FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

COMUNICAÇÃO

Conversas em *equipe*

Quem cuida de cada atendimento, como passar a conversa para alguém, e as ferramentas da equipe: etiquetas, atalhos, notas internas e observadores.



Para **a recepção** Código **MAN-COM-03** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

Todo atendimento tem um dono, ou está na fila.

Cada vez que o paciente escreve, a conversa ganha um **atendimento**. Ele nasce na fila, como **Não atribuída**, até alguém pegar. Quem pega vira o dono e responde por ele até resolver ou passar adiante.

Este manual mostra as ações do atendimento e as ferramentas que a equipe usa junto. Abrir, responder e encerrar estão no MAN-COM-02.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Esta conversa é minha?

É
Responda, mude a situação e resolva ao terminar.

Não é
Pegue da fila, ou transfira para quem deve cuidar.

NESTE MANUAL

1 As situações do atendimento
2 Pegar, pausar e aguardar
3 Transferir, escalar e devolver
4 Atendimento e mensagem privados
5 Notas internas e histórico
6 Etiquetas (labels)
7 Atalhos de texto
8 Observadores e avisos
9 Dúvidas frequentes

1 As situações do atendimento

A situação aparece num selo colorido, na lista e no alto da conversa, ao lado do dono.

SITUAÇÃO	QUER DIZER
Não atribuída	Na fila, sem dono. Pode ter uma equipe (aparece "Fila: …").
Em atendimento	Alguém pegou e está cuidando.

SITUAÇÃO	QUER DIZER
Aguardando paciente	A clínica respondeu e espera o paciente. Quando ele escreve, volta sozinho para **Em atendimento**.
Pausada	Parada de propósito. Só volta com **Retomar**.
Resolvida, **Encerrada s/ resolução**, **Expirada**	Encerrado (MAN-COM-02, seção 8).

Os filtros do alto da lista usam o dono: **Minhas** (as suas e as da fila das suas equipes), **Não atribuídas** (a fila), **Minhas + fila** (as duas juntas) e **Todas**.

BOM SABER

Algumas conversas são conduzidas por um assistente automático (selo **Automático**, com um robô). Elas não oferecem **Pegar**: para entrar nelas, use **Transferir**. O filtro **Automáticos** esconde essas conversas da lista.

2 Pegar, pausar e aguardar

As ações ficam no alto da conversa. As principais aparecem como botões; o resto, no botão de três pontos (**Mais ações do atendimento**).

