

Recepção e call center

Nesta página

1. A agenda do dia
2. Marcar um atendimento
3. Mudar a situação do atendimento
4. Declaração de comparecimento
5. Cadastrar um paciente
6. Escalas dos profissionais
7. Dúvidas comuns

A recepção cuida da agenda, da chegada dos pacientes e do cadastro.

No sistema, a recepção:

- marca, remarca e cancela atendimentos;
- confirma presença e registra a chegada do paciente, com o token da Assim;
- cadastra pacientes, responsáveis, convênios e planos de atendimento;
- emite a declaração de comparecimento;
- configura as escalas dos profissionais.

Call center: usa as mesmas telas de agenda e de pacientes. Não altera as escalas nem as configurações da agenda, não cria planos de atendimento e não unifica cadastros. O resto deste capítulo vale igual.

A agenda do dia

Clique em **Agenda** e depois em **Agenda do dia**. Cada coluna é um profissional, e cada bloco colorido é um atendimento. A cor mostra a situação do atendimento.

Painel

Agenda

Pacientes

Cadastros

Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção

Clinica Demonstração

TR

12 agendamento(s) no dia

Buscar agendamento

Nome, CPF, código ou celular

«

Hoje

>

Domingo, 11 de outubro de 2026

Novo agendamento

Dia

Semana

Mês

Compromissos

TESTE DIEGO Ana Souza

TESTE DIEGO Bruno Lima

TESTE DIEGO Carla Dias

07:00			
07:30			
08:00	08:00 - 08:50 TESTE DIEGO Bernardo Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0002	08:00 - 08:50 TESTE DIEGO Francisco Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0006	08:00 - 08:40 TESTE DIEGO Cecília Sessão de Fonoaudiologia Particular (21) 99999-0003
08:30			
09:00	09:00 - 09:50 TESTE DIEGO Davi Sessão de Psicologia ABA Particular (21) 99999-0004	09:00 - 09:50 TESTE DIEGO Gael Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0007	09:00 - 09:40 TESTE DIEGO Helena Sessão de Fonoaudiologia Particular (21) 99999-0008
09:30			
10:00	10:00 - 10:50 TESTE DIEGO Eloá Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0005	10:00 - 10:50 TESTE DIEGO Alice Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0001	10:00 - 10:40 TESTE DIEGO Davi Sessão de Fonoaudiologia Particular (21) 99999-0004
10:30			
11:00	11:00 - 11:50 TESTE DIEGO Alice Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0001	11:00 - 11:50 TESTE DIEGO Eloá Sessão de Psicologia ABA TESTE DIEGO Assim (21) 99999-0005	
11:30			
12:00			
12:30			
13:00			
13:30			

Pacientes esperando

08:00 TESTE DIEGO Cecília — chegou às

08:00

10:00 TESTE DIEGO Eloá — chegou às

10:00

Lista de espera

Ninguém na lista.

Nome

Contato

Adicionar à lista

Recados do dia

Nenhum recado.

Agenda do dia

Na lateral esquerda você encontra:

- **Buscar agendamento:** digite o nome, CPF, código ou celular do paciente;
- o calendário do mês, para mudar de dia;
- **Pacientes esperando:** quem já chegou e a hora em que chegou;
- **Lista de espera:** quem quer uma vaga. Anote o nome e o contato e clique em **Adicionar à lista**;
- **Recados do dia.**

Os botões **Dia**, **Semana** e **Mês** mudam a visão. Para ver só alguns profissionais, use **Profissionais**.

Marcar um atendimento

1. Clique em **Novo agendamento**, ou clique direto no horário vazio na coluna do profissional.
2. Em **Paciente**, comece a digitar o nome e escolha na lista.
3. Escolha o **Profissional**, a **Data** e a **Hora inicial**. A hora final é calculada pelo procedimento.
4. Se o paciente tiver mais de um plano, escolha o **Plano de atendimento**. Depois escolha o **Procedimento**. O **Convênio** vem do plano de atendimento.
5. Se for uma série (por exemplo, toda segunda e quarta), marque **Repetição** e diga até quando ou quantas sessões.
6. Clique em **Cadastrar horário**.

Manual ConectaFono · página 2 de 10

Novo agendamento para 11/10/2026 Fechar

Paciente
Nome, CPF, código ou celular

Local (sala)
Nenhum ☐ Bloqueado

Profissional **Data** **Hora inicial** **Hora final**
Selecione... 11/10/2026 07:00 07:30

Profissional solicitante
Nome ou número do conselho +

☐ Repetição

Procedimento **Convênio**
Selecione...

