
A rotina do dia, passo a passo

O que a recepção faz no FLUXXI ao chegar, antes das 9h e ao longo do dia, na ordem em que a clínica trabalha. Cada passo mostra a tela de verdade do painel.

- 01 Conferir as linhas de WhatsApp
- 02 Confirmar as avaliações do dia
- 03 Cobrança dos tratamentos concluídos (em breve)
- 04 Disparar a cobrança
- 05 Responder a fila, o dia todo

Todo dia, nesta ordem

Os passos 1, 2 e 4 são feitos por quem chega primeiro e por quem cuida da cobrança. O passo 5 é o dia inteiro, de todo mundo. Cada passo tem uma página só dele, com a tela.

1

Conferir as linhas de WhatsApp

AO CHEGAR

Menu **Linhas de WhatsApp**. Todas precisam dizer **CONECTADA**. A que não estiver, conecte com o celular dela.

2

Confirmar as avaliações do dia

ANTES DAS 9H

Menu **SisOdonto**, cartão **Avaliação**, **Disparo em massa** e **Montar e começar**.

3

Cobrança dos tratamentos concluídos

EM BREVE

Entra aqui assim que a lista nova chegar do SisOdonto. Quando o cartão dela aparecer, é igual ao passo 2.

4

Disparar a cobrança

DEPOIS DAS AVALIAÇÕES

Menu **SisOdonto**, cartão **Cobrança SMS**, **Disparo em massa** e

Montar e começar.

5

Responder a fila

O DIA TODO

Menu **Atendimento**, aba **Aguardando** primeiro. Responder sempre pelo painel e encerrar quando o atendimento acabar.

O FLUXXI PERGUNTA

Logo depois da chegada abre sozinho um aviso: "**A rotina da manhã foi feita?**". Ele mostra o que o painel viu (linhas, avaliação, cobrança) e pergunta quem fez cada passo e a que horas. Responda: é o registro da clínica, e a gerência acompanha por ele.

PARA ENTRAR

No **Firefox** do computador da recepção (o mesmo navegador do SisOdonto), no endereço **cds.2.25.139.22.sslip.io**, com o seu e-mail e a sua senha. O manual também fica dentro do painel, no link **manual da rotina**, no canto de baixo, à esquerda.

Entrar no painel

Cada pessoa entra com o próprio e-mail. É assim que o painel sabe quem atendeu cada paciente, e conta dividida apaga essa informação.

- 1 Abra o **Firefox** no computador da recepção (o mesmo navegador do SisOdonto) e digite o endereço:

cds.2.25.139.22.sslip.io

- 2 Digite o **seu e-mail** e a **senha** que a gerência passou e clique em **Entrar**.

- 3 Na primeira vez, troque a senha: **minha conta**, no canto de baixo, à esquerda.

A senha do cadastro foi escolhida por outra pessoa. A sua, só você sabe.

- 4 Quando aparecer a faixa "**Ligue os avisos**", clique e, na pergunta do Firefox, escolha **Permitir**.
Sem os avisos, mensagem nova só aparece para quem está olhando a tela.

- 5 Deixe o painel aberto o dia todo, numa aba só, ao lado do SisOdonto.

Para a aba não fechar sem querer: botão direito nela e **Fixar aba**.

ESQUECEU A SENHA?

A gerência troca na tela **Equipe**. Ninguém da clínica precisa saber a senha de outra pessoa.

FLUXXI

Odonto Excellence São Francisco

Painel de atendimento

Entrar no painel

A fila da recepção, as conversas e as campanhas ficam aqui dentro.

Seu e-mail

voce@clinica.com.br

Sua senha

Entrar

Use o e-mail que a clínica cadastrou para você. Esqueceu a senha? A gerência troca na tela da Equipe.

FLUXXI V1 ACESSO RESTRITO À EQUIPE DA CLÍNICA

A tela de entrada. Do segundo acesso em diante, ela mostra o nome da clínica.

Conferir as linhas de WhatsApp

Cada número de WhatsApp da clínica é uma **linha**. Linha desconectada não recebe nem manda nada: o paciente escreve e ninguém vê. Por isso é a primeira coisa do dia.

