FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

PACIENTES

A *linha do tempo* do paciente

Tudo o que aconteceu com o paciente num lugar só: consultas, atendimentos, vendas, pagamentos, mensagens e documentos. E a diferença entre a linha do tempo e o histórico de alterações.



Para **a recepção e as médicas** Código **MAN-CLI-03** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

A linha do tempo conta a história do paciente. O histórico conta quem mexeu num registro.

Ninguém precisa anotar nada: cada consulta marcada, chegada, venda, pagamento, mensagem e assinatura entra sozinha na **Timeline** do paciente, no dia em que aconteceu.

O **Histórico** é outra coisa. Ele fica dentro de um agendamento ou de um atendimento e lista as mudanças daquele registro, com quem fez e quando.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O que você quer saber?

O que o paciente viveu
Abra a **Timeline** da ficha, ou o **Feed** na conversa.

Quem mudou este registro
Abra a aba **Histórico** do agendamento ou do atendimento.

NESTE MANUAL

1 Onde fica
2 O que entra sozinho
3 Ler o gráfico
4 A lista por dia
5 Marcos da clínica
6 O Feed na conversa
7 Linha do tempo ou histórico?
8 Acompanhar um paciente
9 Para quem configura: os marcos
10 Dúvidas frequentes

1 Onde fica

A mesma linha do tempo aparece na ficha, no agendamento, no atendimento e na conversa.

- **Ficha do paciente:** `Clientes`, busque o paciente e clique em `Timeline` no menu da ficha (MAN-CLI-01).
- **Agendamento** e **atendimento:** a aba `Timeline` mostra a linha do tempo do paciente daquela consulta.

- **Central de Conversas:** no painel do paciente, **Timeline de interações** abre a linha do tempo numa janela, sem sair da conversa (**Ficha completa** leva à ficha). Ali também fica o **Feed** (seção 6).

No canto de cima, troque entre **Gráfico** (abre primeiro) e **Lista**.

2 O que entra sozinho

Cada registro nasce de algo feito na Central, no portal do paciente ou nas mensagens. Ninguém digita a linha do tempo.

TIPO	QUANDO ENTRA
Agendamento e **Atendimento**	Marcar, confirmar, reagendar, cancelar, faltar e finalizar. Check-in, início e fim do atendimento.
Orçamento, **Venda**, **Pagamento** e **Parcela**	Orçamento criado, aprovado, recusado, convertido ou expirado. Venda criada, finalizada, quitada ou cancelada. Pagamento recebido ou estornado, parcela paga ou atrasada.
TCLE e **Assinatura**	Termo criado, assinado, concluído, revogado ou expirado. Link de assinatura enviado, aberto ou expirado.
Mensageria	Mensagem enviada ao paciente, ou que não foi entregue.
Retorno e **Pesquisa**	Os passos do retorno (MAN-ATE-03) e a resposta à pesquisa de satisfação (MAN-COM-01).
Cliente, **Convênio**, **Tag** e **Relacionamento**	Cadastro, revisão e alterações, carteirinhas, tags, vínculos de família e mesclagem de cadastros em dobro.

BOM SABER

- Registros de bastidor aparecem **mais claros**: alterações do cadastro, carteirinhas, tags, vínculos, estornos, parcela atrasada e os passos do retorno.
- A linha do tempo mostra **que** algo aconteceu, nunca o conteúdo clínico. Prontuário e anamnese ficam no atendimento (MAN-ATE-04 e MAN-ATE-05).

3 Ler o gráfico

O Gráfico mostra os últimos 100 dias em que o paciente teve algum registro, do mais antigo (à esquerda) ao mais recente (à direita).

- **A bolinha** é um dia. O ícone grande é o tipo mais importante do dia (atendimento vem antes de agendamento). As bolinhas pequenas mostram os outros tipos, e o número no canto conta os registros (**9+** acima de 9).
- **A altura** é o humor do dia: **Positivo**, **Neutro** ou **Negativo**. Os registros automáticos entram como Neutro. Basta um registro Negativo para o dia descer.
- **O traço entre dois dias** traz quantos dias se passaram (**1d**, **12d**…) e muda de cor com a distância: verde até duas semanas, amarelo até um mês e vermelho depois disso. Traço vermelho é paciente que sumiu por um tempo.
- **Hoje** é a linha tracejada. Passe o mouse numa bolinha para ver os tipos do dia.

1. Para andar pelos dias, use as setas no meio do gráfico, as setas **‹ ›** no canto de baixo (o contador mostra, por exemplo, **18 / 18**) ou as setas do teclado.

