

GUIA PRÁTICO · MEDICINA OCUPACIONAL

Primeiro atendimento a empresas **na clínica de medicina ocupacional**

Um guia para olhar a sua operação, etapa por etapa: onde o pedido entra, onde ele perde o caminho e o que corrigir primeiro.

O primeiro pedido de uma empresa merece um caminho

O RH fecha uma contratação e precisa dos admissionais para a semana seguinte. Ele escreve quando consegue, e muitas vezes isso é depois que a sua equipe foi embora. O que acontece nas horas seguintes define se o pedido avança ou fica parado.

Uma empresa que contrata também vai precisar de exames periódicos, demissionais e do PCMSO. O primeiro pedido pode ser o começo dessa relação com a sua clínica. Quanto ela vale, você só descobre com os seus números, e a etapa 8 mostra como medir.

Onde o pedido costuma perder o caminho

- A primeira resposta é automática e só confirma o recebimento, sem dizer o próximo passo.
- CNPJ, e-mail e outros dados de cadastro são pedidos antes de a empresa entender como funciona.
- O pedido da noite espera alguém da equipe, sem dono definido nem hora para ser retomado.

As nove etapas deste guia ajudam a encontrar esses pontos na sua clínica e a corrigir um de cada vez.

Como usar este guia em uma semana

1. **Dia 1:** leia as etapas e marque, em cada quadro "O que conferir", o que você não sabe responder.
2. **Dias 2 a 6:** registre os pedidos de empresas que chegarem, no modelo da etapa 7. Mande um pedido de teste às 21h (etapa 2).
3. **Dia 7:** monte o funil da etapa 8 com os registros e use o plano geral do fim para decidir por onde começar.

As nove etapas

1 Onde os pedidos entram, e em quais horários	6 Como orientar orçamento ou agendamento
2 O que a primeira resposta precisa resolver	7 Como registrar etapa, responsável e retorno
3 As perguntas que qualificam o pedido	8 Como medir resposta, avanço, agendamento e perda
4 Quando pedir cadastro e documentos	9 O que conferir antes de automatizar
5 Quando passar para uma pessoa	Plano geral e sequência de correção

ETAPA 1

Onde os pedidos entram, e em quais horários

Não dá para melhorar um atendimento sem saber quanto chega, por onde e quando.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- Ninguém sabe quantos pedidos de empresas chegaram no mês.
- Pedidos ficam espalhados no WhatsApp de pessoas diferentes.
- Não se sabe quantos chegam à noite ou no fim de semana.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Conhece os canais: WhatsApp, telefone, e-mail, portal do cliente.
- Concentra os pedidos de empresas num lugar só.
- Sabe a distribuição por horário: dentro e fora do expediente.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Quantos números de WhatsApp recebem pedidos?
- ☐ Quem lê cada canal, e quando?
- ☐ Quantos pedidos chegaram fora do horário na última semana?

MODELO PARA PREENCHER

Contagem de uma semana

Canal	Seg-sex, no horário	Seg-sex, fora do horário	Fim de semana e feriado
WhatsApp			
Telefone			
E-mail			
Portal ou sistema do cliente			

Conte pedidos de empresas, e empresa, não funcionário.

ETAPA 2

O que a primeira resposta precisa resolver

Ela não precisa resolver tudo. Precisa deixar claro que o pedido foi entendido e o que acontece a seguir.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- A primeira resposta só confirma o recebimento ou mostra um menu.
- "Retornaremos assim que possível", sem hora.
- O menu não entende texto livre.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Confirma que atende empresa e o tipo de exame pedido.
- Diz quando uma pessoa responde, com hora concreta.
- Já começa a organizar o pedido com uma ou duas perguntas.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Mande um pedido de teste às 21h, de um número que a equipe não conhece.
- ☐ Leia a resposta como se fosse o RH: você saberia o que fazer?
- ☐ Repita num sábado.

MODELO DE PRIMEIRA RESPOSTA

Como costuma ser

Empresa
Boa noite, vocês fazem admissional?
Tenho 2 pessoas começando segunda.

Resposta automática

Olá! Nosso horário é de segunda a sexta, das 7h às 17h. Retornaremos assim que possível.

