



EBOOK · GUIA PRÁTICO PARA CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

A recepção sob controle

Como o Pratika OdontoCare cuida da agenda, dos lembretes, dos retornos e do financeiro da clínica — sem entrar no consultório.

Para quem vive de agenda cheia e cadeira vazia

Uma clínica odontológica raramente perde dinheiro por falta de técnica. Perde por horário que ninguém preencheu, paciente que faltou sem avisar, retorno que ninguém lembrou de marcar e conta que ficou sem baixa.

O **Pratika OdontoCare** foi desenhado para esse lado do trabalho: a recepção e o financeiro da clínica. Uma atendente de IA, a **Pati**, atende o paciente no WhatsApp; o painel organiza o que a equipe precisa fazer. **O que acontece na cadeira, o diagnóstico e o prontuário continuam sendo do dentista.**

Este guia mostra, em linguagem de clínica e não de tecnologia, o que o sistema faz em cada tela e que diferença isso faz na rotina. Cada função descrita aqui existe hoje no produto, e os limites também estão ditos.

O que muda na rotina da clínica

1

Paciente atendido a qualquer hora

A Pati responde no WhatsApp, consulta a agenda de verdade e marca, remarca ou cancela.

2

Menos falta

O paciente recebe o lembrete e responde SIM ou NÃO. Quem confirmou aparece na tela.

3

Buracos à vista

A grade do dia mostra, por profissional, os vãos entre as consultas.

4

Retorno que não se perde

Quem está em tratamento e não voltou aparece numa lista para a recepção ligar.

5

Dinheiro sem planilha paralela

Quanto entrou, quanto falta, quanto está vencido e quanto cada profissional recebe.

6

Cada um vê o que é seu

Dono, atendente e profissional têm telas e dados diferentes.

O que tem aqui dentro

1	Um dia na clínica com o OdontoCare	4
	A rotina de segunda-feira, hora a hora	
2	A Pati na recepção	5
	O que ela faz no WhatsApp e o que ela nunca faz	
3	Agenda sem buraco	6
	Grade do dia, marcar, remarcar, férias e lista de espera	
4	Lembrete e confirmação	8
	Menos falta, com o paciente respondendo SIM ou NÃO	
5	Pacientes e retornos	9
	Ficha, família no mesmo WhatsApp e quem não voltou	
6	O dinheiro da clínica	11
	Baixa, fluxo do mês, orçamentos parcelados e convênios	
7	Repasse dos profissionais	13
	Regime, percentual, aluguel e extrato para imprimir	
8	Equipe, privacidade e Ajuda	14
	Papéis, dados de saúde e dúvidas sem sair da tela	
→	Primeiros passos	15
	Cinco ações para a primeira semana	

1

CAPÍTULO 1

Um dia na clínica com o OdontoCare

Um exemplo ilustrativo de segunda-feira, para mostrar como as telas se encaixam. Nomes e horários são fictícios; as funções são as do produto.

Sábado à noite

Fora do expediente. Uma paciente escreve no WhatsApp pedindo horário. A Pati consulta a agenda de verdade, oferece o que está livre e deixa a consulta marcada. Ninguém da equipe precisou estar lá.

08h00

Início. A primeira tela diz o que precisa de você agora: consultas de hoje, as que ainda estão sem baixa, as conversas que a Pati passou para a equipe e as consultas a remanejar.

08h30

Grade do dia. Um chip por profissional mostra as consultas em ordem de horário e os vãos “sem consulta” entre elas. A recepção vê onde cabe um encaixe.

10h00

Confirmações. A lista “A confirmar” traz as consultas de amanhã em diante que o paciente ainda não confirmou. Quem avisou por telefone ganha o botão “confirmou”.

11h30

Presença. Terminada a consulta, a atendente toca em “compareceu” ou “faltou”. O comparecimento pode gerar a cobrança, e a tela sugere marcar o retorno quando o procedimento pede.

