MEU PRIMEIRO **CONSULTÓRIO**

Por onde começar?

apcd
Associação Paulista de Cirurgiões-Dentistas
Valorizando a Odontologia

MEU PRIMEIRO
CONSULTÓRIO
Por onde começar?

Associação Paulista
de Cirurgiões-Dentistas
Valorizando a Odontologia

INTRODUÇÃO / APRESENTAÇÃO

Este manual tem a finalidade de orientar o Cirurgião-Dentista recém-formado no planejamento e execução da montagem do consultório odontológico desde o desenvolvimento do projeto respeitando aos critérios estabelecidos pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) a partir da RDC/ ANVISA nº 50, de 21 de fevereiro de 2002, até as obrigações tributárias e previdenciárias pertinentes ao profissional de Odontologia. Além de orientar na gestão comercial, de pessoas, de marketing e relacionamento com pacientes.

ASSUNTOS ABORDADOS

- Execução e aprovação do projeto;
- Dimensionamento dos consultórios;
- Materiais de acabamento e climatização;
- Ambientes de apoio, sala de espera e central de esterilização;
- Equipamento e periféricos;
- Proteção radiológica;
- Manual de rotinas e boas práticas;
- Gerenciamento de resíduos de saúde;
- Programa ambiental de gerenciamento de resíduos;
- Manutenção preventiva de equipamentos;
- Documentação obrigatória do estabelecimento de saúde;
- Tipos jurídicos;
- Obrigações tributárias e previdenciárias;
- Gestão de consultórios.

SUMÁRIO

Execução e Aprovação do Projeto 7
Dimensão dos Consultórios Odontológicos 9
Fluxo do Material Contaminado 11
Controle Físico, Químico e Biológico da Esterilização 11
Materiais de Acabamento dos Ambientes do Consultório 13
Equipamentos e Periféricos para Inicio de Atividade Odontológica 15
Proteção Radiológica 17
Resíduos de Serviços de Saúde 19
Plano de Gerenciamento dos Resíduos de Saúde - PGRSS 21
Programa Ambiental Odontológico 23
Manual de Rotinas e Boas Práticas 25
Manutenção Preventiva de Equipamentos 27
Documentos Obrigatórios para Exercício da Odontologia 29
Tipos Jurídicos Referente a Questões Contábeis 31
Obrigações Tributárias e Previdenciárias 33
Contribuição com a Previdência Oficial 35
Aposentadoria 37
Inscrição na Previdencia Oficial 39
Gestão do Consultório 41
Gestão de Pessoas 43
Gestão Financeira 45
Gestão Comercial 45
Gestão de Indicadores 47
Gestão de Marketing 49

FLOOR PLAN & WALL FRAMING ELEVATIONS

EXECUÇÃO E APROVAÇÃO DO PROJETO

No momento da escolha do espaço onde será instalado o consultório odontológico, é preciso estar atento a algumas condições funcionais, arquitetônicas e de engenharia do espaço desejado para prevenir riscos e favorecer o exercício da atividade.

De acordo com a resolução da ANVISA nº 183 de 2003, a vigilância sanitária local que deverá avaliar e aprovar o projeto dos estabelecimentos de saúde previamente ao início da obra, com exceção ao município de São Paulo, que desde que assumiu a gerência destes estabelecimentos, por intermédio da COVISA, disponibilizou um manual de orientação com as normas de adequação e biossegurança que devem ser respeitados.

DIMENSÃO DOS CONSULTÓRIOS ODONTOLÓGICOS

A dimensão dos consultórios será estabelecida a partir da determinação se o consultório será unidade individual ou coletiva.

CONSULTÓRIO INDIVIDUAL

- Área mínima: 9 m^2
- Central de esterilização: no mesmo ambiente, bancada com 2 pias preferencialmente (lavagem de mãos e lavagem de instrumentais) e equipamentos de esterilização. É obrigatório estabelecer uma rotina de assepsia e manuseio dos materiais contaminados.

CONSULTÓRIO COM MAIS DE UMA CADEIRA

- Área mínima: 9m^2 por equipo com distância mínima entre as cadeiras de 2m e área livre de 80 cm na cabaceira.