Observações do agendamento **Observações do paciente**

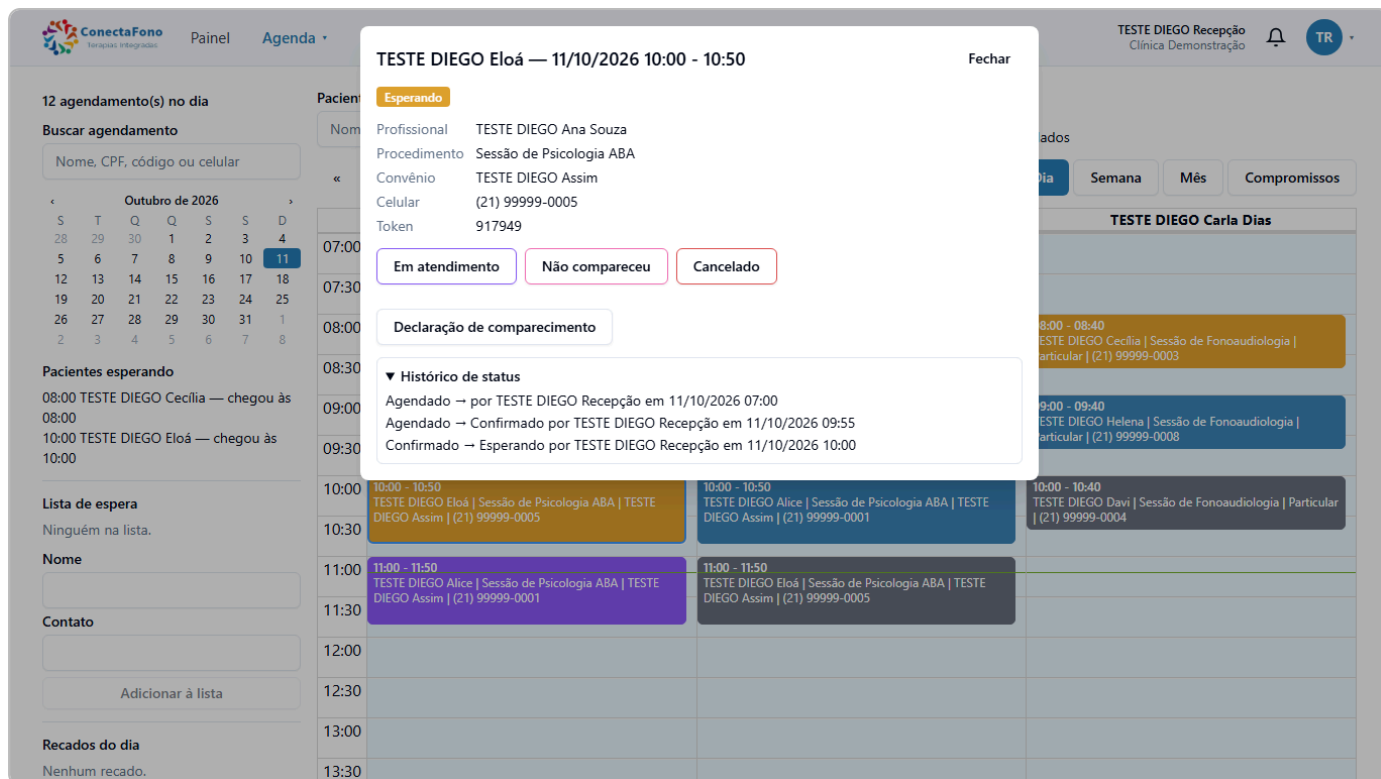
Realocar agendamento Cadastrar horário

Novo agendamento

O sistema avisa se o horário está fora da escala do profissional, se bate com outro atendimento ou se a carteirinha está vencida. Leia o aviso antes de continuar.

Mudar a situação do atendimento

Clique no atendimento na agenda. A janela mostra os dados e os botões da próxima situação possível.



Janela do atendimento

O caminho normal é este:

Situação	Quando usar
Agendado	Acabou de ser marcado.
Confirmado	O responsável confirmou que vem.
Esperando	O paciente chegou. Na Assim, informe aqui o token da sessão.
Em atendimento	O profissional chamou o paciente.
Finalizado	O atendimento terminou.

Também há **Não compareceu** e **Cancelado**. Para cancelar, o sistema pede o motivo.

- Enquanto o atendimento está **Agendado** ou **Confirmado**, dá para editar e usar **Remanejar** (trocar dia, hora ou profissional).
- O **Histórico de status** mostra quem mudou cada situação e quando.
- Errou a situação? Só o administrador consegue usar **Desfazer último status**.

