FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

VENDAS E TCLE

Orçamento do começo *ao fim*

Montar o orçamento, aprovar, enviar ao paciente, registrar o aceite e acompanhar a validade até o orçamento virar venda.



Para **recepção e médicas** Código **MAN-VEN-02** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

O orçamento só vira venda depois de aprovado e aceito.

Todo orçamento passa por três etapas: a **aprovação do profissional**, o **aceite do paciente** e a **venda**. Uma não pula a outra.

A aprovação congela o orçamento e gera o PDF. O aceite registra que o paciente concordou com o valor e as condições de pagamento: pela assinatura no link ou registrado pela clínica. Só então aparece o botão **Vender**.

Tudo fica em Financeiro › Comercial › Orçamentos, a Mesa de Orçamentos, que mostra o que precisa de alguém hoje.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente já aceitou o orçamento aprovado?

Sim
Clique em Vender (seção 7).

Não
Envie o link de assinatura ou registre o aceite (seção 5).

NESTE MANUAL

1 O caminho do orçamento
2 Montar o orçamento
3 Desconto e alçada
4 Aprovar, editar ou recusar
5 Enviar ao paciente e o aceite
6 Validade e a Mesa de Orçamentos
7 Vender
8 Dúvidas frequentes

1 O caminho do orçamento

A situação aparece no topo de cada orçamento. Cada uma pede uma ação diferente.

SITUAÇÃO NA TELA	O QUE JÁ ACONTECEU	O QUE FAZER
Aguardando aprovação	O orçamento foi criado	O profissional aprova. Ainda dá para editar ou recusar
Aprovado	O profissional aprovou e o PDF foi gerado	Enviar ao paciente e colher o aceite. Com o aceite, Vender

SITUAÇÃO NA TELA	O QUE JÁ ACONTECEU	O QUE FAZER
Virou venda	O paciente aceitou e a venda foi criada	Seguir pela venda (botão Ir para Venda)
Recusado	Alguém recusou ou revogou, com o motivo	Nada. Se o paciente voltar, monte um orçamento novo
Expirado	Passou da validade sem ser aprovado	Nada. Se o paciente voltar, monte um orçamento novo

BOM SABER

Na página do orçamento, o quadro **O que falta** diz o próximo passo e a **Linha do tempo** mostra quando foi criado, aprovado, enviado e aceito.

2 Montar o orçamento

Em **Financeiro › Comercial › Orçamentos**, clique no botão **+** (Novo orçamento), no canto da tela. Também dá para começar pela ficha do paciente (botão **Orçamento**) ou pela aba Orçamentos do atendimento: aí o paciente já vem escolhido. O assistente tem quatro passos.

1. **Cliente.** Clique em **Buscar Cliente** e escolha o paciente. Depois confira:
   - **Profissional Responsável**: é opcional, mas recomendado. Se você escolher um, só ele poderá aprovar o orçamento.
   - **Tabela de Preço**: vem preenchida (a de convênio, se o paciente tem convênio; senão a particular). Embaixo aparece quanto de desconto a tabela permite.
   - **Data de Validade**: vem com o prazo padrão da clínica e pode ser trocada.

   Clique em **Próximo**.

2. **Itens.** Clique em **Adicionar Itens**. Na janela **Selecionar Procedimentos**, use as abas Procedimentos, Pacotes e Produtos, marque o que entra e clique em **Aplicar Seleção**. Na lista, ajuste a quantidade de cada item. O botão **%** do item abre o desconto ou a cortesia só daquele item.

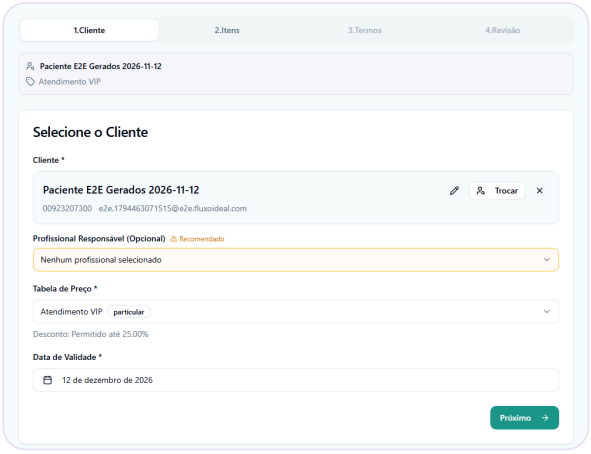


Figura 1. Passo 1: paciente, profissional, tabela e validade.