SALA DE ESPERA

- Área mínima: 1,2 m^2 por pessoa

SANITÁRIOS

- Área mínima: 1,6m^2

DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA

- Área mínima: 2 m^2 equipado com tanque

CENTRAL DE ESTERILIZAÇÃO DE MATERIAL

- Ambiente limpo: área mínima de 4,8m^2 com armários, bancadas e guichês para distribuição de materiais.
- Ambiente sujo: área mínima de 4,8m^2 com pia, bancada e guichês voltados para ambiente limpo.

BIOHAZARD

FLUXO DO MATERIAL CONTAMINADO

- Recebimento do material contaminado;
- Lavagem do material;
- Secagem e embalagem;
- Esterilização;
- Armazenamento e distribuição para uso do profissional.

CONTROLE FÍSICO, QUÍMICO E BIOLÓGICO DA ESTERILIZAÇÃO

CONTROLE FÍSICO

- É feito semanalmente desde a limpeza interna do equipamento até a observação das etapas do processo de esterilização.

CONTROLE QUÍMICO

- É feito a cada carga, com um integrador que vai indicar através da mudança de cor se o processo passou pela presença de temperatura, tempo e pressão.

CONTROLE BIOLÓGICO

- É feito semanalmente, através do “bacilus stearotermophyllus”, sendo necessária uma incubadora própria.
- O equipamento deverá passar por manutenção preventiva e corretiva feita por empresa autorizada com respectivo registro e nota fiscal do serviço prestado.

MATERIAIS DE ACABAMENTO DOS AMBIENTES DO CONSULTÓRIO

- Áreas críticas e semicríticas: sala de atendimento ao paciente e central de esterilização de materiais.
- De acordo com a RDC/ANVISA n° 50 de 2002 e no manual de Processamento de Artigos e Superfícies em Estabelecimentos de Saúde do Ministério da Saúde, os materiais devem apresentar as seguintes características:
- Resistentes à lavagem e ao uso de desinfetantes;
- Tintas para as paredes resistentes à lavagem;
- Teto deve ser continuo sem forros falsos;
- Sem tubulações aparentes nas paredes e tetos;
- Junção rodapé e piso devem favorecer a limpeza do canto formado;
- Utilizar películas protetoras em vidros;
- Persianas e cortinas são permitidas desde que haja rigor na limpeza;
- Divisórias removíveis não são permitidas;
- Recomenda-se paredes pré-fabricadas;
- Instalação elétrica respeitando normas de segurança da ABNT/NBR 13.534;
- Iluminação com lâmpadas fluorescentes e luminárias (ABNT/NBR 5413);
- Diversos pontos de força distribuídos nas bancadas, embutidos e protegidos resistentes a impactos e lavagem.

CLIMATIZAÇÃO

- Ar condicionado: somente podem ser instalados quando associados a um sistema de ventilação e exaustão complementar favorecendo a renovação do ar.

SALA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE

- Lavatórios com torneiras com acionamento por pedal ou outro dispositivo que dispense a utilização das mãos para abertura e fechamento e com dispensador de sabão anti-séptico;
- Janelas protegidas com telas para impedir a entrada de insetos;
- Não é permitido quadros ou enfeites.

EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS PARA INICIO DE ATIVIDADE ODONTOLÓGICA

- Para iniciar o atendimento odontológico, alguns equipamentos são primordiais e outros obrigatórios, pois são exigidos pela vigilância sanitária. Entre eles temos:
- Cadeira odontológica (equipo);
- Compressor de ar com potência compatível com número de cadeiras;
- Autoclave com capacidade de acordo com número de atendimentos;
- Estufa (permitida se respeitado padrão de manuseio e controle de temperatura);
- Mini incubadora para controle biológico de esterilização;
- Ultrassom para pré-lavagem de instrumentais;
- Seladora para embalagem de instrumentais lavados;
- Equipamento de raios -x (opcional)
- Canetas de alta e baixa rotação;
- Equipamento de profilaxia (opcional);
- Fotopolimerizador;
- Amalgamador (apenas os para manipulação de cápsulas).