Declaração de comparecimento

Com o paciente em **Esperando**, **Em atendimento** ou **Finalizado**, a janela do atendimento mostra o botão **Declaração de comparecimento**. Confira o texto e clique em **Emitir declaração**. O PDF abre para imprimir.

Cadastrar um paciente

1. Clique em **Pacientes**.
2. Antes de cadastrar, procure pelo nome, CPF ou celular em **Buscar...**, para não criar um cadastro duplicado.
3. Clique em **Novo paciente**.

 Painel Agenda **Pacientes** Cadastros Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração

TR

Pacientes

Aniversariantes Imprimir etiquetas Novo paciente

Nascimento

dd/mm/yyyy

☐ Mostrar inativos

Buscar...

Código	Nome	Nascimento	Sexo	Celular	CPF	Cidade
60	TESTE DIEGO Helena	18/08/2021	Feminino	(21) 99999-0008	—	Rio de Janeiro
59	TESTE DIEGO Gael	17/07/2018	Masculino	(21) 99999-0007	—	Rio de Janeiro
58	TESTE DIEGO Francisco	16/06/2016	Masculino	(21) 99999-0006	—	Rio de Janeiro
57	TESTE DIEGO Eloá	15/05/2019	Feminino	(21) 99999-0005	—	Rio de Janeiro
56	TESTE DIEGO Davi	14/04/2017	Masculino	(21) 99999-0004	—	Rio de Janeiro
55	TESTE DIEGO Cecília	13/03/2020	Feminino	(21) 99999-0003	—	Rio de Janeiro
54	TESTE DIEGO Bernardo	12/02/2018	Masculino	(21) 99999-0002	—	Rio de Janeiro
53	TESTE DIEGO Alice	11/01/2019	Feminino	(21) 99999-0001	—	Rio de Janeiro

Anterior

Página 1 de 1 · 8 pacientes

Próxima

Lista de pacientes

4. Preencha os **Dados**. O CPF é obrigatório. Se o paciente não tiver, informe o motivo (por exemplo, "Criança").
5. Clique em **Gravar**.



Painel
Agenda
Pacientes
Cadastros
Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração




Pacientes

Novo paciente

Dados
Responsáveis
Convênios
Outras informações
Configurações

Identificação

Nome

Nome social

Nascimento

dd/mm/yyyy

Sexo

Selecione...

Gênero

Não informado

Documentação

CPF

Motivo de não ter CPF

Ex.: criança sem CPF

Informe o CPF ou o motivo de não ter.

RG

Órgão emissor

Estado civil

Passaporte

Certidão de nascimento

Cartão SUS (CNS)

Contato

Celular

Telefone

Outro telefone

E-mail

Contato de emergência

Nome e telefone

Endereço

CEP

Logradouro

Número

Complemento

Bairro

Cidade

UF

Código IBGE

Naturalidade

Cidade onde nasceu

Gravar

Ficha de paciente novo

A ficha do paciente tem abas. As mais usadas pela recepção:

Responsáveis: pai, mãe ou outro responsável, com telefone, e se recebe os relatórios.

PainelAgenda ▾PacientesCadastros ▾Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração

TR

Pacientes

TESTE DIEGO Alice

Unificar cadastro duplicado

DadosResponsáveisConvêniosOutras informaçõesConfiguraçõesPlanos de atendimentoProntuário

Nome

TESTE DIEGO Responsável de Alice

Vínculo

Mãe ▾

CPF

Telefone

(21) 98888-0001

E-mail

Profissão

Data de nascimento

dd/mm/yyyy



☒ Recebe relatórios

Remover

Adicionar responsável

Gravar

Responsáveis

Convênios: o convênio, a carteirinha e a validade. A carteirinha vai na guia da Assim; confira com cuidado.

PainelAgenda ▾PacientesCadastros ▾Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração

TR

Pacientes

TESTE DIEGO Alice

Unificar cadastro duplicado

DadosResponsáveisConvêniosOutras informaçõesConfiguraçõesPlanos de atendimentoProntuário

Convênio

TESTE DIEGO Assim ▾

Plano

Sem plano ▾

Carteirinha

9999999900000001

Validade

11/10/2027



Adicionar convênio

Gravar

Convênios do paciente

Planos de atendimento: cada especialidade que o paciente faz (por exemplo, Psicologia ABA com a Assim) e quem é o profissional responsável. **Sem plano ativo não dá para agendar.** Clique em **Novo plano** para criar.

