FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

DO COMEÇO AO FIM

Consulta particular, *tela a tela*

Um paciente só, do pedido da consulta ao fechamento do caixa: em cada tela, quem faz, onde clicar, o que aparece e o que muda no agendamento, na venda e no atendimento.



Para **toda a equipe da clínica** Código **MAN-GUI-01** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **20 minutos**

EM RESUMO

Três registros andam juntos: o agendamento, a venda e o atendimento.

Ao agendar, a Central cria o **agendamento** e a **venda** da consulta. Na chegada, o check-in cria o **atendimento**, ligado aos dois. No fim, o `Finalizar atendimento` encerra os três de uma vez.

Este manual segue um paciente de exemplo por todas as telas, na ordem do dia. Cada etapa traz um quadro **O que muda**, com a situação de cada registro depois daquela etapa.

Para a visão de uma página só, com as etapas num quadro, veja o MAN-TRI-02, "Consulta particular, do começo ao fim".

A PERGUNTA QUE DECIDE

A sua clínica recebe antes ou depois da consulta?

Antes
É o padrão: a fila só anda com o pagamento lançado (etapa 6).

Depois
O pagamento entra nos Acertos finais. Sem ele, o atendimento não fecha (etapa 10).

NESTE MANUAL

1 O paciente pede a consulta
2 A recepção agenda
3 Confirmar a consulta
4 Abrir o caixa
5 O paciente chega
6 Receber o pagamento
7 Os exames antes da consulta e a sala da médica
8 A consulta
9 A médica encerra a parte dela
10 Acertos finais e Finalizar
11 A nota fiscal
12 Agendar o retorno
13 A pesquisa de satisfação
14 Fechar o caixa
15 Dúvidas frequentes

O caso deste manual. Um paciente de exemplo, sem convênio, marca uma consulta particular por telefone. O médico tem um **pacote padrão**, a consulta oftalmológica com tonometria e paquimetria (R$ 400,00 neste exemplo), que já vem escolhido ao agendar. O paciente paga em dinheiro na chegada, faz os dois exames antes de entrar, é atendido, a médica pede um retorno em 30 dias e, no fim do dia, a recepção fecha o caixa. Os prints são do ambiente de testes, com paciente e preços fictícios. Nomes de colunas, botões e tipos de prontuário podem ser um pouco diferentes na sua clínica: o manual avisa onde isso acontece.

1 O paciente pede a consulta

QUEM Recepção

TELA Agendamentos › Agendar, painel **Cliente**

DETALHES MAN-AGE-01 MAN-CLI-01

O pedido chega por telefone, WhatsApp, e-mail ou na própria recepção. Com o paciente na linha, abra a tela Agendar e ache o cadastro dele.

1. No menu, abra **Agendamentos › Agendar**. Confira o **Profissional** no painel Novo Agendamento: a tela abre no último profissional usado naquele computador.

2. No painel **Cliente**, clique em **Buscar**. Digite o nome, o telefone, o CPF ou o e-mail e clique em **Buscar**. Na linha do paciente, clique em **Selecionar**.

3. Paciente novo? Clique em **Novo Cliente** na mesma janela e cadastre. Preencha já o nome, o telefone, o e-mail, o CPF, a data de nascimento e o endereço: sem eles, o cadastro não pode ser marcado como revisado, e isso segura o fim do atendimento (etapa 10).

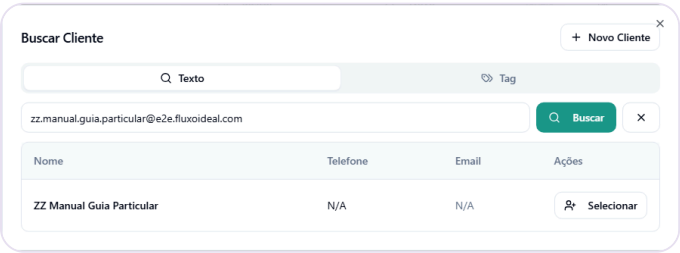


Figura 1. A busca do paciente. O botão Novo Cliente cadastra quem ainda não existe.

BOM SABER

Se o paciente tem um retorno ou itens já vendidos sem data, a Central mostra a janela **Pendências de** (nome do paciente) logo depois de você escolher. Para uma consulta nova, clique em **Ignorar e continuar**.

O QUE MUDA

AGENDAMENTO	**Ainda não existe**
VENDA	**Ainda não existe**
PACIENTE	**Cadastrado, se era novo**

2 A recepção agenda

QUEM	Recepção
TELA	Agendamentos › Agendar
DETALHES	MAN-AGE-01 · MAN-BAS-01

1. **Convênio.** A Central preenche sozinha: usa a primeira carteirinha do paciente com validade em dia. Sem carteirinha, o campo fica em **Particular**. Se o paciente tem convênio mas vai pagar esta consulta, troque para Particular agora, antes de dar qualquer desconto.

2. **Procedimento.** O painel Procedimentos já vem preenchido com o **item padrão**: o do profissional, se ele tiver um (um procedimento ou um pacote, definido no cadastro do profissional); senão, o da tabela de preço ou o da clínica. Aqui, o pacote padrão do médico: a consulta com tonometria e paquimetria. Confira e siga. Para trocar, tire o item com o **x**, clique no **+** do painel, escolha e clique em **Aplicar Seleção**. Sem item padrão nenhum, o painel vem vazio e você escolhe pelo **+**.

3. **Horário.** Na grade do dia, os horários em verde estão livres. Clique no horário combinado com o paciente.

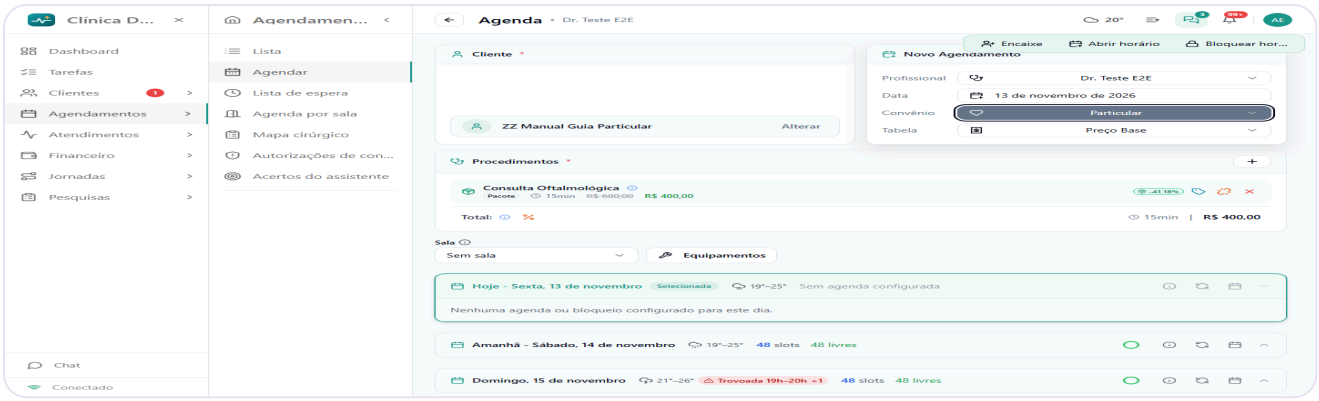


Figura 2. Paciente e convênio Particular escolhidos; o pacote padrão do médico já veio no painel Procedimentos. Embaixo, a grade do dia: verde é livre.

4 Abre a janela **Novo Agendamento**, com o resumo: paciente, profissional, data, início e fim, convênio, tabela, itens, tempo e total. Confira.

5 O **Título** já vem com o nome do paciente. Em **Canal de contato**, confira por onde ele pediu: vem marcado Telefone; troque se foi WhatsApp, E-mail, Presencial ou Outro. O **Motivo** é opcional.

