FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

COMUNICAÇÃO

Conversas: atender pacientes pelo *WhatsApp*

A caixa de entrada da clínica, a resposta ao paciente e a ficha dele ao lado. Confirmar, remarcar e encerrar sem sair da conversa.



Para **a recepção** Código **MAN-COM-02** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

Uma tela para a conversa e para o paciente.

A **Central de Conversas** junta as mensagens de WhatsApp dos pacientes numa caixa de entrada só. À esquerda ficam as conversas, no meio a conversa aberta e à direita o painel do paciente, com as consultas e os convênios dele.

Dali você responde, manda arquivos, confirma ou remarca a consulta e, no fim, marca o atendimento como resolvido.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente escreveu nas últimas 24 horas?

Sim
A janela está aberta. Escreva e envie como no WhatsApp.

Não
Só dá para começar por um modelo aprovado: use Enviar por modelo.

NESTE MANUAL

1 Onde fica
2 A lista de conversas
3 Abrir e responder
4 Janela fechada e nova conversa
5 O painel do paciente
6 Confirmar, remarcar e cancelar
7 As abas Agenda e Tarefas
8 Resolver ou encerrar
9 Dúvidas frequentes

1 Onde fica

No topo de qualquer tela da Central, clique no ícone de **balões de conversa**. A Central de Conversas abre em tela cheia.

Ela só aparece quando a clínica tem a Central de Conversas ligada. Sem ela, o ícone não existe e o endereço da tela leva de volta ao início. Para ler e responder, o seu usuário precisa ter acesso às conversas (quem administra a clínica libera, veja o MAN-CFG-05).

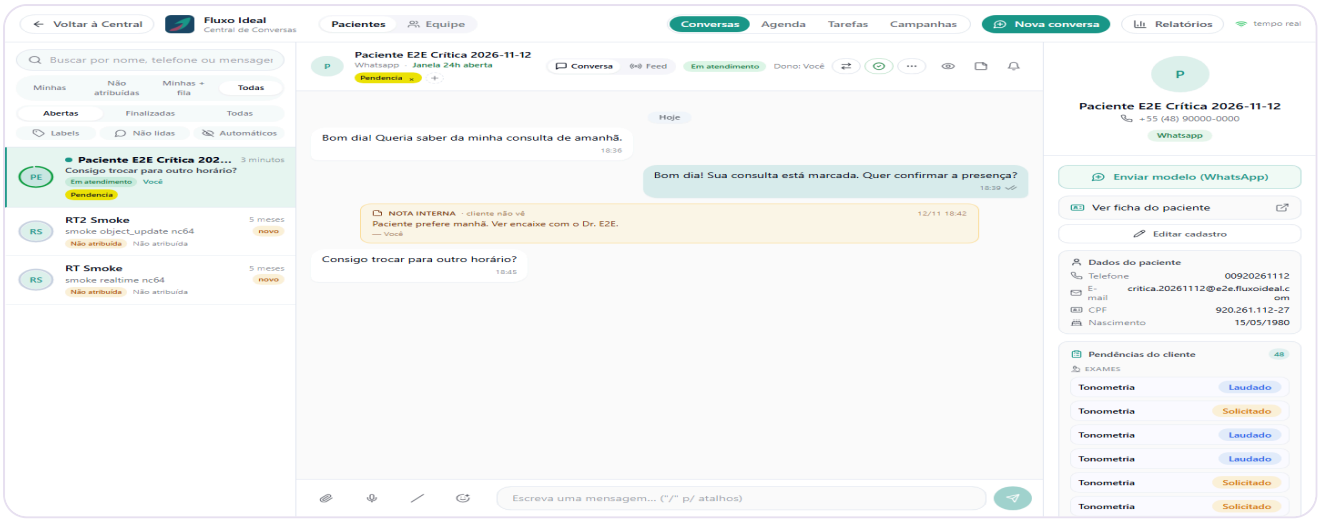


Figura 1. As três colunas: a lista de conversas, a conversa aberta e o painel do paciente. No topo, as abas **Conversas**, **Agenda**, **Tarefas** e **Campanhas**, o botão **Nova conversa** e os **Relatórios**.

Outros caminhos levam direto à conversa de um paciente:

- Na ficha do paciente, o botão `Conversar`.
- Na agenda e no detalhe do agendamento, o ícone de telefone ao lado do paciente (**Contato do paciente**; na ficha, o botão `Contato`) mostra o telefone, o e-mail e o botão `Conversar via WhatsApp`.