- 1 No menu da esquerda, clique em **Linhas de WhatsApp**.
- 2 Olhe a coluna **Situação**. Todas precisam dizer **CONECTADA**.
- 3 Se alguma disser **DESCONECTADA** ou **NUNCA FOI CONECTADA**, clique em **Conectar** na linha dela e siga a próxima página.
O quadro de cada linha diz o que aconteceu, de quem é e o que fazer.

3 linhas no ar

O mínimo para disparar é 1

TUDO CERTO

Como o FLUXXI protege o número

9 guardas, todas no portão por onde toda mensagem passa

LINHA	NÚMERO	TIPO	SITUAÇÃO
Recepção 1 No ar desde 08/10 às 07h58 Sem quedas hoje. De quem é: Está tudo certo O que fazer: Nada.	5542900000001	WhatsApp Web (QR)	CONECTADA Ver conexão

SEM DADO

sem movimento suficiente hoje

só 0 envios com desfecho hoje. Abaixo de 10 não dá para avaliar a linha — e verde sem amostra seria mentira.

0 de 0 confirmadas hoje 0 contatos novos hoje

hoje · nada saiu ainda

Uma linha conectada: "No ar desde", sem quedas, nada a fazer.

Financeiro

Desconectada desde 08/10 às 07h40

O aparelho foi tirado em "Aparelhos conectados" no celular, ou o WhatsApp desligou os aparelhos da conta.

De quem é: Mexeram no celular da linha, ou o WhatsApp desligou os aparelhos

O que fazer: Leia o QR de novo com o celular desta linha. Se o celular mostrar aviso de conta restrita, espere o prazo que ele diz antes de disparar por ela.

 5542900000003 | WhatsApp Web (QR) | DESCONECTADA Conectar |

SEM DADO

fora do ar

Desconectada desde 08/10 às 07h40: mexeram no celular da linha, ou o WhatsApp desligou os aparelhos.

hoje · nada saiu ainda

7 dias · nenhuma mensagem saiu por esta linha · 1 queda · ainda fora

BLINDAGEM · EM DIA

0 de 30 primeiros contatos hoje

» por que caiu: o aparelho foi desconectado no celular

Uma linha caída: o quadro vermelho diz o que houve e o botão Conectar fica à direita.

Conectar uma linha

É igual ao WhatsApp Web: o painel mostra um código QR e o celular daquela linha lê o código. Precisa estar com o **celular do chip** na mão.

- 1 Na linha caída, clique em **Conectar** e depois em **Gerar o QR code**.
- 2 No celular do chip dessa linha, abra o **WhatsApp**.
- 3 Toque nos **três pontinhos** e em **Aparelhos conectados**.
- 4 Toque em **Conectar um aparelho** e aponte o celular para o código na tela. O código troca sozinho a cada 20 segundos. É normal.
- 5 Em alguns segundos a linha fica **CONECTADA**. Feche a janela e confira a lista de linhas de novo.



A janela da linha antes de gerar o código. Os três avisos valem sempre.

LINHA BLOQUEADA PELO WHATSAPP

Se a situação disser **BLOQUEADA PELO WHATSAPP**, não leia o QR de novo: avise a gerência. Ler o código várias vezes seguidas também faz o WhatsApp desconfiar do número.

O CELULAR DE CADA CHIP

Fica na clínica, ligado, carregando e com internet. Celular desligado ou esquecido sem bateria derruba a linha. Não é preciso deixar o WhatsApp aberto nele.

LINHA NOVA AQUECE

Nas três primeiras semanas a linha mostra **AQUECENDO**. Nesse tempo o disparo automático por ela só fala com quem já conversou com a clínica e, aos poucos, com mais gente nova (nos três primeiros dias, nenhuma). É de propósito: é o que protege o número de ser bloqueado. Quem fica de fora continua na lista, e a recepção escrevendo à mão, uma pessoa por vez, continua livre.

Confirmar as avaliações do dia

O FLUXXI busca sozinho no SisOdonto as avaliações de hoje e de amanhã. A recepção só manda disparar: cada paciente recebe uma mensagem diferente, escrita pelo copiloto, perguntando se confirma o horário.