6 Clique em `Salvar`. Aparece **Agendamento criado com sucesso** e a Central abre a Lista de agendamentos no dia.

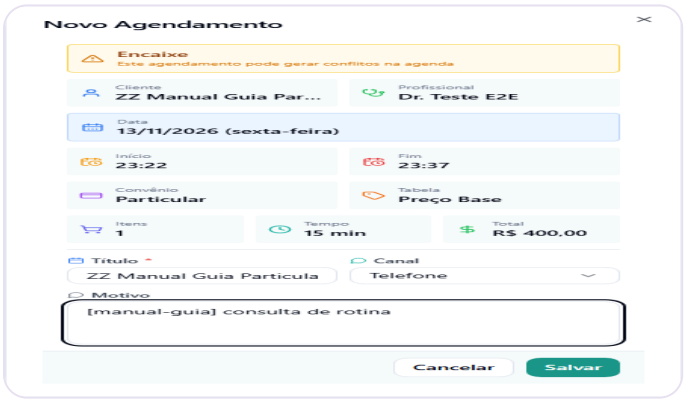


Figura 3. O último passo do agendamento: resumo, Título e Canal de contato.

Na Lista, clique na linha do paciente para abrir o agendamento. Ao lado do nome aparecem a situação, **Criado**, e a confirmação, **Não confirmado**. A aba **Venda** mostra a venda que nasceu junto.

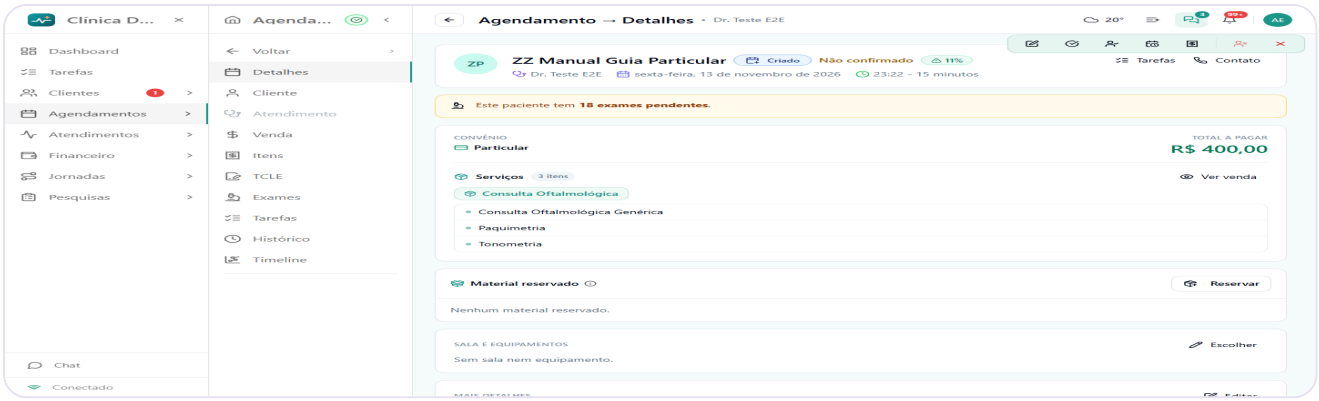


Figura 4. O agendamento recém-criado. No canto, a barra de ações: Confirmar, Chegou, Reagendar, Cancelar e as outras.

EVITE

- Somar a consulta avulsa por cima de um pacote padrão que já tem a consulta. A venda cobraria duas consultas. Quer só a consulta, sem os exames? Tire o pacote com o `x` e escolha a consulta.
- Criar outra venda em Vendas para este paciente. A venda do agendamento é a que recebe o pagamento e gera a nota fiscal. Outra venda duplicaria a cobrança.

DEPENDE DO PROFISSIONAL

- **Com procedimento ou pacote padrão** no cadastro do profissional (Configurações › Profissionais): ele vem escolhido sempre que esse profissional é agendado, antes do padrão da tabela e da clínica.
- **Sem padrão no profissional:** vale o item padrão da tabela de preço ou da clínica; sem nenhum, o painel vem vazio.
- O padrão só vem escolhido: tirar, trocar ou somar itens continua livre. Se o padrão não pode ser vendido na tabela do convênio escolhido, o painel avisa e pede outro item.

O QUE MUDA

AGENDAMENTO
Criado · Não confirmado

VENDA
Confirmada (esperando o check-in), com os itens do pacote (consulta, tonometria e paquimetria) agendados

ATENDIMENTO
Ainda não existe

3 Confirmar a consulta

QUEM **Recepção**, ou os **Assistentes** de confirmação, quando a clínica os liga

TELA O agendamento, botão **Confirmar**

DETALHES **MAN-AGE-02** **MAN-CFG-10**

Perto do dia, a recepção fala com o paciente. Ele confirmou que vem?

1. Abra o agendamento (Agendamentos › Lista, clique na linha) e clique em **Confirmar** na barra de ações, ou no próprio texto **Não confirmado**.

2. Na janela **Confirmar Agendamento**, clique em **Sim, confirmar agendamento**. O texto ao lado do nome passa para **Confirmado**, e a ação fica no Histórico.

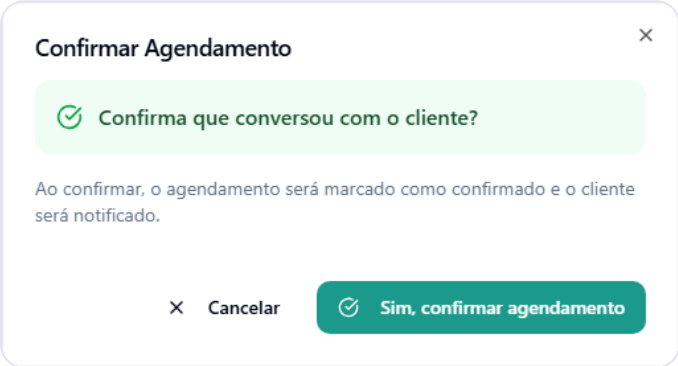


Figura 5. A confirmação pergunta se você conversou com o paciente.

DEPENDE DA CLÍNICA

- **Com os assistentes de confirmação ligados** (times Confirmação diária, Confirmação de presença e Lembrete rápido): eles convidam o paciente a confirmar pelo WhatsApp e passam à recepção só as respostas que pedem uma pessoa. A recepção confirma à mão quem respondeu por outro canal.
- **Sem os assistentes:** a recepção liga ou manda mensagem e confirma aqui.
- O paciente quer outro dia? Use **Reagendar**, não Cancelar: a venda continua a mesma (MAN-AGE-02).

O QUE MUDA

AGENDAMENTO
Criado · Confirmado

VENDA
Não muda

4 Abrir o caixa

QUEM Recepção, no começo do turno, antes do primeiro paciente

TELA Financeiro › Tesouraria › Caixa / Tesouraria

DETALHES MAN-PAG-04

No dia da consulta, antes de receber qualquer dinheiro, abra o caixa da recepção.

1. Clique em **Abrir caixa**, no topo à direita.

2. Em **Conta do caixa**, escolha a gaveta (por exemplo, "Caixa da recepção"). Em **Fundo de troco (R$)**, informe o dinheiro que já está na gaveta.

3. Clique em **Abrir caixa**. O caixa aparece na vista Hoje, com quem abriu e há quanto tempo.

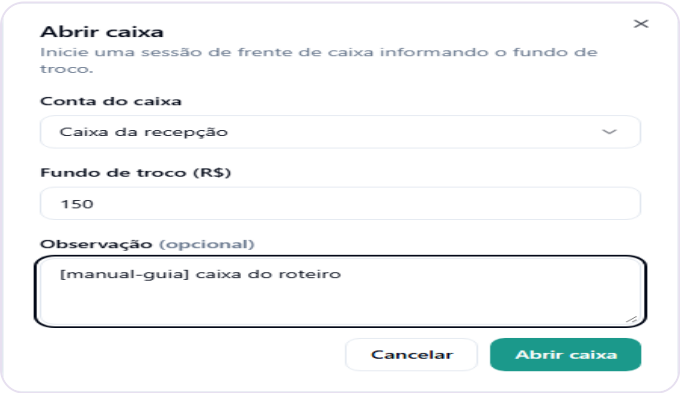


Figura 6. Abrir o caixa: a gaveta e o fundo de troco.

