

PROJETO INICIAL

Implementação Salesforce

Arquitetura funcional, campos, automações e integrações para a jornada Neue Klinik

Ciente	Neue Klinik
Implementação	Stoot Digital
Versão	1.0 • 03/08/2026 • proposta para homologação

RECOMENDAÇÃO CENTRAL Usar o Salesforce como sistema de relacionamento, operação comercial e indicadores. O ControleODONTO permanece como fonte oficial da agenda e do prontuário clínico. No CRM entram apenas os marcos, dados e resumos necessários para conduzir atendimento, contrato e recorrência.

STATUS DO DOCUMENTO Esta versão apresenta o desenho funcional inicial. Automações e integrações marcadas como pendentes devem ser confirmadas antes da configuração ou da apresentação como escopo contratado.

1. Escopo, princípios e fronteiras do sistema

O desenho prioriza uma visão única do paciente sem transformar o CRM em prontuário. A fronteira entre sistemas é parte do modelo de segurança e evita que dados clínicos sensíveis sejam replicados sem necessidade.

Sistema	Papel	Informação mantida
Salesforce	Sistema de relacionamento e execução comercial	Leads, contatos, origens, agendamentos espelhados, oportunidades, produtos, contratos, tarefas e KPIs.
ControleODONTO	Fonte oficial clínica e operacional	Agenda mestre, prontuário, anamnese completa, evolução clínica e documentação odontológica.
WhatsApp / provedor	Canal de conversa	Mensagens, mídia, identificadores externos e entrega. O Salesforce mantém vínculo, resumo e ações conforme licença e retenção aprovada.

Princípios de desenho

- Uma pessoa, um histórico: deduplicação antes da criação e transferência controlada de dados do Lead para o Paciente.
- Uma fonte por domínio: agenda e prontuário não são editados em dois lugares.
- Dados mínimos: saúde, crédito e identidade ficam restritos à finalidade e ao menor grupo de usuários possível.
- Próxima ação obrigatória: Lead ou Oportunidade em andamento não pode ficar sem responsável e prazo.
- Receita sem duplicidade: o plano macro não entra no forecast; somente fases contratáveis contam como pipeline e receita.
- Automação observável: cada integração tem ID externo, data da última sincronização, estado e fila de exceções.

NÃO IMPLEMENTAR Cópia integral do prontuário no CRM, transcript duplicado de WhatsApp sem política de retenção ou campos manuais que deveriam ser derivados da agenda.

2. Arquitetura de dados recomendada

A arquitetura usa objetos padrão sempre que eles representam corretamente o processo. Objetos personalizados são reservados para o agendamento integrado e para necessidades que não sejam atendidas adequadamente pelo modelo padrão.

Lead	Conversão	Paciente	Agendamento	Plano / Oportunidade	Contrato e recorrência
------	-----------	----------	-------------	----------------------	------------------------

Objeto	Tipo	Papel	Conteúdo principal
Lead	Padrão	Pessoa interessada antes do marco de conversão.	Origem, jornada, interesse, próxima ação e vínculo com agendamento.
Paciente	Person Account recomendado, sujeito a decisão	Registro B2C central após a conversão.	Cadastro, comunicação, agenda, oportunidades e visão 360.
Agendamento__c	Personalizado ou Service Appointment	Espelho operacional do ControleODONTO.	Status, profissional, data/hora, comparecimento, confirmação e ID externo.
Opportunity	Padrão + tipos de registro	Plano macro, fase contratável ou consulta paga.	Pipeline, valor, produtos, próxima ação, perda e contrato.
Product2 / Pricebook / OpportunityLineItem	Padrão	Catálogo de serviços e itens ofertados/contratados.	Família, preço, quantidade, desconto e vigência.
Case	Padrão, se Service Cloud estiver no escopo	Solicitação, reclamação ou exceção que precisa ser resolvida.	Não usar Case para cada mensagem ou consulta.

Decisão sobre Person Accounts

Person Accounts combina campos de Conta e Contato em um único registro de pessoa e se ajusta ao relacionamento B2C da clínica. A recomendação é homologar o modelo em sandbox com ControleODONTO e o provedor de WhatsApp antes de habilitar em produção.

- É uma alteração estrutural permanente: depois de habilitado, o recurso não pode ser desativado.
- Perfis, compartilhamento, integrações, relatórios e pacotes precisam ser testados com Person Accounts.
- Se a decisão for não habilitar, usar Conta do tipo Paciente com um Contato principal e preservar o mesmo dicionário funcional.

