ASSISTENTE DE IA

A IA *no time* da clínica

Onde a IA trabalha com a equipe na Central, como ler o que ela mostra e o que vale quando a clínica conecta um assistente de fora.



Para **médicas e gestão** Código **MAN-IA-01** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

A IA mostra e prepara. Quem decide é a pessoa.

Na Central, a IA trabalha por meio dos **agentes** da clínica: ela prevê o risco de um horário vagar, manda avisos, sugere ações e espera a aprovação de alguém.

A clínica também pode conectar um **assistente de IA de fora**, como o Claude. Ele consulta a Fluxo Ideal com o login de quem pede e só enxerga o que essa pessoa enxerga.

Nos dois casos, a IA não decide no lugar da equipe. O que grava alguma coisa passa por uma pessoa.

A PERGUNTA QUE DECIDE

A IA pode fazer isso sozinha?

Mostrar e sugerir
Sim: previsão, aviso, resumo, prévia do que vai mudar.

Decidir e gravar
Não: aprovar, confirmar e responder ao paciente ficam com a equipe.

NESTE MANUAL

1 Onde a IA aparece na Central
2 O selo de risco na agenda
3 Avisos e aprovações
4 Um assistente de fora, como o Claude
5 O que a IA não faz
6 Dúvidas frequentes

1 Onde a IA aparece na Central

Ninguém precisa abrir uma tela de IA para usar a IA. Ela aparece no meio do trabalho, nos lugares abaixo.

ONDE	O QUE A IA FAZ	PARA SABER MAIS
Agenda	Um selo com a chance de o horário vagar: o paciente faltar ou cancelar em cima da hora.	Seção 2

ONDE	O QUE A IA FAZ	PARA SABER MAIS
Acertos do assistente	Compara o que o selo dizia antes de cada consulta com o que aconteceu.	MAN-IA-02
Avisos na tela	Um agente avisa quem precisa agir, com botões que levam à tela certa.	Seção 3
Fila de aprovação	O agente sugere uma ação e espera uma pessoa aprovar.	Seção 3 e MAN-CFG-10
Aprovação de desconto	Quem aprova é avisado quando um desconto passa do limite.	MAN-VEN-07
Configuração	Ligar, desligar e ajustar os agentes da clínica.	MAN-CFG-10

BOM SABER

Cada clínica liga os agentes que quer. Se algo deste manual não aparece na sua Central, o agente pode estar desligado ou o seu perfil pode não ter acesso. Quem administra a clínica confere em **Configuração › Inteligência Artificial › Agentes (IA)**.

2 O selo de risco na agenda

O assistente estuda o histórico da própria clínica e calcula, para cada agendamento, a chance de o horário vagar.



Figura 1. O selo aberto na ficha do agendamento: a chance, a divisão entre cancelar, faltar e comparecer, e os motivos.

1. **Veja o número.** O selo mostra a chance de o horário vagar. Na lista da agenda, ele só aparece nas faixas **Atenção** e **Risco alto**. Na ficha do agendamento e do atendimento, aparece sempre.

2. **Passe o mouse.** Aparece a divisão: cancelar em cima da hora, faltar e comparecer, somando 100%.

3. **Clique no selo.** Em **Por que esse número**, a seta para cima marca o que aumenta o risco e a seta para baixo, o que reduz.

Por padrão, a faixa **Atenção** começa em 20% e a **Risco alto** em 30%. A clínica pode usar outras faixas. Mudou a data, a confirmação, o convênio, o encaixe, o retorno ou o paciente do agendamento: o número antigo sai na hora e o selo volta quando o assistente refaz a conta. Depois que a consulta fecha, o selo passa a dizer **Previsão antes da consulta**.

EVITE

Usar o selo para recusar um paciente ou tratá-lo de forma diferente. A própria tela avisa: é apoio à decisão. Use o selo para agir antes, por exemplo, confirmando a presença com antecedência.

3 Avisos e aprovações

Alguns agentes chamam uma pessoa da equipe. O clique é sempre dessa pessoa.