15h00

Pagamento. O paciente pagou na maquininha. A recepção dá baixa na cobrança, com a forma de pagamento certa.

Fim do dia

Retornos. A lista de retornos atrasados mostra quem não voltou. A atendente liga e, combinado o horário, marca o retorno em dois toques.

NA PRÁTICA

O ganho não vem de uma função isolada. Vem de o **mesmo cadastro** alimentar agenda, lembrete, cobrança e repasse: o dado é digitado uma vez e o sistema o reaproveita.

A Pati na recepção

A regra-mãe: **a Pati usa os dados da clínica e nunca inventa horário, preço ou regra**. O que ela não sabe, ela passa para a equipe.

O que ela faz no WhatsApp

A Pati conversa pelo número da clínica, a qualquer hora. Ela **consulta a agenda real** antes de falar de vaga, marca, remarca e cancela consultas, tira dúvidas com as informações que a clínica cadastrou (serviços, horários, convênios aceitos) e conduz o paciente até o horário. Se alguém escreve em várias mensagens seguidas, ela junta tudo e responde uma vez só, sem atropelar a conversa.

A PATI CUIDA DE

- Consultar a agenda e oferecer horários livres
- Marcar, remarcar e cancelar
- Responder dúvidas com dados da clínica
- Perguntar para quem é a consulta

FICA COM A EQUIPE

- Diagnóstico, orientação clínica e prontuário
- Preço de tratamento sem valor fixo: definido no orçamento
- Qualquer caso fora do que está cadastrado

Quando ela chama a equipe

Diante de dúvida clínica, reclamação ou algo que a clínica não cadastrou, a Pati **escala para a equipe**. A conversa entra em **Escalações para a equipe**, na aba Início, com o motivo; urgência vem primeiro, com 🚨. Enquanto estiver pendente, **a Pati fica em silêncio nessa conversa**. Resolvido, toque em “devolver para a IA”.

Mãe e filhos no mesmo WhatsApp

O cadastro é **um por pessoa**, não um por telefone. Quando a consulta é para outra pessoa, a Pati pergunta o nome de quem está falando, que fica como responsável, e não marca sem essa resposta. Consultas e cobranças de cada irmão ficam separadas.

NA PRÁTICA

A Pati não é um robô de menu. Ela entende frases soltas, mas as **decisões que valem dinheiro ou saúde** (horário, valor, regra) vêm sempre do cadastro da clínica.

Agenda sem buraco

A aba Agenda é a tela do balcão: é onde a recepção marca, remarca, cancela e dá baixa de presença.

Grade do dia, por profissional

Em **Grade do dia**, cada profissional tem uma coluna com as consultas em ordem de horário e os vãos “**sem consulta**” entre elas, com horário e duração. A grade abre em hoje e vai até 90 dias para trás e para a frente. Um vão não é promessa de vaga: o procedimento pode não caber nele, e quem decide é o botão de marcar.

Marcar, remarcar e cancelar

Em **+ marcar consulta**, preencha paciente, telefone, serviço, profissional, data e horário; a lista “Horários livres neste dia” mostra o que cabe. **Remarcar** troca só data e horário (para trocar de profissional, cancele e marque de novo). **Cancelar** pede confirmação e libera o horário na hora. Remarcar para outro dia ou horário **refaz o lembrete** e a consulta volta a aguardar confirmação.

QUANDO O SISTEMA RECUSA

A mensagem diz o motivo e **nada é gravado**: horário ocupado pelo mesmo profissional, profissional que não atende naquele dia ou serviço, clínica sem vaga ou dia que já passou. Convênio não aceito para o serviço também barra a marcação.

Presença: compareceu ou faltou

Cada consulta do dia tem dois botões. **Compareceu** pode gerar a cobrança e dá baixa no insumo do procedimento; quando o serviço tem retorno periódico, a tela oferece marcar o retorno com a data sugerida. **Faltou** não é cobrado. A consulta de um dia anterior que ficou sem baixa aparece em **Sem baixa de dias anteriores**, por até 30 dias.