Plano macro e oportunidades filhas

MODELO RECOMENDADO PARA O MVP Criar um lookup Oportunidade_Mae__c. O registro pai usa o tipo Plano Macro, guarda o valor total proposto e fica fora do forecast. As oportunidades filhas representam fases contratáveis, recebem produtos e são as únicas a compor Amount, forecast e receita.

- Plano Macro: visão consolidada, profissional, jornada, valor proposto e estado geral; não fechar como ganho para não duplicar receita.
- Fase/Contrato: escopo contratado, produtos, valor, forma de pagamento, contrato e data de início.
- Fase futura: oportunidade filha com data de retomada e probabilidade zero até a requalificação; entra na carteira de reativação, não no forecast ativo.
- Se a hierarquia crescer ou ganhar muitas regras clínicas, substituir o pai por Plano_Comercial__c sem alterar as oportunidades filhas.

3. Jornadas e marcos de conversão

REGRA QUE CORRIGE O DOCUMENTO ANTERIOR Não existe um único marco de conversão para as duas jornadas. Keiko converte no check-in/comparecimento. Marcelo converte no pagamento confirmado da consulta de R\$ 500.

3.1 Dra. Keiko - avaliação gratuita

Lead novo	Qualificação	Agendamento	Check-in e conversão	Plano e orçamento	Contrato / follow-up
-----------	--------------	-------------	----------------------	-------------------	----------------------

Etapa	Registro	Regra	Dono
1. Entrada	Lead	Criar e deduplicar; registrar origem, interesse, responsável e SLA.	Agenda
2. Qualificação	Lead	Motivo da consulta em linguagem operacional; jornada, indicação e preferência de canal.	Agenda
3. Agendamento	Agendamento__c	Sincronizar slot de 90 min, profissional, confirmação e lembretes.	ControleODONTO + Agenda
4. Check-in	Conversão	Confirmar identidade, criar Paciente e oportunidade de tratamento em Avaliação em andamento.	Recepção
5. Avaliação	Opportunity	Registrar somente resumo comercial, serviços potenciais e necessidade de documentos; prontuário permanece no ControleODONTO.	Dra. Keiko
6. Sondagem e plano	Plano Macro	Faixa/valor proposto, barreiras, condições e próxima ação. Não registrar score de crédito bruto.	Dra. Keiko + Juliane
7. Contrato	Fase/Contrato	Produtos contratados, valor, pagador e início.	Juliane
8. Recorrência	Agendamento + Oportunidade	Profilaxia em 6 meses para paciente da casa; reativar fases futuras.	Comercial

3.2 Dr. Marcelo - consulta paga

Lead novo	Qualificação	Cobrança R\$ 500	Pagamento e conversão	Consulta	Tratamento / follow-up
-----------	--------------	------------------	-----------------------	----------	------------------------

Etapa	Registro	Regra	Dono
1. Entrada	Lead	Capturar origem, parceiro indicador, tipo de demanda e contato.	Agenda
2. Cobrança	Opportunity	Registrar o controle da consulta de R\$ 500 conforme o processo financeiro definido.	Agenda / Financeiro

Etapa	Registro	Regra	Dono
3. Pagamento confirmado	Conversão	Criar Paciente, vincular agendamento e criar oportunidade Consulta Marcelo.	Automação
4. Receita da consulta	Opportunity	Consulta paga pode ser Fechada ganha no pagamento; comparecimento fica no Agendamento, evitando misturar venda e entrega.	Financeiro
5. Consulta	Agendamento + prontuário	Registrar comparecimento e marco de diagnóstico; detalhe clínico no ControleODONTO.	Dr. Marcelo
6. Plano de tratamento	Nova Opportunity	Criar Plano Macro e fases após existir proposta comercial concreta.	Dr. Marcelo + Juliane
7. No-show / estorno	Agendamento + Opportunity	Recuperação, cancelamento e eventual ajuste financeiro seguem estados separados.	Agenda / Financeiro

ORDEM SUJEITA À ADOÇÃO As etapas 2 (Cobrança) e 3 (Pagamento confirmado) poderão ser invertidas no futuro, conforme a aceitação e a aderência operacional ao sistema pela clínica. A versão inicial mantém a sequência apresentada.

3.3 Automações transversais

AUTOMAÇÕES SOB VALIDAÇÃO Os itens abaixo representam possibilidades de automação, não regras confirmadas. Gatilhos, horários, responsáveis, canais e exceções devem ser aprovados com a operação antes da implementação.