- 1 No menu, clique em **SisOdonto**. O cartão **Avaliação** mostra quantos horários há.
- 2 No cartão, clique em **Disparo em massa**.
- 3 Espere a janela conferir a lista de agora. Os botões acendem quando ela termina. Ela mostra quantas pessoas recebem, por qual linha sai, quanto tempo leva e três exemplos de texto.
- 4 Clique em **Montar e começar**. Pronto: o envio sai sozinho, devagar.

POR QUE ANTES DAS 9H

Tem avaliação às 9h. Montada antes da clínica abrir, a campanha espera e começa sozinha na hora da abertura.

VÉSPERA E DIA

Cada horário recebe um lembrete na véspera e um no dia. Quem já recebeu o de hoje não recebe de novo, mesmo que alguém dispare duas vezes.

Avaliação

8

As avaliações de hoje e de amanhã: o primeiro encontro de um paciente novo com a clínica. Vêm as marcadas direto e as de quem chegou por indicação de outro paciente, que o SisOdonto guarda numa lista à parte.

5 já conversam com a clínica 3 nunca escreveram

? De onde vem, e o que tira alguém desta lista

atualizada
hoje às 08:40

Disparo em massa

Ver quem é

O cartão Avaliação, com o botão Disparo em massa.

Disparo em massa · Avaliação

O copiloto escreve uma mensagem diferente para cada pessoa, e o envio sai devagar, com intervalo sorteado de 30 a 90 segundos e pausas de alguns minutos de vez em quando.

A lista de agora chegou do SisOdonto. Os números abaixo já são os dela.

Lista de hoje, buscada às 08h50. Esta lista foi buscada agora há pouco.

8 pessoas recebem · cerca de 8 minutos

A lista tem 8 horários: 6 de hoje, 2 de amanhã. A agenda do SisOdonto mostra um dia de cada vez.

Sai pela linha **Recepção 1** (é a linha com mais folga hoje (30 de 30 primeiros contatos, 0 pessoas na última hora)). Se ela cair no meio, o disparo continua pela próxima linha com folga, sozinho.

Lista de horário marcado. O lembrete vai também para quem nunca escreveu para a clínica: a pessoa marcou o horário e espera o aviso. Cada linha continua com o limite de primeiros contatos do dia. E são dois lembretes por horário, um na véspera e um no dia: quem já recebeu o de hoje não recebe de novo.

O que vai sair (exemplos de verdade, de 3 pessoas diferentes)

para Anderson

Bom dia, Anderson. Tudo bem com você? Camila aqui, da Odonto Excellence São Francisco. Sua avaliação com a gente é hoje, às 14h. Você confirma?

Se não tiver interesse, pode me dizer que eu não mando mais.

para Cláudio

Oi, Cláudio! Tudo bem por aí? Sou Camila, da Odonto Excellence São Francisco. Está tudo pronto para te receber hoje, às 17h, na sua avaliação. Você confirma?

Se quiser mais informações, ou não quiser receber, é só me dizer.

para Mariana

Olá, Mariana, tudo certo? Falo da Odonto Excellence São Francisco, meu nome é Camila. O seu horário de avaliação ficou para hoje, às 9h30. Se tiver alguma dúvida sobre a avaliação, pode perguntar por aqui.

Me diz o que você prefere, que eu siga daí.

Nada é enviado por esta janela.

Fechar

Montar e conferir

Montar e começar

A janela do disparo: nada sai antes do clique em Montar e começar.

FLUXXI · Manual da rotina

outubro de 2026

A cobrança

3

Cobrança dos tratamentos concluídos

EM BREVE

Vai entrar nesta posição, logo depois das avaliações, assim que a lista nova chegar do SisOdonto, e é montada ANTES da cobrança normal: quem está nas duas listas recebe só a primeira. O jeito é o mesmo: Disparo em massa e Montar e começar.

4 · Disparar a cobrança

- 1 Menu **SisOdonto**, cartão **Cobrança SMS**: as parcelas vencidas dos últimos 60 dias.
- 2 Clique em **Disparo em massa** e espere os botões acenderem.
- 3 Leia o resumo: quantas pessoas recebem e quantas ficam de fora, com o motivo.
- 4 Clique em **Montar e começar**.