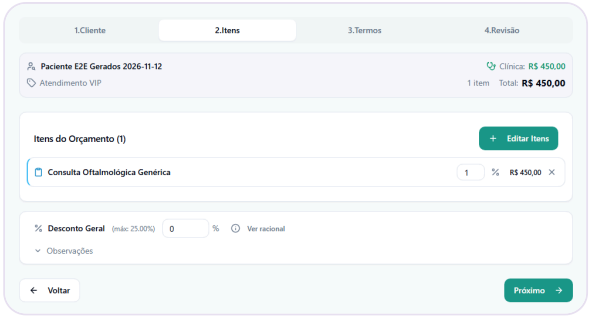


Figura 2. Os itens, o Desconto Geral com o máximo da tabela e as Observações.

3 **Termos.** Duas abas, ambas opcionais. Em **Descrição Clínica**: CID-10, diagnóstico, justificativa clínica e objetivos do tratamento. Em **Termos do Orçamento**: Itens Não Inclusos, Intercorrências, Declaração de Aceite e Outros Termos, cada um a partir de um modelo. Se faltar algo, a Central avisa (**Campos não preenchidos**) e deixa seguir com **Continuar assim**.

4 **Revisão.** Confira o título (sai dos itens, e você pode trocar) e marque as **Condições de Pagamento** que o paciente vai poder escolher. Sem nenhuma condição marcada, use a **Condição Customizada**. Para ver o documento antes, use **Pré-visualizar**. Clique em **Criar Orçamento**: a Central abre o orçamento, aguardando aprovação.

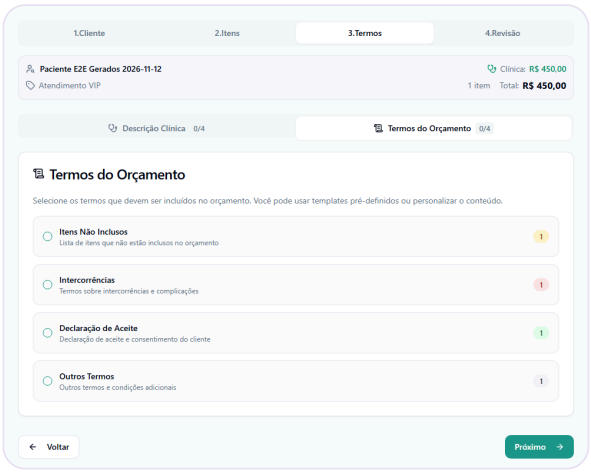


Figura 3. Passo 3: os termos que vão no PDF do orçamento.

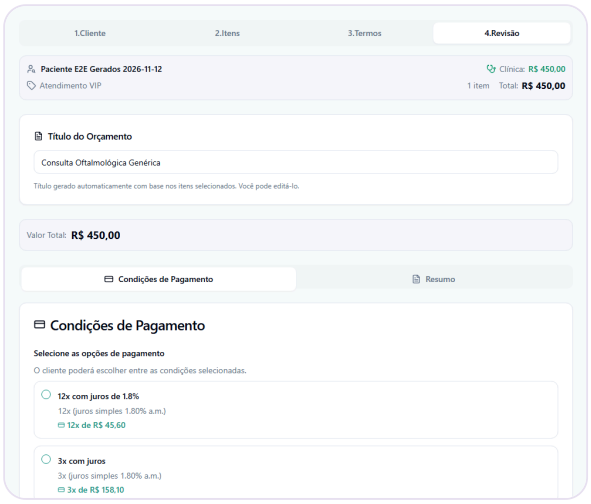


Figura 4. Passo 4: título e as condições de pagamento oferecidas ao paciente.