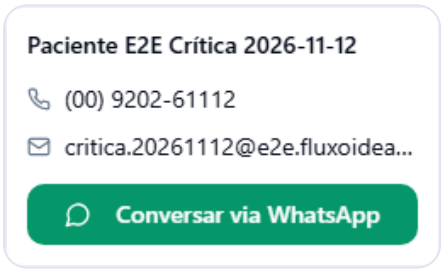


Figura 2. O contato do paciente, aberto pela agenda ou pela ficha.

Se o paciente ainda não tem conversa, a Central abre a janela **Iniciar conversa** já com os dados dele (seção 4). Para voltar ao resto da Central, use `Voltar à Central`, no canto de cima.

> BOM SABER
>
> O número azul no ícone de balões conta as conversas de paciente ainda não lidas. O seletor **Pacientes** e **Equipe**, no topo, troca para o chat interno da equipe (veja o MAN-BAS-02). Em telas menores, o painel do paciente sai da tela e aparece pelo menu `⋮` da conversa, em **Ver paciente**.

2 A lista de conversas

A coluna da esquerda mostra as conversas, a mais recente em cima.

- **Buscar por nome, telefone ou mensagem:** a busca procura em **todas** as conversas, abertas ou encerradas, de qualquer fila.

- **Minhas**, **Não atribuídas**, **Minhas + fila** e **Todas:** quem está cuidando de cada conversa (veja o MAN-COM-03).
- **Abertas**, **Finalizadas** e **Todas:** aparecem só em **Todas**. A tela abre em **Abertas**.
- **Labels** filtra pelas etiquetas, **Não lidas** mostra só as que contam no ícone do topo e **Automáticos** esconde as conversas que um assistente automático está conduzindo.

Em cada linha:

- O **anel em volta da sigla** mostra o tempo que resta da janela de 24 horas: verde com mais de 8 horas, amarelo entre 3 e 8, vermelho com menos de 3. Cinza cheio é janela fechada.
- O **ponto azul** e o nome em negrito marcam conversa não lida. Abrir a conversa marca como lida para toda a equipe.
- A etiqueta **novo** avisa que o número ainda não está ligado a um paciente cadastrado.
- Embaixo, a situação do atendimento (por exemplo **Não atribuída** ou **Em atendimento**) e quem está cuidando. As suas aparecem com uma faixa colorida à esquerda.

O paciente que fala com a clínica por mais de um número aparece uma vez só, com as conversas dele agrupadas embaixo do nome.

3 Abrir e responder

1. Clique na conversa, na lista. As mensagens aparecem separadas por dia: as do paciente à esquerda, as da clínica à direita.

2. Escreva no campo **Escreva uma mensagem…**, embaixo. `Enter` envia. `Shift + Enter` pula linha.

3. Para mandar outra coisa, use os botões ao lado do campo:
   - **Clipe** (**Anexar arquivo**): imagem, vídeo, áudio, PDF, Word, Excel, texto ou planilha CSV. Também dá para arrastar o arquivo para a conversa ou colar. Antes de enviar, a Central mostra o arquivo e deixa escrever uma legenda.
   - **Microfone** (**Gravar áudio**): grava, e o botão de confirmar envia. O navegador pede licença para usar o microfone.
   - **Barra** (**Atalhos**): respostas prontas. Digitar `/` no campo também abre a lista (MAN-COM-03).
   - **Carinha** (**Emojis**) e, quando a clínica configurou, o seletor de GIF.

Na mensagem enviada, o sinal no canto mostra o andamento: relógio (enviando), um tique (enviada), dois tiques (entregue) e dois tiques azuis (lida). Se falhar, aparece um aviso; pare o mouse em cima para ver o motivo.