O QUE ISTO TRAVA

Dinheiro recebido antes da abertura não entra no caixa, e o fechamento acusa a falta. Cartão e PIX não passam pela gaveta: vão para a conta de recebimento da forma. Se a clínica não recebe em dinheiro, o caixa pode ficar fechado, sem prejuízo para o resto da consulta.

O QUE MUDA

CAIXA
Aberto, com o fundo de troco

AGENDAMENTO E VENDA
Não mudam

5 O paciente chega

QUEM Recepção

TELA **Atendimentos › Painel** (Painel de Atendimento), coluna **Agendado**

DETALHES **MAN-ATE-01**

O Painel de Atendimento mostra a visita de cada paciente do dia. Cada coluna é uma etapa; cada cartão, um paciente. Na coluna Agendado ficam os pacientes perto do horário (na configuração padrão, a partir de 30 minutos antes).

1 Na coluna **Agendado**, clique no cartão do paciente. Abre o resumo, com os botões **Mover para**. Clique em **Chegou**.



Figura 7. O cartão em Agendado. O mesmo Chegou existe no agendamento e na Lista de agendamentos.

2 Confira a janela **Confirmar Chegada**: o paciente, o profissional e o convênio com que ele foi agendado (Agendado como), os itens da venda e o total. Algo errado na venda? Use **Editar venda** ali mesmo.

3 Clique em **Confirmar Chegada**. Aparece **Check-in realizado** e o cartão passa para a coluna **Em espera**.

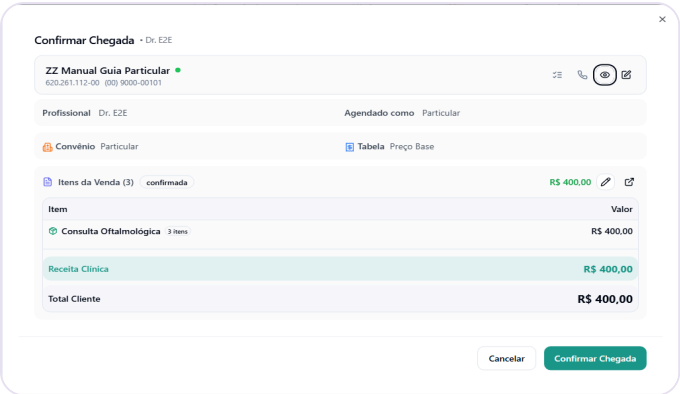


Figura 8. A janela Confirmar Chegada. Um lembrete amarelo aparece quando o paciente não tem como entrar no portal; ele não impede a chegada.

BOM SABER

- As colunas, os botões e quem pode usar cada um vêm da **Estrutura de Atendimento** da clínica (Configurações › Atendimento). Os nomes deste manual são os da configuração padrão.
- Clicou duas vezes em Confirmar Chegada? Não nasce um segundo atendimento: a Central avisa "Atendimento já existia para este agendamento".

O QUE MUDA

ATENDIMENTO
Nasce em Em espera, ligado ao agendamento e à venda

VENDA
Em andamento (esperando o fim do atendimento)

AGENDAMENTO
Segue aberto até o Finalizar

6 Receber o pagamento

QUEM — Recepção

TELA — Painel de Atendimento: o cartão em **Em espera**, **Mover para › Aguardando exames**, janela **Pagamentos**

DETALHES — **MAN-PAG-01** **MAN-ATE-01** **MAN-PAG-04**

Na configuração padrão, o paciente paga antes de entrar: o primeiro passo depois da chegada abre a janela Pagamentos, e a fila só anda com a situação financeira da venda em dia.

1. Clique no cartão em **Em espera** e, em Mover para, em **Aguardando exames**. Abre a janela **Pagamentos**, com o que falta pagar. O botão **Prosseguir** fica apagado.

2. Escolha a forma (aqui, **Dinheiro**) e confira o valor: ele já vem com tudo o que falta.

3. Clique em **Criar Pago**: o pagamento nasce já recebido. O Prosseguir acende sozinho, sem recarregar a tela.

4. Clique em **Prosseguir**. O cartão vai para **Aguardando exames**.

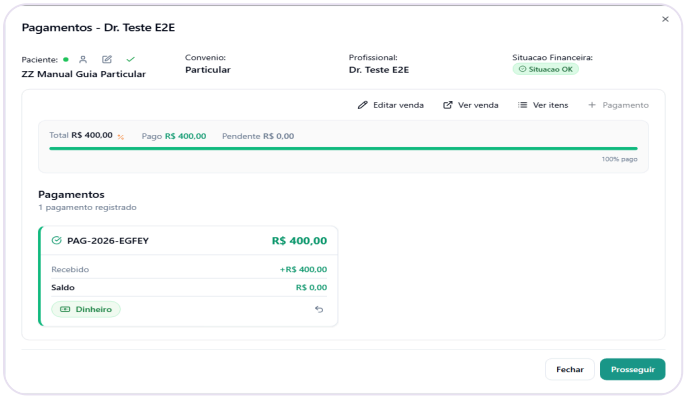


Figura 9. O pagamento lançado na janela Pagamentos. Com a situação em dia, o Prosseguir libera.

DEPENDE DA CLÍNICA E DO PACIENTE

- **Vai pagar depois?** Use **Criar Pendente**, com vencimento futuro. Parcela com vencimento futuro não segura a fila; parcela que vence hoje, vencida ou valor sem pagamento lançado seguram.
- **Cartão parcelado, outra pessoa pagando ou mais de uma forma:** lance pelo botão **Pagamento** no topo da venda (aba Venda do agendamento), que tem parcelamento e o campo Quem pagou. A nota fiscal sai no nome de quem pagou (MAN-PAG-01).
- **A clínica recebe no fim da consulta?** A Estrutura de Atendimento pode não ter a janela Pagamentos neste passo. Aí o pagamento entra nos Acertos finais (etapa 10), que também só fecham com a situação em dia.
- **Dinheiro** entra sozinho no caixa aberto como "Venda recebida em dinheiro". Cartão e PIX, não.

O QUE MUDA

VENDA

Paga: falta pagar R$ 0,00, com o pagamento recebido

ATENDIMENTO

Aguardando exames

CAIXA

+ o valor pago na gaveta (R$ 400,00 neste exemplo, em dinheiro)

NOTA FISCAL

Prevista, se a emissão pelos agentes está ligada (etapa 11)

7 Os exames antes da consulta e a sala da médica

QUEM — Recepção ou quem faz os exames, e a Médica

TELA — Painel de Atendimento, botão **Mover para** de cada cartão; janela **Procedimentos Pre-consulta**

DETALHES — **MAN-ATE-01** **MAN-ATE-02** **MAN-ATE-06**

1 **Abrir os exames.** Com o cartão em Aguardando exames, clique nele e, em Mover para, em **Aguardando consulta**. Abre a janela **Procedimentos Pre-consulta**, com os itens da venda. O selo **Pré** marca o que precisa estar feito antes da consulta (aqui, a tonometria). Enquanto ele não estiver feito, o aviso amarelo diz "Há procedimentos pré pendentes" e o **Prosseguir** fica apagado.