MODELO DE PRIMEIRA RESPOSTA

Como pode ser

Empresa
Boa noite, vocês fazem admissional?
Tenho 2 pessoas começando segunda.

Atendimento da clínica

Boa noite! Fazemos, sim. A equipe responde amanhã a partir das 7h, e eu já deixo o seu pedido organizado. São 2 admissionais: quais são as funções?

Use os dois lados para reescrever a primeira resposta da sua clínica. Decida o que ela confirma, quando promete uma pessoa e qual pergunta já faz.

ETAPA 3

As perguntas que qualificam o pedido

Uma pergunta só vale se a resposta muda o que a clínica vai fazer. O resto espera.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- Perguntas que não mudam a orientação.
- Nenhuma pergunta: tudo fica para a manhã.
- O RH responde a mesma coisa duas vezes, para pessoas diferentes.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Pergunta tipo de exame, quantidade de pessoas, função, cidade ou unidade e prazo.
- Anota orçamento, quem decide e urgência quando aparecem, sem interrogar.
- Registra as respostas para a equipe não perguntar de novo.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Liste as perguntas feitas hoje e o que cada uma muda.
- ☐ Quais a equipe repete de manhã?
- ☐ Alguma pergunta poderia esperar o agendamento?

Pergunta	O que a resposta muda
Que tipo de exame?	Admissional, periódico, demissional ou PCMSO têm caminhos diferentes.
Quantas pessoas?	Agenda, proposta e se vale um atendimento dedicado.
Quais funções?	A equipe define os exames de cada função. O atendimento só anota e repassa.
Cidade ou unidade?	Onde atender, ou se a clínica atende aquela região.
Até quando?	Urgência e a ordem em que a equipe vai tratar o pedido.

ETAPA 4

Quando pedir cadastro e documentos

O cadastro é necessário. O problema é quando ele aparece antes de a empresa saber se a clínica atende e como funciona.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- CNPJ, razão social e e-mail pedidos na primeira mensagem.
- O pedido de cadastro não diz para quê.
- A empresa manda o CNPJ e continua sem resposta sobre o que perguntou.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Primeiro orienta, depois pede o cadastro.
- Pede só o necessário para o próximo passo (proposta ou agendamento).
- Diz para que serve: "para a proposta sair em nome da empresa".

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Em que mensagem o cadastro aparece hoje?
- ☐ Quantos campos são pedidos de uma vez?
- ☐ A empresa recebe alguma orientação antes?

ETAPA 5

Quando passar para uma pessoa

A passagem é o ponto em que o pedido mais se perde. "Vou encaminhar" sem dizer para quem nem quando deixa a empresa no escuro, e a equipe sem contexto.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- "Vou encaminhar para o comercial", e mais nada.
- A pessoa que assume pergunta tudo de novo.
- Ninguém é dono da fila da manhã.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Tem regra clara de passagem: pedido grande, exceção, dúvida clínica, pedido explícito da empresa.
- Passa o pedido com o contexto inteiro.
- Diz à empresa quem vai falar com ela, e quando.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Quem pega os pedidos da noite, e a que horas?
- ☐ Essa pessoa recebe o pedido completo?
- ☐ A empresa pode pedir uma pessoa a qualquer momento?

MODELO DE PASSAGEM PARA A EQUIPE

O que a pessoa da equipe recebe, antes de responder

PEDIDO 0412 · recebido 21:42 (fora do horário) · canal: WhatsApp
Empresa: Empresa A · quem escreveu: RH (aprovação com o dono)
Exame: admissional · 4 pessoas · funções: pedreiro e servente (trabalho em altura)
Local: Guarulhos · prazo: até sexta → urgência ALTA
Cadastro: CNPJ e e-mail recebidos
O que já foi dito à empresa: "amanhã cedo uma pessoa confirma os exames e os horários"
Próximo passo: confirmar os exames das funções e oferecer horários
Responsável: equipe de agendamento · até 9h

Serve para definir o que a pessoa da equipe recebe antes de responder. Decida quais campos são obrigatórios na sua clínica e quem recebe cada tipo de pedido. Os exames de cada função e a agenda continuam com a equipe: a passagem só leva o contexto.