Férias, congresso e feriado

Em **Períodos fechados**, o dono ou o próprio profissional fecha dias da agenda com um motivo, que fica só para a clínica. A Pati para de oferecer esses dias e a agenda deixa de aceitar marcação neles. Consultas que já estavam marcadas **não são desmarcadas**: aparecem em “Consultas a remanejar”, na aba Início, para você resolver com cada paciente.

Grade semanal

Em **Grade semanal**, cada linha é um profissional e cada coluna, um dia da semana. Escreva os períodos como 08:00-12:00, separados por vírgula quando houver dois no mesmo dia. A correção vale **a partir de hoje**: dias passados e seus relatórios não mudam.

Consultas a remanejar

Quando um profissional é substituído, a agenda dele é fechada ou a grade muda, as consultas que deixam de caber aparecem numa lista, com o motivo do lado da clínica. Nada é remarcado sozinho, e **ao paciente se oferece outro horário sem dizer o porquê**: férias e licença são dado pessoal do profissional.

Lista de espera

Quem quer um horário que não existe entra na **Lista de espera**, por ordem de chegada, e cada pedido vale 60 dias. Quando abre vaga nos próximos 7 dias, o painel mostra “Abriu horário para quem espera”, com a vaga e o paciente. A lista é de trabalho: **o sistema não manda mensagem sozinho**, a recepção liga.

Antes

Caderno ou planilha, o WhatsApp da recepção como fonte da verdade e o dentista descobrindo no dia que a cadeira estava vazia.

Com o OdontoCare

Uma agenda por profissional, com vãos à vista, exceções por cima da grade e quem mexeu em cada consulta registrado.

NA PRÁTICA

Se uma consulta é alterada, o dono e a atendente veem **quem mexeu** na linha dela. Em caso de dúvida com o paciente, a história está lá.

Lembrete e confirmação

Faltar sem avisar é o maior vazamento silencioso de uma agenda. O lembrete automático ataca justamente esse ponto.

O que o paciente recebe

Na clínica que usa o lembrete automático, o paciente recebe no WhatsApp, antes da consulta, uma mensagem com seu nome, o da clínica, a data e a hora, perguntando se pode confirmar. Ele responde **SIM** ou **NÃO**. A mensagem **não diz o procedimento nem o profissional**: o lembrete não expõe o que ele vai fazer.



O que a equipe vê

Quando a Pati entende o SIM, a consulta passa a **confirmada** e sai de “A confirmar”, continuando em “Próximos 7 dias”. Um NÃO pode virar cancelamento (o horário fica livre) ou remarcação, conforme a conversa. Se o paciente confirmou por telefone ou no balcão, a recepção usa o botão “**confirmou**”. Confirmar não é dar baixa de presença: quem veio se registra depois.

Segundo lembrete, se o dono quiser

O dono pode ligar um **segundo lembrete**, mais perto da consulta e só para quem ainda não confirmou. Em **Clínica > Lembretes ao paciente**, marque a opção e diga quantas horas antes ele sai. A tela avisa e pede confirmação antes de ligar, porque cada segundo lembrete é uma mensagem paga a mais pelo WhatsApp (a tarifa é da Meta).

QUANDO A MENSAGEM NÃO CHEGA

Se o WhatsApp avisa que a mensagem não foi entregue, a pessoa aparece em **Não alcançados**, na aba Pacientes. É a lista de “para quem eu preciso ligar”: o sistema avisa, a recepção resolve fora dele.

NA PRÁTICA

A tela “A confirmar” mostra **quem ainda não respondeu**. A recepção liga só para esses, e não para a agenda inteira.

Pacientes e retornos

O OdontoCare cuida do lado administrativo do paciente. O prontuário clínico fica fora do sistema, por escolha.

