

LEADLOVERS 2026

# A mensagem chegou. O cuidado ainda não começou.

Marketing digital para  
profissionais da saúde,  
médicos e dentistas:  
confiança e continuidade.

SUPER E-BOOK ILUSTRADO · 20 E-BOOKS

15 PLAYLISTS · 104 EPISÓDIOS · 60 PÁGINAS



SEGUNDA-FEIRA · 8H10

## A campanha trouxe mensagens. A recepção perdeu a diferença entre dúvida, agenda e urgência.

A Dra. Helena encontra perguntas clínicas num canal promocional; Rafael vê horários livres e uma pressão por publicar resultados; Joana precisa organizar acolhimento sem transformar marketing em prontuário.

Helena conhece cuidado, limite clínico e continuidade. Rafael conhece plano odontológico, retorno e responsabilidade técnica. Joana conhece busca, conteúdo, mídia, conversa e agenda. Cada área enxerga apenas um trecho da jornada.

O trio separa descoberta, educação, credencial, acolhimento, agendamento, consulta e acompanhamento. A recepção coleta somente o necessário, reconhece sinais de exceção e transfere a decisão clínica para o profissional habilitado.

O objetivo passa a ser acesso responsável ao cuidado: informação verificável, expectativa honesta, agenda utilizável, privacidade, comparecimento e continuidade sem promessa de resultado.



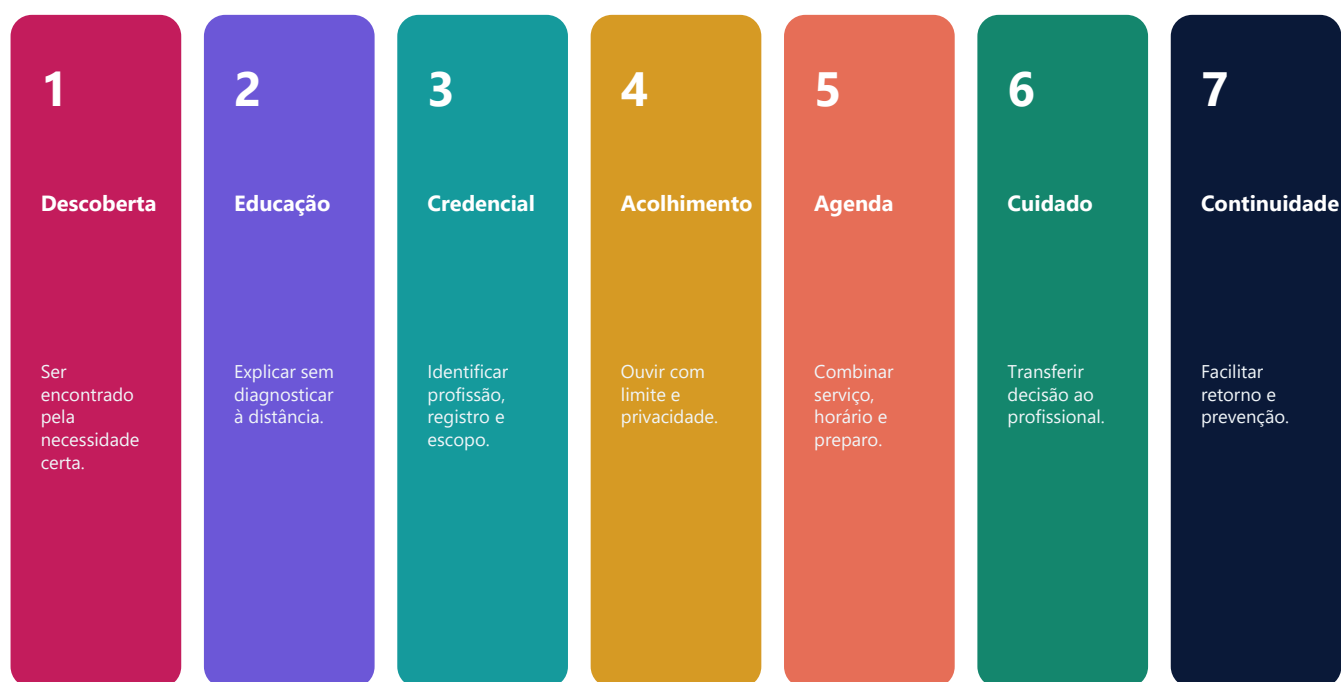
### A PERGUNTA CENTRAL

Como ajudar a pessoa a encontrar o cuidado adequado sem prometer resultado, expor dado sensível ou transformar recepção em diagnóstico?

## MARKETING CONTINUA ATÉ O CUIDADO COMEÇAR COM SEGURANÇA

# Sete estações formam confiança e continuidade

A jornada começa na dúvida e continua depois da consulta. O sistema informa, identifica responsabilidade, acolhe, agenda, preserva limites e facilita acompanhamento.

**LEITURA OPERACIONAL**

A campanha cria valor quando informação, recepção, profissional, agenda e proteção de dados conseguem cumprir a mesma promessa de cuidado.

20 E-BOOKS + 15 PLAYLISTS + 104 EPISÓDIOS

# Uma biblioteca, sete sistemas para a clínica

Os materiais do portal foram reorganizados por decisões que alteram confiança, acesso, agenda, experiência, continuidade e sustentabilidade.

## Confiança local

Entidade, credencial, escopo, prova e reputação.

## Educação e demanda

Busca, GEO, conteúdo, redes e mídia paga.

## Acolhimento e agenda

Canal, contexto mínimo, exceção e confirmação.

## Cuidado e continuidade

Experiência, retorno, prevenção e recuperação.

## Consentimento

Finalidade, dados sensíveis, automação e handoff.

## Medição

Eventos, agenda, capacidade, acesso e economia.

## Governança

Conselhos, segurança, TCO, papéis e reversão.

## PROCEDÊNCIA

A fonte reúne 734 páginas publicadas. A síntese acrescenta regras oficiais e aplica seus princípios a profissões reguladas, dados sensíveis e relações baseadas em confiança.

## BIBLIOTECA DE E-BOOKS

# Os 20 e-books da síntese

Automação, marca, aquisição, conteúdo, canais, medição e estratégia aplicados à confiança, ao acesso e à continuidade do cuidado.

01

O pedido chegou. A margem não veio junto.

02

E-mail com radar: tracking e analytics em 2026

03

A agenda lotou. A margem ainda tem buracos.

04

A pessoa mudou. A automação continuou no passado.

05

O carrinho abriu. A automação não.

06

A marca que não se contradiz

07

O Reel viralizou. O caixa não percebeu.

08

Glossário que destrava decisões

09

A pergunta chega antes do lead

10

A conta que ninguém conferiu

11

Newsletter que dá vontade de abrir

12

Outbound sem perseguir lead

13

Você aparece. A resposta cita outra fonte.