ATENÇÃO

Sem condição de pagamento, não sai

- O botão Criar Orçamento só liga com pelo menos uma condição marcada ou uma condição customizada escrita.
- A tabela de convênio que vem preenchida é a primeira de convênio da lista. Se o paciente tem convênio, confira se é a tabela do convênio dele.
- O TCLE não entra no orçamento: se um procedimento pede termo, a Central avisa que ele será criado quando o orçamento virar venda (veja o MAN-VEN-01).

3 Desconto e alçada

Há dois limites de desconto. O da tabela vale sempre; o da política, quando o orçamento vira venda.

LIMITE	ONDE SE CONFIGURA	QUANDO VALE
Desconto máximo da tabela	No cadastro da tabela de preço	Sempre: no orçamento, na venda e no agendamento. Acima dele, o Desconto Geral mostra **Fora da política** e a Fluxo Ideal não salva o orçamento. O mesmo vale para o desconto de cada item. Numa tabela sem desconto, o aviso é **Não permitido**
Política de desconto (alçada)	**Financeiro › Configuração › Política de Desconto**	Quando o orçamento vira venda. Até o máximo, passa. Acima do máximo e até o teto de aprovação, a venda é criada e espera aprovação em **Aprovações de desconto**. Acima do teto, a Central não deixa vender e mostra o motivo

BOM SABER

Tabela com desconto máximo 0 ou vazio não tem limite: quem decide é a política de desconto. A cortesia e o desconto que vem do preço do pacote não contam para o máximo da tabela.

Se a condição de pagamento escolhida também dá desconto, um desconto se aplica sobre o outro, nunca somados. Exemplo: R$ 1.000,00 com 10% no orçamento e 5% na condição dá R$ 900,00 e depois R$ 855,00. A alçada olha só o desconto negociado (o do orçamento e o dos itens), sem o da condição.

4 Aprovar, editar ou recusar

Enquanto o orçamento está **Aguardando aprovação**, o topo da página tem os botões Aprovar, Recusar e Editar.

1. Clique em Aprovar. Na janela, o campo **Aprovado por** já traz o seu nome; escreva uma observação, se quiser, e clique em Aprovar Orçamento. A Central gera o PDF do orçamento nessa hora.

2. Se o botão estiver apagado, o quadro **O que falta** diz por quê. A aprovação pede:
   - validade ainda não vencida;
   - pelo menos um item e uma condição de pagamento;
   - se há profissional responsável, que quem aprova seja esse profissional, com o usuário ligado ao cadastro dele.

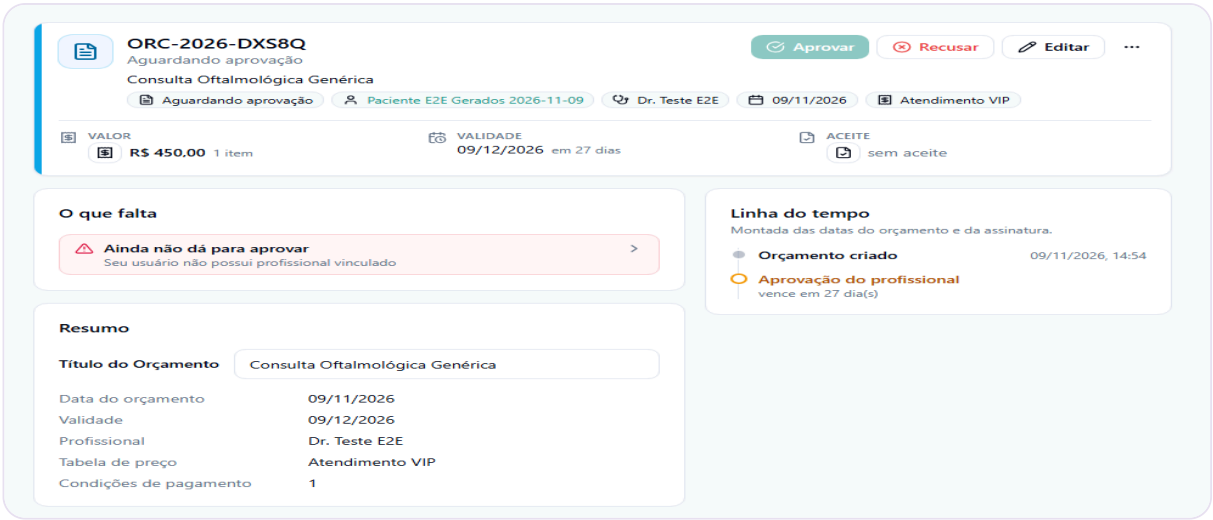


Figura 5. Aguardando aprovação: Aprovar fica apagado porque o usuário não é o profissional do orçamento, e O que falta explica.