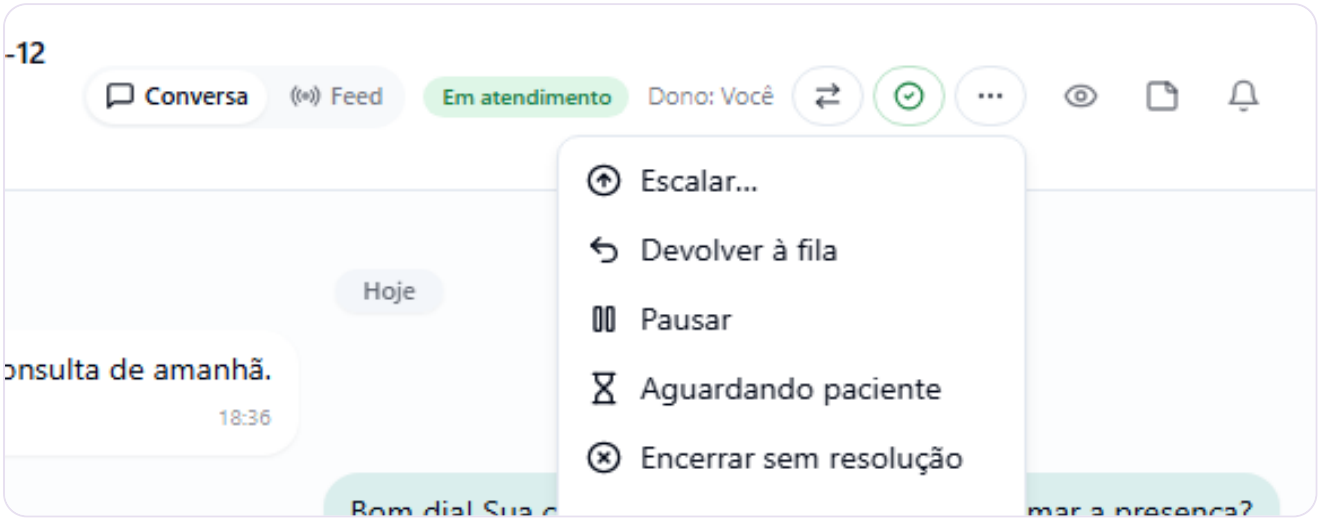


Figura 1. Atendimento seu: **Transferir** e **Resolver** à vista, e o menu com as demais ações. As ações mudam conforme a situação.

- `Pegar` (**Atribuir a mim**, o boneco com +): tira da fila e você vira o dono. Aparece em atendimento aberto que não é seu.
- `Aguardando paciente`: use depois de fazer uma pergunta. Quando o paciente responde, a situação volta sozinha para **Em atendimento**.
- `Pausar` e `Retomar`: para deixar de lado algo que depende de outra coisa (um exame, uma resposta do convênio). O atendimento pausado não volta sozinho.
- `Histórico do atendimento`: a seção 5.

Em telas menores, todas as ações ficam num só menu `⋮`, junto com **Ver paciente**, **Nota interna**, **Observadores** e **Silenciar**.

3 Transferir, escalar e devolver

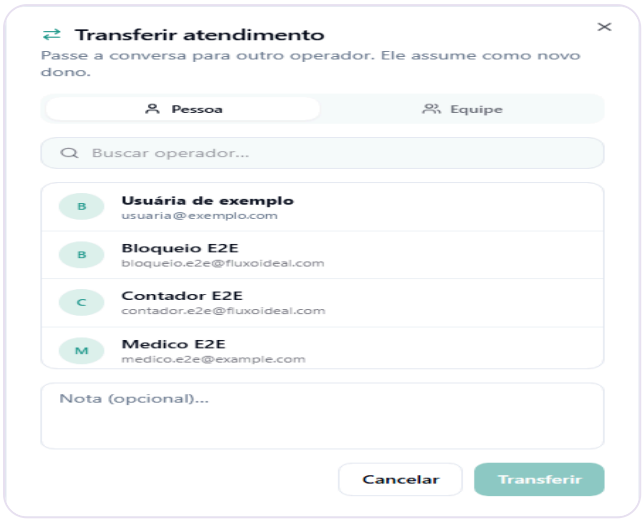


Figura 2. Transferir para uma pessoa: ela vira a nova dona.

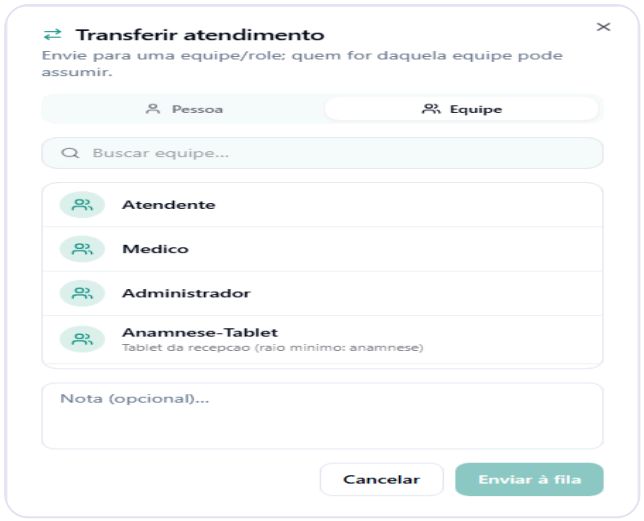


Figura 3. Na aba **Equipe**, o atendimento vai para a fila daquela equipe.