14

Tráfego pago sem jogar dinheiro pela janela

15

WhatsApp que atende, qualifica e vende

16

A Garagem Automática

17

O funcionário que nunca dorme

18

Pare o polegar

19

Sua marca no ar

20

Rastreie sem enlouquecer

[ABRIR A FONTE NO PORTAL](#)

## BIBLIOTECA AUDIOVISUAL

# As 15 playlists e seus 104 episódios

Fundamento, aplicação e decisão organizados por jornada da pessoa e responsabilidade profissional.

- |    |                                       |    |                                      |
|----|---------------------------------------|----|--------------------------------------|
| 01 | Onboarding do marketing Leadlovers    | 09 | Experimentação para conversão        |
| 02 | Primeiros 90 dias do cliente          | 10 | E-E-A-T, confiança e provas          |
| 03 | GEO e autoridade temática             | 11 | Entidade, marca e conhecimento       |
| 04 | Medição de busca sem ruído            | 12 | Reputação, comunidade e prova social |
| 05 | Conteúdo programático e Digital PR    | 13 | Mídia paga e aquisição em 2026       |
| 06 | Agente de IA no funil comercial       | 14 | Ferramentas de IA para marketing     |
| 07 | Funis de e-mail e WhatsApp que vendem | 15 | Literacia técnica e governança       |
| 08 | WhatsApp: do disparo ao ciclo de vida |    |                                      |

[ABRIR A FONTE NO PORTAL](#)

## UMA JORNADA, LIMITES VISÍVEIS

# Da dúvida à continuidade responsável

Interação revela interesse, agenda confirma acesso e atendimento registra cuidado em ambiente próprio. Marketing recebe somente o estado necessário para orientar a próxima ação.

**LEITURA OPERACIONAL**

Visualização e clique ajudam a diagnosticar a jornada; acesso, comparecimento, segurança, experiência e continuidade governam a expansão.

# 01

## Posicionar confiança local

*Por que esta pessoa confiaria neste profissional, para esta necessidade e neste momento?*

Entidade, credencial, escopo, promessa, prova, presença local e reputação organizados para uma profissão regulada.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

Entidade, credencial, escopo, promessa, prova, presença local e reputação organizados para uma profissão regulada.



## A DÚVIDA CHEGA COM VULNERABILIDADE

# Necessidade antes do procedimento

Prevenção, sintoma, dor, estética, diagnóstico, segunda opinião e continuidade criam critérios e riscos diferentes.

1

**Necessidade**

Prevenir, compreender, aliviar ou acompanhar.

2

**Resultado**

Acesso seguro ao próximo passo.

3

**Restrição**

Tempo, mobilidade, orçamento e cobertura.

4

**Confiança**

Prova necessária antes de agendar.

5

**Conveniência**

Local, canal, horário e preparo.

6

**Continuidade**

Método para retornar e aderir.

**PERGUNTA**

Qual progresso a pessoa busca, sob quais condições, e o que o profissional pode comunicar com precisão?

## POSIÇÃO QUE A PRÁTICA SUSTENTA

# Escolha uma associação principal

Profissão, área de atuação, especialidade registrada, público e método atraem expectativas diferentes. O escopo precisa permanecer verdadeiro.

1

**Pessoa**

Quem reconhece valor no cuidado.

2

**Necessidade**

Problema ou ocasião de busca.

3

**Escopo**

O que pode ser anunciado e realizado.

4

**Diferença**

Critério verificável de escolha.

5

**Limite**

O que a comunicação não promete.

6

**Prova**

Evidência que confirma a posição.

**MODELO**

Para [pessoa] com [necessidade], o profissional oferece [escopo] por meio de [método], demonstrado por [prova e credencial].

## A CREDENCIAL PRECISA SER RECONHECÍVEL

# Um fato canônico, muitas superfícies

Nome, profissão, registro, especialidade quando aplicável, responsável técnico, endereço e canais precisam coincidir.

**1****Identidade**

Nome profissional estável.

**2****Registro**

Conselho e unidade federativa.

**3****Especialidade**

Título e registro exigidos.

**4****Responsável**

Pessoa física ou direção técnica.

**5****Local**

Endereço, horário e acessibilidade.

**6****Autoria**

Quem responde pelo conteúdo.

**ROTINA**

Defina uma fonte principal e uma verificação periódica para dados profissionais e institucionais.

## CLAREZA SEM GARANTIA

# Benefício, condição, incerteza e limite

Informação útil descreve quando procurar avaliação, possibilidades e critérios sem fabricar superioridade ou resultado assegurado.

1

**Benefício**

Progresso plausível e contextual.

2

**Indicação**

Quando o serviço pode ser considerado.

3

**Limite**

Incerteza e necessidade de avaliação.

4

**Evidência**

Fonte compatível com a alegação.

5

**Autoria**

Profissional responsável identificado.

6

**Revisão**

Validade clínica e normativa.

**GATE**

Alegação clínica, título, imagem ou comparação só entra depois de revisão profissional e normativa.

## ENCONTRAR, CONFERIR E CHEGAR

# Perfil, site e agenda respondem à necessidade

A busca local precisa mostrar serviço, escopo, equipe, localização, acessibilidade, horário e próximo passo coerentes.

1

**Consulta**

Necessidade e intenção local.

2

**Resposta**

Conclusão curta e educativa.

3

**Serviço**

Escopo e público explicados.

4

**Credencial**

Identificação profissional visível.

5

**Local**

Rota, horário e acesso.

6

**Ação**

Informar, acolher ou agendar.

**ACEITE**

Pessoa, mapa, site, recepção e agenda recebem a mesma informação sobre serviço e disponibilidade.

## RESPOSTA PÚBLICA PRESERVA SIGILO

# Avaliação vira aprendizagem sem confirmar vínculo

A equipe convida feedback sem coação, responde de forma geral e leva detalhes para canal protegido.

**1****Convite**

Pedido simples após experiência elegível.

**2****Escuta**

Tema e expectativa sem exposição.

**3****Resposta**

Acolhimento sem confirmar atendimento.

**4****Canal**

Continuidade reservada quando preciso.

**5****Padrão**

Tema recorrente vira hipótese.

**6****Mudança**

Coação retorna ao processo.

**LIMITE**

A resposta pública evita confirmar diagnóstico, procedimento, presença, prontuário ou relação profissional.

# 02

## Educar e gerar demanda responsável

*Como aparecer para a necessidade certa sem explorar medo, prometer resultado ou comprar uma fila insegura?*

Busca, GEO, conteúdo, redes e mídia pagos conectados a evidência, escopo, agenda e capacidade.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

Busca, GEO, conteúdo, redes e mídia pagos conectados a evidência, escopo, agenda e capacidade.



## DEMANDA JÁ FORMULADA

# Conteúdo responde sem substituir avaliação

Sintoma, prevenção, tratamento, profissional, local e custo aparecem em consultas diferentes. A resposta orienta o próximo passo adequado.