Editar. Só enquanto aguarda aprovação. O assistente volta com três passos (Itens, Termos e Revisão; a validade fica na Revisão). Paciente e tabela não mudam. A edição tem tempo: perto do fim aparece **Sessão expirando**. Clique em Salvar Alterações antes.

Recusar. Pede o motivo, com pelo menos 10 caracteres. No orçamento já aprovado, o mesmo caminho fica no menu ... como Revogar. Se o paciente já tinha aceitado, o registro do aceite fica guardado.

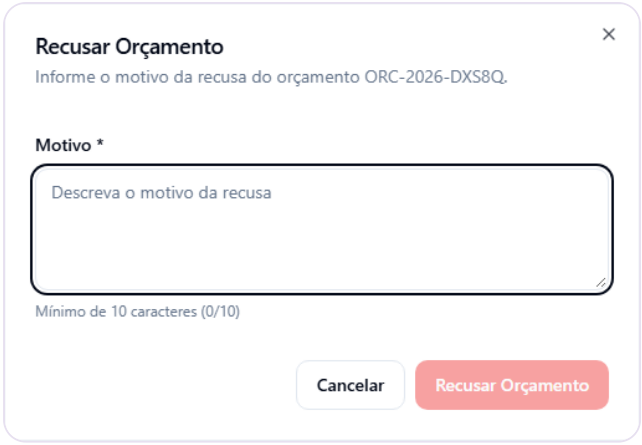


Figura 6. Recusar Orçamento: o motivo é obrigatório.

5 Enviar ao paciente e o aceite

Depois de aprovado, abra a aba Aceite. Ela junta os dois jeitos de colher o aceite: a assinatura pelo link ou o registro feito pela clínica.

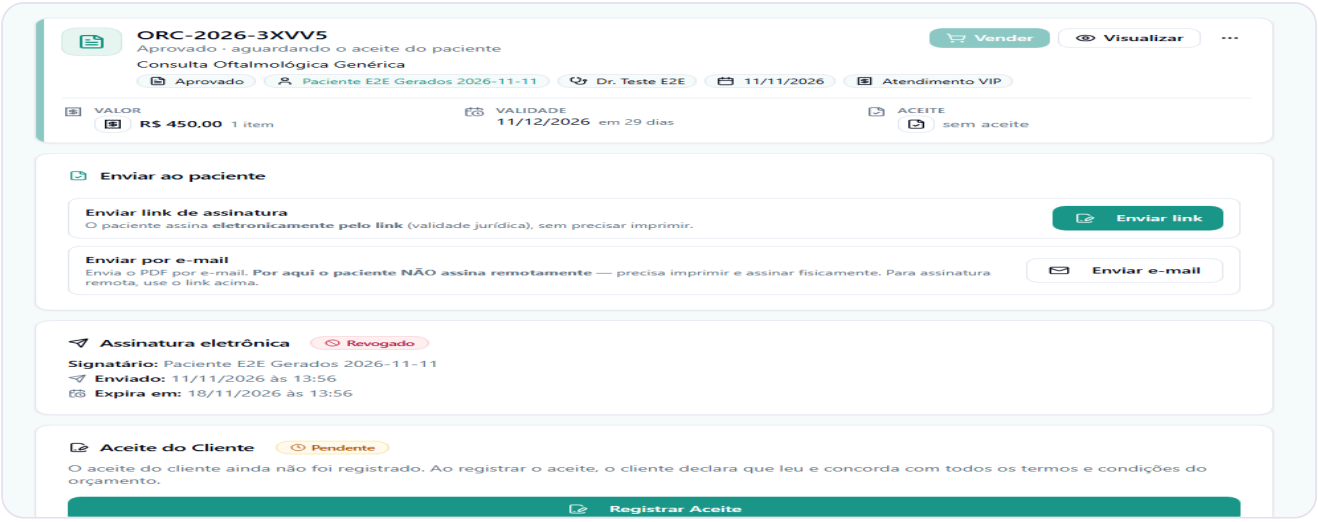


Figura 7. A aba Aceite de um orçamento aprovado, ainda sem aceite.

