FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

COMUNICAÇÃO

Campanhas e relatórios de *conversas*

Uma mensagem para muitos pacientes de uma vez, e os números do atendimento pelo WhatsApp.



Para **a recepção e a gestão** Código **MAN-COM-04** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **6 minutos**

EM RESUMO

Monte a lista, escolha o modelo, dispare.

A aba **Campanhas** da Central de Conversas manda um modelo aprovado para vários pacientes: você busca os destinatários, junta no **carrinho**, escolhe o modelo e dispara agora ou agenda.

Os **Relatórios** mostram quantos atendimentos estão abertos, quantos foram resolvidos, o tempo médio e a satisfação, por operador.

A PERGUNTA QUE DECIDE

É propaganda ou é informação de serviço?

Propaganda
Divulgação: respeita quem não quer receber e o horário de silêncio.

Serviço
Aviso: chega a todos. Use só para mudança de horário, fechamento e afins.

NESTE MANUAL

1 Onde fica
2 Escolher os destinatários
3 Configurar e disparar
4 Acompanhar a campanha
5 Relatórios de atendimento
6 Dúvidas frequentes

1 Onde fica

Na Central de Conversas (ícone de balões no topo da Central, veja o MAN-COM-02), clique na aba **Campanhas**. Os relatórios ficam no botão **Relatórios**, ao lado.

A aba Campanhas só aparece para quem tem a permissão de disparar campanha. Dentro dela há duas partes: **Nova campanha** e **Acompanhar**.

BOM SABER

A confirmação de presença dos agendados do dia tem um caminho próprio e mais rápido: **Pedir confirmação a todos**, na aba Agenda (MAN-COM-02, seção 7). As campanhas de confirmação diária que a Central dispara aparecem em **Acompanhar**.

2 Escolher os destinatários

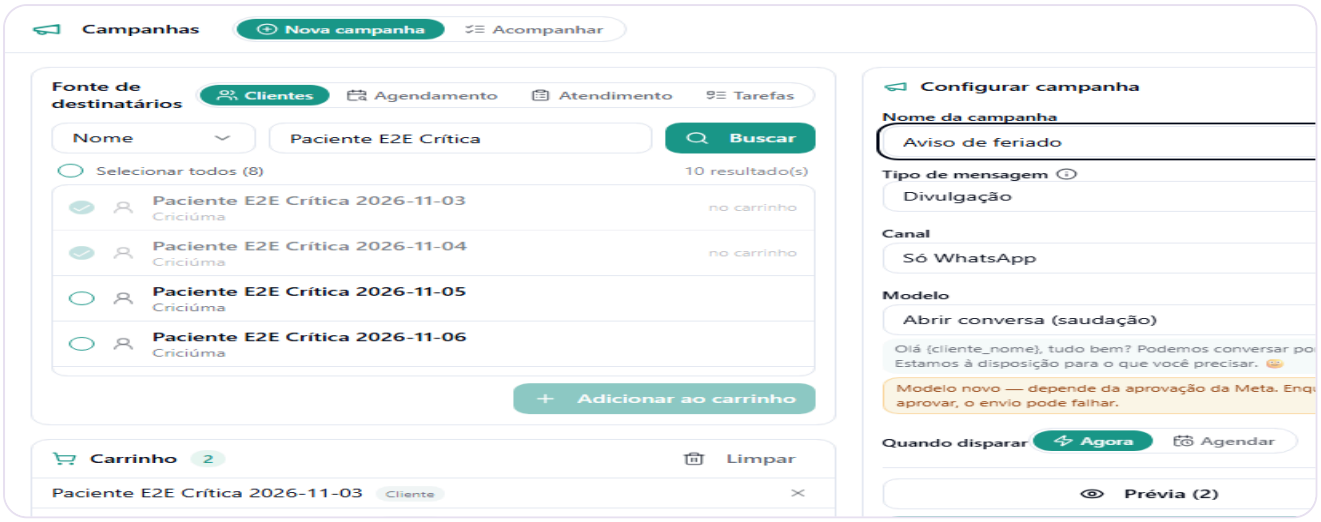


Figura 1. À esquerda, a busca e o carrinho. À direita, a configuração da campanha.

1. Em **Fonte de destinatários**, escolha de onde vêm os pacientes:
   - **Clientes:** busca por **Nome** (também CPF, telefone ou e-mail), **Cidade** ou **Tag**, e `Buscar`.
   - **Agendamento:** pacientes com agendamento entre duas datas (**De** e **Até**): **Por data**, **Não confirmados** ou **Falta / Cancelado / Reagendado**.
   - **Atendimento:** atendimentos **Finalizados**, **Cancelados** ou **Todos os atendimentos** no período.
   - **Tarefas:** os pacientes ligados a tarefas.
2. Marque os pacientes (ou **Selecionar todos**) e clique em `Adicionar N ao carrinho`.
3. Repita com outras fontes se quiser. Quem já está no carrinho aparece apagado, com "no carrinho". O `x` tira um paciente; `Limpar` esvazia.