Gatilho	Proposta de automação	Situação
Novo Lead	Normalizar telefone, aplicar critérios de duplicidade e avaliar atribuição de fila e SLA.	A validar: critérios, responsáveis e prazo.
Agendamento criado/alterado	Avaliar upsert por ID externo do ControleODONTO e atualização dos espelhos.	A validar com o desenho da integração.
Lembretes	Confirmar se haverá lembretes e, em caso positivo, definir antecedência, canal, resposta e tratamento de remarcação.	Não confirmado; sem horários predefinidos.
Conversão	Orquestrador com ramo Keiko (check-in) e Marcelo (pagamento confirmado).	Marcos mapeados; automação a validar.
No-show / remarcação	Registrar motivo; manter Lead Keiko ou Paciente Marcelo; criar tarefa de recuperação.	A validar com recepção e comercial.
Orçamento apresentado	Exigir próxima ação e cadência; alertar atraso sem resposta.	A validar: prazo, dono e escalonamento.
Contrato parcial	Criar fase filha contratada e fase futura com retomada.	A validar conforme o processo comercial aprovado.
Profilaxia	Quando consulta concluída e paciente da casa, calcular elegibilidade em 6 meses.	A validar com a regra real de recorrência.
Opt-out	Registrar a preferência de contato e aplicar a regra aprovada para o canal.	A validar com WhatsApp e operação.
Erro de integração	Registrar erro, tentativas, payload mínimo mascarado e fila de tratamento.	Aplicável somente às integrações confirmadas.

4. Critérios para seleção e adaptação de campos

O dicionário deve permanecer enxuto e orientado ao processo real da clínica. Antes da configuração, cada campo precisa ter finalidade, objeto, responsável, momento de preenchimento e uso em tela, automação ou relatório confirmados.

Critério	Aplicação
Preferir campos padrão	Criar campo personalizado somente quando o modelo padrão não representar a informação ou o processo necessário.
Derivar em vez de repetir	Última consulta, próxima consulta e status de agenda devem vir do Agendamento__c, evitando preenchimento manual duplicado.
Obrigatoriedade por etapa	Exigir apenas os dados necessários no ponto correto da jornada; não tornar todo o cadastro obrigatório na criação do Lead.
Valores governados	Usar picklists e lookups quando a informação for utilizada em automações, segmentações ou relatórios.
Dados mínimos	Não coletar informações sem finalidade operacional confirmada, proprietário e regra de acesso.
Integrações confirmadas	Criar IDs externos e campos técnicos somente para sistemas que estejam efetivamente no escopo aprovado.

4.1 Conceitos funcionais propostos

Conceito	Aplicação proposta
Telefone normalizado E.164	Campo técnico ou derivado para busca e integração; o telefone exibido permanece no campo padrão.
UTM, GCLID e FBCLID	Manter no Lead para atribuição digital, além de LeadSource e Campaign.
Nome social	Usar preferencialmente nas telas e comunicações quando preenchido.
Canal preferido	Registrar como preferência operacional de contato.
Acessibilidade	Registrar somente o apoio necessário ao atendimento, com acesso restrito.
Última / próxima consulta	Exibir como campos somente leitura calculados a partir de Agendamento__c.
Resumo da conversa	Manter somente quando o canal permitir e sem duplicar o histórico integral.
Origem profissional	Estruturar parceiro ou profissional quando necessário para atribuição e relatório.

VALIDAÇÃO ANTES DA CONFIGURAÇÃO Os campos do capítulo 5 representam uma proposta de trabalho e permanecem sujeitos à revisão manual do cliente antes de serem criados no Salesforce.

5. Dicionário de campos proposto

Os nomes abaixo são propostas de API para orientar implementação. Campos padrão são preferidos; campos personalizados aparecem com __c. Obrigatoriedade deve ser aplicada por estágio e tipo de registro, não indiscriminadamente na criação.