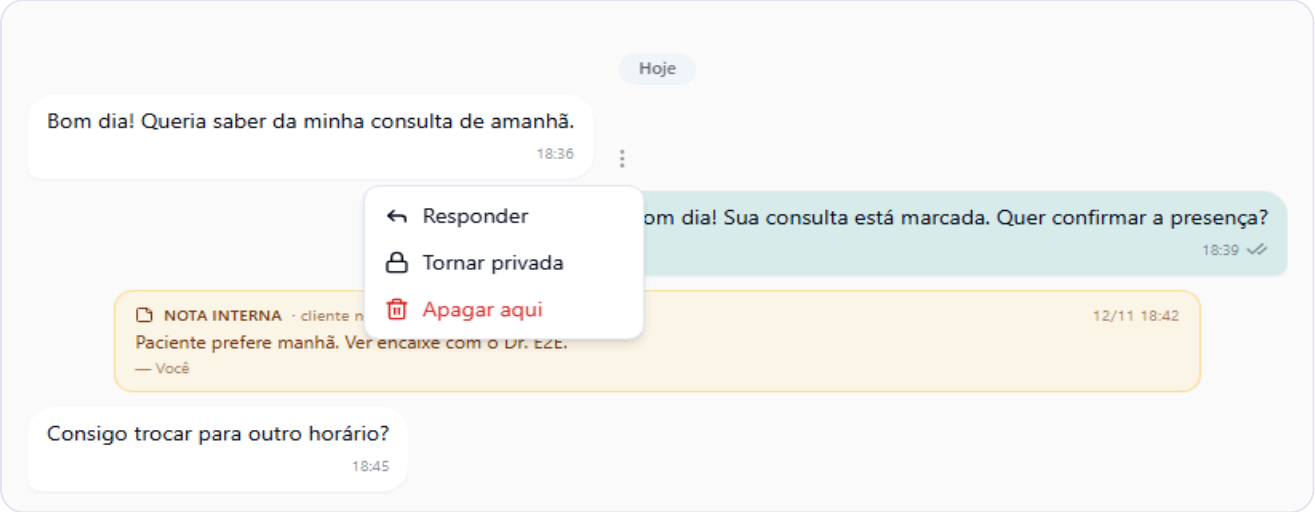


Figura 3. Pare o mouse sobre uma mensagem e clique nos três pontos: **Responder** cita a mensagem na sua resposta. O duplo clique na mensagem faz o mesmo. **Tornar privada** e **Apagar aqui** estão no MAN-COM-03.

Arquivo que o paciente mandou: a imagem ou o documento aparece na conversa (clique na imagem para ampliar; documento tem o botão **Baixar**). O botão **Salvar no cliente** guarda uma cópia nos documentos do paciente, na pasta **Conversas**. A mídia fica disponível por um tempo; depois disso aparece **Mídia expirada**. Salve o que for importante.

Foto da carteirinha: numa imagem, o botão **Extrair carteirinha** pede para a IA ler os dados. Revise o formulário (os campos marcados **revisar** foram lidos com pouca certeza) e clique em `Confirmar e salvar convênio`. O botão só aparece para quem tem a permissão de extrair carteirinha e com a conversa ligada a um paciente.

4 Janela fechada e nova conversa

O WhatsApp só deixa a clínica escrever livremente até 24 horas depois da última mensagem do paciente. Depois disso, a conversa recomeça por um **modelo**

aprovado.