1

**Consulta**

Pergunta real e intenção.

2

**Resposta**

Explicação clara e contextual.

3

**Sinal**

Quando procurar avaliação.

4

**Limite**

O que depende de exame ou consulta.

5

**Fonte**

Autoria, data e evidência.

6

**Ação**

Informar, agendar ou buscar urgência.

**FRONTEIRA**

Conteúdo público educa e orienta. Diagnóstico, prescrição e decisão individual pertencem ao atendimento profissional adequado.

## SER ENCONTRADO E COMPREENDIDO

# Cobertura temática com fatos verificáveis

Entidade consistente, respostas citáveis e relações explícitas ajudam pessoas e sistemas de IA a reconhecer escopo e responsabilidade.

1

**Entidade**

Profissional, clínica e localização.

2

**Perguntas**

Dúvidas de prevenção e acesso.

3

**Resposta**

Trecho autocontido e específico.

4

**Fonte**

Autoria, data e referência.

5

**Relação**

Necessidade, serviço e limite.

6

**Atualização**

Revisão clínica e normativa.

**DISCIPLINA**

Confirme o que cada fonte demonstra antes de levar visibilidade, citação ou demanda ao orçamento.

## CONTEÚDO NASCE DO CUIDADO REAL

# Quatro filas alimentam a pauta

Perguntas, prevenção, preparo e continuidade viram séries reutilizáveis com responsável, fonte, validade e destino.

1

**Perguntas**

Dúvidas recebidas em busca e recepção.

2

**Prevenção**

Habilidades e sinais educativos.

3

**Preparo**

Como chegar e o que levar.

4

**Continuidade**

Retorno, adesão e acompanhamento.

5

**Distribuição**

Formato e canal adequados.

6

**Destino**

Fonte, acolhimento ou agenda.

**RITMO**

Publique uma pergunta respondida, um preparo explicado e uma orientação de continuidade por ciclo.

## MÉTODO, EVIDÊNCIA, CONDIÇÃO E LIMITE

# Quatro perguntas antes de publicar

O conteúdo define público, finalidade, fonte e próximo passo; revisão impede que uma simplificação vire diagnóstico ou garantia.

**1****Público**

Para quem a explicação serve.

**2****Finalidade**

Educar, preparar ou orientar.

**3****Evidência**

Fonte e força da alegação.

**4****Condição**

Quando a resposta pode mudar.

**5****Limite**

O que exige avaliação individual.

**6****Aprovação**

Responsável e data registrados.

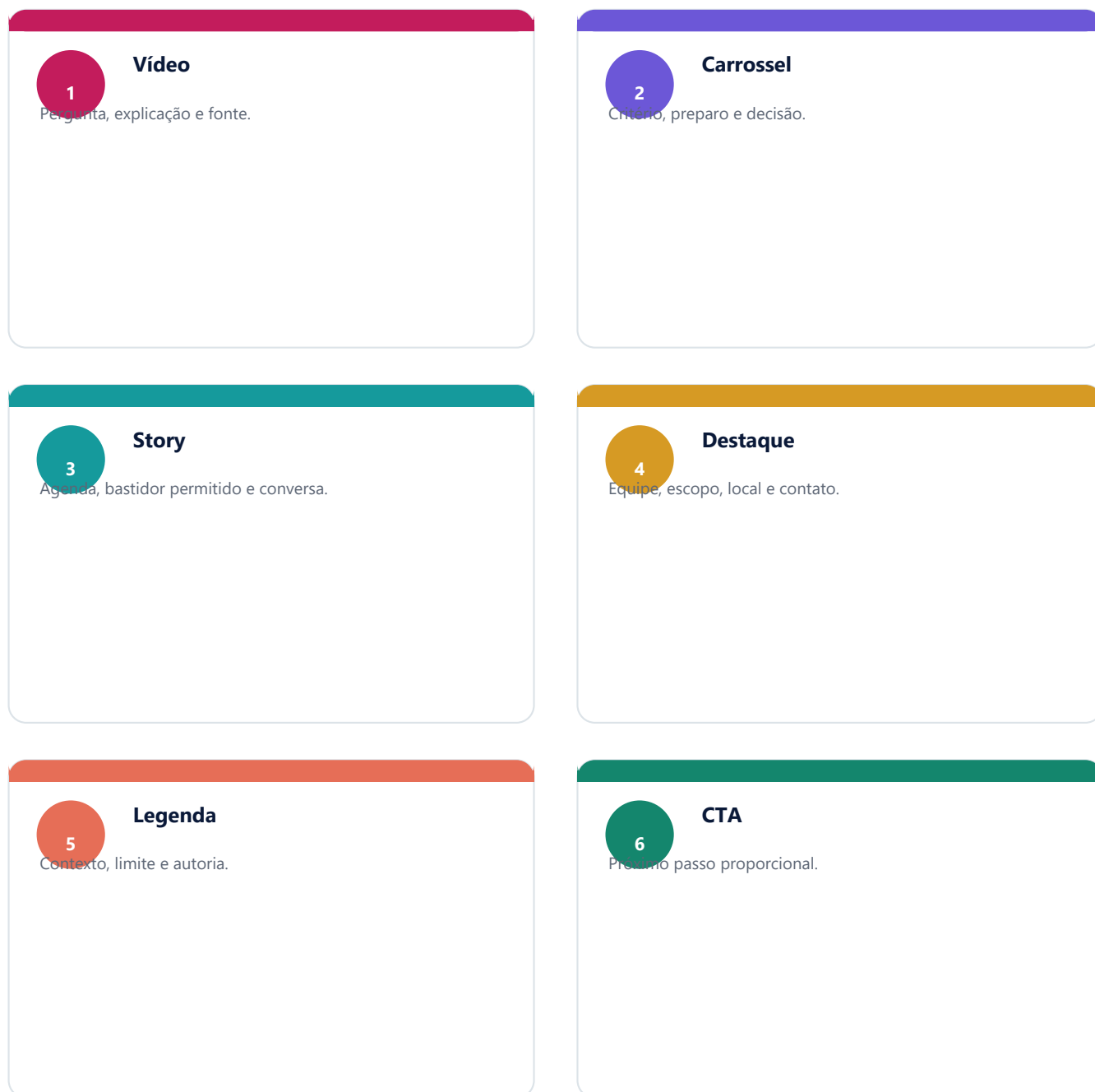
**CHECK**

Título, legenda, imagem, CTA e comentário fixado passam pela mesma revisão.

## PERFIL EDUCA, IDENTIFICA E ENCAMINHA

# Formato, contexto e responsabilidade

Vídeo curto, carrossel, stories e destaques cumprem papéis distintos quando preservam identificação e limite.

**LEITURA**

Alcance mostra descoberta; acolhimento qualificado, agendamento elegível e continuidade demonstram utilidade.