ETAPA 6

Como orientar orçamento ou agendamento

O objetivo da conversa é a empresa saber o que fazer a seguir: quando, onde, com quais documentos, ou quando chega a proposta.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- A empresa recebe uma proposta e não sabe como agendar.
- Recebe horários sem saber o que levar.
- "Vamos verificar" sem prazo.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Termina cada contato com um próximo passo concreto.
- Diz o que levar e quanto tempo o atendimento leva.
- Se depende de proposta, diz quando ela chega.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Quanto tempo leva do pedido à primeira orientação útil?
- ☐ A mensagem de orientação é sempre a mesma, ou depende de quem atende?
- ☐ Existe link de agenda que a empresa possa usar sozinha?

MODELO DE ORIENTAÇÃO

Uma orientação que a empresa consegue usar

Atendente

Bom dia! Para os 4 admissionais de pedreiro e servente, os exames são estes: [lista definida pela equipe]. Tenho horários na quarta e na quinta, das 7h às 10h, na unidade de Guarulhos. Cada pessoa leva documento com foto e a carteira de trabalho. Qual dia fica melhor?

Base para a mensagem padrão de próximo passo. Decida o que ela sempre precisa trazer: exames, local, horários e documentos.

Como registrar etapa, responsável e retorno

Se o pedido só existe na conversa do WhatsApp de alguém, ele depende da memória dessa pessoa.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- Para saber onde está um pedido, é preciso perguntar a alguém.
- Pedido parado que ninguém retoma.
- Quando alguém falta, os pedidos dela param.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Cada pedido tem etapa, responsável e data do próximo contato.
- As etapas são poucas e iguais para todos.
- Pedido sem próximo passo aparece como alerta.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Escolha 3 pedidos da semana passada: em que etapa está cada um?
- ☐ Quem é o responsável por cada um?
- ☐ Quando foi o último contato?

MODELO DE REGISTRO DE PEDIDOS

Um registro simples de pedido

Pedido	Chegou	Empresa	O que pediu	Etapa	Responsável	Próximo passo	Quando
0412	ter 21:42	Empresa A	4 admissionais	Horários oferecidos	Agendamento	Confirmar dia	qua 12h
0413	qua 08:15	Empresa B	PCMSO + 30 periódicos	Proposta	Comercial	Enviar proposta	qui
0414	qua 19:05	Empresa C	1 demissional	Aguardando a empresa	Agendamento	Retomar contato	sex
0415	sáb 10:30	Empresa D	2 admissionais	Novo	—	—	—

Serve para saber, a qualquer momento, onde está cada pedido e quem age. Pedido sem responsável ou sem próximo passo, como o 0415, é o primeiro a ser tratado.

Como medir resposta, avanço, agendamento e perda

Só medir o que virou exame esconde onde os pedidos param. Meça cada passagem do funil.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- Só se sabe quantos exames foram feitos.
- Ninguém sabe quanto tempo um pedido espera.
- Pedido perdido não é contado.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Mede o tempo até a primeira resposta de uma pessoa e até a orientação útil.
- Conta quantos pedidos avançam em cada etapa, e em que etapa param.
- Separa os pedidos de dentro e de fora do horário.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

- ☐ Monte o funil abaixo com um mês de registros.
- ☐ Em que passagem cai mais?
- ☐ Os pedidos fora do horário caem mais que os outros?

COMO ACOMPANHAR O FUNIL

Do pedido ao agendamento, num mês

Pedidos de empresas		40
Primeira resposta de uma pessoa		34
Orientação útil enviada		26
Cadastro recebido		22
Horários oferecidos		20
Pedidos com exames agendados		16

Preencha com os números da sua clínica. Neste modelo, a maior queda está entre a primeira resposta e a orientação (de 34 para 26): é aí que se corrige primeiro. Monte o mesmo funil para os pedidos de dentro e de fora do horário e compare.

