

Entrevista com Cliente - Dra. Gabriela

Dra. Gabriela, formada em Biomedicina, é dona de uma clínica de estética. Atualmente, enfrenta alguns problemas com o sistema utilizado para o gerenciamento dos dados da clínica. Nesse contexto, foi feita uma entrevista para avaliar as principais necessidades do negócio e mapear os requisitos para um novo sistema.

1) Quais os dados que você tem necessidade de armazenar?

Armazenamos dados sobre nossos pacientes, procedimentos que oferecemos, consultas que agendamos e produtos que utilizamos.

2) Quais relatórios você gostaria de receber mensalmente?

Seria interessante receber um resumo da margem de lucro por procedimento, quais procedimentos foram realizados - para que possamos identificar quais são os mais populares e os mais rentáveis -, o controle do estoque e uma espécie de prontuário para cada paciente, com o histórico das consultas realizadas.

3) Sobre o prontuário, quais informações seriam apresentadas nele?

Precisaríamos de um prontuário por paciente, que seria como um histórico da relação do paciente com a clínica. Seria útil um registro com alguns dados básicos como nome, telefone, CPF, e-mail, data de nascimento, endereço e um histórico dos procedimentos já realizados, incluindo a data da consulta mais recente, o nome do último procedimento realizado e a data do retorno (já que alguns procedimentos precisam de retoques periódicos).

Essa última informação é muito importante, já que nos permitiria entrar em contato com o cliente conforme a data ideal da nova aplicação for se aproximando.

4) Quais informações sobre os procedimentos vocês consideram relevantes?

O nome do procedimento, valor cobrado do cliente, custo, quantidade de produto utilizada, tempo gasto, número previsto de sessões e margem de lucro.

5) Quais informações sobre consultas vocês consideram relevantes?

Data e hora da consulta, procedimento realizado, nome do paciente, duração e valor. Para esse último, consideramos a data em que o procedimento foi realizado, pois muitas vezes, o cliente fecha um pacote com mais de um procedimento, mas não realiza todos na mesma data. Então, é importante mantermos o registro do que o cliente já pagou e o que ele já fez.

6) É possível que um cliente realize mais de um procedimento em uma mesma consulta?

Sim, isso é possível e acontece com frequência.

7) Vocês compram os produtos de um ou mais fornecedores? É possível que um produto tenha mais de um fornecedor?

Temos vários fornecedores, mas cada produto vem de apenas um fornecedor.

8) Um mesmo procedimento pode utilizar mais de um produto? Um produto pode ser utilizado em mais de um procedimento?

No momento, cada procedimento utiliza um produto específico - geralmente para uma determinada região do rosto ou do corpo - e cada produto é utilizado no procedimento que possui a sua finalidade. Porém, podem surgir novos procedimentos que utilizem mais de um produto. A área da estética é muito dinâmica e sempre podem surgir novas técnicas e tendências.