1. **Pelo link (o paciente assina a distância).** Em **Enviar link de assinatura**, clique em Enviar link, escolha o canal (e-mail; WhatsApp quando a clínica tem o canal liberado) e clique em Enviar link de novo. O paciente abre o link, confirma a identidade com um código que recebe e assina. O aceite se registra sozinho.

2. **Acompanhe** no quadro **Assinatura eletrônica**: Não enviado, Aguardando assinatura, Assinado, Link expirado ou Revogado. O link vale 7 dias no padrão. Expirou ou o paciente perdeu? Use Reenviar link. Quem tem permissão vê também Revogar, que cancela o link.

3 **Pela clínica (presencial, papel, WhatsApp, e-mail ou verbal).** Em **Aceite do Cliente**, clique em `Registrar Aceite`. Escreva o nome completo do paciente, escolha o `Tipo de aceite`, anexe o comprovante (recomendado para assinatura em papel digitalizada e assinaturas digitais), marque a confirmação e clique em `Confirmar Aceite`.

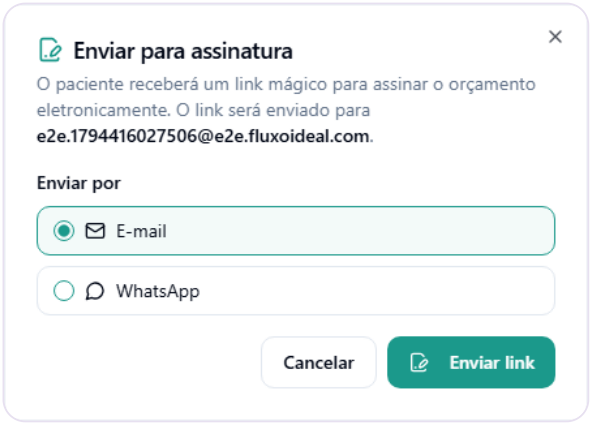


Figura 8. Enviar para assinatura: escolha o canal e envie.



Figura 9. Registrar Aceite do Cliente. Com Aceite verbal, a Central avisa que a validade jurídica é limitada.

ATENÇÃO

Enviar por e-mail não colhe assinatura

- O botão **Enviar e-mail** manda só o PDF. Por ali o paciente não assina a distância: ele imprime, assina, e a clínica registra o aceite com o papel digitalizado.
- Paciente sem e-mail no cadastro: os botões de envio ficam apagados com o aviso "Paciente sem e-mail cadastrado". Cadastre o e-mail na ficha do paciente.
- O aceite não muda a situação: o orçamento continua Aprovado, e o botão Vender passa a funcionar.

6 Validade e a Mesa de Orçamentos

A Mesa (**Financeiro › Comercial › Orçamentos**) abre no que se perde se ninguém agir.