2. Clique numa bolinha. Abre ao lado o painel do dia, com cada registro: o tipo, o que aconteceu, o resultado, o canal e quem fez.

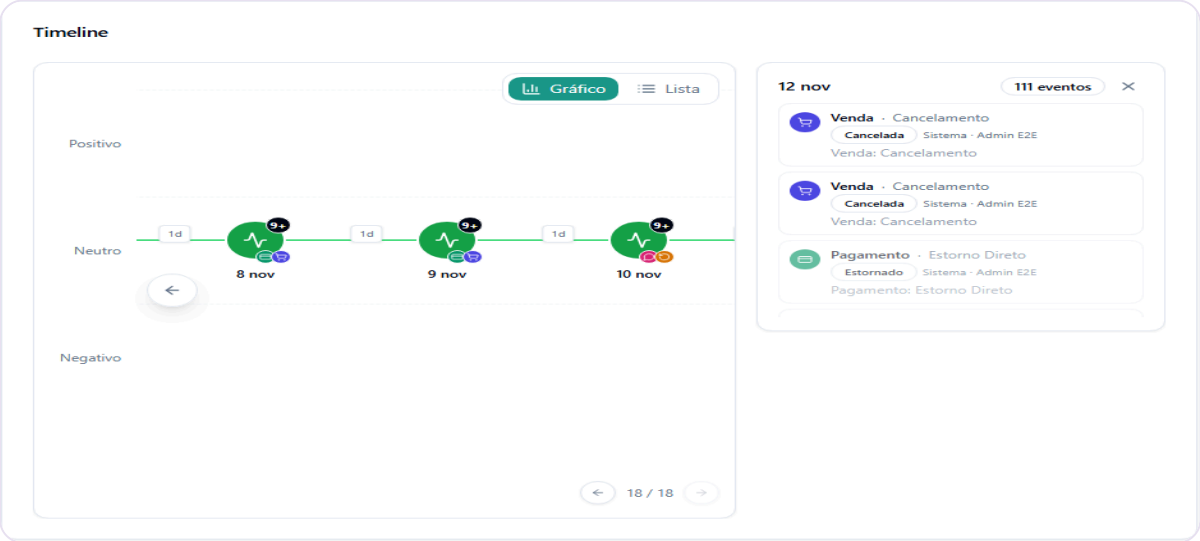


Figura 1. O Gráfico com o painel do dia aberto ao lado. O número no alto conta os registros daquele dia.

3. Clique no **X** do painel para fechar e voltar ao gráfico inteiro.

4 A lista por dia

Em **Lista**, cada dia vira uma linha, do mais recente para o mais antigo. É o melhor jeito de achar um registro.

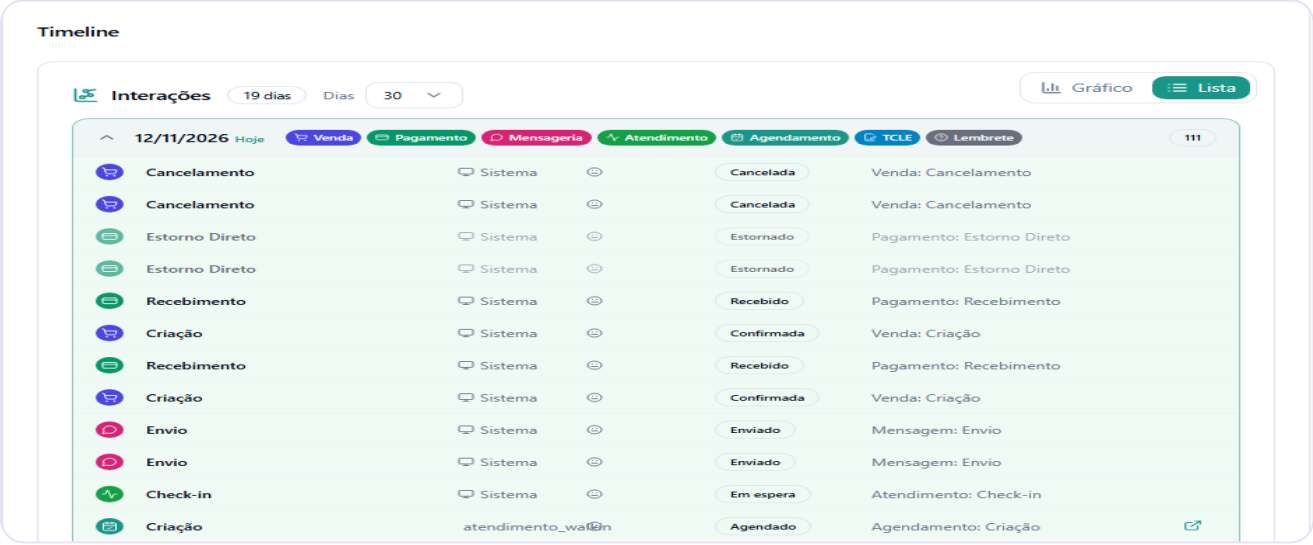


Figura 2. A Lista, com o dia de hoje aberto. As etiquetas coloridas mostram os tipos do dia. O número à direita conta os registros.