O QUE A MENSAGEM OFERECE

Toda cobrança termina com três respostas fáceis: **quero desconto, mais informações e não quero receber**. Quem responde "não quero receber" fica **30 dias** sem mensagem automática e vai para uma lista à parte, para ser cobrado de outro jeito (página 09).

QUEM NUNCA ESCREVEU TAMBÉM RECEBE

Mais devagar: cada linha tem um limite de primeiros contatos por dia, o disparo reveza as linhas e cada pessoa recebe um texto diferente. Quem passar do limite de hoje entra na lista de amanhã. Fica de fora quem já está na fila de outra campanha de hoje (uma automática por pessoa por dia, com a campanha montada primeiro) e quem pediu para não receber. A janela diz quantos são e por quê.

SAI DEVAGAR, DE PROPÓSITO

Cada linha manda no máximo 10 mensagens de campanha por hora. Uma lista de 40 pessoas com duas linhas leva umas duas horas. Não precisa ficar olhando: a campanha anda sozinha.

Disparo em massa · Cobrança SMS

O copiloto escreve uma mensagem diferente para cada pessoa, e o envio sai devagar, com intervalo sorteado de 30 a 90 segundos e pausas de alguns minutos de vez em quando.

A lista de agora chegou do SisOdonto. Os números abaixo já são os dela.

Lista de hoje, buscada às 10h05. Esta lista foi buscada agora há pouco.

9 pessoas recebem · 1 fica de fora · cerca de 9 minutos

1 - **Pediu para não receber mensagens automáticas**

Sai pela linha **Recepção 1** (é a linha com mais folga hoje (30 de 30 primeiros contatos, 0 pessoas na última hora)). Se ela cair no meio, o disparo continua pela próxima linha com folga, sozinho.

☐ Só para quem já falou com a clínica

Desmarcado, quem nunca escreveu também recebe, mais devagar: cada linha tem um limite de primeiros contatos por dia, o disparo reveza as linhas e cada pessoa recebe um texto diferente. Quem passar do limite de hoje entra na lista de amanhã.

O que vai sair (exemplos de verdade, de 3 pessoas diferentes)

para Fábio

Oi, Fábio! Tudo bem por aí? Sou Bianca, da Odonto Excellence São Francisco.

O seu tratamento está com 33 dias de atraso no pagamento. Por favor, me retorne para combinarmos o pagamento.

Qualquer dúvida, é só me chamar.

Nada é enviado por esta janela.

para Vanessa

Bom dia, Vanessa. Tudo bem com você? Faz 27 dias que a parcela do seu tratamento está em aberto. Se preferir, a gente pode conversar sobre uma forma de pagamento que caiba melhor.

Se quiser, é só responder "quero desconto", "mais informações" ou "não quero receber".

para Renata

Oi, Renata, bom dia ☺ Faz 18 dias que a parcela do seu tratamento está em aberto. Consegue me retornar ainda hoje para a gente alinhar?

Se quiser, é só responder "quero desconto", "mais informações" ou "não quero receber".

Fechar

Montar e conferir

Montar e começar

O disparo da Cobrança SMS: 9 recebem, 3 delas sem nunca terem escrito para a clínica; 1 fica de fora, em vermelho, porque pediu para não receber.

Acompanhar e responder o aviso

No menu **Campanhas**, clique na campanha do dia. A janela diz quantas pessoas entraram, quantas ficaram de fora, quantas já receberam, quando termina e por qual linha está saindo. A aba **Não receberam** diz o motivo de cada um.

Avaliação · quinta, 8 de outubro

Tela cheia

texto do copiloto, um para cada pessoa · rodízio de linhas · enviando sozinha agora

8

horários na lista do SisOdonto

8

entraram na campanha

0

ficaram de fora

3

enviadas

> ver a conta inteira da lista

🕒

faltam 5 pessoas · termina por volta das 09h45

> como é o ritmo

POR ONDE SAI

Esta campanha troca de linha sozinha a cada envio.