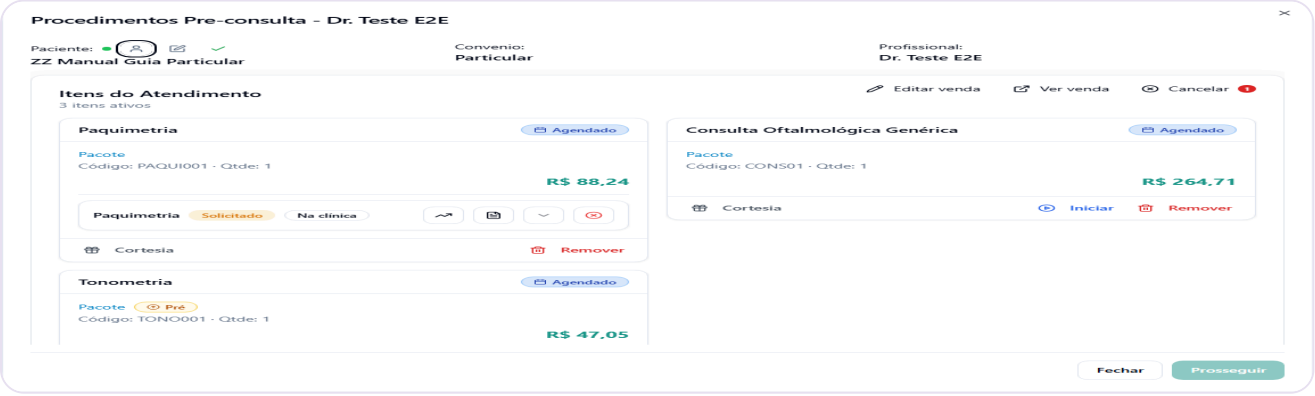


Figura 10. Os itens do pacote na janela Procedimentos Pre-consulta. Os exames trazem o cartão do exame, com os botões dele.

2 **Registrar o resultado de cada exame.** Exame não tem Iniciar nem Concluir: ele termina quando o resultado é registrado. Na linha da tonometria, clique em **Registrar resultado** (o ícone de folha). Na janela **Registrar resultado**, escolha **Digitar manualmente** (ou cole o texto do laudo, ou envie a imagem ou o PDF do aparelho), preencha os valores e clique em **Registrar**. Faça o mesmo na paquimetria.

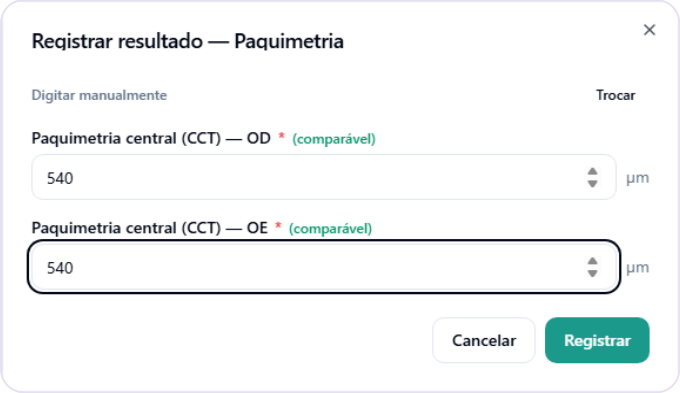


Figura 11. O resultado da tonometria, digitado à mão. Os campos são os do tipo de exame cadastrado pela clínica.

3 **Seguir para a consulta.** Com o resultado registrado, o item do exame passa para **Concluído** sozinho, o aviso amarelo some e o **Prosseguir** acende, sem recarregar a tela. Clique em **Prosseguir**: o cartão vai para **Aguardando consulta**.

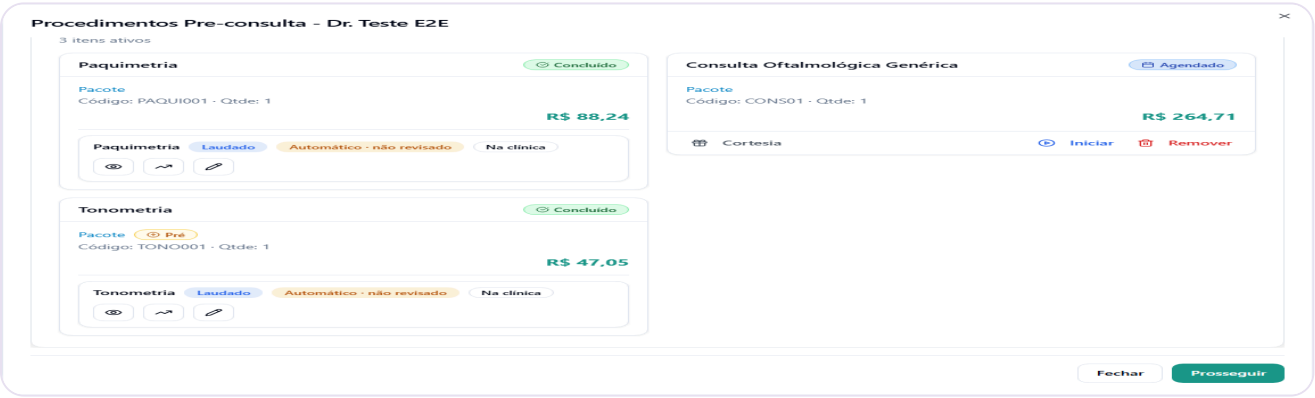


Figura 12. Exames feitos: o Prosseguir acende. A consulta segue em aberto, para a médica.

EVITE

O botão **Concluir** do topo da janela, para os exames. Ele conclui de uma vez tudo o que está em aberto, inclusive a consulta, que é da médica (etapa 8). Exame se conclui pelo resultado, na linha dele.

4 **A médica chama.** Quando está pronta, a médica clica em **Próximo Cliente** (topo do painel, atalho Alt+P) e a recepção recebe o aviso Próximo Cliente Solicitado. O paciente entra e o cartão vai, por **Mover para › Em atendimento**, para a coluna **Em atendimento**. Este passo não abre janela.

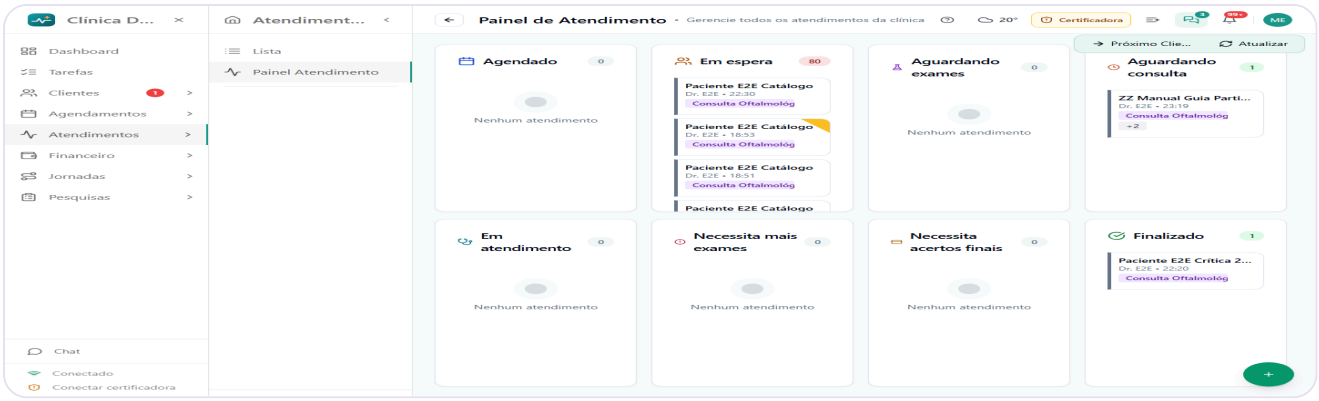


Figura 13. O painel visto pela médica. O paciente está em Aguardando consulta.

DEPENDE DA CONSULTA E DA CLÍNICA

- **Sem exames antes da consulta** (só a consulta, por exemplo): a janela mostra só a consulta e o Prosseguir já vem aceso.
- **Procedimento Pré que não é exame** (um preparo, por exemplo): ele tem os botões Iniciar e Concluir na linha dele.
- **O exame não vai ser feito hoje?** Use Cancelar exame na linha dele: o item fica cancelado e não segura o Prosseguir.
- Quais itens são Pré e quais exames vêm com o pacote é cadastro da clínica (procedimentos, pacotes e tipos de exame).