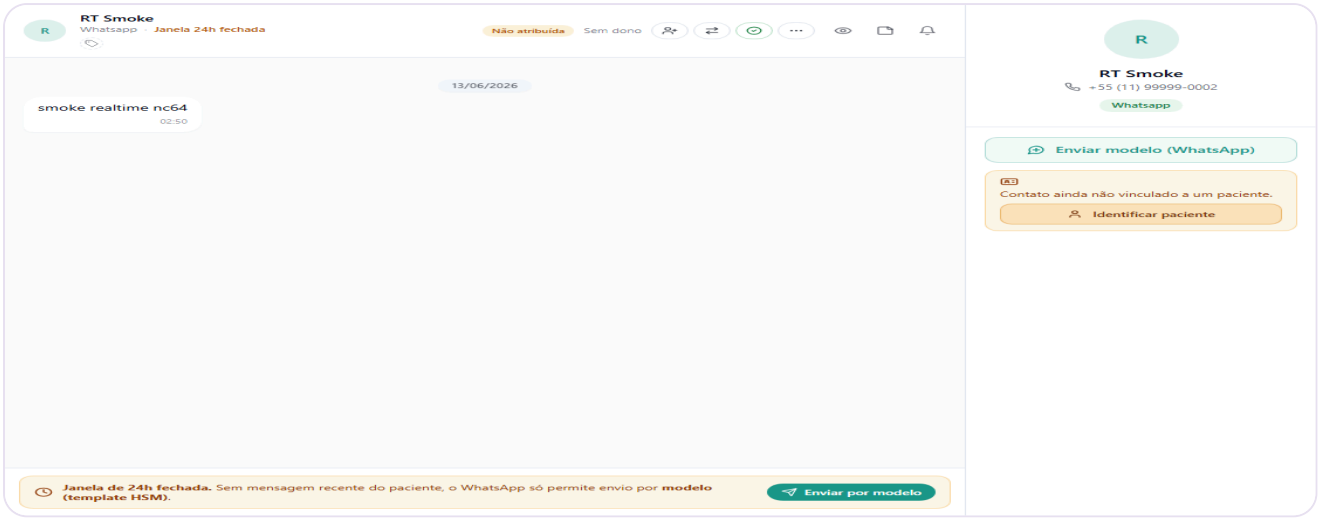


Figura 4. Janela fechada: o campo de escrever dá lugar ao aviso e ao botão **Enviar por modelo**. À direita, um contato que ainda não é paciente cadastrado.

1. Clique em **Enviar por modelo** (na conversa), em **Enviar modelo (WhatsApp)** (no painel do paciente) ou em **Nova conversa** (no topo, para um paciente que ainda não tem conversa).

2. Na janela **Iniciar conversa**, em **Paciente**, busque por nome, telefone, CPF ou e-mail. O telefone embaixo é o número que vai receber a mensagem e pode ser corrigido.

3. Em **Modelo**, clique no texto que quer mandar. Os modelos de consulta (confirmar presença, aviso de agendamento, de reagendamento) só ficam disponíveis quando o paciente tem consulta marcada.

4. Confira **Dados do modelo**. Os campos com cadeado vêm do agendamento ou do cadastro e não podem ser mudados. Clique em **Enviar**.



Figura 5. Paciente escolhido e a lista de modelos. Os que pedem consulta marcada ficam apagados até a Central achar a consulta.

A CENTRAL AVISA QUANDO

- **Já existe conversa com a janela de 24h aberta:** não gaste um modelo. Clique em Abrir conversa e responda direto.
- **Este telefone é de outro paciente:** o número já está ligado a outro cadastro. Use Identificar paciente para escolher o paciente certo antes de enviar de novo.

BOM SABER

Paciente que pediu para não receber divulgação continua recebendo as mensagens da recepção no Iniciar conversa e o pedido de confirmação de presença. Isso é atendimento, não propaganda. Campanhas de divulgação ficam no MAN-COM-04.

Iniciar conversa pede uma permissão própria. Sem ela, os botões de modelo e **Nova conversa** não aparecem. A lista de modelos e o vínculo com a Meta são configurados por quem administra (MAN-CFG-07).

5 O painel do paciente

A coluna da direita mostra quem está do outro lado e o que a clínica sabe dele.

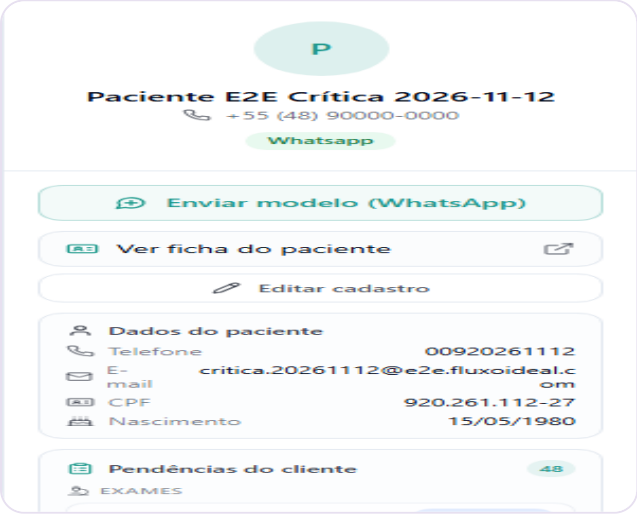


Figura 6. O alto do painel: atalhos para a ficha e para o cadastro, os dados do paciente e as pendências (aqui, exames).