1. Clique em **Transferir** (as duas setas).
2. Escolha a aba: **Pessoa** (busque e clique no nome) ou **Equipe** (o atendimento volta para a fila, como **Não atribuída**, e aparece em **Minhas** para quem é daquela equipe).
3. Se quiser, escreva uma **Nota** para quem recebe. Clique em **Transferir** ou **Enviar à fila**.

- **Escalar...** passa a conversa para um **profissional** (a lista mostra só profissionais). Fica registrado no histórico, e o atendimento passa a ser **privado** (seção 4). A opção não aparece para quem já é profissional: entre profissionais, use Transferir.
- **Devolver à fila** tira o dono e devolve o atendimento para a fila.

> BOM SABER
>
> Quem recebe uma conversa é avisado na Central. A nota de passagem fica no histórico do atendimento, para quem vier depois saber o que já foi feito.

4 Atendimento e mensagem privados

Assunto clínico pode ficar só com quem cuida dele. Há dois jeitos.

Atendimento privado. Começa quando a conversa é escalada para um profissional e mostra o selo **Atendimento privado**. Enquanto durar:

- As mensagens e as notas internas ficam visíveis só para o dono. Os demais veem um cadeado no lugar do texto.
- Transferir só para outro profissional, com **nota de passagem obrigatória**. Não dá para mandar para fila de equipe.
- **Pegar** e **Devolver à fila** também pedem a nota de passagem. Ao devolver, o atendimento deixa de ser privado.

Mensagem privada. No menu de três pontos de uma mensagem, `Tornar privada` esconde o texto dela de quem não é você. Só você pode usar `Tornar visível` depois.

> ATENÇÃO
>
> Quem tem permissão pode ver uma mensagem privada com o botão `Revelar`. A Central pede um motivo (opcional) e registra o acesso na auditoria. Use só quando for necessário para o atendimento.

Apagar aqui, no mesmo menu, apaga a mensagem da conversa na Central. O paciente continua com ela no WhatsApp, e não há como desfazer. Mensagem privada só quem a tornou privada apaga.

5 Notas internas e histórico

A nota interna é um recado para a equipe dentro da conversa. O paciente nunca recebe.

1. Clique no ícone de bloco de notas, no alto da conversa (**Nota interna**). Abre uma faixa amarela acima do campo de mensagem: **Nota interna — só a equipe vê, o cliente não recebe.**

2. Escreva e tecle `Enter` (ou clique no botão amarelo). A nota entra na conversa em amarelo, com o seu nome.



Figura 4. A nota na conversa (**Nota interna · cliente não vê**) e a faixa para escrever outra.

A nota funciona mesmo com a janela de 24 horas fechada. Ações feitas pelo painel do paciente (confirmar, remarcar, cancelar consulta) também deixam uma nota automática.

O `Histórico do atendimento`, no menu de três pontos, lista quem abriu, pegou, passou, pausou ou encerrou o atendimento, com data, hora e as notas de passagem.

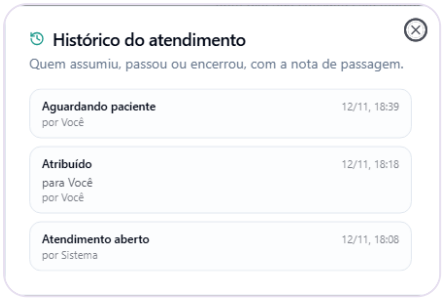


Figura 5. O histórico, do mais novo para o mais antigo.

6 Etiquetas (labels)

Etiquetas coloridas organizam as conversas, por exemplo "Urgente" ou "Pendência".