O QUE ISTO TRAVA

Item Pré sem concluir (o exame sem resultado) segura o paciente em Aguardando exames. Se o procedimento exige um termo de consentimento (TCLE obrigatório) e ele não está assinado, o atendimento não passa para Em atendimento. O paciente assina antes (MAN-DOC-01). Numa consulta comum, em geral não há TCLE. Com a regra de autorização de convênio ligada, ela só vale para convênio, não para a consulta particular.

O QUE MUDA

EXAMES
Resultado registrado (tonometria e paquimetria), no histórico do paciente

VENDA
Itens dos exames: **Concluído**; a consulta segue agendada

ATENDIMENTO
Aguardando consulta → Em atendimento

AGENDAMENTO
Não muda

8 A consulta

QUEM	Médica
TELA	O atendimento aberto (duplo clique no cartão, ou **Ver Detalhes Completos**): abas **Prontuário**, **Itens** e **Retornos**
DETALHES	**MAN-ATE-02** **MAN-ATE-04** **MAN-ATE-03**

O atendimento tem o menu à esquerda (Prontuário, Itens, Pagamentos, Anamnese, Exames, Documentos, Retornos, TCLE, Checklist) e, no topo, os botões da aba aberta.

1. **Prontuário.** Na aba Prontuário, escolha o tipo de prontuário (os tipos são os modelos da clínica). Escreva e clique em **Salvar** (ou Ctrl + S). Quando não há nada novo, o botão mostra **Salvo**.

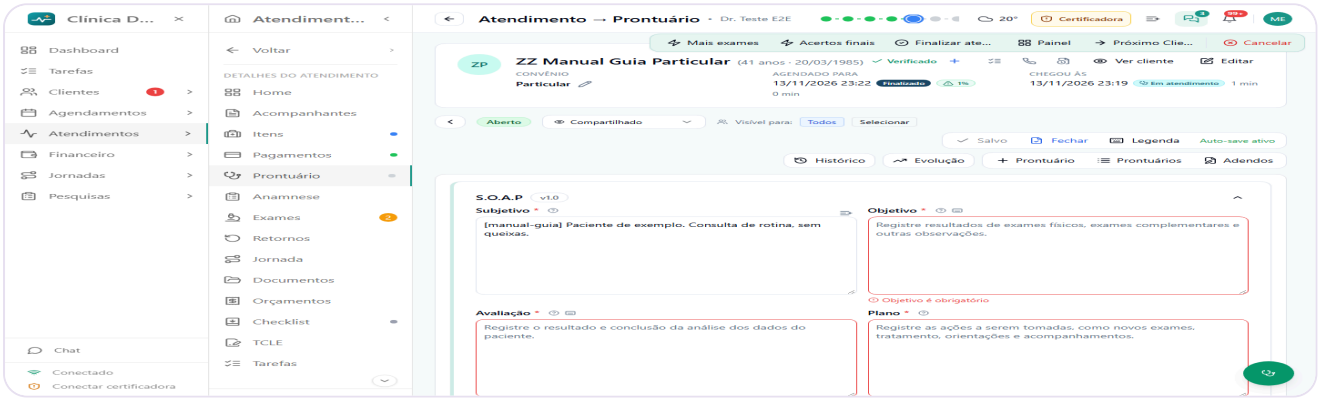


Figura 14. O prontuário da consulta, salvo. O tipo de formulário é o que a clínica cadastrou.

2. **Concluir a consulta.** A consulta é um item da venda e precisa ser concluída. Na aba **Itens**, clique em **Iniciar** no item da consulta e, ao terminar, em **Concluir**. O selo do item passa para **Concluído**.

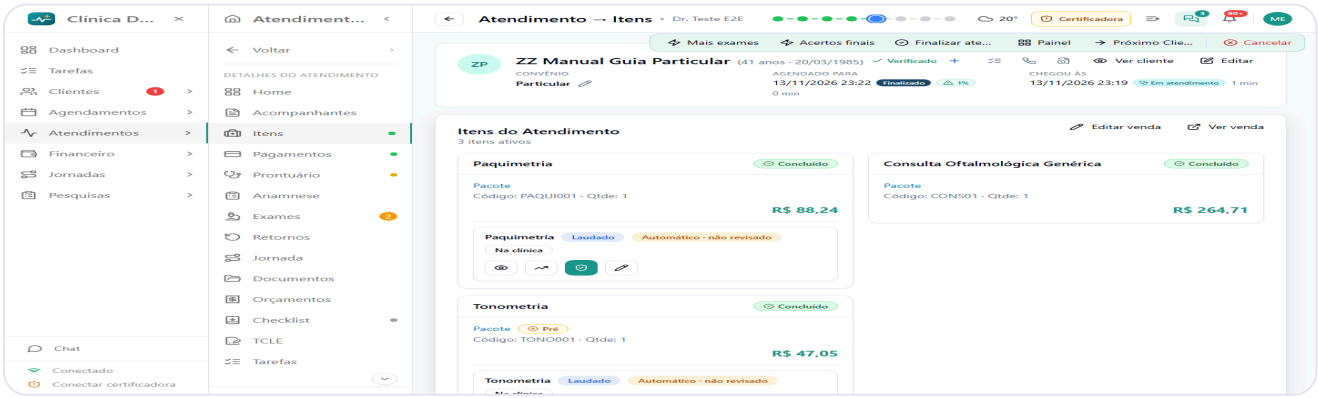


Figura 15. A consulta concluída na aba Itens. É o passo que mais se esquece, e o que mais segura o fim do atendimento.

3 **O retorno.** O paciente precisa voltar? Na aba **Retornos**, clique em `Adicionar retorno`. Na janela **Configurar Retorno**, escolha a **Data Sugerida** (o atalho `+30d` preenche daqui a 30 dias); a **Validade para agendar** é sugerida sozinha. O item de retorno padrão da clínica já vem, com a cortesia combinada (100% é cortesia total). Clique em `Criar Retorno`.

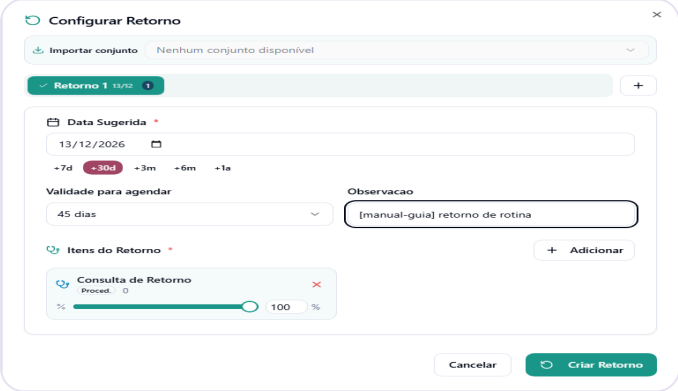


Figura 16. Configurar Retorno: data sugerida, até quando agendar e o item da volta.

BOM SABER

- Receitas, atestados e pedidos de exame saem da aba **Documentos**, a partir dos modelos da clínica (MAN-ATE-04).
- Precisa de outro exame no meio da consulta? Mover para `Mais exames` leva o paciente para Necessita mais exames e, feito o exame, ele volta a Aguardando consulta (MAN-ATE-02).
- O prontuário pode ficar aberto: quem fechar o atendimento escolhe o que fazer com ele (etapa 10). Fechado, ele não se edita mais; o que faltar entra como adendo.

O QUE MUDA

VENDA
Item da consulta: **Concluído**

RETORNO
Pendente, com prazo para agendar

ATENDIMENTO
Em atendimento

9 A médica encerra a parte dela

QUEM Médica

TELA Painel de Atendimento, cartão em **Em atendimento**, Mover para

DETALHES MAN-ATE-02

Na configuração padrão, só a médica tira o paciente de Em atendimento. Ela tem dois caminhos:

- **Mover para** Acertos finais **:** o paciente vai para a coluna **Necessita acertos finais** e a recepção faz o fechamento (etapa 10). É o caminho deste manual.
- **Mover para** Finalizar atendimento **:** a própria médica abre os Acertos finais e fecha tudo ali.