As medidas que valem o esforço

Medida	Como contar
Tempo até a primeira resposta de uma pessoa	Horas entre o pedido e a primeira mensagem de alguém da equipe. Olhe o valor do meio, não a média.
Tempo até a orientação útil	Horas até a primeira mensagem que deixa a empresa capaz de agir (etapa 6).
Avanço por etapa	De cada etapa do funil para a seguinte, quantos passaram.
Perda, e onde	Pedidos em que a empresa parou de responder, com a etapa em que parou.
Empresas que voltam	Das empresas novas de um mês, quantas voltaram em 12 meses (periódico, demissional, PCMSO). É isso que mostra quanto vale um primeiro pedido para a sua clínica.

O que conferir antes de automatizar

Automação mal preparada só acelera o problema. Antes de ligar, confira o que está em volta dela.

SINAL DE QUE HÁ PROBLEMA

- Robô ligado sem regra para exceções.
- A equipe não sabe quando assume a conversa.
- Ninguém revisa as conversas em que o robô se confundiu.

O QUE UMA BOA OPERAÇÃO FAZ

- Testa as integrações antes de abrir para as empresas.
- Tem lista de exceções e de assuntos que vão direto para uma pessoa.
- Revisa os casos incertos toda semana e ajusta o fluxo.

O QUE CONFERIR NA SUA CLÍNICA

☐ Use a lista abaixo.

LISTA DE VERIFICAÇÃO ANTES DE LIGAR

Ponto	Pergunta	Ok?
Integrações	O canal (WhatsApp da clínica), o registro de pedidos e o alerta para a equipe foram testados com pedidos de teste, dentro e fora do horário?	
Exceções	Está escrito o que vai direto para uma pessoa: dúvida clínica, resultado de exame, reclamação, pedido grande, pedido urgente para o mesmo dia?	
Fora do escopo	O atendimento sabe dizer que não define exames, não agenda sozinho e não dá orientação clínica?	
Dados	Pede só o necessário? Nenhum dado de saúde de funcionário ou paciente circula pela conversa automática?	
Consentimento	A empresa sabe que fala com um atendimento automático e pode pedir uma pessoa a qualquer momento? O uso dos dados está na política de privacidade?	
Equipe	Quem assume cada tipo de pedido foi treinado para ler a passagem e responder com o contexto?	
Revisão	Há uma pessoa e um horário fixos para revisar, toda semana, as conversas em que o atendimento ficou em dúvida?	
Medida	O funil da etapa 8 já está sendo medido antes de ligar, para comparar depois?	

Em que ordem corrigir

A sequência importa. Medir primeiro mostra onde o pedido para. Arrumar o fluxo antes de automatizar evita automatizar o problema.

Bloco	Etapas	O que fazer	Quem	Como saber que funcionou
1. Enxergar	1, 7 e 8	Contar os pedidos por canal e horário, registrar cada pedido com etapa e responsável, montar o funil de um mês.	Gestor e a pessoa que atende empresas	Você sabe dizer quantos pedidos chegaram, quantos agendaram e onde os outros pararam.
2. Arrumar	2 a 6	Reescrever a primeira resposta, definir as perguntas, mudar o momento do cadastro, escrever a regra de passagem e a mensagem de orientação.	Gestor com a equipe de atendimento	O tempo até a orientação útil cai, e a maior queda do funil diminui.
3. Automatizar com segurança	9	Colocar o atendimento para funcionar também fora do horário, integrado aos canais, com exceções, revisão e treino da equipe.	Quem implanta, com a equipe	Pedidos fora do horário avançam como os de dentro, e os casos incertos são revisados toda semana.

FECHAMENTO

Você enxerga o que mudar. A BigTiger faz a mudança funcionar.

Identificar os gargalos é o primeiro passo. Colocar um atendimento melhor para funcionar, acompanhar cada pedido e dar à equipe o contexto certo exige tempo e execução. A BigTiger estrutura essa operação com você para ganhar agilidade, reduzir retrabalho e aproveitar melhor as oportunidades que já chegam à clínica.

Quer tirar esse plano do papel? Fale com a BigTiger e conheça as opções de implantação para a sua operação.

bigtiger.com.br/saude/medicina-ocupacional

Ou escreva para contato@bigtiger.com.br.

 **BigTiger | Operação que Rende** · bigtiger.com.br/privacidade