1. Clique no dia para abrir. Cada linha mostra o que aconteceu, o canal (por exemplo, Sistema ou WhatsApp), o humor, o resultado e uma descrição curta.

2. Para abrir o registro de origem, clique na **seta de abrir** no fim da linha. Ela aparece nos registros de agendamento, atendimento, orçamento e venda, e leva direto à tela daquele agendamento, atendimento, orçamento ou venda. No painel do dia do Gráfico, a seta também abre o TCLE.

3. Role até o fim para carregar dias mais antigos. O campo **Dias**, no alto, escolhe quantos dias vêm por vez: 15, 30, 60 ou 100.

Entre dois dias distantes, a lista mostra quantos dias se passaram. O dia de hoje vem marcado com **Hoje**.

> ATENÇÃO
>
> A linha do tempo não tem filtro por tipo. Para ver só os agendamentos ou só as vendas, use as abas próprias da ficha (**Agendamentos**, **Orçamentos**...) ou procure a etiqueta colorida do tipo nos dias da lista.

5 Marcos da clínica

Marcos são datas da clínica, como uma campanha, um feriado ou um aviso. Eles aparecem na linha do tempo de todos os pacientes, para dar contexto ao que aconteceu perto deles.

- No **Gráfico**, o marco é uma linha vertical colorida com o título embaixo. Clique no título para ver o tipo, a data e a descrição.
- Na **Lista**, o marco aparece como uma faixa colorida no dia dele. Num dia que também tem registros, ele vem dentro do dia e numa etiqueta ao lado da data.
- A cor e o ícone dizem o tipo: Sistema, Campanha, Feriado, Aviso, Problema, Conquista, Evento ou Clima.



Figura 3. O marco aberto pelo Gráfico.

Quem cria os marcos é quem administra a clínica (seção 9).

6 O Feed na conversa

Na Central de Conversas, o **Feed** junta numa coluna só as mensagens de todas as conversas do paciente e os acontecimentos da linha do tempo. Serve para responder sabendo o que já aconteceu.

1. Abra a conversa do paciente (MAN-COM-02). No alto, clique em **Feed**. Para voltar, clique em **Conversa**. A troca só aparece quando a conversa já está ligada a um paciente.

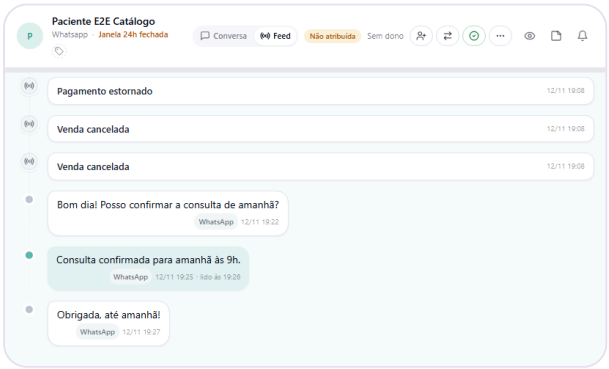


Figura 4. O Feed. Os acontecimentos têm um ícone colorido. As mensagens têm um ponto e a etiqueta do canal. As mensagens da figura são de exemplo.

2 O mais antigo fica em cima e o mais novo embaixo, como numa conversa. Para ver o que veio antes, clique em `Carregar anteriores`, no topo.

- **Mensagens:** as enviadas têm fundo colorido e mostram **entregue** ou **lido** com a hora. Notas internas da equipe não entram.
- **Acontecimentos:** viram frases curtas, como **Agendamento confirmado**, **Orçamento aprovado**, **Pagamento recebido**, **TCLE assinado** ou **TCLE — link aberto 2×**.
- **E-mails:** aparecem com o assunto. Os que saíram da caixa da clínica têm o botão `Ver conteúdo`, que mostra o e-mail como o paciente recebeu, com os anexos. Os que saíram da caixa pessoal de alguém da equipe aparecem como **conteúdo privado (remetente personalizado)**.

> BOM SABER
>
> O Feed só existe quando a clínica tem a Central de Conversas ligada, e pede o mesmo acesso de quem atende as conversas. Ele é só para ler: para responder, volte para `Conversa`.

