-ATE-02, "O atendimento da médica"**:

- na aba **Retornos**, pelo botão **+** (Adicionar retorno);
- nos **Acertos finais**, pelo botão **Retorno**, ao finalizar.

Os dois abrem a janela **Configurar Retorno**:

1. **Data Sugerida** (obrigatória). Não pode ser no passado. Os atalhos **+7d**, **+30d**, **+3m**, **+6m** e **+1a** preenchem a data.

2. **Validade para agendar**. A Central sugere sozinha ao escolher a data (na figura, +30 dias de data deram 45 dias de validade). Dá para trocar de 7 a 400 dias.

3. **Itens do Retorno** (pelo menos um). A Central já traz o item de retorno padrão da clínica; outros entram pelo botão **Adicionar**. A cortesia de cada item se ajusta no controle de %: 100% é cortesia total.

4. Mais de um retorno de uma vez: o **+** ao lado das abas cria **Retorno 2**, **Retorno 3**. O botão final vira **Criar 2 Retornos**.

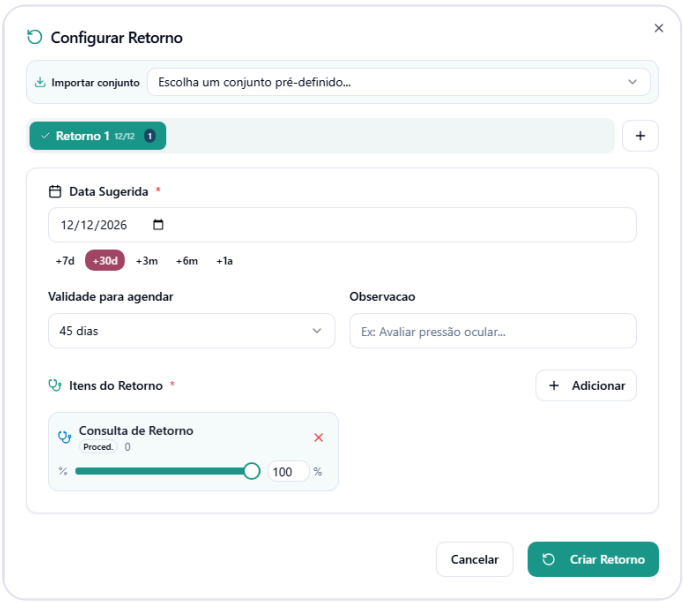


Figura 2. A janela Configurar Retorno. No alto, Importar conjunto traz um molde pronto.

Conjuntos de retorno: moldes prontos

Quando a clínica repete a mesma sequência de retornos (por exemplo, o pós-operatório de uma cirurgia), ela cadastra um **conjunto** em **Configuração › Atendimento › Conjuntos de retorno**. Cada retorno do conjunto guarda **Dias após a data-base** (por exemplo +7, +30, +60), a validade, a observação e os itens.

No atendimento, **Importar conjunto** monta as abas a partir do molde: a data de cada retorno é **hoje mais os dias** do conjunto. Dá para ajustar tudo antes de salvar. O conjunto pode ser **Pessoal** (só de quem criou) ou **Global** (de toda a clínica, para quem tem permissão).

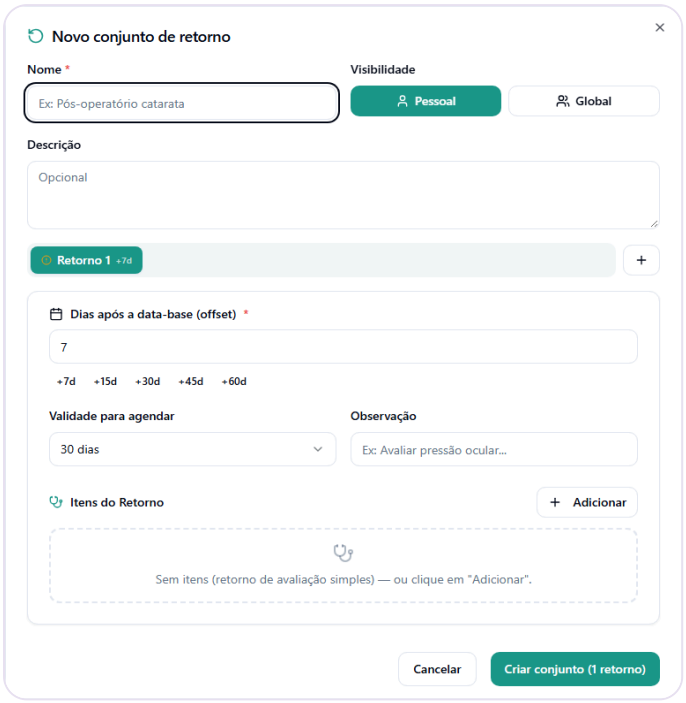


Figura 3. Novo conjunto de retorno: o molde guarda dias relativos, não datas.