ConectaFono

Terapias Integradas

Painel

Agenda

Pacientes

Cadastros

Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração

TR

Pacientes

TESTE DIEGO Alice

Unificar cadastro duplicado

DadosResponsáveisConvêniosOutras informaçõesConfiguraçõesPlanos de atendimentoProntuário

Novo plano

Especialidade	Metodologia	Responsável	Convênio	Início	Situação	Ações
Psicologia	ABA	TESTE DIEGO Bruno Lima	TESTE DIEGO Assim	11/07/2026	Ativo	Encerrar

Planos de atendimento

Cadastro em dobro? Use **Unificar cadastro duplicado** na ficha. O sistema junta os dois cadastros num só, sem perder histórico.

Em **Pacientes** também ficam **Aniversariantes** e **Imprimir etiquetas**.

ConectaFono

Terapias Integradas

Painel

Agenda

Pacientes

Cadastros

Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração

TR

Pacientes

Etiquetas de pacientes

Imprimir

Folha Pimaco 6180 (3 × 10). Deixe em branco as posições já usadas.

Etiqueta 1

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 2

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 3

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 4

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 5

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 6

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 7

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 8

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 9

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 10

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 11

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 12

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 13

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 14

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 15

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 16

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 17

Nome, CPF, código ou celular

Etiqueta 18

Nome, CPF, código ou celular

Etiquetas

Manual ConectaFono · página 8 de 10

Escalas dos profissionais

A escala diz em que dias e horários cada profissional atende. Clique em **Agenda** e depois em **Configurar escalas**. Em seguida escolha o profissional.

ConectaFono

Proteção Integrada

Painel

Agenda

Pacientes

Cadastros

Manual de uso

TESTE DIEGO Recepção
Clínica Demonstração

TR

Configurar escalas

Profissional
TESTE DIEGO Ana Souza

Segunda-feira

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Terça-feira

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Quarta-feira

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Quinta-feira

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Sexta-feira

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Sábado

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Domingo

Início
07:00

Fim
19:00

Remover

Adicionar período

Tempo de cada horário (min)

Padrão da clínica

☐ Permite agendar fora de escala
☐ Agendar somente dentro das reservas
☒ Não permitir agendar em horários com bloqueio
☐ Limitar encaixes ao tempo disponibilizado

Gravar escala

Exceções e feriados

Nenhuma exceção nos próximos meses.

Nova exceção

Data
dd/mm/yyyy

Motivo

☐ Sem atendimento ☐ Feriado (vale para todos os profissionais)

Início
--:--

Fim
--:--

Adicionar período

☒ Somente nesta data
☐ Toda semana, no mesmo dia, até
☐ Todos os dias até

Gravar exceção

Horários bloqueados

Nenhum bloqueio nos próximos meses.

Novo bloqueio

Início
dd/mm/yyyy --:--

Fim
dd/mm/yyyy --:--

Motivo

☐ Para todos os profissionais

Bloquear

Reservas de horário

Nenhuma reserva nos próximos meses.

Nova reserva

Data
dd/mm/yyyy

Início
--:--

Fim
--:--

Descrição
Ex: avaliação ABA

Reservar

Escala de um profissional

- Em cada dia, ajuste o **Início** e o **Fim**. Use **Adicionar período** se houver intervalo (por exemplo, manhã e tarde).

Manual ConectaFono · página 9 de 10

- Clique em **Gravar escala**.
- **Exceções e feriados**: um dia em que o profissional não atende ou atende em outro horário. Marque **Feriado** para valer para todos.
- **Horários bloqueados**: um intervalo sem atendimento (reunião, curso).
- **Reservas de horário**: um horário guardado para um tipo de atendimento (por exemplo, avaliação ABA).

Em **Agenda** → **Configurações da agenda** ficam o horário da clínica, o almoço e o tempo padrão de cada horário.

Configurações da agenda

Abre às: 07:00 

Fecha às: 19:00 

Almoço das: ---:-- 

Almoço até: ---:-- 

Tempo padrão de cada horário (min): 30

☒ Avisar agendamentos futuros do paciente ao agendar

☒ Mostrar o índice de comparecimento do paciente

Gravar

Configurações da agenda

Dúvidas comuns

- **O sistema não deixa marcar.** Leia a mensagem. As causas mais comuns são: horário fora da escala, horário ocupado, paciente sem plano de atendimento ativo e carteirinha vencida.
- **Onde ponho o token da Assim?** Ao mudar para **Esperando**, quando o paciente chega. Cada token só vale para um atendimento: o sistema avisa se ele já foi usado.
- **Marquei "Não compareceu" por engano.** Peça ao administrador para usar **Desfazer último status**.