- **Pôr ou tirar:** embaixo do nome, no alto da conversa, clique no `+` (**Adicionar label**) e marque as etiquetas em **Aplicar label**. O `x` na etiqueta tira ela da conversa.
- **Filtrar:** na lista, o botão `Labels` abre **Filtrar por label**. Marcando mais de uma, aparecem as conversas com qualquer uma delas.
- **Criar e editar:** `Gerenciar labels`, no fim das duas listas, abre **Labels das conversas**. Escreva o nome, escolha a cor e clique em `Adicionar`. O lápis edita; o olho cortado desativa (a etiqueta some da lista para aplicar, mas fica nas conversas que já a têm).



Figura 6. Aplicar etiqueta na conversa.

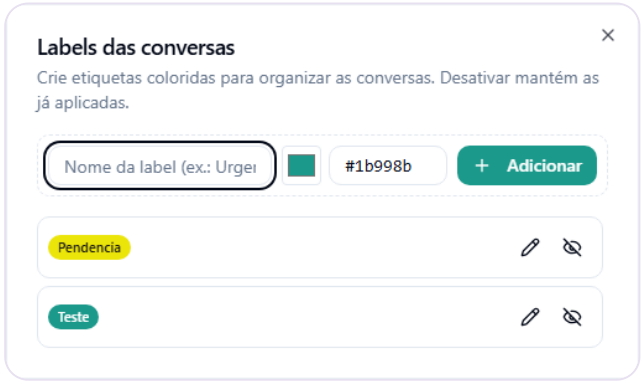


Figura 7. O cadastro das etiquetas da clínica.

Aplicar etiquetas e cadastrar etiquetas são permissões separadas. Sem elas, os botões não aparecem e as etiquetas ficam só para leitura.

7 Atalhos de texto

Respostas prontas: digite `/` no campo de mensagem e escolha.

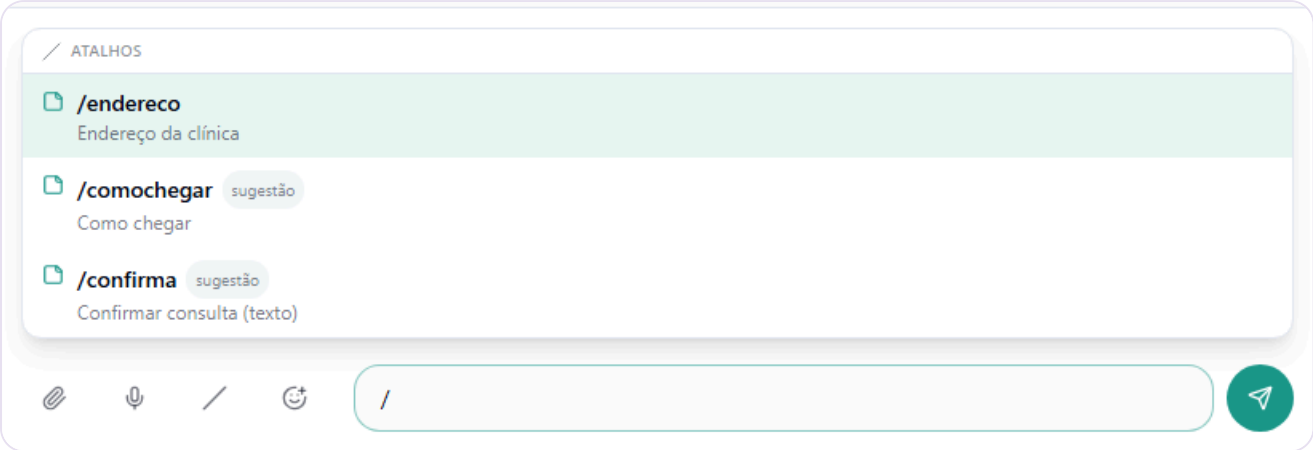


Figura 8. Digitar **/** abre a lista. Continue digitando para filtrar. As setas escolhem; **Enter** ou **Tab** insere; **Esc** fecha.

O texto entra no campo já com os dados do paciente e da clínica no lugar das variáveis, e você ainda pode mexer antes de enviar. A Central traz sugestões prontas (marcadas **sugestão**): **/endereco**, **/comochegar** e **/confirma**.