7 Linha do tempo ou histórico?

Os dois mostram o passado, mas respondem perguntas diferentes.

	TIMELINE (LINHA DO TEMPO)	HISTÓRICO
Fala de	O paciente, em tudo o que ele viveu na clínica.	Um registro só: este agendamento, este atendimento.
Fica em	Ficha, agendamento, atendimento e conversa.	Aba **Histórico** do agendamento e do atendimento.

No agendamento: a aba `Histórico` mostra o **Histórico de alterações**, do mais novo para o mais antigo: o que mudou (como **Faltou**, **Finalizado** ou o motivo de um cancelamento), o usuário e há quanto tempo. Passe o mouse no tempo para ver a data e a hora exatas. Mudanças feitas pelo próprio sistema aparecem com o usuário **interno**.

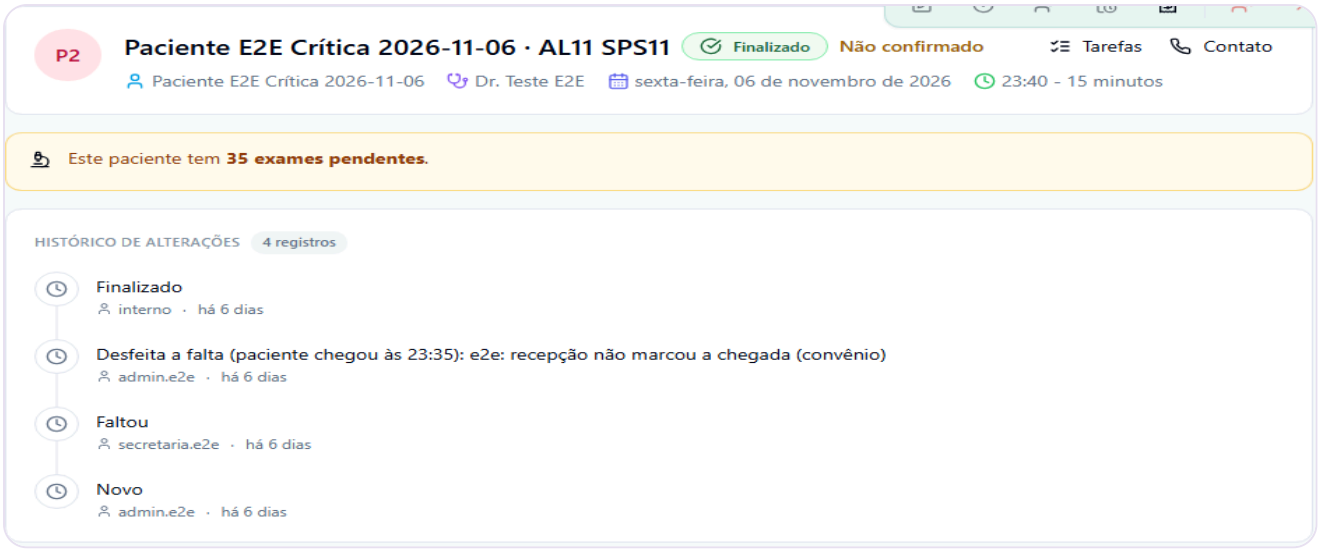


Figura 5. O histórico de um agendamento. Ao lado, no menu, a aba **Timeline** leva à linha do tempo do paciente.

No atendimento: a aba Histórico abre duas listas: **Histórico de Atendimentos** (os atendimentos do paciente) e **Histórico de Status** (as mudanças de situação deste atendimento). Não confunda com o botão Histórico da aba Prontuário, que abre os prontuários das visitas anteriores (MAN-ATE-04).

Na venda: a página da venda não tem aba de linha do tempo nem de histórico. Na tela **Vendas**, o painel da venda mostra o caminho dela (Confirmada, Em Andamento, Concluída) e o do pagamento (Pagamento Pendente, Pago Parcial, Pago Total). Os acontecimentos da venda entram na Timeline do paciente.

8 Acompanhar um paciente

Para receber os avisos do que acontece com um paciente sem ser o dono do atendimento, observe a conversa dele.

Na Central de Conversas, abra a conversa e clique no ícone de olho, no alto. Em **A conversa**, clique em Observar para acompanhar todos os atendimentos daquele paciente. Em **Só este atendimento**, só o atual. Quem tem permissão usa Adicionar observador para pôr outra pessoa, como a médica de um paciente especial. Observar não abre acesso a nada: quem observa continua precisando do próprio acesso às conversas. Detalhes no MAN-COM-03, seção 8.