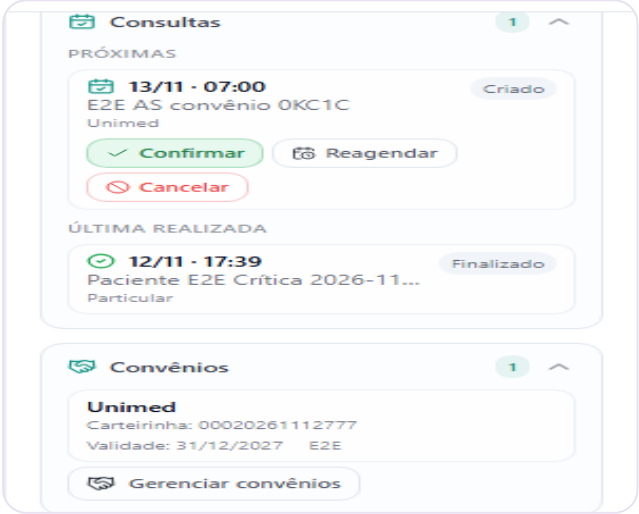


Figura 7. Mais abaixo: as **Consultas** (próximas e a última realizada) e os **Convênios**.

- **Ver ficha do paciente** abre a ficha completa. **Editar cadastro** abre o cadastro ao lado da conversa e já sugere o telefone da conversa, se ele ainda não estiver no cadastro. Nada muda até você salvar.
- **Pendências do cliente** aparece só quando há alguma, como exames a receber.
- **Convênios** lista as carteirinhas com número e validade. Gerenciar convênios abre o cadastro de convênio ao lado (MAN-CLI-02).

- **Documentos** envia documentos do paciente por e-mail. **Timeline de interações** e **Conflitos** (possíveis cadastros repetidos) abrem numa janela, sem sair da conversa.

> ATENÇÃO
>
> Número que ainda não é paciente mostra **Contato ainda não vinculado a um paciente**. Clique em Identificar paciente, busque o cadastro e selecione. Se não existir, cadastre na hora pela mesma busca. Sem paciente ligado, a conversa não mostra consultas e não salva arquivos nem carteirinha.

6 Confirmar, remarcar e cancelar

Em **Consultas › Próximas**, cada consulta tem três botões. Eles mexem na agenda; nenhum deles manda mensagem ao paciente.

- Confirmar: marca a consulta como confirmada, quando o paciente confirmou pela conversa.
- Cancelar: pede confirmação na janela **Cancelar esta consulta?**. Cancelar consulta cancela; Voltar desiste.
- Reagendar: abre a grade do profissional ao lado da conversa.

1. Clique em Reagendar. O painel **Reagendar consulta** abre no dia da consulta, com o profissional e a duração dela no canto.

2. Troque o dia pelas setas, pelo calendário ou por Hoje, e clique num horário **verde**.

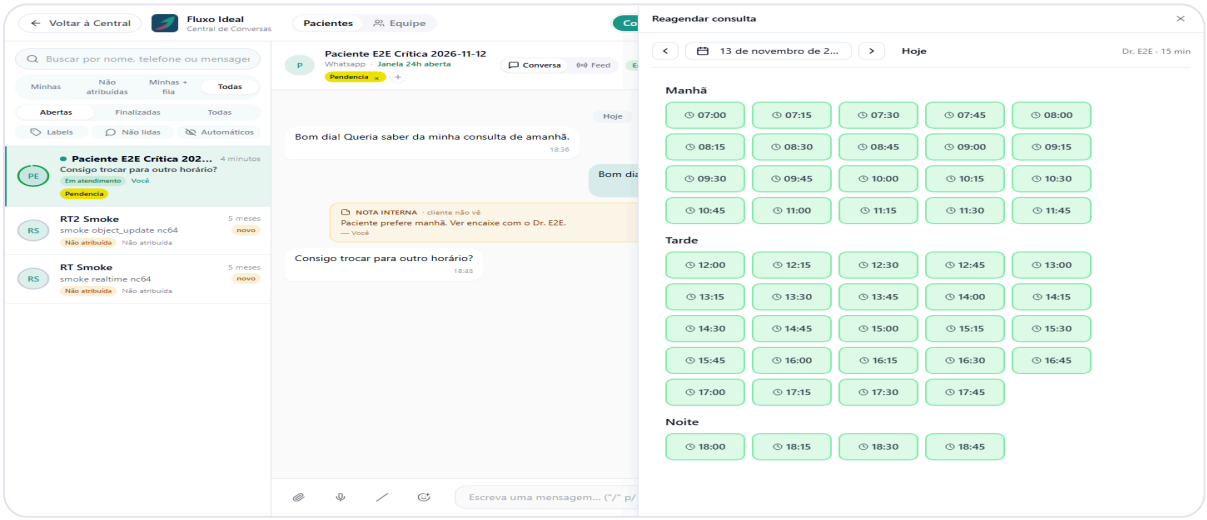


Figura 8. A mesma grade da tela Agendar, ao lado da conversa. A conversa continua visível para você conferir o que o paciente pediu.