1. Para criar um atalho, clique no botão de barra ao lado do campo (**Atalhos**). Abre **Atalhos do compositor**.

2. Escolha a aba: **Meus atalhos** (só seus) ou **Da clínica** (para todos; só quem tem permissão edita). Clique em `Novo atalho pessoal` (ou `Novo atalho da clínica`).

3. Preencha o **Atalho (após "/")** com letras minúsculas, números, "_" ou "-", um **Título** se quiser, e o **Texto**. Clique em `Salvar`.

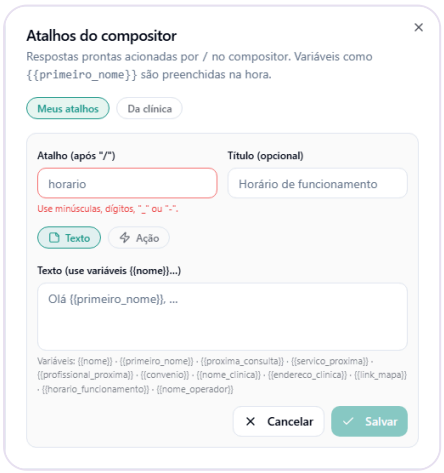


Figura 9. As variáveis possíveis aparecem embaixo do texto.

AS VARIÁVEIS

Escreva entre chaves duplas: **{{nome}}**, **{{primeiro_nome}}**, **{{proxima_consulta}}**, **{{servico_proxima}}**, **{{profissional_proxima}}**, **{{convenio}}**, **{{nome_clinica}}**, **{{endereco_clinica}}**, **{{link_mapa}}**, **{{horario_funcionamento}}** e **{{nome_operador}}**. A que não tiver dado sai vazia: releia o texto antes de enviar.

O tipo **Ação** abre uma tela em vez de inserir texto. A Central reconhece as ações **agendar** (novo agendamento ao lado da conversa), **convenio**, **documento** e **cadastro**, e só com a conversa ligada a um paciente.

8 Observadores e avisos

Observar é acompanhar uma conversa sem ser o dono. Quem observa recebe os avisos do que acontece nela.



Figura 10. O ícone de olho, no alto da conversa, abre os observadores.

- **A conversa** (todos os atendimentos) ou **Só este atendimento** (apenas o atual): clique em `Observar` no que quiser. Clique de novo para deixar de observar.
- `Adicionar observador` põe outra pessoa para observar. Aparece só para quem tem essa permissão.

Silenciar: o sino, no alto da conversa, corta os avisos de mensagem nova daquela conversa por 1 hora, 8 horas ou sempre. `Reativar` volta ao normal. Vale só no seu navegador. O botão `Ativar notificações` aparece quando o navegador ainda não deu licença para os avisos na área de trabalho.

9 Dúvidas frequentes

Não aparece o botão Pegar.

O atendimento já é seu, está com um assistente automático, ou está encerrado. No último caso, use `Reabrir atendimento`.

Transferi e a pessoa não achou a conversa.	Peça para ela olhar em **Minhas**. Se você mandou para uma equipe, a conversa está em **Não atribuídas** e em **Minhas** para quem é daquela equipe.
Vejo um cadeado no lugar da mensagem.	A mensagem é privada de outra pessoa, ou o atendimento está privado com um profissional. Fale com o dono.
Errei uma nota interna.	A nota não se apaga pela tela. Escreva outra nota corrigindo.
Não consigo editar os atalhos da clínica.	Editar os atalhos da clínica pede permissão própria. Você pode usá-los e criar os seus em **Meus atalhos**.

EVITE

- Responder conversa de outra pessoa sem pegar ou combinar: o paciente recebe duas respostas.
- Transferir sem nota: quem recebe começa do zero.
- Pôr dado clínico em atalho da clínica: o atalho é igual para todos os pacientes.