## COMPRAR ATENÇÃO COM LIMITE

# Objetivo, público, criativo, destino e agenda

Campanha responsável nasce de um serviço disponível, de uma alegação revisada e de uma jornada capaz de acolher a demanda.

1

**Objetivo**

Estado que a plataforma deve buscar.

2

**Público**

Local, necessidade ampla e exclusões.

3

**Criativo**

Informação, credencial e limite.

4

**Destino**

Página ou acolhimento coerente.

5

**Capacidade**

Agenda e equipe elegíveis.

6

**Economia**

Acesso e custo reconciliados.

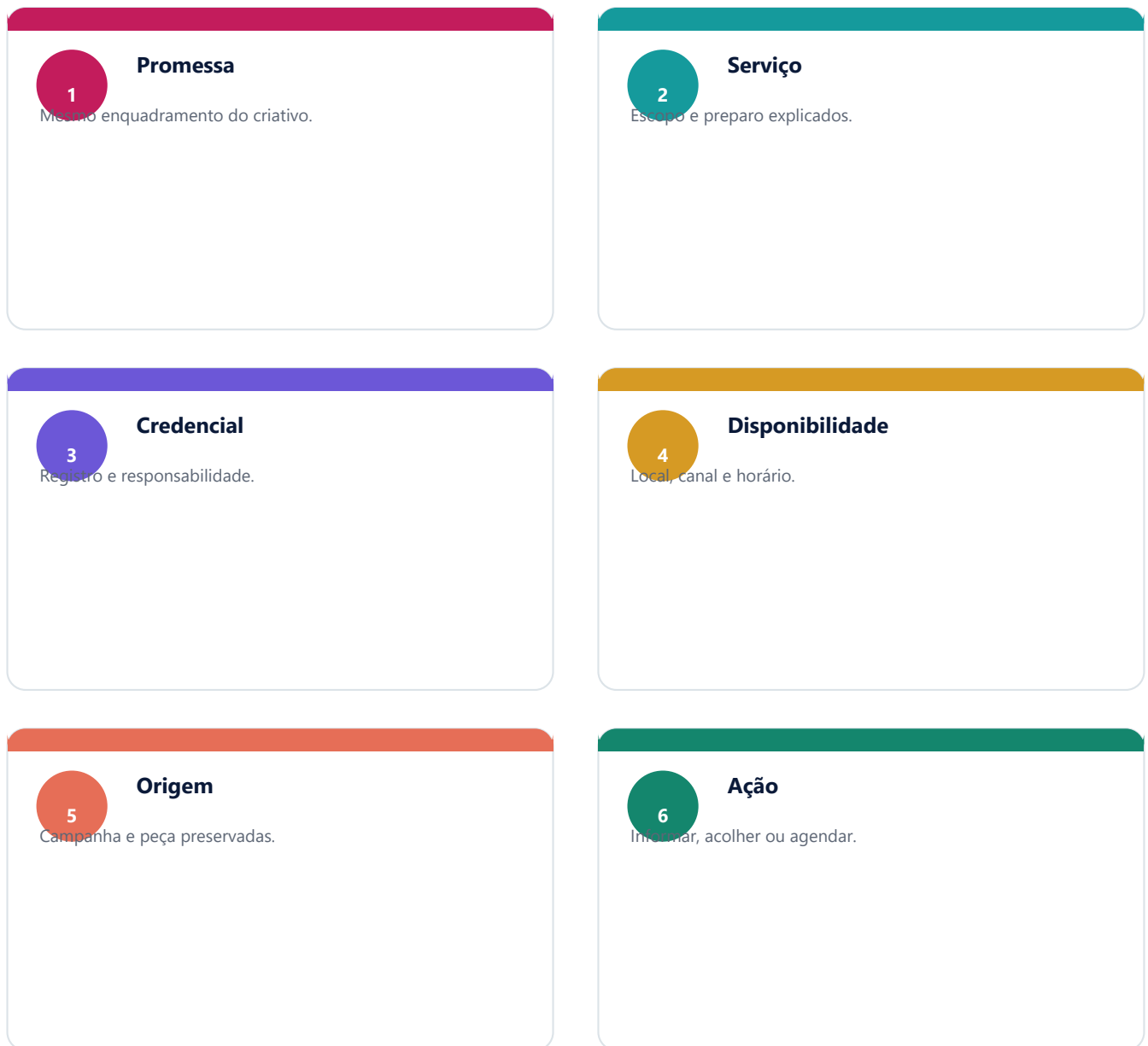
**TETO**

Defina gasto, janela, critério de pausa e capacidade antes de publicar. Evite segmentação que infira condição de saúde sensível.

## O CLIQUE CONTINUA A PROMESSA

## Página e acolhimento compartilham contexto

A rota confirma profissional, serviço, localização, elegibilidade geral, agenda e próximo passo sem pedir história clínica em formulário promocional.

**TESTE**

Abra a jornada como pessoa nova: a promessa confere, a identificação aparece e o canal pede somente o necessário.

# 03

## Converter interesse em acolhimento e agenda

*Como transformar procura em acesso sem cansar a pessoa nem empurrar decisão clínica para a recepção?*

Estados explícitos, contexto mínimo, exceções, disponibilidade, confirmação, preparo, recuperação e handoff.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

Estados explícitos, contexto mínimo, exceções, disponibilidade, confirmação, preparo, recuperação e handoff.



## ESTADO VENCE VOLUME DE MENSAGENS

## Seis estados que a equipe reconhece

Cada passagem tem definição, horário, responsável e evento. Conversa aberta ainda não significa caso adequado ou consulta confirmada.

1

**Procurou**

Abriu página, mapa ou conversa.

2

**Foi acolhida**

Necessidade geral e canal reconhecidos.

3

**Elegível**

Serviço e escopo compatíveis.

4

**Agendou**

Horário e condição aceitos.

5

**Compareceu**

Atendimento realmente começou.

6

**Continuou**

Retorno ou acompanhamento ligado.

**EXCEÇÕES**

Urgência, escopo incompatível, ausência, cancelamento e falha preservam motivo e rota segura.

## A PRIMEIRA RESPOSTA REDUZ RISCO

# Acolher antes do roteiro

A conversa reconhece origem e necessidade geral, explica limites do canal e oferece uma próxima ação clara.

1

**Origem**

Mapa, conteúdo, anúncio ou retorno.

2

**Necessidade**

Assunto geral declarado.

3

**Serviço**

Profissional ou área procurada.

4

**Canal**

Informação, agenda ou atendimento.

5

**Limite**

Sem diagnóstico em mensagem promocional.

6

**Saída**

Agendar, transferir ou orientar busca segura.

**ABERTURA**

Recebi sua mensagem sobre [necessidade geral]. Posso explicar o serviço e verificar agenda; detalhes clínicos serão tratados no canal adequado.

PERGUNTE SOMENTE O QUE MUDA A ROTA

# Poucos dados, acolhimento melhor

A qualificação orienta serviço, local, profissional e horário sem transformar marketing em anamnese.