PROTEÇÃO RADIOLÓGICA

- Solicitar que a empresa especializada faça o laudo radiométrico para determinar os mecanismos de proteção radiológica para operadores do equipamento, equipe auxiliar e pacientes;
- Renovação do laudo a cada 4 anos, conforme determinação da portaria n°453 do Ministério da Saúde;
- Controle de qualidade do equipamento deve ser realizado a cada 2 anos, conforme determinação da portaria n° 453 do Ministério da Saúde;
- Dimensões da sala devem permitir que a equipe de operadores fique a 2m de distância do cabeçote do equipamento de raios-x;
- Barreira de 0,5 mm de chumbo para operador manter-se atrás (biombos ou argamassa baritada nas paredes)
- Colete de chumbo para proteção de tronco, tireoide e gônadas do paciente;
- Exibir o símbolo universal de radiação ionizante;
- O equipamento deve ser registrado junto a vigilância sanitária local;
- Revelação dos filmes deve ser realizada em câmaras portáteis com cronômetro, termômetro e tabela de revelação permitindo o processamento nas exigências do fabricante.

RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE

De acordo com a RDC/ANVISA n° 306/04, os resíduos de saúde são classificados em cinco grupos distintos de risco, que por sua vez exigem formas diferentes de manuseios, armazenamento e destinação. Vide tabela:

GRUPOS	CARACTERÍSTICAS
A	Objetos com possíveis agentes biológicos que apresentam risco de infecção;
B	Medicamentos, metais pesados, revelador, fixador e restos de mercúrio;
C	Resíduos radioativos (não aplicados à Odontologia);
D	Resíduos comuns;
E	Materiais perfurocortantes com agulhas e lâminas de bisturi.