Já saiu por

nada saiu ainda; cada envio vai pela linha com mais folga na hora

Linhas agora

● Recepção 1 · sem dado

● Recepção 2 · sem dado

● Financeiro · não está mandando agora

A lista · 8

Enviados · 3

Não receberam · 0

O que sai

PESSOA

SITUAÇÃO

MOTIVO

A avaliação do dia saindo: 8 na lista, 3 enviadas, termina por volta das 9h45.

O aviso da rotina

- 1 O aviso abre sozinho. Em cada passo, marque **Sim, foi feita**, **Não foi feita** ou **Ainda não**.
- 2 "Sim" já traz quem montou e a hora. Confira e, se quiser, escreva um comentário.
"Não foi feita" pede o porquê: linha caída, sistema do SisOdonto fora, outro motivo.
- 3 Clique em **Registrar**.
Cancelar também fica registrado, e o aviso volta em 30 minutos.

ROTINA DA MANHÃ - ODONTO EXCELLENCE SÃO FRANCISCO

A rotina da manhã foi feita?

Quinta, 8 de outubro. A rotina da clínica, na ordem: conferir as linhas, disparar a confirmação de avaliação antes das 9h e, depois dela, a cobrança. O que você responder fica no relatório, com quem executou, a hora e o comentário.

1 Conferir as linhas conectadas

EM ABERTO

Assim que chegar: ver se há linhas conectadas em quantidade suficiente e se não são de patrimônio (patrimônio não faz disparo).

O que o FLUXXI viu agora: 2 linhas podem disparar agora: Recepção 1 (30 primeiros contatos de folga), Recepção 2 (30 primeiros contatos de folga). Desconectadas: Financeiro.

As linhas foram conferidas?

☒ Sim, foi feita
 ☐ Não foi feita
 ☐ Ainda não

2 Disparar a confirmação de avaliação

EM ABERTO

"O que o FLUXXI viu": as linhas e a avaliação montada.

Quem pediu para não receber

Quem responde "não quero receber", "pare" ou "me tira da lista" fica **30 dias** sem nenhuma mensagem automática: nem campanha, nem lembrete, nem cobrança.

A cobrança dessa pessoa continua, feita por gente, de outro jeito.

- 1 Menu **Campanhas**, botão **Quem não recebeu**.
- 2 Clique em **De outro jeito**. Cada pessoa vem com o telefone, quando pediu, o que escreveu e o dia em que volta a receber.
- 3 **Ligar**, ou **Escrever à mão**: abre a conversa e quem escreve é você, uma pessoa por vez. Um áudio gravado por você também vale.
Nada sai sozinho por esta lista.

Quem não recebeu

As pessoas das campanhas que ficaram sem a mensagem, cada uma com o motivo e o que fazer. Nada aqui manda mensagem: "Chamar à mão" só abre a conversa.

Dia 08/10 · 2 campanhas

Hoje: 11 pessoas não receberam mensagem das 2 campanhas. 1 pessoa pediu para não receber: falar de outro jeito · 10 pessoas na fila, vão sair sozinhas.

Precisam de alguém · 0
De outro jeito · 1
Já chamadas · 0
Nada a fazer · 0
Na fila · 10
Todas · 11

Carlos Eduardo Mota (42) 99001-0010 · campanha "Cobrança SMS · quinta, 8 de outubro"	Pediu para não receber mensagens automáticas Pediu em 05/10 às 14h20: "não quero receber". Sem automática até 03/11; volta em 04/11. O que fazer: Fale de outro jeito: ligue, ou escreva à mão para ela. Mensagem em série, não.	Ligar Escrever à mão
---	---	--

Fechar

O Carlos pediu na segunda: está fora das automáticas até 03/11 e volta em 04/11.

DEPOIS DOS 30 DIAS

A pessoa volta sozinha às listas. Se pedir de novo, fica mais 30 dias fora. Na conversa dela, o aviso em vermelho diz até quando.

AUTOMÁTICO, NÃO

Nem texto, nem áudio automático para quem pediu para parar: para o WhatsApp é a mesma coisa, e é quem mais denuncia o número.