**1****Objetivo**

Informação, consulta ou retorno.

**2****Serviço**

Área geral procurada.

**3****Local**

Unidade ou modalidade.

**4****Disponibilidade**

Janela possível de atendimento.

**5****Contato**

Canal de confirmação escolhido.

**6****Exceção**

Quando chamar revisão humana.

**MINIMIZAÇÃO**

Sintoma detalhado, exame, diagnóstico e tratamento ficam fora de ferramenta de marketing sem finalidade, base e proteção adequadas.

## MARKETING NÃO DECIDE GRAVIDADE

# Sinais acionam rota humana e orientação segura

A equipe usa critérios aprovados para interromper o fluxo comercial, evitar demora e orientar procura de serviço apropriado.

1

**Sinal**

Palavra ou contexto que exige atenção.

2

**Pausa**

Avaliação e promoção interrompidas.

3

**Humano**

Pessoa treinada assume o contato.

4

**Limite**

Sem avaliação clínica improvisada.

5

**Orientação**

Busca de canal assistencial adequado.

6

**Registro**

Estado e transferência auditáveis.

**GATE**

Baixa confiança, risco potencial ou pedido clínico individual transferem a conversa para protocolo e profissional habilitado.

## HORÁRIO TAMBÉM É INVENTÁRIO PERECÍVEL

# Serviço, profissional, sala e duração

Disponibilidade considera escopo, tempo, preparo, equipamento, equipe e margem para atraso ou encaixe seguro.

1

**Serviço**

Tipo de atendimento elegível.

2

**Profissional**

Escopo e agenda compatíveis.

3

**Duração**

Tempo previsto e buffer.

4

**Sala**

Recurso físico necessário.

5

**Preparo**

Orientação aprovada antes da visita.

6

**Continuidade**

Relatório ligado ao plano adequado.

**REGRA**

Campanha e recepção consultam capacidade real antes de ampliar demanda ou oferecer horário.

## COMPROMISSO PRECISA DE ESTADO

# Resumo, consentimento e rota de alteração

A confirmação apresenta profissional, serviço, local, horário, preparo e canal para corrigir ou cancelar.

1

**Resumo**

O combinado em linguagem simples.

2

**Aceite**

Ação clara para confirmar.

3

**Preparo**

Orientação validada e suficiente.

4

**Prazo**

Quando confirmar ou liberar vaga.

5

**Alteração**

Canal para remarcar ou cancelar.

6

**Privacidade**

Seu detalhe sensível em notificação aberta.

**SEGURANÇA**

Lembrete usa o mínimo necessário e evita revelar especialidade, condição ou procedimento em tela compartilhada.

## PERDER HORÁRIO NÃO PRECISA PERDER CONFIANÇA

# Abandono, ausência, cancelamento e falha

A recuperação respeita motivo, tempo, permissão e prioridade clínica. O objetivo é facilitar uma decisão segura, inclusive encerrar.

1

**Abandonou**

Reformular contexto com limite.

2

**Cancelou**

Registrar motivo operacional.

3

**Sem vaga**

Alternativa ou lista com validade.

4

**Ausência**

Acolher e oferecer nova rota.

5

**Falha**

Assumir, corrigir e acompanhar.

6

**Retornou**

Preservar origem e novo estado.

**FREQUÊNCIA**

A cadência termina quando a pessoa pede saída, o contexto vence ou a utilidade desaparece.

# 04

## Entregar experiência e continuidade

*Como a promessa digital chega inteira ao acolhimento, à consulta e ao acompanhamento?*

Recepção, privacidade, handoff, experiência, pós-atendimento, retorno, reputação e recuperação.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

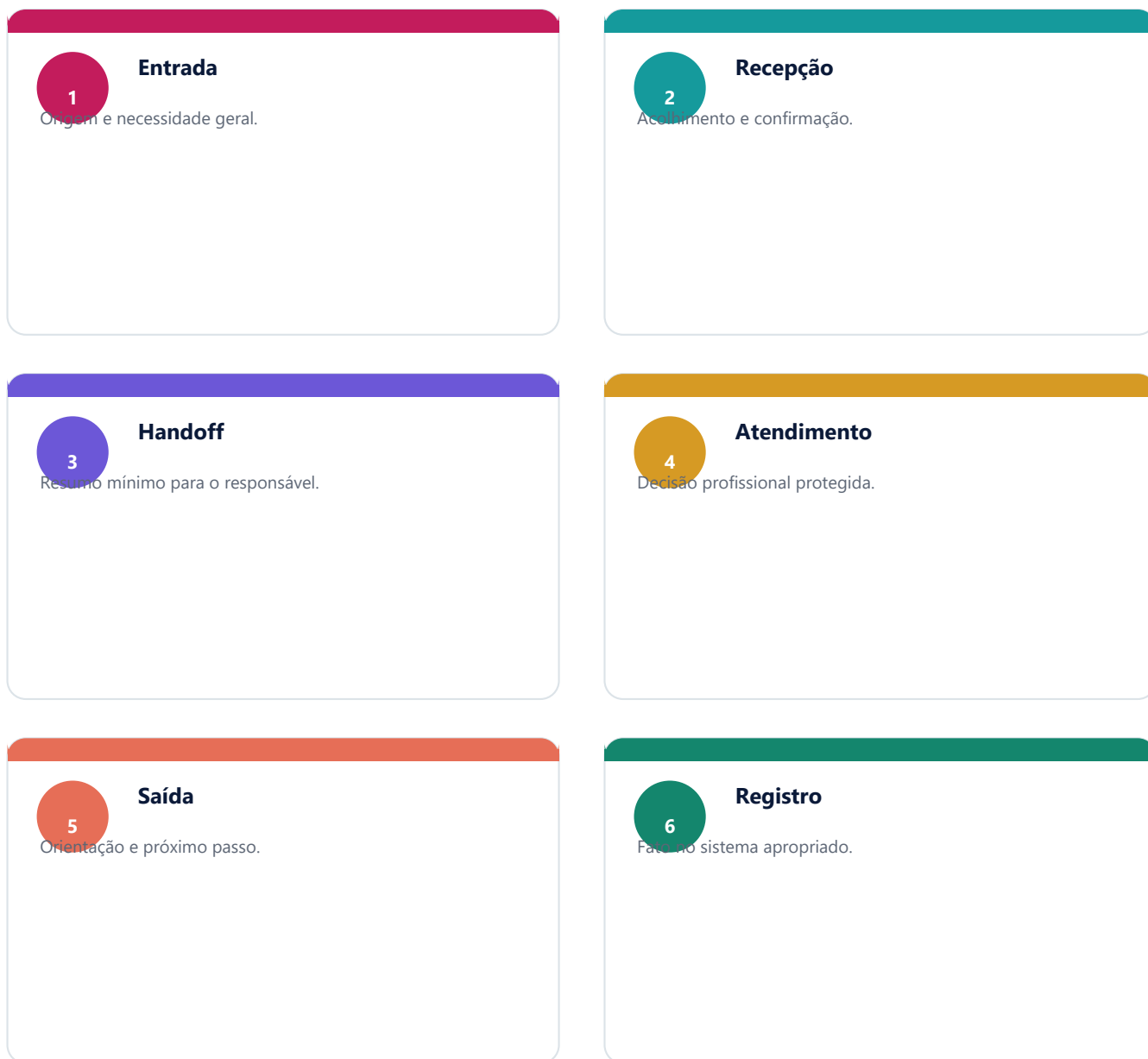
Recepção, privacidade, handoff, experiência, pós-atendimento, retorno, reputação e recuperação.