BIOHA

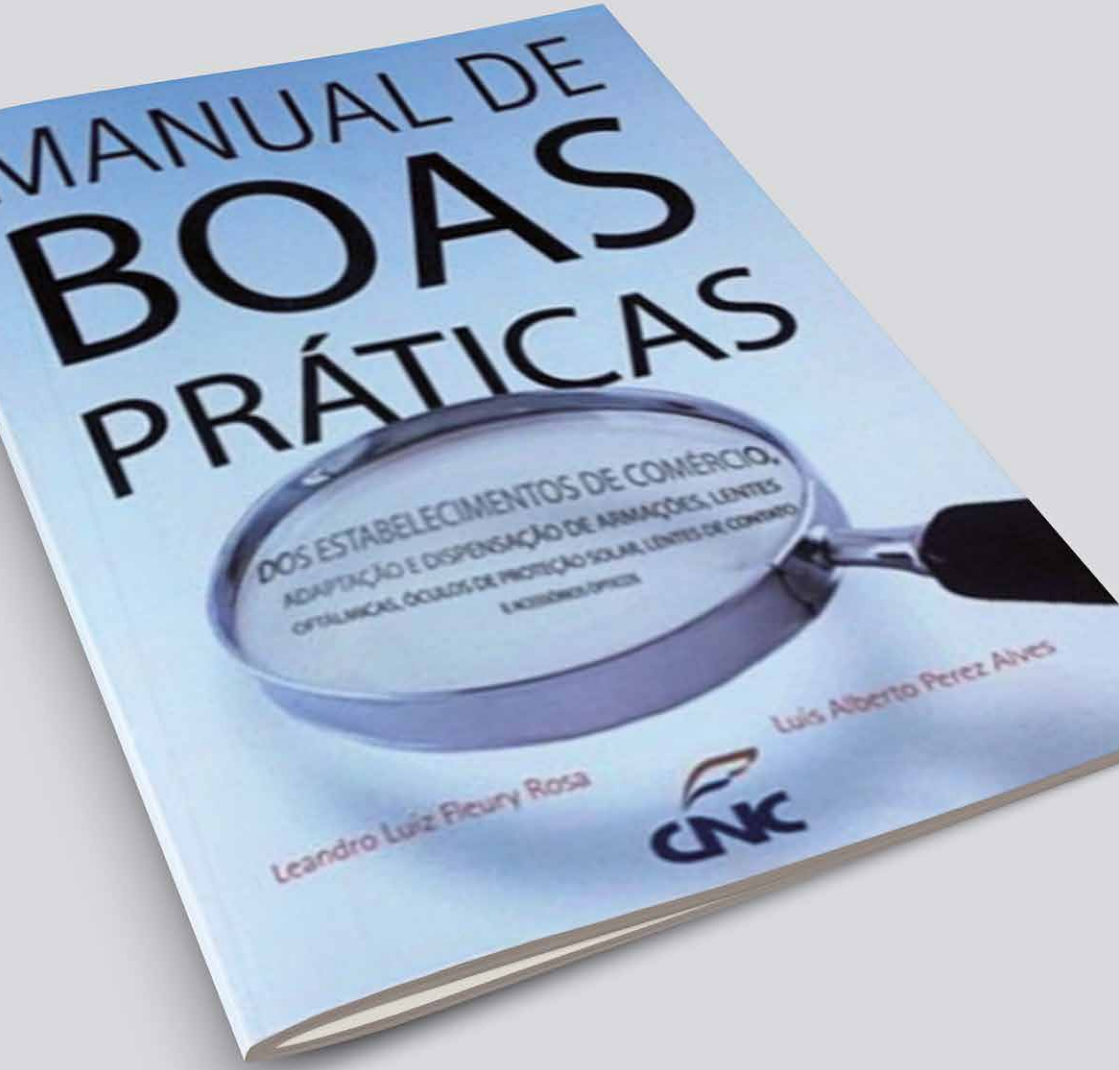
PLANO DE GERENCIAMENTO DOS RESÍDUOS DE SAÚDE - PGRSS

- Todos os consultórios odontológicos devem desenvolver um plano de gestão dos resíduos produzidos e estabelecer etapas de manuseio dos mesmos como: segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destino final.
- O PGRSS estabelece algumas ações como, por exemplo, realizar um levantamento dos tipos de resíduos produzidos e respectivas quantidades e criar formas de identificar os resíduos contidos nos sacos e recipientes.
- Em relação ao acondicionamento, os recipientes devem ser constituídos de material lavável, resistente à ruptura e vazamento, com sistema de pedal para abertura sem contato das mãos com capacidade compatível a produção diária.
- Em relação ao acondicionamento e seus respectivos grupos vide tabela:

GRUPOS	RECIPIENTES	SACOS/EMBALAGENS
A	Laváveis e resistentes	Branco leitoso identificado infectante
B	Resistentes e com tampas para líquidos	Resistentes com tampa para vedar
C	Sem interesse à odontologia	Sem interesse a odontologia
D	Semelhantes aos domiciliares	Sacos comuns a de domicílios
E	Porta recipiente fixado em sala clinica	Caixa amarela perfurocortante

PROGRAMA AMBIENTAL ODONTOLÓGICO

- Trata-se de um programa para gerenciamento dos resíduos gerados pelo processo manual de revelação de filmes radiográficos.
- Cadastramento em empresa regulamentada pelo Centro de Recursos Ambientais do Município para realização da reciclagem e segregação do material.


MANUAL DE
BOAS
PRÁTICAS
DOS ESTABELECIMENTOS DE COMÉRCIO,
ADAPTAÇÃO E DISPENSAÇÃO DE ARMAÇÕES, LENTES
OFTÁLMICAS, ÓCULOS DE PROTEÇÃO SOLAR, LENTES DE CONTATO
E ACESSÓRIOS ÓPTICOS
Leandro Luiz Fleury Rosa
Luis Alberto Perez Alves
CNC

MANUAL DE ROTINAS E BOAS PRÁTICAS

O manual de Boas Práticas é um documento onde estão descritas as atividades e procedimentos que os consultórios realizam para garantir que os procedimentos tenham segurança e qualidade sanitária aos seus pacientes e para atender a legislação sanitária federal em vigor, RDC ANVISA nº 216/04 de 15 de setembro de 2004.
O Manual de Boas Práticas deve ser a reprodução fiel da realidade da clínica ou consultório, descrevendo a sua rotina de trabalho.
O MBP/POP é um documento exclusivo e intransferível. Esses documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária, quando requerido.
Os POP devem conter as instruções sequenciais das operações e a frequência de execução, especificando o nome, o cargo, e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento.
A seguir estão os itens que devem ser descritos na produção do documento.

- Identificação do Estabelecimento (clinica ou consultório);
- Profissionais que atendem (nome e CRO);
- Prontuário (eletrônico ou manual);
- Limpeza (descrever);
- Montagem de Kits clínicos (descrever);
- Embalagem (descrever);
- Esterilização (descrever);
- Monitoramento da esterilização (controle químico e biológico);
- Quantidade de salas;
- Tipos de procedimentos realizados no estabelecimento;
- Condições e quantidades de instrumentais;
- Equipamentos de proteção individual;
- Processos de apoio (compras, manutenção, limpeza);
- Biossegurança (descrição dos procedimentos);
- Riscos ocupacionais (vacinação, EPI, Ergonomia);
- Proteção radiológica (Laudo radiométrico);
- Destino dos resíduos (PGRSS - Lixo contaminado perfurocortante, comum e reciclável).
- Documentos de referência (Protocolo vigilância, Certificado coleta de lixo e CNES).

MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS

O agente sanitário quando realiza visitas nos consultórios odontológicos solicita ao responsável técnico do estabelecimento documentos que comprovem a manutenção preventiva dos equipamentos como, por exemplo:

- Comprovante de manutenção preventiva da estufa (6 Meses);
- Comprovante de manutenção preventiva da autoclave (6 meses);
- Laudo radiométrico do equipamento de raios-x (4 anos);
- Comprovante de manutenção preventiva do ar condicionado.

Tabela de periodicidade das manutenções do ar condicionado:

GRUPOS	CARACTERÍSTICAS
A	Objetos com possíveis agentes biológicos que apresentam risco de infecção;
B	Medicamentos, metais pesados, revelador, fixador e restos de mercúrio;
C	Resíduos radioativos (não aplicados à Odontologia);
D	Resíduos comuns;
E	Materiais perfurocortantes com agulhas e lâminas de bisturi.

DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA EXERCÍCIO DA ODONTOLOGIA

Todo estabelecimento de saúde é regido por uma legislação municipal, estadual e federal regulado pelos órgãos de finanças do município, de vigilância sanitária, em alguns casos municipal, em outros estadual, e pelo Ministério da Saúde na esfera federal. Entre os documentos exigidos pelos órgãos reguladores estão:

- Alvará de funcionamento da Prefeitura;
- Alvará sanitário municipal ou estadual;
- Cadastro municipal ou em empresa privada de coleta de resíduos de saúde;
- Auto de vistoria do corpo de bombeiros;
- Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.

TIPOS JURÍDICOS REFERENTES A QUESTÕES CONTÁBEIS

Inicialmente, é necessário ressaltar qual o tipo jurídico a ser adotado e suas particularidades e posteriormente o regime tributário. Pela natureza da atividade, a mesma deve ser constituída como sociedade de natureza simples ou EIRELI de natureza simples.

SOCIEDADE SIMPLES
Empresa constituída da sociedade de ao menos dois sócios.

EIRELI
Empresa constituída de somente um e que por disposição legal exige-se a integralização do capital social no valor mínimo de 100 (cem) vezes o salário mínimo vigente. Neste caso, existem reflexos importantes que devem ser comentados.

CAPACIDADE FINANCEIRA DO TITULAR DAS QUOTAS
Para a integralização do capital deverá o sócio ou titular da EIRELI ter capacidade financeira e provar a origem do recurso a fim de evitar sanções legais por parte da Receita Federal e COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras.

VALOR DO CAPITAL SOCIAL INFLUI EM OUTROS ENCARGOS
Tendo em vista que a natureza jurídica da empresa tanto sociedade como EIRELI é de natureza simples, o registro deve ser necessariamente em Cartório de Pessoa Jurídica, assim quanto mais elevado o Capital social maior é a despesa para registro da empresa. A opção por qualquer um dos modelos não deve ser tomada sem uma análise pelo passado da empresa ou pela perspectiva de futuro, porquanto são necessárias várias simulações de cenários de curto, médio e longo prazo. Ressalta-se que a adoção de qualquer regime é irrevogável para o ano calendário, por isso, a sugestão de uma análise criteriosa.
Outra observação importante é que apesar da opção pelo simples nacional, pela atividade odontológica, que tem uma carga tributária até mesmo superior à do lucro presumido, convém, pesando prós e contras, analisar neste regime tributário que inexistem várias obrigações acessórias de cruzamento de informações e que normalmente geram intimações para prestação de esclarecimentos à Receita Federal e muitas delas convertem-se em autuações. Há sempre a importância de se consultar um profissional de contabilidade para realizar um diagnóstico para determinar qual a melhor maneira de se trabalhar e que seja menos onerosa aos caixas do consultório.