9 Para quem configura: os marcos

Os marcos ficam em
Configuração › Comunicação & Documentos › Eventos Gerais.

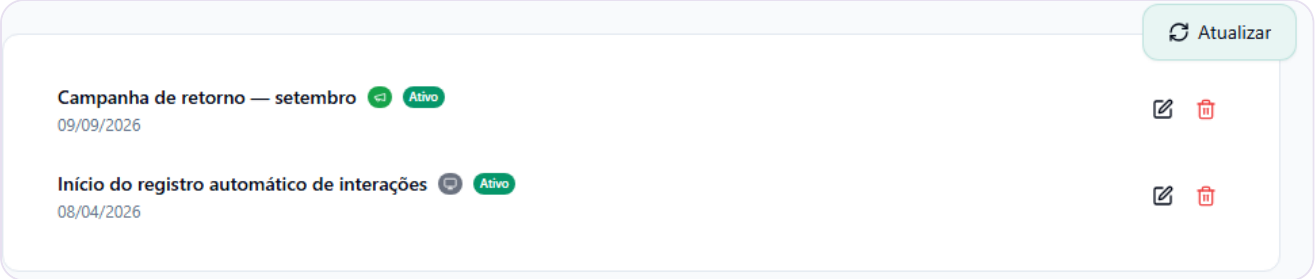


Figura 6. A lista dos marcos, com o tipo (ícone colorido) e a situação **Ativo** ou **Inativo**. Clique num marco para ver os detalhes.

1. Clique no botão **+** (**Novo Evento**), no canto de baixo à direita.

2. Preencha a **Data**, o **Tipo** e o **Título** (os dois com asterisco são obrigatórios). A **Descrição** é opcional e aparece quando alguém clica no marco.

3. Deixe **Evento ativo** ligado para o marco aparecer nas linhas do tempo. Clique em **Criar**.

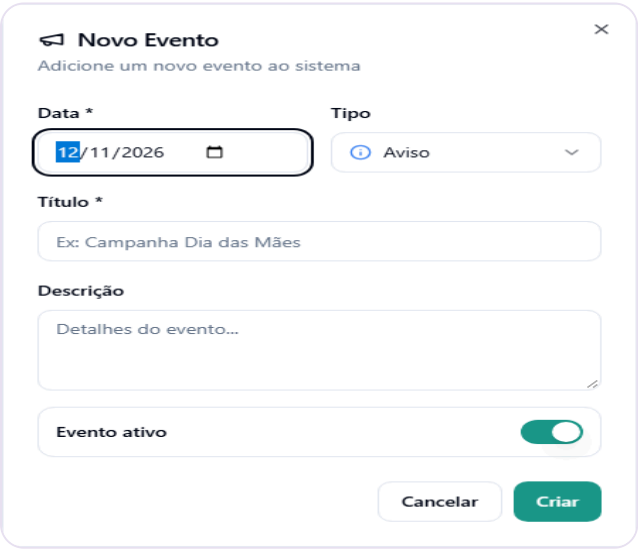


Figura 7. O formulário do marco.

Para mudar um marco, clique no lápis. Para tirar, use a lixeira.
Os tipos são Sistema, Campanha, Feriado, Aviso, Problema, Conquista, Evento e Clima. Cada um tem a sua cor e o seu ícone na linha do tempo.

ANTES DE CRIAR

- O marco aparece na linha do tempo de **todos os pacientes** cujos registros passam pela data dele. Marco com data futura já aparece, se cair nos próximos 60 dias. Escreva um título que qualquer pessoa da equipe entenda.
- Remover apaga o marco de vez. Para só esconder, edite e desligue **Evento ativo**.
- Nunca ponha nome de paciente ou dado de saúde no marco: ele é visto na ficha de todos. Para algo de um paciente, use uma tarefa (MAN-TAR-01).

10 Dúvidas frequentes

Confirmei a consulta e não apareceu na Timeline.	O registro chega em instantes, mas a tela guarda a linha do tempo por até 2 minutos. Espere um pouco ou recarregue a página.
O Gráfico não mostra a consulta do ano passado.	O Gráfico mostra os últimos 100 dias com registro. Use a **Lista** e role até o fim para chegar aos dias mais antigos.
Apareceu "Erro ao carregar timeline" ou "Erro ao carregar interações".	O seu usuário pode não ter acesso à linha do tempo. Fale com quem administra a clínica (MAN-CFG-05). Se o acesso estiver certo, tente de novo em instantes.
Não vejo o botão Feed na conversa.	A conversa ainda não está ligada a um paciente. Use **Identificar paciente** no painel da direita (MAN-COM-02).