## A CAMPANHA ENCONTRA O CUIDADO

# Promessa, acolhimento e responsabilidade no mesmo mapa

Presencial e remoto mudam a interface; identidade, estado, limite, profissional e próximo passo continuam ligados.

**ACEITE**

Cada área sabe o que recebe, o que pode decidir, o que registra e quando precisa transferir.

## CONTEXTO ÚTIL REDUZ REPETIÇÃO

# Reconhecer sem invadir

A recepção confirma identidade e estado, registra pendência operacional e evita repetir detalhes clínicos em ferramentas amplas.

1

**Identidade**

Confirmação proporcional ao canal.

2

**Estado**

Novo, agendado, retorno ou exceção.

3

**Pendência**

O que falta para o próximo passo.

4

**Responsável**

Quem assume a decisão seguinte.

5

**Canal**

Onde o assunto pode continuar.

6

**Log**

Transferência e horário registrados.

**FRONTEIRA**

Contexto operacional pode circular; informação clínica segue acesso, finalidade e sistema próprios.

## A EXPERIÊNCIA TAMBÉM PROTEGE

# Ambiente, comunicação e acesso coerentes

Sala, chamada, formulário, tela e conversa preservam discrição; a pessoa entende quem acessa cada informação.

1

**Ambiente**

Privacidade física e sonora.

2

**Canal**

Tecnologia adequada à finalidade.

3

**Acesso**

Menor privilégio e autenticação.

4

**Explicação**

Uso de dados compreensível.

5

**Escolha**

Consentimento quando aplicável.

6

**Correção**

Direito e canal executáveis.

**MÉTRICA**

Experiência segura inclui tempo, clareza, privacidade, acolhimento e capacidade de resolver a próxima etapa.

## A PRÓXIMA AÇÃO NASCE DO PLANO

# Orientar, confirmar e facilitar

A comunicação posterior usa somente orientação aprovada, canal adequado e estado necessário para apoiar continuidade.

1

**Resumo**

Próximo passo operacional claro.

2

**Orientação**

Conteúdo aprovado e contextual.

3

**Prazo**

Janela de retorno ou acompanhamento.

4

**Canal**

Forma apropriada de contato.

5

**Dúvida**

Rota humana e limite explícitos.

6

**Registro**

Envio e resposta auditáveis.

**SUPRESSÃO**

Intercorrência, dúvida clínica, reclamação ou pedido humano suspendem mensagens promocionais incompatíveis.

## RETORNO NASCE DE NECESSIDADE VÁLIDA

# Prevenção, acompanhamento e adesão

O sistema facilita o próximo contato quando existe finalidade assistencial ou comunicação autorizada, sem fabricar urgência.

**1****Plano**

Próxima etapa definida no cuidado.

**2****Janela**

Momento apropriado de contato.

**3****Elegibilidade**

Pessoa e serviço compatíveis.

**4****Convite**

Mensagem útil e sem pressão.

**5****Agenda**

Caminho curto e revisável.

**6****Aprendizagem**

Resposta ajusta a próxima ação.

**MÉTRICA**

Compare elegíveis, contatados, agendados, comparecidos e continuidade concluída numa janela explícita.

## PROVA SOCIAL EXIGE REGRA PRÓPRIA

# Consentimento, contexto, finalidade e retirada

Imagem, depoimento e resultado só entram quando a profissão permite, a finalidade está documentada e a publicação mantém limite educativo.

1

**Regra**

Norma específica da profissão.

2

**Autoria**

Profissional responsável pelo caso.

3

**Consentimento**

Finalidade e abrangência explícitas.

4

**Contexto**

Indicação, limite e variação.

5

**Privacidade**

Anonimato e pudor preservados.

6

**Retirada**

Revogação e remoção executáveis.

**CUIDADO**

CFM e CFO possuem regras diferentes. Clínicas, pessoas jurídicas e profissionais podem ter permissões e deveres distintos.

## FALHA PEDE VELOCIDADE E ALÇADA

# Reconhecer, conter, corrigir e aprender

A clínica captura fato e impacto, interrompe promoção incompatível, resolve dentro da alçada e retorna depois da correção.

1

**Fato**

O que aconteceu e em qual estado.

2

**Impacto**

Como acesso ou confiança foram afetados.

3

**Contenção**

Pausa de fluxo, acesso ou peça.

4

**Correção**

Ação, prazo e responsável.

5

**Retorno**

Pessoa confirma o desfecho.

6

**Aprendizagem**

Padrão atualiza processo.

**PRIORIDADE**

Risco assistencial, privacidade ou reclamação governa a próxima ação até o caso terminar.

# 05

## Personalizar e automatizar sem expor

*Como reconhecer a relação sem vigiar, inferir condição sensível ou deixar a equipe refém de fluxos?*

Identidade proporcional, finalidade, dados sensíveis, sequência, agente, handoff e integração documentada.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

Identidade proporcional, finalidade, dados sensíveis, sequência, agente, handoff e integração documentada.



## UMA PESSOA, CONTEXTOS COM ACESSOS DIFERENTES

# Marketing, agenda e prontuário

Telefone e e-mail podem ligar a relação, mas cada sistema guarda somente o que precisa para sua finalidade.

**1****Chave**

Contato ou cadastro confirmado.

**2****Confiança**

Certeza da ligação entre registros.

**3****Marketing**

Origem, permissão e interação.

**4****Agenda**

Serviço, horário e estado.

**5****Prontuário**

Informação clínica protegida.

**6****Separação**

Acesso e fusão podem ser revistos.

**MINIMIZAÇÃO**

Compartilhe estado operacional, não conteúdo clínico, quando a próxima ação não depende dele.

CANAL DISPONÍVEL NÃO AUTORIZA QUALQUER USO

## Necessidade, base, transparência e saída

Cada tratamento documenta propósito, dados, responsáveis, retenção, acesso, compartilhamento e direitos da pessoa.

1

### Finalidade

Por que o dado será usado.

2

### Necessidade

Menor conjunto que resolve.

3

### Hipótese

Base adequada ao tratamento.

4

### Transparência

Explicação acessível e específica.

5

### Vigência

Retenção e revisão definidas.