5.1 Lead

Campo	Tipo	Finalidade	Regra
FirstName / LastName	Padrão	Nome da pessoa	Nome obrigatório; nome social pode governar comunicação.
MobilePhone	Padrão	Contato principal	Obrigatório para WhatsApp; validar país/DDD.
Email	Padrão	Contato e NF-e	Validar quando informado; obrigatório antes de documento fiscal se essa for a regra.
CPF__c	Text(11)	Identificação/deduplicação	Validar formato e aplicar a regra de duplicidade aprovada para o processo.
Nome_Social__c	Text(80)	Atendimento respeitoso	Preferencial em tela e mensagens quando preenchido.
LeadSource / CampaignId	Padrão	Origem e campanha	Valores governados e campanha quando identificável.
UTM_*__c / Gclid__c / Fbclid__c	Text	Atribuição digital	Preenchidos por integração; não obrigatórios manualmente.
Jornada__c	Picklist	Keiko, Marcelo, Profilaxia, Outra	Obrigatório antes do agendamento.
Interesse_Principal__c	Picklist/Lookup	Serviço de entrada	Um interesse principal para relatório; detalhes em observação.
Motivo_Consulta__c	Long Text 1000	Resumo operacional	Sem diagnóstico; não copiar conversa inteira.
Indicacao_Descricao__c	Text 255	Indicação informal	Fallback para nome ainda não cadastrado.
Motivo_Desqualificacao__c	Picklist	Saída do funil	Obrigatório ao desqualificar.

5.2 Paciente / Person Account

Campo	Tipo	Finalidade	Regra
PersonFirstName / PersonLastName	Padrão	Nome cadastral	Transferir do Lead.
PersonMobilePhone / PersonEmail	Padrão	Comunicação	Telefone normalizado em campo técnico separado.

Campo	Tipo	Finalidade	Regra
PersonBirthdate	Padrão	Identificação	Completar no check-in.
PersonMailingAddress	Padrão	Cadastro	Coletar apenas se necessário para contrato/fiscal.
CPF__c	Text(11)	Identificação/deduplicação	Transferir do Lead e aplicar a mesma regra de validação.
Nome_Social__c	Text	Nome preferencial	Usar em UI e comunicação.
Status_Relacionamento__c	Picklist	Em avaliação, ativo, recorrente, eventual, inativo	Evitar tags livres.
Canal_Preferido__c	Picklist	WhatsApp, telefone, e-mail	Preferência não equivale a consentimento.
Apoio_Acessibilidade__c	Long Text restrito	Apoio no atendimento	Texto objetivo; sem diagnóstico.
ControleODONTO_Id__c	Text, External ID	Integração	Upsert e vínculo com prontuário.
Data_Ultima_Consulta__c	DateTime, somente leitura	Visão 360	Derivada de agendamento concluído.
Data_Proxima_Consulta__c	DateTime, somente leitura	Visão 360	Derivada do próximo agendamento válido.
Proxima_Profilaxia__c	Date, somente leitura	Recorrência	Calculada apenas para paciente da casa.
Valor_Contratado_Acumulado__c	Currency, somente leitura	Relacionamento	Atualizado por Flow/analytics; não chamar de LTV sem metodologia.

5.3 Agendamento__c

Campo	Tipo	Finalidade	Regra
External_Id_ControleODONTO__c	Text, Unique, External ID	Chave da integração	Obrigatório.
Lead__c / Paciente__c	Lookups	Pessoa vinculada	Exatamente um preenchido antes/depois da conversão.
Profissional__c	Lookup	Agenda	Usuário ou cadastro de profissional.
Tipo__c	Picklist	Avaliação Keiko, Consulta Marcelo, Profilaxia, Retorno	Define duração e fluxo.
Inicio__c / Fim__c	DateTime	Slot	ControleODONTO é a fonte.
Status__c	Picklist	Agendado, confirmado, concluído, no-show, cancelado, remarcado	Valores estáveis.
Comparecimento__c	Picklist	Compareceu, faltou, não aplicável	Preenchido pela recepção/integrador.
Motivo_Cancelamento__c	Picklist	Qualidade da agenda	Obrigatório ao cancelar/no-show.

Campo	Tipo	Finalidade	Regra
Observacao_Recepcao__c	Long Text 500	Operação	Sem diagnóstico.
Ultima_Sincronizacao_Em__c	DateTime	Monitoramento	Somente integração.
Status_Integracao__c	Picklist	Sincronizado, pendente, erro	Exibir em lista de exceções.

