

GUIA PRÁTICO DE PRODUTIVIDADE EM CLÍNICAS DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS

**A PRODUTIVIDADE VISTA PELOS
OLHOS DO PACIENTE:** TEMPO
RESPEITADO, EXPERIÊNCIA
FLUIDA, CUIDADO CONTÍNUO.

SÉRIE —————
PRODUTIVIDADE
EM CLÍNICAS E
CONSULTÓRIOS
————— **HOF**



JORNADA DO PACIENTE

1. Primeiro contato

- ✦ Canais: WhatsApp, telefone, redes sociais.
- ✦ Resposta rápida, acolhedora e objetiva.
- ✦ Próximo passo sempre claro: avaliação presencial.

2. Pré-avaliação

- ✦ Coleta básica de dados e queixa principal.
- ✦ Explicar o que é (e o que não é) a consulta.
- ✦ Orientar sobre preparo, documentos, pontualidade.

3. Avaliação presencial

- ✦ Escuta ativa + análise da face.
- ✦ Explicar opções, limites e riscos em linguagem simples.
- ✦ Registrar tudo: fotos, plano, consentimento.

4. Planejamento e decisão

- ✦ Apresentar protocolo proposto e alternativas.
- ✦ Alinhar expectativas, número de sessões e investimento.
- ✦ Confirmar entendimento do paciente.

5. Execução do protocolo

- ✦ Sessões organizadas e pontuais.
- ✦ Reforço das orientações antes de cada procedimento.
- ✦ Registro de produtos (marca, lote, região).

6. Pós-procedimento e manutenção

- ✦ Entregar orientações por escrito.
- ✦ Canal aberto para dúvidas.
- ✦ Retorno agendado e acompanhamento ativo.



INDICADORES ESSENCIAIS (KPIs)

1. Contatos - Avaliações

- ✦ % de contatos que viram consulta presencial.
- ✦ Mostra a força do marketing + qualidade do atendimento inicial.

2. Avaliações - Início de protocolo

- ✦ % de pacientes avaliados que iniciam tratamento.
- ✦ Indica clareza da proposta e confiança no profissional.

3. Faltas e cancelamentos

- ✦ Nº de sessões perdidas / mês.
- ✦ Impacto direto na agenda, faturamento e experiência.

4. Receita por hora clínica

- ✦ Faturamento com Procedimentos ÷ horas efetivas de atendimento.
- ✦ Ajuda a ajustar preços, protocolos e carga horária.

5. Satisfação do paciente

- ✦ Nota média de 0 a 10 ou NPS.
- ✦ Termômetro simples da experiência.

✦ **Fluxos rápidos**
(agendamento, confirmação, remarcação)





AGENDAMENTO

- ✦ **1.** Recebe contato.
- ✦ **2.** Acolhe + entende necessidade.
- ✦ **3.** Explica que o primeiro passo é a avaliação.
- ✦ **4.** Oferece 2–3 opções de dia/horário.
- ✦ **5.** Envia confirmação com data, hora, endereço e política de atrasos.



CONFIRMAÇÃO

- ✦ **T–24h:** lembrete automático (WhatsApp/SMS).
- ✦ **T–3h:** confirmação manual para sessões longas.
- ✦ Se não responder: tentar novo contato e registrar.



REMARCAÇÃO

- ✦ **Regras claras:** até X horas antes, sem multa.
- ✦ Oferecer novas datas dentro de uma janela curta.
- ✦ Registrar motivo da remarcação para análise futura.

PONTOS CRÍTICOS DA RECEPÇÃO & COORDENAÇÃO

1. Primeira impressão

- ✦ Chamar o paciente pelo nome.
- ✦ Tom de voz calmo, educado e seguro.
- ✦ Nunca tratar procedimento estético como “coisa simples”.

2. Gestão de agenda

- ✦ Respeitar tempos mínimos por tipo de protocolo.
- ✦ Evitar encaixes aleatórios.
- ✦ Deixar espaço para intercorrências e retornos.

3. Comunicação clara

- ✦ Explicar atrasos e pedir autorização para aguardar.
- ✦ Entregar e reforçar orientações de pré e pós.
- ✦ Registrar tudo no sistema/prontuário do paciente.

4. Alinhamento ético

- ✦ Não discutir diagnóstico nem prometer resultado por WhatsApp.
- ✦ Usar linguagem informativa, nunca sensacionalista.
- ✦ Encaminhar dúvidas técnicas ao profissional/especialista responsável.





OBJETIVO FINAL

paciente satisfeito, equipe menos
sobrecarregada, clínica mais previsível
e sustentável.

REFERÊNCIAS:

1. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 118/2012. Código de Ética Odontológica. Brasília, 2012. Disponível em: ABCD – Legislação vigente.
2. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 271/2025. Altera dispositivos do Código de Ética Odontológica aprovado pela Resolução CFO 118/2012. Diário Oficial da União, 24 jun. 2025.
3. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 198/2019. Reco-nhece a Harmonização Orofacial como especialidade odontológica, e dá outras provi-dências. Brasília, 2019.
4. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 230/2020. Regu-lamenta o art. 3º da Resolução CFO 198/2019, definindo critérios e limites para proce-dimentos cirúrgicos em harmonização orofacial. Brasília, 2020.
5. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 196/2019. Autori-za a divulgação de autorretratos (selfies) e imagens relativas ao diagnóstico e resul-tado final de tratamentos odontológicos, e dá outras providências. Brasília, 2019.
6. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 226/2020. Regu-lamenta o exercício da teleodontologia no Brasil. Brasília, 2020.
7. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ÉTICA E ODONTOLOGIA LEGAL (ABOL). Nota técnica 03/2019 – Considerações sobre a Resolução CFO 198/2019. 2019.
8. JURISPRUDÊNCIA E DOUTRINA. Harmonização facial na prática odonto-lógica: uma análise legislativa crítica sob a ótica da Resolução CFO 198/2019. Jusbrasil, 2023.
9. ASSIS, P. H. et al. Estratégias de agendamento e gestão de tempo em clínicas odontológicas: maximizando eficiência e satisfação do pacien-te. Id on line, v. 17, n. 69, 2023.



NEXTTPRO.COM.BR



@nexttpro