

# Operação e automação do check-in

Clínica Dr. Reinaldo Lopes

08/06/2026 · duração 1h02

CRM	Automação	Check-in
Mensagem genérica	Planilha de pacientes	Envio programado

**PARTICIPANTES**

Erika Barreto (operacional) · Alex Campos (Triadeflow)

## Resumo do encontro

A reunião centrou-se na melhoria do processo de envio das mensagens de check-in pelo CRM, definindo envios individuais para os novos protocolos, enquanto grupos no WhatsApp permanecem para alguns protocolos antigos. A Erika apresentou demonstrações práticas de envio, destacando a personalização do link e a gestão da planilha de pacientes, que contém os dados de 44 pacientes ativos. A equipe discutiu a automação futura para reduzir o trabalho manual, com testes de mensagens já realizados com pacientes reais. Também foram abordadas a neutralidade das mensagens para evitar constrangimentos e a importância do feedback dos pacientes para melhorias contínuas.

## Decisões e próximos passos

### Erika Barreto

- Continuar atualizando diariamente a planilha de pacientes ativos (número, check-ins e pacotes).
- Usar as mensagens genéricas no CRM para evitar erros de gênero na comunicação.
- Pedir à Sanny a nacionalidade e nacionalizar os dados dos pacientes estrangeiros na planilha.
- Encaminhar o feedback das primeiras mensagens testadas para avaliar a aceitação dos pacientes.
- Organizar o envio dos check-ins dentro do período das 15h às 21h.
- Reformular a mensagem automática de agradecimento, com um texto mais resumido.

### Triadeflow

- Implementar a automação de envio com intervalos configurados para evitar o bloqueio do número.
- Testar o envio automático e validar, junto à equipe, os primeiros pacientes.
- Ajustar o sistema para enviar a mensagem automática personalizada após o preenchimento do check-in.