3. Na janela **Reagendar esta consulta?**, clique em Reagendar. Se houver choque de horário, a Central avisa antes de gravar.

BOM SABER

Depois de confirmar, remarcar ou cancelar por aqui, a conversa ganha uma nota interna da equipe registrando o que foi feito. O paciente não vê essa nota. Para avisar o paciente, responda na conversa ou use um modelo de aviso. As regras de cada ação na agenda estão no MAN-AGE-02.

7 As abas Agenda e Tarefas

As abas do topo trocam a coluna do meio sem fechar a lista de conversas.

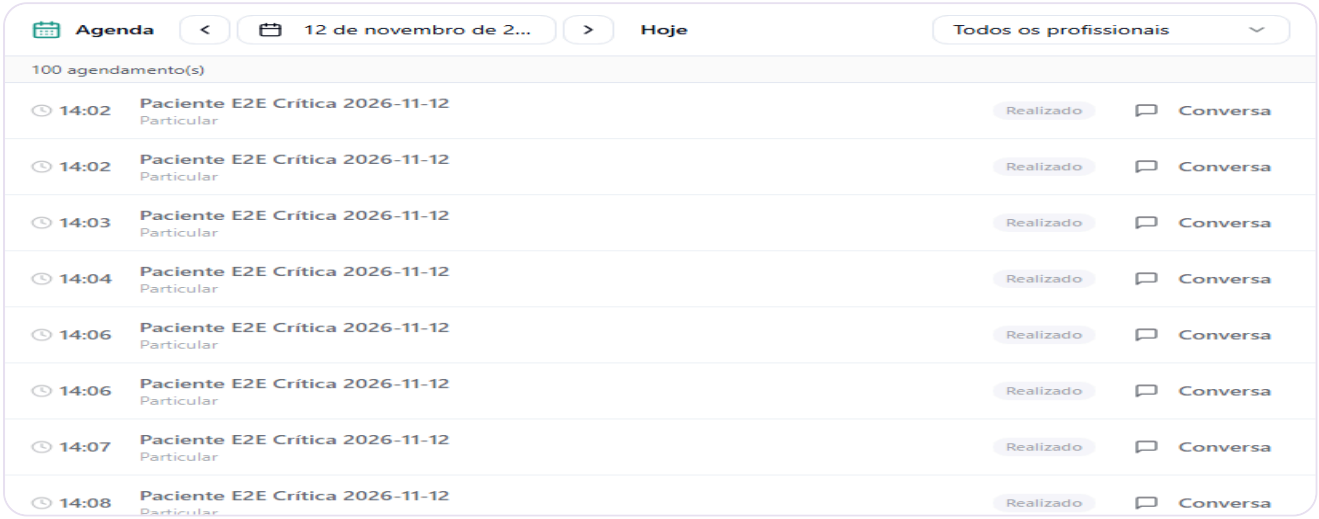


Figura 9. A aba **Agenda**: os agendamentos do dia, com **Conversa** em cada linha.

- **Agenda:** escolha o dia e o profissional (**Todos os profissionais** mostra todos). **Conversa** abre a conversa do paciente (ou o Iniciar conversa, se ainda não houver). **Confirmar** abre o Iniciar conversa com o modelo de confirmação de presença; aparece só em consulta futura, ativa e ainda não confirmada.
- **Pedir confirmação a todos (N)** manda o pedido de confirmação por WhatsApp a todos os não confirmados do dia. A Central espaça os envios, e quem não tem telefone fica de fora. O envio depende de o modelo de confirmação estar aprovado pela Meta.
- **Tarefas:** o mesmo quadro de Tarefas (MAN-TAR-01), com **Nova tarefa**. Cartão com paciente ganha o botão **Conversar**. O atalho **Alt + T**, com uma conversa aberta, cria a tarefa já ligada ao paciente.

8 Resolver ou encerrar

Cada conversa tem um atendimento em andamento. Quando o assunto acabou, feche o atendimento: assim ele sai das abertas e entra nos relatórios.