A ficha do paciente

Em **Ficha do paciente**, digite o nome ou o telefone e abra a pessoa. A ficha traz o histórico administrativo: consultas, comparecimentos e faltas, o que está em aberto, vencido e já pago, os orçamentos aprovados e o cadastro (nome e convênio padrão). Para corrigir o cadastro, use **corrigir cadastro**: nome, convênio, responsável e data de nascimento.

O QUE A FICHA NÃO É

Não é prontuário: **não tem queixa, diagnóstico, prescrição nem evolução clínica**, e não há odontograma. A clínica segue usando o seu sistema clínico para isso. O OdontoCare é a recepção e o financeiro.

Anotação clínica e menor de idade

A **anotação clínica** existe na ficha, mas só o dono e o profissional a veem: **a atendente não**, por ser dado de saúde. Cada anotação mostra quem escreveu e o dia. Para menores, o cadastro tem os campos **responsável** e **data de nascimento**; o termo assinado e o documento do responsável ficam no arquivo da clínica, fora do painel.

Para quem ligar

Em **Conversas**, cada linha é uma conversa da Pati com o paciente. O selo **sem resposta** aparece quando o paciente falou por último e ninguém respondeu, ou quando a resposta da Pati não chegou ao aparelho dele. Cada abertura de conversa fica registrada: quem abriu, qual conversa e quando.

Quem está em tratamento e não voltou

Procedimentos com retorno periódico, como a manutenção de aparelho, têm um prazo para voltar. Em **Retornos atrasados**, cada linha é um paciente que fez o procedimento, passou do prazo (com alguns dias de folga) e **não tem consulta marcada** daquele serviço. Quem passou há mais tempo vem primeiro.

A linha mostra telefone, procedimento, o dia da última vinda e o profissional que atendeu. Combinado o horário, toque em **marcar retorno**: a janela de marcar abre com paciente, serviço e profissional já preenchidos, e falta escolher dia e hora. Marcada a consulta, a linha sai da lista. O dentista vê só os retornos dos pacientes dele.



Convite de retorno pelo WhatsApp

O convite para marcar o retorno só vai a quem **autorizou**. Na ficha, a recepção registra a autorização escrevendo como o paciente a deu: o texto fica como prova, e revogar não pede texto. Sem autorização registrada, nada é enviado.

A lista de retornos

É trabalho da recepção: o painel mostra, a atendente liga. Não envia mensagem sozinho.

O convite automático

É marketing e depende de autorização do paciente. Sem ela, não sai.

O QUE VOCÊ GANHA

O paciente em tratamento que sumiu deixa de depender da memória da recepção. A agenda do mês que vem começa a se encher ainda neste mês.



O dinheiro da clínica

Saber quanto entrou, quanto falta entrar e quanto está atrasado, sem montar uma planilha paralela.

Presença e pagamento são coisas diferentes

Compareceu ou faltou, na Agenda, registra se o paciente veio e pode criar a cobrança.

Dar baixa, no Financeiro, registra que o dinheiro entrou. O OdontoCare **não cobra o paciente**: não gera Pix, boleto nem link de cartão. O paciente paga por fora (maquininha, Pix da clínica, balcão) e a recepção registra.

Dar baixa em um pagamento

Em **Recebimentos em aberto**, cada linha é uma cobrança com paciente, vencimento, situação e saldo. Toque em **dar baixa**: o valor já vem preenchido (se foi pagamento parcial, digite a parte), confira a forma de recebimento e registre. A baixa leva data e hora de agora. Se foi dada por engano, **só o dono desfaz**, com motivo: a baixa fica riscada na lista e a cobrança volta a ficar em aberto.

Os números do fluxo do mês

Entrou

O dinheiro com baixa registrada no mês, separado por forma de pagamento.

A receber

O que ainda falta receber das cobranças daquele mês.

Vencido

Todo o atraso acumulado: o que passou do vencimento e segue em aberto, de qualquer mês.