3 Configurar e disparar

Na coluna **Configurar campanha**:

- **Nome da campanha:** para você achar depois (ex.: "Retorno anual — junho").
- **Tipo de mensagem: Divulgação** ou **Aviso** (veja o quadro abaixo).
- **Canal: Só WhatsApp**, **Só e-mail** ou **WhatsApp, e-mail se não tiver WhatsApp**.
- **Modelo:** o texto que vai sair, com uma prévia embaixo. Modelos que dependem de uma consulta marcada não entram em campanha. Preencha as **Variáveis** que o modelo pedir.
- **Quando disparar:** `Agora` ou `Agendar`, com data e hora.

1. Clique em **Prévia (N)**. A Central diz para quantos vai de fato (**Vai enviar para X de Y**), quantos por WhatsApp, por e-mail e quantos serão pulados. Nada é enviado.

2. Clique em **Criar e disparar** (ou **Agendar campanha**). Se o tipo for Aviso, confirme em **Enviar como aviso?** com **Não é propaganda, enviar**.

DIVULGAÇÃO OU AVISO

- **Divulgação** não chega a quem pediu para não receber, seja pela recepção, na ficha do paciente, seja respondendo **PARAR** ou **SAIR** no WhatsApp. Se a clínica tem horário de silêncio, a divulgação espera o fim dele para sair. Promoção, convite e lembrete de retorno são Divulgação.
- **Aviso** chega também a quem pediu para não receber divulgação. Use só para informação de serviço, como mudança de horário ou clínica fechada.

EVITE

Disparar sem a prévia. Um modelo novo depende de aprovação da Meta: enquanto não for aprovado, o envio pode falhar (a Central avisa embaixo do modelo).

4 Acompanhar a campanha

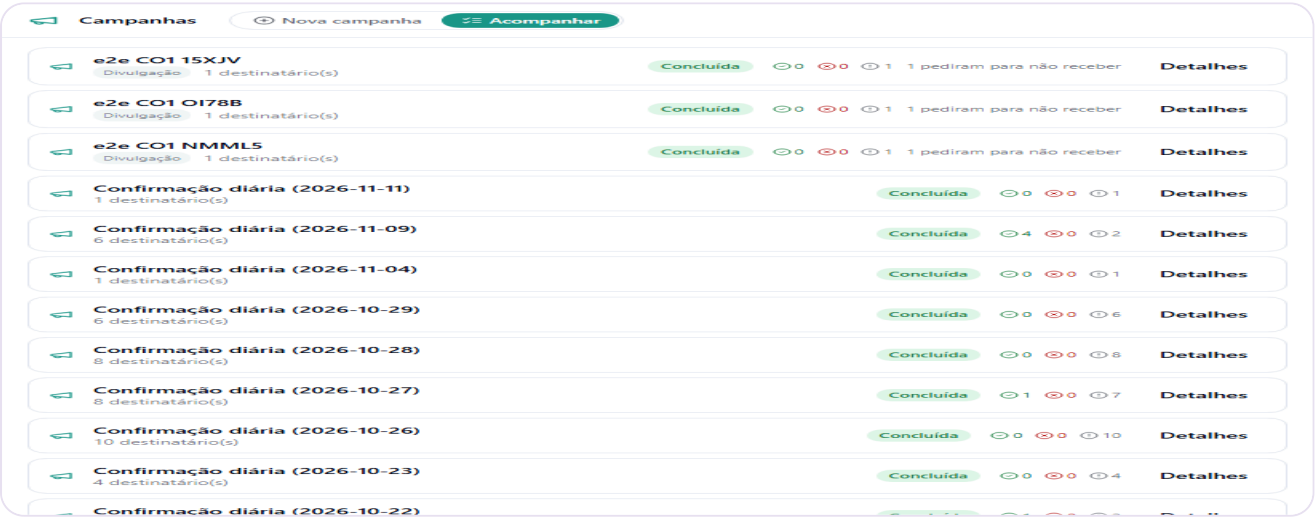


Figura 2. Em **Acompanhar**, cada campanha com a situação e os contadores: enviados (verde), falhas (vermelho) e pulados.

- Situações: **Rascunho**, **Agendada**, **Em curso**, **Concluída**, **Cancelada** e **Falhada**.
- "**N pediram para não receber**" conta os pulados por terem recusado divulgação.
- **Detalhes** mostra o resultado de cada destinatário, com o canal usado e o motivo de falha ou de pulo.