BOM SABER

O conjunto aceita retorno sem itens, mas a janela Configurar Retorno pede pelo menos um item em cada retorno. Ao importar um retorno sem itens, inclua o item antes de salvar.

3 O prazo para agendar

Duas datas definem o retorno. A soma delas é o último dia.

DATA SUGERIDA
O dia em que a médica gostaria de rever o paciente.

+ VALIDADE
Quantos dias depois da data sugerida o retorno ainda vale.

= AGENDAR ATÉ
O último dia do retorno. Na aba Retornos aparece como **Validade**.

Exemplo: data sugerida em 10/03 com validade de 30 dias dá **Agendar até 09/04**.

ATENÇÃO

A consulta também precisa cair dentro do prazo

O retorno vence no dia seguinte ao "Agendar até", mesmo que já esteja agendado. Um retorno marcado para depois do prazo vence antes da consulta. Na hora de escolher o horário, confira a data limite.

4 Onde ver os retornos

Quatro lugares, para quatro momentos do dia.

Minhas pendências

O sino no topo da tela. Na **Lista**, escolha o tipo **Retorno**: estão todos os retornos para marcar. A vista Hoje só traz o retorno no grupo **Agendar** quando faltam 3 dias ou menos para o Agendar até, ou quando a data sugerida já passou sem horário marcado. Antes disso, ele fica só na Lista.

Mesa de Vendas

Financeiro › Comercial › Vendas, vista Hoje: grupo **Agendar o retorno**, com retorno sem horário ou com prazo em até 7 dias.

Aba Retornos do atendimento

Todos os retornos daquele atendimento, inclusive os já usados, vencidos e cancelados.

Tela Agendar

Ao escolher o paciente, a janela de pendências mostra os retornos dele. Veja o **MAN-AGE-01, "Como agendar"**.

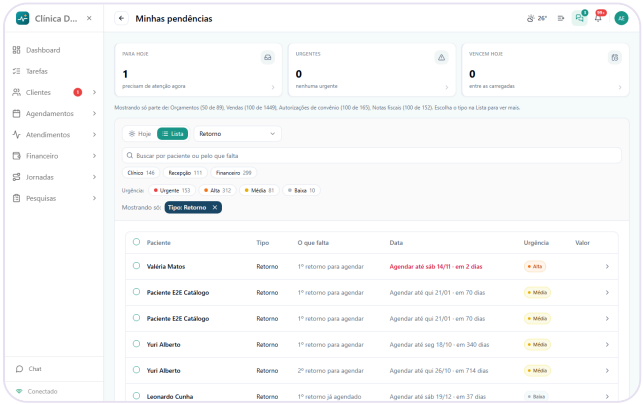


Figura 4. Minhas pendências, só retornos. A coluna Data mostra o "Agendar até" e quantos dias faltam.

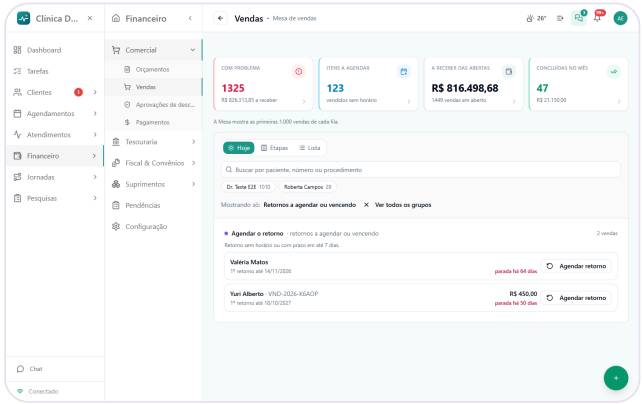


Figura 5. Na Mesa de Vendas, o botão Agendar retorno leva às Minhas pendências, já filtradas por retorno.

A urgência ajuda a escolher por onde começar:

- **Alta:** faltam 3 dias ou menos para o prazo, ou a data sugerida já passou sem agendamento.
- **Média:** pendente, com prazo folgado.
- **Baixa:** já agendado. Fica na lista até o paciente vir.

> BOM SABER
>
> Na Mesa de Vendas cada venda aparece num grupo só. Uma venda com outra pendência mais urgente fica no grupo dela. Para a lista completa de retornos, use Minhas pendências.

5 Como agendar

O caminho mais curto é pelas Minhas pendências. Todos levam à mesma janela de horários.

1. Abra **Minhas pendências** (o sino), vista **Lista**, tipo **Retorno**. Clique na linha do retorno e, no painel, no ícone de calendário com **+** (`Agendar retorno`). Perto do prazo, o retorno também aparece na vista Hoje, grupo Agendar.

2. Abre **Selecionar Horário para Agendamento de Retorno**, já no dia sugerido e com a profissional do atendimento de origem. A duração no alto soma os itens do retorno.