Ans
DRG
MINISTÉRIO DA
SECRETÁRIA DA RECEITA FEDERAL
Documento de Arrecadação
das Receitas Federais
DARF
01 NOME/TELEFONE
ATENÇÃO
o recolhimento de tributos e contribuições
dos pela Secretaria da Receita Federal cujo valor total
a R$ 10,00. Ocorrendo tal situação, adicione esse
uto / contribuição de mesmo código de períodos
até que o total seja igual ou superior a

Os profissionais de Odontologia autônomos que trabalham como pessoa física, a partir de 1º de janeiro de 2015, tem agora a obrigatoriedade de recolher o carnê leão mensalmente.
A Receita Federal do Brasil por identificar a grande quantidade de declarações retidas na malha fina relacionadas com despesas médicas definiu novas regras para o preenchimento do programa carnê-leão. Essas novas regras são para facilitar o cruzamento de informações entre profissionais de saúde e contribuintes. Entre elas estão:

- Recolhimento mensal obrigatório da DARF;
- Informar o número do registro do conselho profissional;
- Inclusão do CPF do responsável pelo pagamento;
- Inclusão do CPF do beneficiário do serviço odontológico.

O programa carnê-leão 2015 está disponível para computadores, tabletes e smartphones no site da receita federal. Nesse programa, serão lançados os recebimentos e despesas do profissional. As despesas para dedução são as que estão diretamente relacionadas com a atividade profissional.

Tabela de despesas para apuração de imposto de renda:

DEDUTÍVEIS	NÃO DEDUTÍVEIS
Aluguel / Condomínio	Aplicação Capital
Água /Luz/Telefone	Aquisição de Computador
APCD e CRO	Aquisição de Equipamentos
Laboratório de Prótese	Reformas do Imóvel
Material Odontológico	Despesas com Transporte
Material de Escritório	Carnê-Leão Pago
Material de Limpeza	Seguros Vida/Carro/Imóvel
Salário/Encargos Funcionária	IPTU Residencial

Receita Federal

CONTRIBUIÇÃO COM A PREVIDÊNCIA OFICIAL

A Previdência Social é uma instituição pública de seguro social. Sua função é garantir renda dos trabalhadores associados a ela que perdem a capacidade para trabalhar por motivos como doença, invalidez, velhice, morte e desemprego involuntário. Também há benefícios em casos de maternidade ou prisão.

Para ser considerado segurado do INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e ter direito aos benefícios, o Cirurgião-Dentista deve contribuir mensalmente com 20% sobre o teto de faturamento que é de R$ 4.663,75.

APOSENTADORIA

POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO
35 anos de contribuição, para homens.
30 anos, para mulheres.

POR IDADE
65 anos para homens.
60 anos para mulheres.
Desde que tenham no mínimo 180 meses (15 anos) de contribuição.

ESPECIAL
A aposentadoria especial é concedida a segurados que tenham trabalhado em condições que ameaçavam sua saúde ou integridade física. Com o benefício, o tempo mínimo de trabalho exigido pode cair para 25 anos.
No caso dos Cirurgiões-Dentistas, para fazer o pedido, é preciso comprovar que foi submetido à exposição a agentes nocivo-químicos, físicos ou biológicos - ou uma associação deles. Esta comprovação é feita através de um formulário especial chamado Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), um documento com dados administrativos, registros ambientais e o monitoramento biológico, entre outras informações. O PPP precisa estar baseado em um Laudo Técnico de Condições Ambientais (LTCAT) expedidos por um médico do trabalho ou engenheiro de segurança do trabalho.

INSCRIÇÃO NA PREVIDENCIA OFICIAL

- Pelo site www.previdencia.gov.br
- Pelo telefone: 135
- Pessoalmente nas agências da Previdência Social

GESTÃO DO CONSULTÓRIO

O profissional de Odontologia precisa se preparar para se dedicar a função de empresário. É preciso enxergar o consultório além de um estabelecimento de saúde e bem-estar, mas também como uma empresa e estar ciente que precisa dedicar uma parte do seu dia para gerenciar departamentos fundamentais para o bom funcionamento do consultório e consequentemente para o crescimento do negócio.
Dentro de um consultório odontológico existem alguns tipos de gestão estritamente importantes e fundamentais que estão diretamente ligadas com o sucesso profissional. Entre elas temos:

- Gestão de pessoas;
- Gestão financeira;
- Gestão comercial;
- Gestão de indicadores;
- Gestão de marketing ou relacionamento.

GESTÃO DE PESSOAS

A equipe auxiliar é de fundamental importância para a melhora no atendimento, na otimização de resultados, na captação de novos clientes e na manutenção de um ambiente de trabalho agradável.
A equipe auxiliar de consultórios odontológicos geralmente é formada por recepcionista, Auxiliar de Saúde Bucal, Técnica em Saúde Bucal e profissional de apoio.