- Cancelar aparece só em campanha **Rascunho** ou **Agendada**. A janela **Cancelar campanha** pede confirmação: Cancelar campanha impede o disparo e não tem volta.

5 Relatórios de atendimento

O botão Relatórios, no topo da Central de Conversas, abre **Relatórios de Atendimento**. Escolha o período no canto: **7 dias**, **30 dias** (padrão) ou **90 dias**.

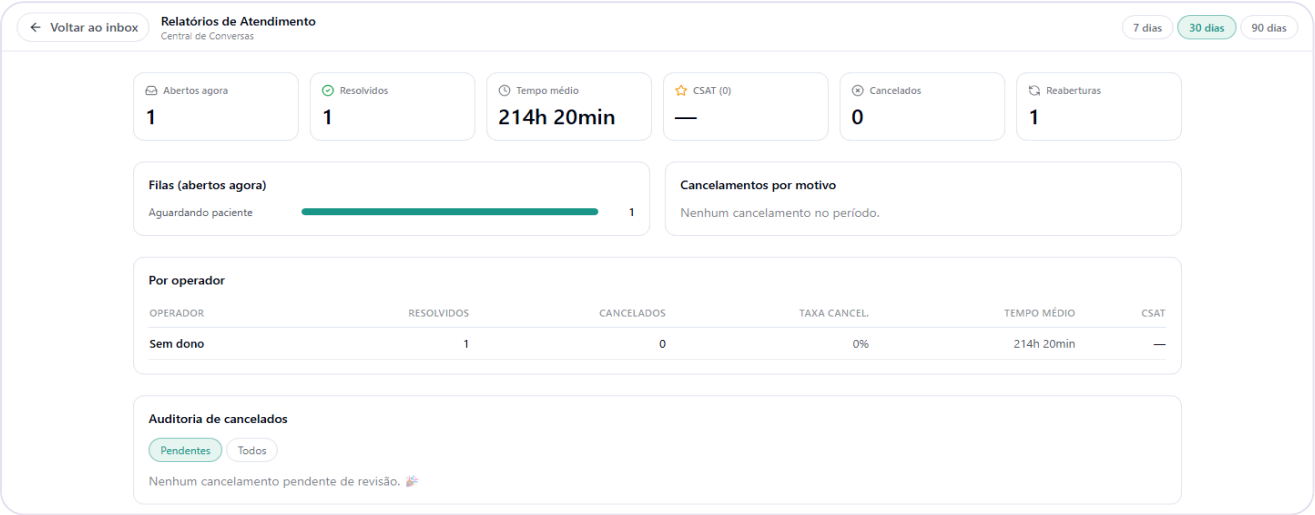


Figura 3. Os números do período, as filas de agora, os cancelamentos e cada operador.

- **Abertos agora**, **Resolvidos**, **Tempo médio** (até resolver), **CSAT** (média das notas da pesquisa de satisfação, com o número de respostas entre parênteses), **Cancelados** (encerrados sem resolução) e **Reaberturas**.
- **Filas (abertos agora):** quantos estão em cada situação.
- **Cancelamentos por motivo:** os motivos escolhidos em **Encerrar sem resolução**.
- **Por operador:** resolvidos, cancelados, a taxa de cancelamento, o tempo médio e o CSAT de cada pessoa.
- **Auditoria de cancelados** (só para quem tem a permissão de auditar): os encerramentos sem resolução, com data, operador, motivo e o link do paciente. Marque cada um como OK ou Suspeito. **Pendentes** mostra os que faltam revisar; **Todos**, o período inteiro.

Para voltar, use Voltar ao inbox. Sem acesso aos números, a tela mostra **Sem acesso aos relatórios de atendimento ou nenhum dado no período**.

6 Dúvidas frequentes

Não vejo a aba Campanhas.

Ela pede a permissão de disparar campanha. Fale com quem administra a clínica (MAN-CFG-05).

A prévia diz que vai enviar para menos gente do que pus no carrinho.	Os demais serão pulados: sem telefone ou e-mail para o canal escolhido, repetidos na lista, ou, na Divulgação, pacientes que pediram para não receber.
Agendei para as 22h e não saiu.	Se a clínica tem horário de silêncio, a Divulgação espera ele acabar e sai depois, sozinha. Nada é descartado. O horário de silêncio é combinado com a Fluxo Ideal.
Um paciente respondeu PARAR no WhatsApp.	A Fluxo Ideal registra sozinha que ele não quer mais divulgação por WhatsApp e responde confirmando. Avisos de consulta e de exames continuam chegando. A recepção vê e muda essa escolha na ficha do paciente.
Disparei por engano.	Se ainda está **Agendada**, use `Cancelar` em Acompanhar. Depois que começou, não dá para parar pela tela.