6

### Direitos

Canal de acesso, correção e oposição.

#### REGRA

Dados de saúde são sensíveis. Valide desenho e hipótese com responsáveis de proteção de dados e assessoria adequada.

## NEM TODA BUSCA AUTORIZA PERFIL CLÍNICO

# Força da ação acompanha força da evidência

Interação, agenda, comparecimento e retorno têm pesos diferentes. Inferir condição de saúde para segmentar amplia risco.

1

**Declarado**

Preferência ou pedido explícito.

2

**Operacional**

Agenda, confirmação ou presença.

3

**Comportamental**

Clique, visita ou resposta.

4

**Contextual**

Origem, horário e dispositivo.

5

**Sensível**

Saúde real ou inferida com proteção reforçada.

6

**Ausente**

Perguntar, esperar ou não agir.

**PROPORÇÃO**

Impacto maior exige evidência, finalidade, segurança, supervisão e reversão maiores.

## EVENTO GOVERNA O CALENDÁRIO

# Uma jornada mínima, seis decisões

A automação reage a mudanças de estado e interrompe mensagens incompatíveis antes de iniciar a próxima etapa.

1

**Entrada**

Origem e finalidade preservadas.

2

**Acolhimento**

Necessidade geral reconhecida.

3

**Confirmação**

Agenda e preparo aceitos.

4

**Comparecimento**

Atendimento realmente começou.

5

**Pós-cuidado**

Orientação e escuta adequadas.

6

**Continuidade**

Retorno contextual e permitido.

**SUPRESSÃO**

Exceção, atendimento humano, reclamação, intercorrência, revogação e saída bloqueiam mensagens incompatíveis.

## AUTONOMIA PROPORCIONAL À PROVA

# Assistir, orientar e transferir

Um agente responde fatos aprovados, organiza agenda e resume pendências; decisão clínica, exceção e baixa confiança chegam à equipe.

1

**Base**

Serviços, equipe, agenda e políticas.

2

**Objetivo**

Tarefa específica e mensurável.

3

**Ferramenta**

Agenda e CRM autorizados.

4

**Limite**

Diagnóstico, prescrição e promessa proibidos.

5

**Handoff**

Resumo mínimo para a pessoa certa.

6

**Log**

Entrada, fonte, ação e desfecho.

**GATE**

Fonte ausente, dado sensível, risco, conflito ou solicitação humana interrompem a autonomia.

## AGENDA, CRM E SISTEMA CLÍNICO COMPARTILHAM ESTADO

# Conectar sem abrir prontuário ao marketing

API, webhook, fila e lote cumprem papéis diferentes; chaves, acessos, alertas e desligamento ficam explícitos.

**1****Mapa**

Geolocalização, estados, regras e canais.

**2****ID único**

Evita pessoa e agenda duplicadas.

**3****Escopo**

Dados permitidos por sistema.

**4****Log**

Explica atraso, falha e correção.

**5****Dono**

Resultado e manutenção atribuídos.

**6****Desligamento**

Processo seguro e rota manual.

**ACEITE**

Uma falha pode ser detectada, repetida com segurança e corrigida sem perder atendimento nem ampliar acesso.

# 06

## Medir acesso, capacidade e confiança

*O que mudou em descoberta, acolhimento, agenda, experiência e continuidade?*

Eventos semânticos, fontes separadas, painel semanal, atribuição responsável e experimentos com limite.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

Eventos semânticos, fontes separadas, painel semanal, atribuição responsável e experimentos com limite.



## UM FATO, UM NOME E UMA REGRA

# A jornada precisa ser observável

Eventos descrevem mudanças verificáveis e carregam identificador, horário, fonte e propriedades mínimas, sem detalhe clínico.

1

**info\_viewed**

Conteúdo aberto com origem.

2

**contact\_started**

Acolhimento iniciado.

3

**appointment\_booked**

Horário confirmado.

4

**appointment\_attended**

Atendimento começou.

5

**followup\_sent**

Orientação ou retorno enviados.

6

**continuity\_completed**

Etapa de continuidade concluída.

**CONTRATO**

Cada evento tem definição, produtor, consumidor, propriedades obrigatórias, deduplicação, acesso e teste.

## INTERAÇÃO, AGENDA E FINANCEIRO

# Cada fonte responde a uma pergunta

Marketing mede contato; agenda confirma acesso; financeiro demonstra receita. Informação clínica permanece no sistema assistencial e fora do painel promocional.

1

**Interação**

Impressão, clique, conteúdo e conversa.

2

**Agenda**

Reserva, confirmação, presença e retorno.

3

**Financeiro**

Receita, desconto e custo operacional.

4

**Reconciliação**

Pessoa, serviço, canal e origem.

5

**Janela**

Período de acesso e continuidade.

6

**Separação**

Conteúdo clínico fora da análise de mídia.

**RELATO**

Apresente plataforma, estados operacionais e resultado reconciliado lado a lado, com acesso mínimo.

## UMA TELA, OITO DECISÕES

# Acesso e capacidade antes da vaidade

O painel localiza demanda, perda operacional, continuidade e sustentabilidade por serviço, profissional, canal e período.

1

**Procura**

Origem e necessidade geral.

2

**Acolhimento**

Contatos com rota definida.

3

**Agenda**

Confirmados sobre elegíveis.

4

**Comparecimento**

Presenças e ausências.

5

**Tempo**

Espera e disponibilidade.

6

**Continuidade**

Retorno concluído sobre elegíveis.

**RECORTES**

Totais podem esconder agenda ociosa, recepção congestionada, espera longa ou serviço sem capacidade.

## CAMINHO OBSERVADO NÃO PROVA CAUSA

# Origem, assistência e incremento

UTM e identificador preservam descoberta; agenda e caixa confirmam estado; controle ajuda a estimar efeito sem perfil sensível.

1

**Origem**

Caminho identificável da relação.

2

**Assistência**

Contatos que participaram.

3

**Canal**

Busca, rede, indicação ou retorno.

4

**Incremento**

Acesso causado pela ação.

5

**Controle**

Grupo, tempo ou região comparável.

6

**Limite**

Viés, perda e incerteza declarados.

**CUIDADO**

Medição de marketing não precisa receber diagnóstico, procedimento detalhado ou resultado clínico individual.

## VOLUME SEM ACESSO ÚTIL TAMBÉM PERDE

# Uma hipótese, um teto e uma decisão

Calcule custo por acolhimento, agenda e comparecimento; teste ações em capacidade elegível sem misturar peça, público e processo.

1

**Receita**

Valor recebido e conciliado.

2

**Custos**

Mídia, equipe, plataforma e operação.

3

**Capacidade**

Horários e recursos disponíveis.

4

**Hipótese**

Mudança e efeito esperado.

5

**Controle**

Versão estável e comparável.

6

**Parada**

Prazo, perda tolerável e risco.