5.4 Opportunity

Campo	Tipo	Finalidade	Regra
RecordType	Padrão	Plano Macro ou Demais oportunidades	Divide as oportunidades entre o plano e o restante; controla path e layout.
AccountId	Padrão	Paciente	Obrigatório.
Oportunidade_Mae__c	Lookup Opportunity	Hierarquia	Obrigatório nas fases filhas.
Jornada__c	Picklist	Keiko ou Marcelo	Transferido do Lead/plano.
Profissional__c	Lookup	Responsável clínico	Não confundir com Owner comercial.
Agendamento__c	Lookup	Consulta de origem	Quando aplicável.
StageName / CloseDate	Padrão	Pipeline	Critérios de entrada/saída documentados.
Valor_Total_Proposto__c	Currency	Plano Macro	Não entra no forecast.
Amount	Padrão Currency	Fase contratável	Somente valor da fase; evita duplicidade.
Motivo_de_Perda__c	Picklist	Fechamento perdido	Obrigatório em Closed Lost.
Pagador__c	Lookup Account/Person	Cobrança	Pode diferir do paciente.
Forma_Pagamento__c	Picklist	Condição comercial	PIX, crédito, débito, boleto ou dinheiro; valores aprovados pela clínica.
Status_Contrato__c	Picklist, derivado	Assinatura	Aguardando, enviado, assinado, cancelado.
Status_Pagamento__c	Picklist, derivado	Resumo financeiro	Consolidado de Pagamento__c.
Parceiro_Indicador__c	Lookup	Atribuição	Carregado da origem.

6. Segurança, LGPD e governança

Dados de saúde são dados pessoais sensíveis. O desenho abaixo é uma base técnica; finalidade, base legal, prazos de retenção e comunicação ao titular devem ser validados pela Neue Klinik com seu encarregado ou assessoria jurídica.

Grupo de permissão	Acesso necessário	Restrições
Recepção e Agenda	Cadastro, agendamento, confirmação e check-in	Sem prontuário, crédito detalhado ou condições financeiras completas.
Equipe clínica	Marcos de atendimento e botão para o prontuário	Resumo comercial somente quando necessário; conteúdo clínico no ControleODONTO.
Comercial	Oportunidades, produtos, follow-up, contrato	Sem anamnese e sem score bruto de crédito.
Financeiro	Pagamentos, pagadores, conciliação e estornos	Sem dados de cartão; acesso separado por Permission Set Group.
Marketing	Segmentos, campanhas e consentimentos	Sem dados clínicos detalhados ou condição financeira sensível.
Integração	Campos estritamente necessários por API	Usuário não humano, menor privilégio, segredo em Named Credential.
Administração	Configuração e suporte	Acesso elevado monitorado; evitar uso diário como administrador.

Controles mínimos

- Compartilhamento privado para pacientes e oportunidades; abertura por equipe, fila ou regra explícita.
- Field-Level Security específica para acessibilidade, dados financeiros e qualquer resumo sensível.
- Histórico de campos para status, valores, contrato e principais marcos; política de auditoria coerente com retenção.
- Named Credentials e usuário de integração dedicado; nenhum segredo em Flow, campo ou código.
- Política de retenção para mensagens, documentos, logs e Leads desqualificados.
- Processo de correção, exportação e eliminação solicitado pelo titular.
- Ambientes de teste com dados fictícios ou anonimizados.
- Revisão trimestral de acessos e monitoramento de falhas de sincronização.

SERASA* Se aprovado, registrar somente estado da consulta, data, finalidade, protocolo e decisão operacional. Restringir acesso e retenção. Não expor score bruto para marketing ou atendimento geral. A clínica deve definir base legal e política de revisão de decisão.

7. Integrações e contratos de dados

Integração	Padrão	Contrato funcional	Crítérios de aceite
ControleODONTO	Bidirecional controlado	ControleODONTO é mestre da agenda e do prontuário. O Salesforce recebe agendamentos, marcos operacionais e o identificador externo necessário.	Validar API, direção, remarcação, cancelamento, no-show e acesso ao registro correto.
WhatsApp	Conforme produto/provedor	Identidade do canal, conversa, última interação, resumo e tarefas.	Fornecedor, templates, retenção, anexos e automações ainda precisam ser confirmados.
Serasa*	Consulta opcional	Consulta pontual conforme finalidade e processo aprovados pela clínica.	Fora do escopo confirmado até validação contratual, jurídica e de acesso.

Padrão técnico comum

- ID externo único e estável; operações de upsert idempotentes.
- Data de origem, data de sincronização, sistema fonte e versão do payload.
- Fila de erro com tentativas, mensagem compreensível e procedimento de reprocessamento.
- Payload mínimo e mascarado em logs; anexos fora de logs.
- Definição explícita de direção, latência esperada e resolução de conflito.
- Testes de contrato para criação, atualização, cancelamento, duplicidade e indisponibilidade.