De acordo com a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), estes profissionais tem os seguintes direitos assegurados:

RECEPCIONISTA
Salário, vale-transporte, cesta básica, férias remuneradas, licença maternidade e 13 ° salário.

AUXILIAR EM SAÚDE BUCAL E TÉCNICA
Salário, insalubridade, vale-transporte, cesta básica, férias remuneradas, licença maternidade e 13 ° salário.

DEMAIS BENEFÍCIOS
auxilio-creche e salário família.

GESTÃO FINANCEIRA

O Cirurgião-Dentista precisa saber quanto entra e quanto sai, da onde vem e para onde vai todo recurso financeiro que circula no consultório. Para isso existem inúmeras ferramentas que podem auxiliar na administração dos recursos financeiros.
Uma das principais ferramentas é o livro caixa que nada mais é que um instrumento onde são registrados todos os recebimentos e todas as despesas do consultório.
O livro caixa bem organizado é de fundamental importância para realização dos lançamentos para a receita federal fazer a apuração do imposto de renda que, desde 1º de janeiro de 2015, tornou-se obrigatório o pagamento do carnê leão mensal.

GESTÃO COMERCIAL

Uma das principais deficiências encontradas nos profissionais de saúde está relacionada à questão de como vender os seus serviços e quanto cobrar por eles. É de extrema importância o Cirurgião-Dentista saber quanto custo sua hora clínica para saber determinar os valores dos seus procedimentos.
O consultório odontológico, como dito anteriormente, trata-se de uma empresa que é sustentada por um tripé essencial. Neste tripé temos: Produção, Gestão e Vendas.
O Cirurgião-Dentista sabe como ninguém realizar a produção, pois foi treinado por 4 ou 5 anos para aprender a fazer isso. Mas não foi treinado nem para gerir um negócio e muito menos para vender. Essas deficiências de treinamentos que determinam o sucesso profissional.

Business activity of company and subdivisions
Data and prognosis of activity
Detailed information of changing business activity of subdivisions
Subdivision 1
Subdivision 2
Subdivision 3
Best subdivision value
Value of all subdivisions
Product placement in different regions
Others
Main company
Competitors
Subdivisions

GESTÃO DE INDICADORES

Uma ferramenta importante que mostra com uma visão expandida como anda a saúde da sua clínica ou consultório é produzir uma planilha com indicadores de desempenho dos profissionais que atendem e do consultório em geral.

Nessa planilha sugerimos que pontuam, por exemplo:

- Número de novos clientes;
- Número de tratamentos fechados;
- Número de tratamentos não fechados;
- Números de procedimentos realizados;
- Número de horas de cadeira ociosa.

Estes são alguns indicadores que podem orientar o profissional a tomar decisões e redefinir estratégias de captação de novos clientes, aumento de investimento em propagandas, criação de campanhas e eventos, entre outras ações.

INTERNET
SOCIAL NETWORK
50%
15%
EMAIL
SMS
IDEA
QUALITY
STRATEGY
MARKETING
BUSINESS
BLOG
FORUM
MEDIA
ADVERTISING
SUPPORT
PORTFOLIO
NEWS
GROWTH
500.000
LAST YEAR
1.000.000
THIS YEAR
OUR COMPANY
COMPETITOR
OTHER
VOIP
INTERNET
COMPANY HEADQUARTERS
+39
+355
+54
+61
10%

GESTÃO DE MARKETING

Em frente à tamanha concorrência que os profissionais de odontologia enfrentam nos grandes centros urbanos, cada dia mais é preciso investir em ações de marketing e relacionamento com os clientes. A seguir algumas sugestões de ferramentas de marketing que são, atualmente, imprescindíveis para os consultórios odontológicos.

- Website;
- Redes sociais;
- Aplicativos de Bate-Papo;
- E-mail de relacionamento com cliente;
- Programas de fidelidade;
- Brindes motivacionais.

A cada dia o cliente/paciente se torna mais exigente com os diversos prestadores de serviços, e manter o cliente feliz, satisfeito e dentro do seu consultório é uma missão cada dia mais árdua.

MEU PRIMEIRO
CONSULTÓRIO
Por onde começar?

Associação Paulista
de Cirurgiões-Dentistas

Valorizando a Odontologia

Associação Paulista de Cirurgiões-Dentistas
Rua Voluntários da Pátria, 547 - Santana - Cep: 02011-000 - São Paulo - SP
Acesse nosso site: www.apcd.org.br