Figura 17. O cartão em Em atendimento, com os caminhos de saída da médica.

Se a médica ainda tem prontuário aberto neste atendimento, a Central pergunta antes de mover. Isso vale quando a Estrutura de Atendimento confere o prontuário nessa passagem. As opções são:

- Fechar todos com assinatura, com o certificado digital conectado;
- Fechar todos sem assinatura;
- Deixar abertos e continuar: a Central fecha o prontuário sozinha depois.

O QUE ISTO TRAVA

A passagem pode abrir janelas de conferência, uma de cada vez, conforme a Estrutura de Atendimento da clínica: **Pagamentos** (a situação financeira) e **Procedimentos**. Em cada uma, clique em Prosseguir. Na Procedimentos, o Prosseguir só libera com todos os procedimentos concluídos. Consulta sem o Concluir (etapa 8) segura aqui.

O QUE MUDA

ATENDIMENTO
Necessita acertos finais

VENDA E AGENDAMENTO
Não mudam

10 Acertos finais e Finalizar

QUEM `Recepção` (ou a médica)

TELA Painel de Atendimento, cartão em **Necessita acertos finais**, `Mover para › Finalizar atendimento`, janela **Acertos finais**

DETALHES `MAN-ATE-02` `MAN-ATE-03`

1. Clique no cartão e, em Mover para, em `Finalizar atendimento`. Se ainda houver prontuário aberto de quem está fechando, a Central pergunta antes: fechar com assinatura, fechar sem assinatura ou deixar abertos e continuar.

2. A janela **Acertos finais** abre na aba **Status**, com quatro conferências: situação financeira, procedimentos, cliente e checklist. Cada uma fica verde ou vermelha.

3. Resolva o que estiver vermelho ali mesmo. O mais comum na primeira visita é `Cliente não revisado`: clique, confira os dados e responda `Sim, confirmar` em "Validar os dados do cliente". As abas Pagamentos, Procedimentos, Checklist e Retornos resolvem os outros pontos.

4. Com tudo verde, clique em `Confirmar`. Se houver retorno ainda sem horário, a Central avisa em **Pendências** e pergunta se quer finalizar assim mesmo: `Confirmar mesmo assim`. O retorno continua pendente para a recepção agendar depois (etapa 12).

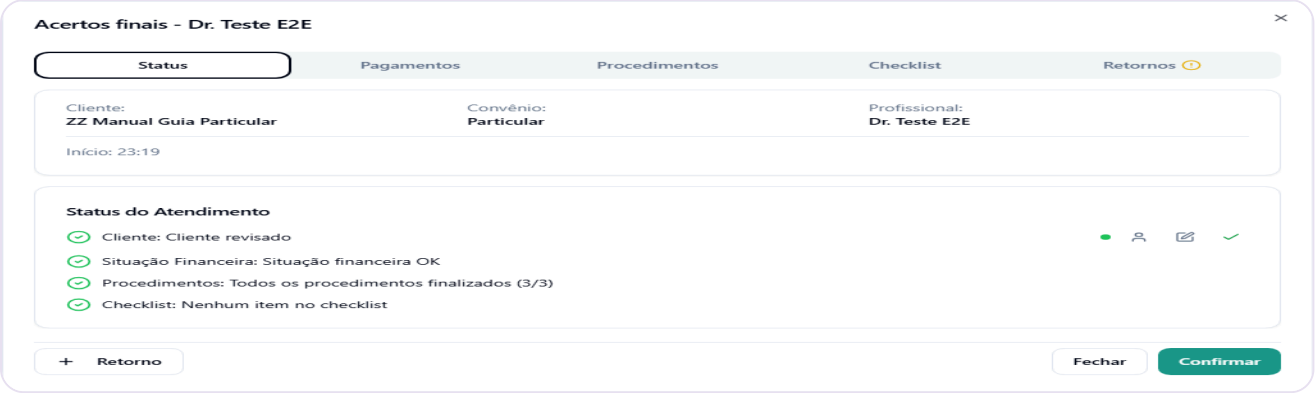


Figura 18. Os Acertos finais com tudo em dia. Embaixo, o botão Retorno cria um retorno, se a médica não criou.

O QUE ISTO TRAVA

- **Situação financeira:** valor sem pagamento lançado, parcela vencida ou que vence hoje. É aqui que a clínica que recebe no fim lança o pagamento (aba Pagamentos), como na etapa 6.
- **Procedimentos:** item não concluído nem cancelado. Na tela: "Há procedimentos pendentes (0/1 finalizados)".
- **Cliente:** cadastro sem revisão. Sem nome, telefone, nascimento, CPF e endereço, ele não pode ser revisado.
- **Checklist:** item do checklist do atendimento sem marcar.

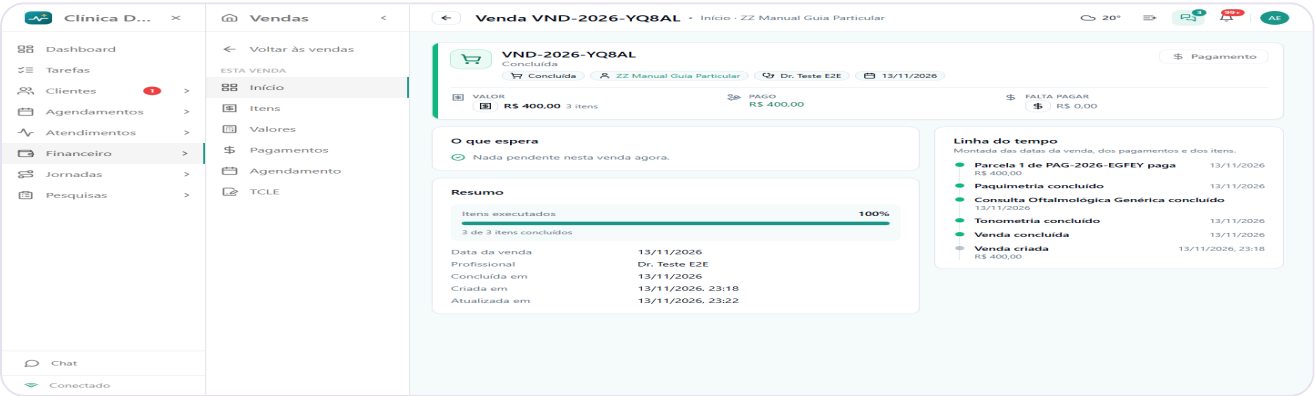


Figura 19. A venda depois do Finalizar: Concluída, sem nada a pagar.

O QUE MUDA

ATENDIMENTO
Finalizado, só de leitura; o cartão vai para Finalizado

AGENDAMENTO
Finalizado

VENDA
Concluída

PESQUISA
Convite agendado, se o envio automático está ligado (etapa 13)

NOTA FISCAL
Formada, com o serviço feito (etapa 11)

11 A nota fiscal

QUEM Faturamento

TELA **Financeiro › Fiscal & Convênios › Notas Fiscais (NFS-e)** (Mesa de Notas). Na página do pagamento, a linha **Notas fiscais** leva à nota.

DETALHES **MAN-FIN-01** **MAN-FIN-06**

Ninguém digita esta nota. Com a **Emissão automática pelos agentes** ligada, o pagamento da etapa 6 virou uma nota **prevista**, no nome de quem pagou. Com a consulta feita, a nota se forma e segue as regras da clínica: vai para **Revisar** ou direto ao governo.

1. Abra a Mesa de Notas. Na vista **Hoje**, o grupo **Revisar** traz as notas que esperam conferência. Para achar a do paciente, use a vista **Lista** e busque pelo nome ou pelo CPF.

2. Clique na nota para abrir o painel dela: a venda, os pagamentos e a história da nota.

3. Se ela está em Revisar, clique em **Revisar e emitir**, confira o valor e clique em **Confirmar e emitir**. A nota vai para a fila e depois ao governo. Autorizada, o painel oferece **Enviar por e-mail** a quem pagou.

