

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

- ◆ N° 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. Reconhece a Harmonização Orofacial como especialidade odontológica, e dá outras provisões. Brasília, 2019.
4. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 230/2020. Regulamenta o art. 3º da Resolução CFO 198/2019, definindo critérios e limites para procedimentos cirúrgicos em harmonização orofacial. Brasília, 2020.
5. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 196/2019. Autoriza a divulgação de autorretratos (selfies) e imagens relativas ao diagnóstico e resultado final de tratamentos odontológicos, e dá outras providências. Brasília, 2019.
6. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Resolução CFO 226/2020. Regulamenta 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 paciente. Id on line, v. 17, n. 69, 2023.



NEXTTPRO.COM.BR



@nexttpro