**DECISÃO**

Manter, ampliar, iterar ou interromper. Agenda adicional não autoriza escala quando espera, ausência, falha ou risco consomem o ganho.

# 07

## Governar e implantar

*O sistema pode ser explicado, interrompido e sustentado por clínica e profissionais?*

Papéis, fontes oficiais, segurança, TCO, FinOps, plano de noventa dias e evidências antes da expansão.

### SAÍDA DESTE CAPÍTULO

Papéis, fontes oficiais, segurança, TCO, FinOps, plano de noventa dias e evidências antes da expansão.



## UMA DECISÃO, UM RESPONSÁVEL

# Direção, profissional, recepção, privacidade e marketing

A jornada cruza áreas; o dono do cuidado, o dono do resultado e o dono técnico permanecem visíveis.

**1****Direção**

Posição, capacidade e sustentabilidade.

**2****Profissional**

Escopo, conteúdo e decisão clínica.

**3****Recepção**

Acolhimento, agenda e exceção.

**4****Privacidade**

Finalidade, acesso, direito e incidente.

**5****Marketing**

Demanda, conteúdo, mídia e origem.

**6****Tecnologia**

Integração, log e reversão.

**RITUAL**

Reunião semanal decide uma perda prioritária, uma hipótese, um risco e um responsável com prazo.

## REGRAS VIGENTES MUDAM POR PROFISSÃO

# Fonte oficial antes da publicação

Conselho profissional, LGPD, telessaúde e contexto local entram no briefing, na aprovação e na revisão periódica.

## Medicina

Resolução CFM 2.336/2023, Manual de Publicidade Médica, identificação, RQE, imagens e limites.

## Odontologia

Código de Ética, Resolução CFO 196/2019, CRO, responsabilidade e uso regulado de imagens.

## Dados sensíveis

Dados de saúde recebem proteção reforçada; finalidade, hipótese legal, necessidade e segurança são documentadas.

## Telessaúde

Autonomia profissional, consentimento livre e informado, confidencialidade e responsabilidade digital orientam a prestação remota.

## Outras profissões

Cada conselho possui escopo, identificação e publicidade próprios. A norma da profissão concreta governa a peça.

## Revisão

Data, responsável, versão da norma, canal, público, alegação, imagem e rota de retirada ficam registrados.

## GATE OBRIGATÓRIO

Material educativo. Confirme a norma vigente com o conselho profissional e responsáveis jurídicos, éticos, clínicos e de proteção de dados antes de publicar ou automatizar.

## A TECNOLOGIA PRECISA PAGAR A COMPLEXIDADE

# TCO, limite de gasto, segurança e saída

Agenda, CRM, canal, mídia, IA, analytics e sistema clínico entram pelo trabalho que resolvem e pelo custo total.

1

**Problema**

Decisão que a ferramenta melhora.

2

**Integração**

Chaves, eventos e escopo necessários.

3

**TCO**

Licença, implantação, gente e manutenção.

4

**Segurança**

Acesso, contrato, retenção e incidente.

5

**FinOps**

Chamada, volume e teto de gasto.

6

**Reversão**

Exportar, pausar e substituir.

**GATE**

Ferramenta ou agente só avança com revisão de segurança, limite de gasto, registro de ações, rota manual e proibição de dado clínico desnecessário.

## FUNDAÇÃO E LINHA DE BASE

# Escolha uma jornada e organize os fatos

Comece por um serviço, uma necessidade e uma equipe capaz de absorver aprendizagem sem ampliar risco.

**1****Semana 1**

Entidade, escopo e promessa.

**2****Semana 2**

Estados, eventos e acessos.

**3****Semana 3**

Acolhimento, agenda e exceção.

**4****Semana 4**

Painel e linha de base.

**5****Controle**

Fluxo manual comparável.

**6****Decisão**

Escolher primeiro gargalo.

**ENTREGA**

Mapa da jornada, matriz normativa, dicionário de eventos, painel inicial, dono por etapa e lista curta de riscos.

## PILOTO E APRENDIZAGEM

# Conecte educação, acolhimento e agenda

Publique uma hipótese por vez com capacidade, frequência, teto, revisão e critérios de pausa.

**1****Demanda**

Uma campanha ou série editorial.

**2****Destino**

Página ou conversa coerente.

**3****Agenda**

Serviço e disponibilidade reais.

**4****Handoff**

Exceção e limite observáveis.

**5****Continuidade**

Retorno contextual.

**6****Medição**

Acesso, experiência e custo.

**ENTREGA**

Um teste concluído, exceções registradas, revisão profissional e decisão explícita.

## ESCALA CONTROLADA

# Ampliar somente o que continua governável

O piloto ganha outro serviço, canal ou local quando resultado, confiança, privacidade e manutenção permanecem saudáveis.

1

**Replicação**

Uma dimensão nova por rodada.

2

**Treinamento**

Equipe entende estado e handoff.

3

**Automação**

Autonomia cresce por evidência.

4

**Economia**

Ganho supera custo total.

5

**Governança**

Norma, acesso, log e revisão ativos.

6

**Continuidade**

Outra pessoa opera e desliga.

**ENTREGA**

Playbook versionado, scorecard preenchido, orçamento revisado e backlog por acesso, risco, impacto e esforço.

## DOZE EVIDÊNCIAS ANTES DE AMPLIAR

# Marque sim, não ou ainda sem prova

A prática entra no placar quando outra pessoa consegue abrir a evidência e repetir o diagnóstico operacional.

01

**Identidade**

Profissão, registro e escopo conferem?

07

**Handoff**

Decisão clínica chega ao profissional?

02

**Promessa**

A comunicação evita garantia de resultado?

08

**Consentimento**

Canal, finalidade e imagem estão válidos?

03

**Fonte**

Conteúdo tem autoria, data e evidência?

09

**Continuidade**

Retorno usa contexto permitido e útil?

04

**Acolhimento**

Recepção reconhece limites e exceções?

10

**Medição**

Marketing, agenda e caixa se separam?

05

**Agenda**

Serviço, preparo e confirmação estão claros?

11

**Reversão**

Fluxos param sem perder atendimento?

06

**Privacidade**

Coleta, acesso e retenção são mínimos?

12

**Governança**

Norma, responsável e revisão estão vivos?

**LEITURA**

0-5: corrigir a fundação. 6-8: piloto limitado. 9-11: ampliar com vigilância. 12: manter a prova viva.

**PRÓXIMO PASSO**

# **Escolha uma jornada. Proteja o cuidado inteiro.**

Comece por um serviço com demanda reconhecível e uma equipe capaz de acolher com segurança. Revise identidade e promessa, separe marketing de dado clínico, confirme estados, teste uma ação por vez e reconcilie acesso, experiência, capacidade e continuidade.

**ABRIR AS 15 PLAYLISTS**

**CONSULTAR O MANUAL DO CFM**

**MAPEAR TODO O PORTAL**

**VOLTAR À BIBLIOTECA**