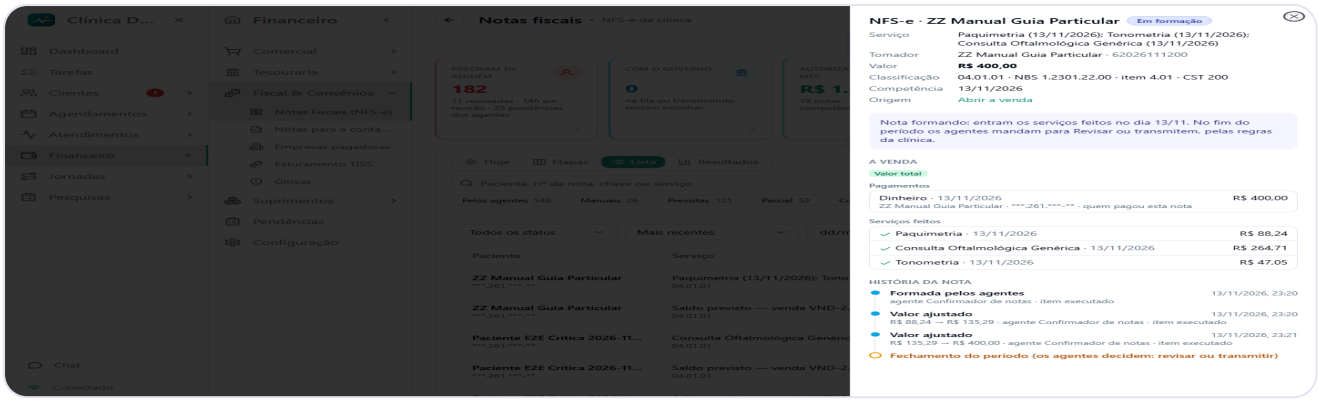


Figura 20. A nota da consulta na Mesa de Notas, com o painel aberto à direita.

DEPENDE DA CLÍNICA

- **Emissão automática pelos agentes ligada** (configuração fiscal): a nota nasce do pagamento, como acima. As regras do time "Notas fiscais", em Agentes, dizem quais vão direto ao governo e quais passam por Revisar.
- **Desligada:** nenhuma nota nasce sozinha. Quem emite cria pelo botão `+` da Mesa, em `Nova NFS-e`.
- **A clínica ainda não emite pela Central:** a configuração fiscal (certificado, CNPJ, códigos do serviço) vem antes. O passo a passo está no MAN-FIN-06.

O QUE MUDA

NOTA FISCAL	**Prevista → Revisar ou com o governo → Autorizada**
VENDA E ATENDIMENTO	**Não mudam**

12 Agendar o retorno

QUEM	Recepção
TELA	**Minhas pendências** (o sino no topo), vista **Lista**, tipo **Retorno**
DETALHES	MAN-ATE-03 · MAN-AGE-01

O retorno criado pela médica fica à espera de um horário. A recepção o encontra nas pendências e agenda dentro do prazo, que aparece como **Agendar até**.

1 Clique no sino (Minhas pendências) e passe para a vista **Lista**. Escolha o tipo **Retorno** ou busque pelo nome do paciente. A linha mostra o que falta (1º retorno para agendar), o prazo (Agendar até) e a urgência. 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.

2 Clique na linha do paciente. Abre o painel da pendência, com o cartão do retorno: o prazo (Agendar até), a data sugerida e, à direita, o ícone de calendário com **+** (Agendar retorno). Clique nele.

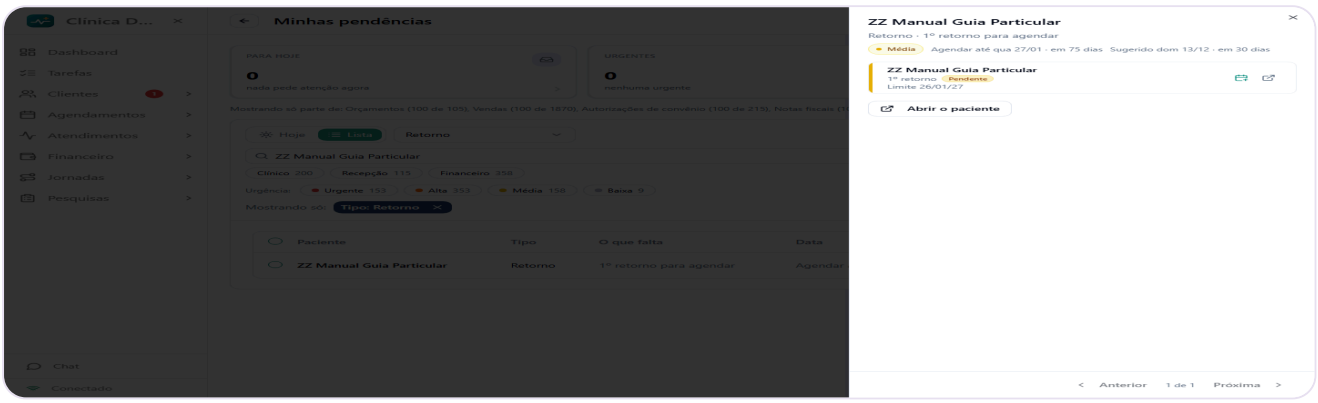


Figura 21. O retorno do paciente nas pendências. No painel, o ícone de calendário com + agenda o retorno.

3 Abre **Selecionar Horário para Agendamento de Retorno**, já no dia sugerido e com a profissional do atendimento. Troque o dia pelas setas, se precisar, e clique num horário livre.

4 Abre a janela **Novo Agendamento**, como na etapa 2, já com os itens do retorno e a cortesia. Confira e clique em Salvar .



Figura 22. A janela de horários do retorno. Sem horário livre, use Encaixe.

O QUE ISTO TRAVA

O retorno vence no dia seguinte ao Agendar até, mesmo que já esteja agendado. Escolha um dia que também caia dentro do prazo. Vencido, ele some das pendências e não pode mais ser agendado pela Central.

OUTROS CAMINHOS

O retorno também pode ser agendado na hora, na aba Retornos dos Acertos finais, ou pela tela Agendar: ao escolher o paciente, a janela de pendências oferece o retorno (botão Selecionar).

O QUE MUDA

RETORNO	**Agendado**
NOVO AGENDAMENTO	**Criado · Não confirmado**, com a sua venda e a cortesia do retorno
CONSULTA DE HOJE	**Não muda** (finalizada)

13 A pesquisa de satisfação

QUEM	**Automático** o convite; o paciente responde; a gestão acompanha
TELA	**Pesquisas**: Envios, Resultados e Configuração
DETALHES	**MAN-COM-01** **MAN-PAC-05**

Ninguém precisa fazer nada nesta etapa. O Finalizar da etapa 10 agendou um convite da pesquisa ativa para o horário do fim do atendimento mais o atraso configurado. Na hora, o paciente recebe um e-mail com o link e responde pelo celular.

1. Para acompanhar, abra **Pesquisas › Envios**. O convite do paciente aparece no topo, como **Agendado**; depois, **Enviado** e, quando ele responde, **Respondido**.