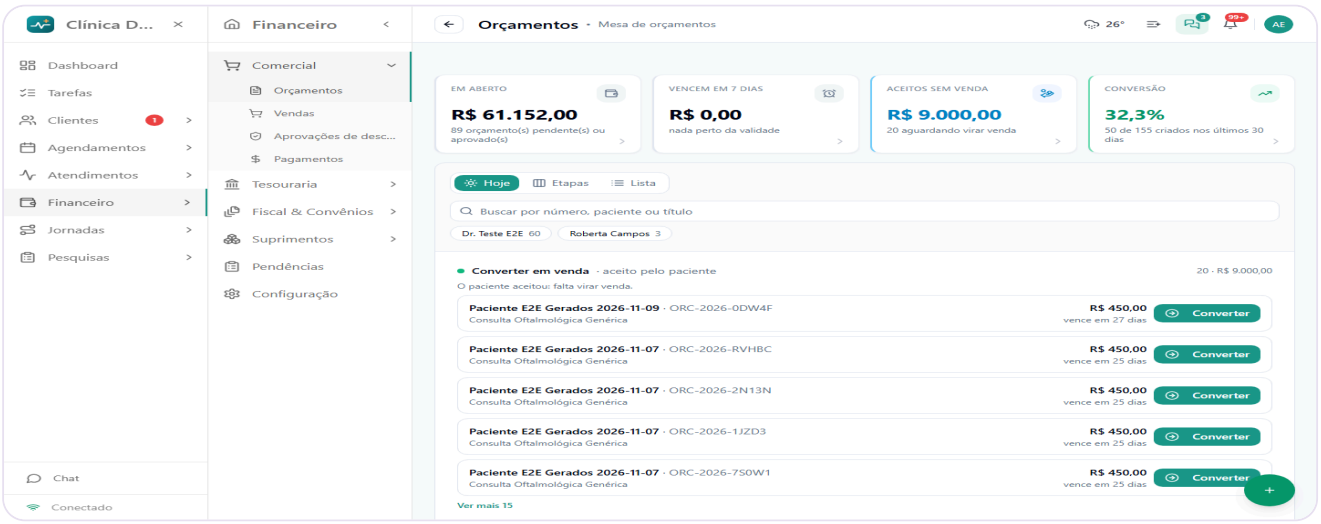


Figura 10. Os quatro números do topo e a vista Hoje, com o grupo Converter em venda aberto.

- **No topo:** Em aberto, Vencem em 7 dias, Aceitos sem venda e Conversão dos últimos 30 dias. Cada número leva à vista que resolve.
- **Hoje** separa em grupos: vence em até 3 dias, venceu sem fechar, aceito pelo paciente, abriu o link e não assinou, aguardando aprovação e sem resposta há 7 dias ou mais. **Etapas** mostra onde cada orçamento está, e **Lista** traz todos, com filtros.
- Clique num orçamento para ver o resumo ao lado, com **Abrir completo**.

BOM SABER

O que acontece quando a validade passa

- **Aguardando aprovação:** não pode mais ser aprovado. A Central o marca como **Expirado** sozinha, numa rotina que passa a cada hora no padrão, e aí ele não volta. Para não perder, troque a data em Editar antes do fim da validade.
- **Aprovado:** não expira sozinho. Ele aparece em "Venceu sem fechar" e ainda pode receber o aceite e virar venda. Cabe à clínica decidir: renegociar ou revogar.

7 Vender

No orçamento aprovado e aceito, o quadro O que falta mostra "O paciente aceitou: converter em venda", e o botão **Vender** aparece no topo. Antes do aceite, ele fica

apagado com o aviso "Registre o aceite do cliente primeiro".

Clique em **Vender**, escolha uma das condições de pagamento do orçamento e confirme. A venda nasce com os mesmos itens, a mesma tabela e os descontos, e os TCLEs dos procedimentos são criados junto. O passo a passo da conversão está no **MAN-VEN-01, seção 4**; os pagamentos, no **MAN-PAG-01**.

8 Dúvidas frequentes

Por que o botão Aprovar está apagado?	Passe o mouse no botão ou veja O que falta. Os motivos mais comuns: a validade venceu, falta condição de pagamento, ou o orçamento tem um profissional responsável e quem tenta aprovar é outra pessoa.
Posso mudar um orçamento já aprovado?	Não. Só se edita enquanto aguarda aprovação. Se o paciente pediu mudança depois da aprovação, revogue (menu …) e monte um novo.
O paciente não recebeu o link.	Confira o e-mail no cadastro e use Reenviar link no quadro Assinatura eletrônica. Se preferir, entregue o PDF (Visualizar ou Enviar e-mail), colha a assinatura em papel e registre o aceite com o arquivo.
O orçamento expirou. Dá para reabrir?	Não. Expirado e Recusado são finais. Monte um orçamento novo para o paciente.

EVITE

- Aceite verbal quando dá para colher a assinatura pelo link: ele tem validade jurídica limitada.
- Enviar o PDF por e-mail achando que o paciente vai assinar por ali.
- Deixar orçamento aceito parado: ele aparece em "Aceitos sem venda" até alguém clicar em Vender.