Avisos na tela. O agente pode mostrar um cartão rápido no canto da tela ou uma janela com texto e botões. Um botão leva a uma tela da Central, como o orçamento que acabou de ser aprovado. Outro devolve a sua resposta ao agente, que segue o trabalho com a escolha que você fez. O aviso que precisa de resposta volta quando você abre a Central de novo, até alguém responder.

Fila de aprovação. Agentes no modo **Propor** não agem sozinhos: deixam a sugestão em `Configuração › Inteligência Artificial › Agentes (IA)`, aba `Fila de aprovação`. Quem tem acesso aprova ou rejeita cada uma. O passo a passo está no **MAN-CFG-10, "Assistentes de IA da clínica"**.



Figura 2. A Fila de aprovação. Aqui, sem nada pendente.

4 Um assistente de fora, como o Claude

A Fluxo Ideal tem uma porta própria para assistentes de IA. Por ela, o assistente consulta a agenda, os pacientes, as vendas e o financeiro da clínica e prepara ações, sempre em nome de quem pediu.

Como conectar. A equipe da Fluxo Ideal passa o endereço do servidor da sua clínica e a senha do cliente, e libera os perfis que vão usar. Com isso, a clínica cadastra o conector no Claude e cada pessoa entra com o mesmo usuário e senha da Central. O passo a passo está no **MAN-IA-03, "Conectar o Claude à Fluxo Ideal"**.

AGENDA

"Que horários a doutora tem livres na próxima terça?"

ATENDIMENTO

"O que está pendente nos meus atendimentos de hoje?"

PACIENTES

"Tem paciente cadastrado em duplicidade?"

FATURAMENTO

"Quais glosas estão perto do prazo de recurso?"

FINANCEIRO

"Qual o saldo do caixa hoje?"

GESTÃO

"Compare o faturamento deste mês com o do mês passado."

O QUE VALE EM TODO PEDIDO

- **As suas permissões.** O assistente age com o seu login e só vê e faz o que o seu perfil permite. A recepção não enxerga o que é da gestão.
- **Prévia antes de gravar.** O pedido que muda alguma coisa, como remarcar uma consulta, começa mostrando o que vai fazer. Só grava com o seu ok.
- **Dados pessoais protegidos.** Nos textos livres, CPF, telefone e e-mail chegam ocultos para a IA.
- **Prontuário fora do alcance.** O assistente pode registrar a evolução que a médica ditar, mas não lê o prontuário de volta.
- **Tudo registrado.** Cada pedido fica guardado com quem pediu, o quê e quando.

5 O que a IA não faz

Há ações que nenhum agente da clínica faz sozinho, mesmo que alguém dê a

permissão. Elas ficam com uma pessoa.

SEMPRE COM UMA PESSOA

- Responder ao paciente numa conversa e mandar e-mail direto a ele ou documento do paciente por e-mail.
- Emitir nota fiscal, pagar, estornar e mexer no caixa (sangria, suprimento, fechamento).
- Enviar a cobrança ao convênio e responder glosa.
- Criar acessos, cadastrar profissional e exportar os dados da clínica.

BOM SABER

Os agentes da clínica podem mandar mensagens ao paciente pelos canais da clínica, como a confirmação de presença. Essas mensagens seguem os modelos e os limites que a clínica configurou (veja o MAN-CFG-07).

6 Dúvidas frequentes

Não vejo o selo de risco na agenda.	Na lista, o selo só aparece de 20% para cima (ou a partir da faixa da clínica). Sem previsão calculada, ele não aparece. Abra a ficha do agendamento para ver o número mesmo quando é baixo.
O selo sumiu depois que confirmei a presença.	A confirmação muda a conta. O número antigo sai e volta atualizado quando o assistente refaz o cálculo.
O selo acerta?	Confira em **Agendamentos › Acertos do assistente**, que compara a previsão com o que aconteceu. Veja o MAN-IA-02.
O assistente de fora vê dados de todos os pacientes?	Ele vê o que o seu perfil vê na Central, nada além. Dados pessoais em textos livres chegam ocultos.

Pedi ao assistente para remarcar e nada mudou.	Ele mostra antes uma prévia. A mudança só é gravada quando você confirma.
Quero que a IA faça algo novo.	Peça pelo Feedback. Agente novo e mudança no que um agente faz passam pela Fluxo Ideal.