2. As respostas caem em **Pesquisas › Resultados**, com a média de cada pergunta.

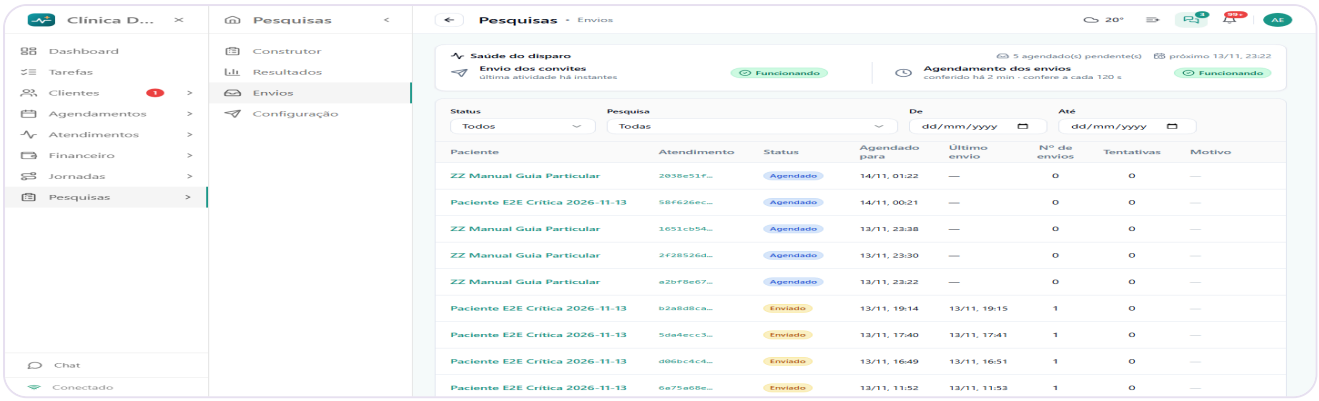


Figura 23. A fila de convites. Em cima, a Saúde do disparo.

O QUE ISTO TRAVA

Sem o **Envio automático** ligado (Pesquisas › Configuração), nenhum convite é agendado, e os atendimentos finalizados nesse período não recebem convite depois. Sem pesquisa Ativa no Construtor, também não há o que enviar. Paciente sem e-mail no cadastro não recebe o convite.

O QUE MUDA

CONVITE

Agendado → Enviado → Respondido

14 Fechar o caixa

QUEM	Recepção, no fim do turno
TELA	Financeiro › Tesouraria › Caixa / Tesouraria, botão Fechar no cartão do caixa
DETALHES	MAN-PAG-04

1. Conte o dinheiro em espécie da gaveta.

2. Na vista Hoje, clique em Fechar no cartão do caixa. A janela **Fechar caixa** mostra o **Esperado na gaveta**: fundo de troco mais o dinheiro recebido (o que a consulta recebeu), mais suprimentos, menos sangrias.

3. Em **Saldo contado (R$)**, digite o que contou. A **Divergência prevista** mostra a diferença: positiva é sobra; negativa, falta.

4 Clique em **Fechar caixa**. Se houver diferença, reconte antes e explique na Observação.



Figura 24. Fechar o caixa: o esperado, o contado e a diferença.

O fechamento entra na vista **Sessões**, com o esperado, o contado e a divergência.

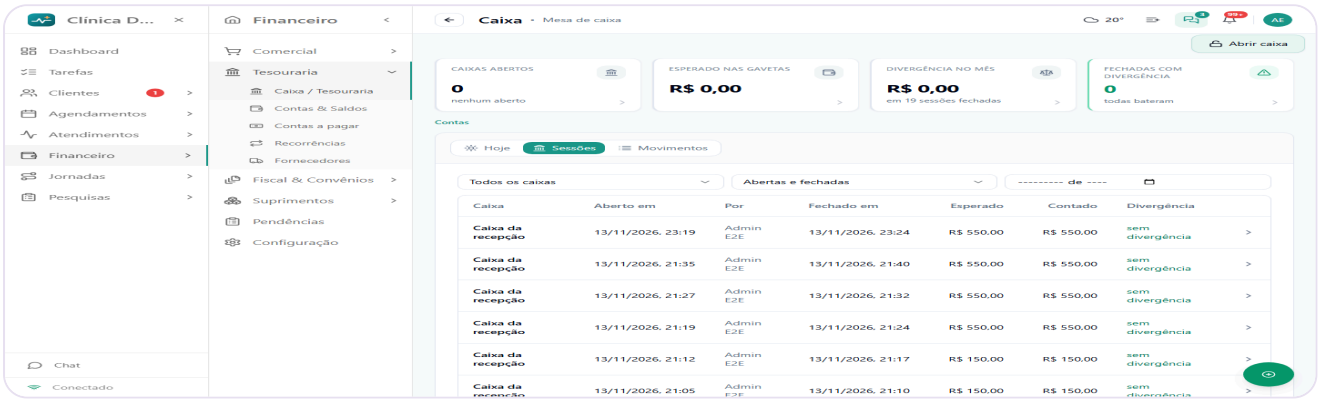


Figura 25. O caixa do dia fechado, sem divergência.

EVITE

Deixar o caixa aberto para o dia seguinte: ele mistura o dinheiro de dois dias. Caixa fechado não reabre.

O QUE MUDA

CAIXA

Fechado, com o contado e a divergência

15 Os três registros, do começo ao fim

A situação de cada registro depois de cada etapa, numa tabela só.

	DEPOIS DE…	AGENDAMENTO	VENDA	ATENDIMENTO
2	**Agendar**	Criado · Não confirmado	Confirmada	–
3	**Confirmar**	Criado · Confirmado	Confirmada	–
5	**Chegou**	Aberto	Em andamento	Em espera
6	**Pagamento**	Aberto	Em andamento, paga	Aguardando exames
7	**Exames e sala**	Aberto	Em andamento, paga, exames concluídos	Em atendimento
8	**Consulta**	Aberto	Consulta concluída	Em atendimento
9	**Médica encerra**	Aberto	Consulta concluída	Necessita acertos finais
10	**Finalizar**	Finalizado	Concluída	Finalizado

16 Dúvidas frequentes

O paciente não aparece na coluna Agendado.

A coluna mostra só quem está perto do horário. Use Atualizar no topo do painel, ou faça a chegada pelo agendamento, com o botão Chegou.

O Prosseguir da janela Pagamentos não libera.

Ainda há valor sem pagamento lançado, ou uma parcela que vence hoje ou já venceu. Lance o pagamento, ou crie a parcela com vencimento futuro (Criar Pendente).

O Prosseguir da janela Procedimentos Pre-consulta não libera.	Falta concluir um item Pré. Se é exame, registre o resultado na linha dele (ou cancele o exame que não será feito). O botão Concluir do topo não é o caminho: ele concluiria também a consulta.
Agendei e a venda veio com a consulta duas vezes.	O pacote padrão do profissional já tinha a consulta, e outra foi somada por cima. Tire a consulta avulsa da venda (Editar venda) antes de receber.
O Confirmar dos Acertos finais não libera e está tudo pago.	Veja a aba Status. Quase sempre é a consulta sem o Concluir (aba Procedimentos) ou o cadastro do paciente sem revisão.
Recebi em dinheiro e não entrou no caixa.	O caixa estava aberto na hora do pagamento? A forma registrada foi Dinheiro? Havia outro caixa aberto ao mesmo tempo? (MAN-PAG-04)
A nota fiscal não apareceu.	Com os agentes, ela fica prevista até o serviço ser feito. Procure pelo paciente na vista Lista da Mesa de Notas. Se a emissão automática está desligada, ninguém criou a nota ainda (MAN-FIN-01).
O paciente diz que não recebeu a pesquisa.	Em Pesquisas › Envios, procure o nome. Agendado: ainda não deu a hora. Enviado: peça para olhar o spam. Sem linha nenhuma: o envio automático estava desligado ou o atendimento não foi finalizado.
O paciente vai pagar depois. Mesmo assim o atendimento fecha?	Fecha, se a parcela tiver vencimento futuro. Parcela que vence hoje, vencida ou valor sem pagamento lançado seguram o Finalizar.

Ao salvar o retorno, apareceu "Profissional não está habilitado para o procedimento".	A profissional não faz o procedimento do retorno pelo cadastro dela (especialidades e exceções). Escolha outra profissional ou peça a quem administra a clínica para ajustar o cadastro (manual MAN-CFG-01).

EVITE

- Criar outra venda em Vendas para quem já foi agendado.
- Usar Atendimento Avulso para quem tem agendamento: nasce outra venda.
- Encerrar a consulta sem o Concluir no item.
- Receber dinheiro com o caixa fechado.