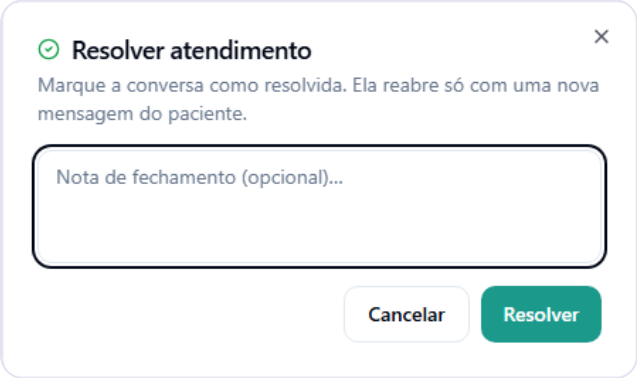


Figura 10. Resolver: o paciente foi atendido. A nota é opcional.

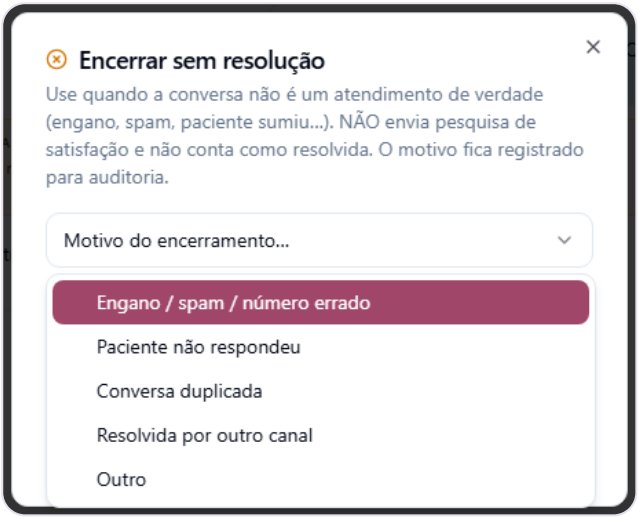


Figura 11. Encerrar sem resolução: o motivo é obrigatório.

- **Resolver** (o círculo com tique, no alto da conversa): use quando o paciente foi atendido. Se a clínica usa a pesquisa de satisfação, o atendimento resolvido pode gerar o convite (MAN-COM-01).
- **Encerrar sem resolução** (no menu de três pontos): para o que não foi atendimento de verdade, como engano, spam, número errado, paciente que não respondeu, conversa duplicada ou assunto resolvido por outro canal. Não manda pesquisa, não conta como resolvido e o motivo fica registrado para a gestão conferir.
- **Reabrir atendimento**: aparece na conversa encerrada, para retomar o mesmo atendimento.

SE O PACIENTE ESCREVER DE NOVO

- Logo depois de resolvido (por padrão, até 24 horas), o mesmo atendimento reabre sozinho e volta para quem cuidava dele.
- Depois desse prazo, ou se o atendimento foi encerrado sem resolução, nasce um atendimento novo, na fila.
- A clínica pode ligar o encerramento automático: atendimento parado por alguns dias passa a **Expirada**.

Pegar, transferir, pausar e as demais situações do atendimento estão no MAN-COM-03.

9 Dúvidas frequentes

O campo de escrever sumiu.	A janela de 24 horas fechou. Use **Enviar por modelo**. Se aparecer **Sem permissão para responder nesta conversa**, o seu usuário não tem acesso às conversas.
Não acho a conversa do paciente.	Use a busca: ela procura em todas as conversas, inclusive nas encerradas. Se ele nunca falou com a clínica, comece por **Nova conversa**.
O painel da direita não mostra as consultas.	A conversa ainda não está ligada a um paciente. Clique em **Identificar paciente**.
Reagendei pela conversa. O paciente foi avisado?	Não. Os botões do painel só mexem na agenda. Escreva para o paciente ou use o modelo **Aviso de reagendamento**.
A foto que o paciente mandou não abre mais.	A mídia expirou. Na próxima, use **Salvar no cliente** assim que receber.

EVITE

- Mandar modelo para quem está com a janela aberta: responda direto.
- Deixar conversa terminada sem resolver: ela continua nas abertas e atrapalha a fila de todos.
- Usar **Encerrar sem resolução** para atendimento que aconteceu: ele some dos resolvidos e entra na auditoria.