Sobrou

Entrou menos despesas. Não conta o que falta receber nem desconta o repasse sozinho.

COMO LER O INÍCIO

Os cartões trazem “Taxa de falta” e “Atendidos sem cobrança”. Sem nenhuma consulta com baixa, a taxa diz **sem consulta encerrada** em vez de zero: o sistema não afirma o que não mediu.

Orçamento parcelado

Quando o dentista fecha um tratamento parcelado, o dono registra em **Orçamentos aprovados**: paciente, telefone, profissional responsável, serviços (com dente e faces, se quiser), entrada, número de parcelas e data de aprovação. Cada parcela vira uma cobrança em Recebimentos em aberto e o repasse dela vai para o profissional responsável. Sessão coberta por um orçamento aprovado não gera cobrança nova. Para desfazer, **cancelar** com motivo derruba as parcelas sem pagamento.

Mensalidade de tratamento longo

Em contratos como o de ortodontia, cada orçamento tem três gestos: **prorrogar** (acrescenta parcelas), **reajustar** (refaz só as parcelas em aberto, no valor novo) e **encerrar** (alta, abandono ou transferência: derruba as parcelas futuras sem pagamento e mantém a vencida como dívida). Nada muda no que já foi pago. Quando faltam 60 dias ou menos para a última parcela, a linha avisa “**termina em N dias**”.

Convênios: o “previsto”

Para convênio, o sistema soma por atendimento o valor de contrato que a clínica cadastrou para cada convênio e serviço. É uma **estimativa**, antes de glosa e de prazo da operadora, e não entra em Entrou nem em A receber. Atendimento sem valor cadastrado aparece como “**sem valor cadastrado**”, nunca como zero.

Despesas e o arquivo do contador

O dono lança despesa com o que foi pago, valor, data e forma; lançou errado, cancela com motivo e ela fica na lista, riscada. O botão **exportar CSV** baixa o mês para o contador: fluxo, recebido por forma, agenda do mês em contagens e despesas. **Não vão nome nem telefone de paciente.** O arquivo abre direto no Excel em português.

NA PRÁTICA

O contador recebe um arquivo só, do mês fechado, sem dado de paciente. A recepção deixa de montar relatório à mão no fim do mês.



Repasse dos profissionais

Para a clínica com dentistas parceiros, o repasse é onde a conta mais gera conversa. O OdontoCare mostra a conta aberta, linha por linha.

Como o repasse é lido

Em **Repasse do mês** (a seção existe na clínica que usa repasse), cada profissional tem uma linha com o percentual combinado, a base de cálculo e o valor a repassar. **Ver extrato** abre a conta que forma o total, uma linha por atendimento ou por pagamento. O que não pôde ser calculado (convênio, falta de percentual ou de taxa de cartão) aparece **com o motivo, fora do total, nunca como zero**.

Os três regimes

Regime	O percentual incide sobre
Sobre o recebido (caixa)	O que o paciente pagou, na data da baixa.
Sobre o realizado (competência)	O atendimento que aconteceu, pago ou não.
Recebido, líquido da taxa de cartão	Como o primeiro, menos a taxa da maquininha da forma usada.

Sem regime declarado, a tela diz “**Repasse não calculado**” e não escolhe um por você.

Percentual por procedimento, comissionado e locatário

Um procedimento pode ter percentual próprio, que vence o do profissional naquele atendimento (a restauração a 50%, a limpeza a 40%, para a mesma dentista). O **comissionado** recebe uma fatia do que faturou e o aluguel sai dela; o **locatário**, que aluga a estrutura, fica com o faturamento inteiro e o aluguel sai dele.

O dono corrige regime, percentuais, aluguel fixo e taxa de cartão pela tela. A correção **vale a partir de uma data** e vira uma regra nova: o mês já fechado continua explicado pela regra que valia nele. Para levar ao papel, use **imprimir extrato**.