Quem pedir para não receber fica sem mensagem automática por (dias)

30

Vale para campanha, lembrete e cobrança. Nesses dias a pessoa aparece em vermelho na conversa e em **Quem não recebeu**, no grupo **falar de outro jeito**: a recepção liga ou escreve à mão. Depois, ela volta às listas. 0 = não volta mais. Mudar o número vale também para quem já está em pausa.

Os 30 dias são da gerência: **Ajustes**, "fica sem mensagem automática por (dias)". 0 = não volta mais.

Responder a fila

Todo mundo que escreve para a clínica cai em **Atendimento**. A barrinha embaixo de cada pessoa é o tempo de espera, com a marca da meta de 5 minutos: vermelha quer dizer que passou.

Aguardando · esperando a clínica responder. Comece por aqui.

Em atendimento · a clínica já respondeu, a bola está com o paciente.

Sem resposta · a clínica chamou e a pessoa nunca respondeu.

Finalizadas hoje · o que fechou no dia, com o placar de cada um.

The screenshot displays a healthcare management interface. On the left, a 'Fila da recepção' (Reception Queue) shows 4 conversations. The first patient, Mariana Costa, is 'Aguardando 4' (Waiting 4) with a 7min timer. The second patient, Juliana Ferreira, is 'Sem resposta' (No response) with a 12min timer. The right panel shows a detailed view of Juliana Ferreira's conversation. It includes her name, contact information, and a 'SEM DADO' status. The conversation history shows a message from the patient and three suggested responses from the 'COPILOTO' (Copilot). The interface also features a 'PRIORITY NA FILA' section with a '55' priority score and a 'QUE PODE SAIR AGORA' (What can come out now) section with three options: 'Linha por QR code', 'Mensagem de serviço', and 'Sem valor no texto'. At the bottom, there is a 'Conversa é sua agora' (Conversation is yours now) button and an 'Enviar' (Send) button.

Conversa assumida: o copiloto leu a mensagem e sugere três respostas.

- 1 Clique na pessoa e em **Assumir e responder**. A conversa passa a ser sua.
- 2 O **copiloto** sugere três respostas. Clique em **Usar**, ajuste se precisar e **Enviar**.
- 3 Assunto de outro setor? **Mudar fila** manda a conversa para lá (por exemplo, Financeiro).
- 4 **Encerrar** quer dizer "o atendimento acabou", não "já respondi".
Se o paciente voltar a escrever em até 2 horas, a mesma conversa reabre.

O que nunca fazer

Número de WhatsApp bloqueado não volta, e a clínica perde as conversas daquele número. O painel segura uma parte disto sozinho; o resto depende de quem está atendendo.

- ✗ Responder pelo celular**
Dá para responder pelo aparelho, e a mensagem aparece na conversa, mas aí o painel não sabe quem respondeu e o atendimento não conta para ninguém. Responda sempre pelo painel.
- ✗ Copiar a mesma mensagem, em série, para quem nunca escreveu para a clínica**
Pelo celular ou colando o mesmo texto no painel. É assim que o WhatsApp bloqueia um número. O disparo em massa já faz isso do jeito seguro: devagar, revezando as linhas, um texto para cada pessoa.
- ✗ Ler o QR de novo e de novo**
Linha bloqueada não se resolve lendo o código outra vez. Avise a gerência.
- ✗ Deixar o celular do chip desligado ou sem internet**
A linha cai e as mensagens daquele número param de chegar no painel.
- ✗ Cobrar com ameaça**
Nada de SPC, Serasa ou Justiça na mensagem. Valor por escrito o painel já segura: convide para conversar ou para vir à clínica.
- ✗ Mandar em série para quem pediu para não receber**
Nos 30 dias, fale com ela uma a uma: ligação, ou mensagem e áudio feitos à mão. Ela está em **Quem não recebeu**, no grupo **De outro jeito**.

DÚVIDA NO DIA A DIA

O botão **Como usar o painel**, no canto de baixo à esquerda, mostra cada parte da tela, e este manual fica no link **manual da rotina**, logo ao lado. O que não estiver aqui, pergunte à gerência da clínica.