8. Relatórios e painéis

Os indicadores devem separar aquisição, agenda, venda, entrega e recorrência. As metas de referência informadas são 40% de Leads que agendam, 40% de agendados que comparecem e 30% de comparecidos que fecham. Com as três taxas aplicadas em sequência, a referência implícita de Lead até fechamento é 4,8%.

Painel	Métricas	Fonte	Regra
Aquisição	Leads, origem, campanha, parceiro, custo por Lead	Lead / Campaign	Por período, jornada e canal.
SLA	Tempo até primeira resposta, Leads sem ação, tarefas vencidas	Lead / Task	Mediana e percentis, não só média.
Agenda	Agendado, confirmado, compareceu, no-show, remarcado	Agendamento__c	Separar Keiko e Marcelo.
Comercial	Valor proposto, contratado, conversão, ticket e perda	Opportunity / Products	Excluir Plano Macro do forecast.
Carteira	Follow-ups, idade, próxima ação, fases futuras	Opportunity	Responsável e data de retomada.
Recorrência	Profilaxia prevista, contato, agendamento e retorno	Paciente / Agendamento	Somente paciente da casa.
Indicações	Volume, comparecimento, contratado e receita por indicador	Lead / Opportunity	Parceiro estruturado.
Integração	Erros, atraso de sincronização e reprocessamento	Logs técnicos	Painel operacional diário.

DENOMINADORES Publicar a definição de cada taxa. Exemplo: comparecimento = agendamentos concluídos com compareceu / agendamentos elegíveis, excluindo cancelamentos prévios conforme regra aprovada.

9. Decisões pendentes para homologação

Tema	Decisão	Impacto / dependência
Person Accounts	Homologar em sandbox e decidir habilitação permanente.	Bloqueia o modelo final de Paciente e deve ser decidido antes da configuração.
ControleODONTO	Confirmar API, fonte oficial, operações disponíveis, identificadores e limites.	Bloqueia o desenho final da integração.
Conversão Keiko	Confirmar marco operacional exato: check-in registrado pela recepção.	Afeta a regra de conversão e a criação do Paciente.
WhatsApp	Definir produto/provedor, casos de uso, retenção, anexos, registro das interações e automações realmente utilizadas.	Não bloqueia a operação manual; automações dependem de confirmação.
Serasa*	Aprovar finalidade, acesso, dados enviados e armazenados, retenção e revisão.	Opcional; manter fora do escopo confirmado até aceite formal.
Base histórica	Receber listas, critérios de qualidade, origem e amostra.	No primeiro go-live, considerar somente registros ativos necessários.

PRÓXIMA AÇÃO RECOMENDADA Realizar um workshop de 90 minutos para fechar as decisões estruturais das jornadas, aprovar o dicionário mínimo de campos, confirmar as integrações e comparar o planejamento com o escopo efetivamente assinado.

Roteiro do workshop

1. Validar fronteiras Salesforce x ControleODONTO e o modelo de Paciente.
2. Percorrer Keiko e Marcelo com três exceções: remarcação, no-show e pagamento/estorno.
3. Aprovar os campos mínimos, removendo qualquer dado sem finalidade.
4. Escolher licenças/provedores e donos de cada integração.
5. Assinar critérios de aceite e responsáveis pelas pendências de dados.

10. Fontes e artefatos analisados

Artefato	Uso nesta revisão
Contexto do Projeto — Neue Klinik × Stoot × Salesforce.md	Decisões, jornadas, integrações e pendências da reunião de 29/07/2026.
Contexto Atual - Jornadas Salesforce Neue Klinik.md	Regras aprovadas de conversão e continuidade.
Mapa de Planejamento Salesforce - Neue Klinik.docx	Documento-base utilizado para estruturar esta proposta.
perguntas_campos_cliente.md	63 campos originalmente enviados para validação.

Referências oficiais consultadas

Salesforce - Enable Person Accounts: [Abrir fonte oficial](#)

Salesforce - Considerations for Using Person Accounts: [Abrir fonte oficial](#)

Salesforce - Scheduler Data Model: [Abrir fonte oficial](#)

Lei Geral de Proteção de Dados - Lei 13.709/2018: [Abrir fonte oficial](#)

ANPD - Guia de Segurança da Informação para Agentes de Pequeno Porte: [Abrir fonte oficial](#)