TRAVA DE PERÍODO

Em **fechar período** (Financeiro), o dono trava o dinheiro até uma data de corte: depois disso, nada até esse dia pode ser lançado ou corrigido. Reabrir exige motivo escrito. Imprimir o extrato não fecha nada.

8

CAPÍTULO 8

Equipe, privacidade e Ajuda

Dado de saúde e dinheiro pedem regra no sistema, não boa vontade de cada pessoa.

Cada um vê só o que é seu

Função	Atendente	Profissional	Dono
Marcar, remarcar, cancelar, confirmar e dar baixa de presença	✓	só o dele	✓
Dar baixa em pagamento, ficha, lista de espera, estoque	✓	—	✓
Anotação clínica	—	✓	✓
Fechar período na agenda	—	o seu	✓
Fluxo do mês, despesas, orçamentos, convênios, desfazer baixa, equipe	—	—	✓

O botão que o seu papel não pode usar **nem aparece**, e o profissional enxerga só a própria agenda e os pacientes dele. O extrato de repasse, o profissional vê o próprio.

Dados protegidos e sem contato indevido

- **Dados cifrados em repouso.** Os registros da clínica ficam protegidos no servidor.
- **Marketing só com autorização.** O convite de retorno não sai para quem nunca disse sim, nem para quem pediu para sair.
- **Lembrete sem expor tratamento.** A mensagem não cita procedimento nem profissional.
- **Quem mexeu fica registrado** nas consultas e nas aberturas de conversa.

Ajuda dentro do painel e estoque

O link **Ajuda** leva a respostas curtas, com busca, escritas para cada papel (“Como dou baixa em um pagamento?”, “Por que não vejo um botão?”). E o **estoque de insumos** baixa sozinho quando a presença é registrada como compareceu, para os serviços que usam o insumo; o selo **repor** avisa quando o saldo chega ao mínimo.

Cinco ações para a primeira semana

- 1 Cadastre a equipe** em Equipe, com o papel certo para cada pessoa: dono, atendente ou profissional.
- 2 Confira a grade semanal** de cada profissional e feche os períodos de férias já conhecidos.
- 3 Teste a Pati** pelo seu próprio WhatsApp: peça um horário, remarque e cancele para ver a agenda responder.
- 4 Registre a presença** de cada consulta todos os dias. É ela que alimenta cobrança, falta e repasse.
- 5 Dê baixa nos pagamentos** no mesmo dia e olhe o fluxo do mês na sexta-feira.

Para quem o OdontoCare foi pensado

Consultório com poucos profissionais

Agenda, lembrete e cobrança organizados sem contratar mais uma pessoa para a recepção.

Clínica com dentistas parceiros

Repasse por profissional com extrato, papéis separados e agenda de cada um.

PARA SER HONESTO

O OdontoCare não é um sistema de prontuário nem de odontograma, não cobra o paciente por Pix ou boleto e não emite nota fiscal. É a recepção e o financeiro da clínica, com uma atendente de IA no WhatsApp.

VAMOS COMEÇAR JUNTOS

Se o OdontoCare faz sentido para a sua clínica, fale com a gente: começamos com um diagnóstico da sua rotina e mostramos o sistema com a sua agenda e os seus procedimentos.

PRÓXIMO PASSO

Quer ver a sua clínica assim?

Conversamos sobre a sua rotina de agenda, retornos e financeiro e mostramos, com os seus próprios exemplos, onde o OdontoCare libera tempo.

Site: pratika.ia.br/odontologia

E-mail: atendimento@pratika.ia.br

Demonstração: odonto-demo.pratika.ia.br

Guia de apresentação do Pratika OdontoCare, edição de outubro de 2026. O OdontoCare é uma ferramenta de recepção e gestão administrativa e financeira; não substitui o prontuário nem o julgamento clínico do dentista. Exemplos de rotina são ilustrativos.

© Pratika IA