3. Troque o dia pelas setas, se precisar, e clique num horário livre. Sem horário livre, use `Encaixe` .

4. Confira os dados na janela de confirmação e confirme. O retorno passa para **Agendado**, e os itens entram na venda da visita com a cortesia combinada.

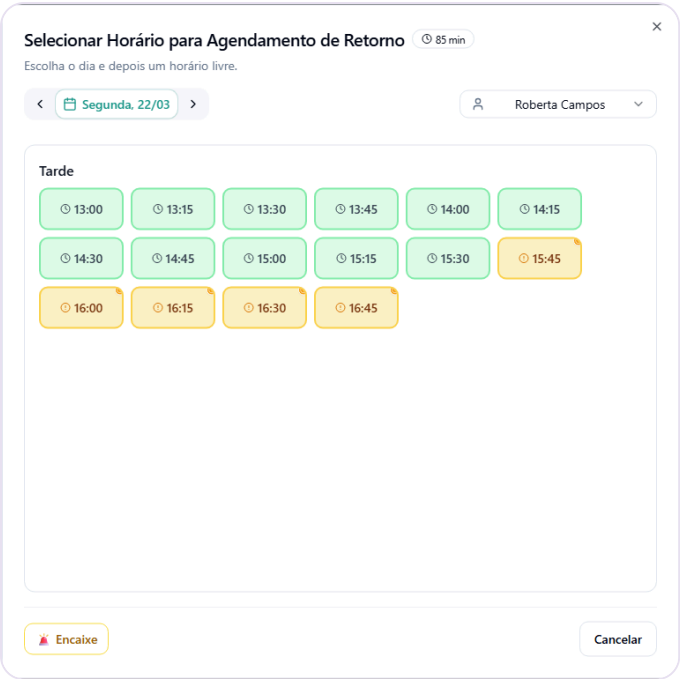


Figura 6. A janela de horários do retorno. O mesmo modal abre pela aba Retornos do atendimento.

Outros caminhos para a mesma janela:

- **Aba Retornos do atendimento:** botão `Agendar Retorno` no cartão. Ele só aparece enquanto o atendimento não foi finalizado nem cancelado.
- **Tela Agendar:** escolha o paciente e clique em `Selecionar` no retorno, na janela de pendências (MAN-AGE-01).

ATENÇÃO

Retorno sem atendimento de origem

Alguns retornos não vêm de um atendimento. Neles, as pendências não oferecem o Agendar. Agende pela tela Agendar, escolhendo o paciente.

Quando o paciente volta e o atendimento do retorno é finalizado, o retorno vira **Utilizado** sozinho. Se ele foi atendido por fora, marque na Lista de pendências: `Marcar realizado`.

6 Cancelamento, falta e prazo vencido

O que acontece com o retorno em cada caso. O efeito na venda está no **MAN-AGE-02, "Confirmar, remarcar, cancelar e marcar falta"**.

O QUE ACONTECEU	O RETORNO FICA	O QUE FAZER
O agendamento do retorno foi cancelado	Pendente	Agende de novo, dentro do prazo.
O paciente faltou	Cancelado	A falta consome o retorno. Desfazer a falta não o traz de volta.
O prazo passou	Expirado	Sai das pendências e da Mesa. Continua visível na aba Retornos do atendimento.
A venda que gerou o retorno foi cancelada	Sai das pendências	Nada a agendar.
Alguém cancelou o retorno	Cancelado	Não pode ser desfeito.

Para mudar a data, a validade ou os itens, use **Editar** no cartão da aba Retornos. Só o retorno pendente pode ser editado: se ele já está agendado, cancele o agendamento antes.

EVITE

- Marcar o retorno para depois do "Agendar até".
- Cancelar o retorno para trocar a data. Edite, ou cancele só o agendamento.
- Agendar a volta como consulta comum quando existe retorno pendente. O retorno continua aberto e a cortesia não entra.

7 Dúvidas frequentes

O retorno é sempre de graça?	Depende da cortesia de cada item. Com **Cortesia**, o item sai sem custo; com percentual, só o desconto. Um item a mais, colocado na hora, é cobrado normalmente.
Não vejo o botão Agendar Retorno no atendimento.	O atendimento já foi finalizado ou cancelado. Agende pelas Minhas pendências ou pela tela Agendar.
O paciente ligou depois do prazo.	O retorno expirou e não aparece mais para agendar. A decisão de atender assim mesmo é da clínica.
O retorno agendado continua nas pendências.	É normal. Ele fica como "já agendado", com urgência baixa, até o atendimento do retorno ser finalizado.
Quem cria os conjuntos de retorno?	O conjunto pessoal é de cada profissional e só ele vê. O conjunto global, de toda a clínica, pede uma permissão própria para criar e editar.