ATENDIMENTO E CONVERSÃO

Sua agenda está cheia. Mas quantos pacientes realmente comparecem?

Como organizar confirmações, comunicação pré-consulta e remarcações para melhorar o aproveitamento dos agendamentos.



01 Falta, cancelamento e remarcação

02 Como medir o comparecimento

03 Confirmação e orientação pré-consulta

04 Remarcação sem perder o paciente

05 Indicadores e análise de causas

06 Plano de melhoria de 30 dias

Guia prático e gratuito para proprietários e gestores de clínicas.

Simplifica Online

Neste guia

01	A agenda cheia que não se cumpre	3
02	Falta, cancelamento e remarcação não são a mesma coisa	4
03	Diagnóstico e medição da agenda	5
04	O que os horários vazios custam	7
05	Agendamento e confirmação	9
06	Remarcações, cancelamentos e faltas	11
07	Análise de causas: por que os horários se perdem	13
08	Indicadores da agenda	15
09	Checklist de gestão da agenda	16
10	Plano de 30 dias	17
11	Próximo passo	18

Leia na ordem ou por capítulo.
Cada capítulo resolve uma parte do problema e termina em algo aplicável.

Use os instrumentos.
Checklists, modelos e quadros foram feitos para imprimir, copiar e adaptar.

Comece pela sua linha de base.
Meça antes de mudar. As metas nascem dos seus números, não de médias de mercado.

Todos os exemplos usam dados fictícios. Modelos de mensagem devem ser adaptados ao tom da sua clínica e às normas do seu conselho profissional. Este guia trata de organização e comunicação; não trata de condutas clínicas.

CAPÍTULO 1

A agenda cheia que não se cumpre

Segunda-feira, a agenda da semana está cheia. Na sexta, a imagem é outra: um paciente não apareceu e não avisou, outro mandou mensagem uma hora antes dizendo que não viria, um terceiro pediu para remarcar e ninguém ofereceu um novo horário a tempo. Alguns horários foram ocupados por encaixes. Outros ficaram vazios.

Cada horário vazio tem uma história parecida. O contato chegou, foi atendido e reservou um horário que outra pessoa poderia ter usado. A captação e o atendimento funcionaram, e o resultado se perdeu na última etapa antes da consulta.

Essa perda costuma ser invisível. A agenda mostra os horários marcados, não os aproveitados. Por isso, muitas clínicas decidem a partir de uma agenda que parece lotada: abrem mais horários, aumentam os anúncios ou contratam mais um profissional, quando parte da capacidade que já existe está escapando.

Para quem é este guia

Para proprietários e gestores de clínicas de odontologia, dermatologia e estética médica, fisioterapia, clínicas médicas e multiprofissionais que marcam consultas com regularidade, têm recepção ou equipe cuidando da agenda e sentem que "o paciente falta muito", mas não sabem dizer quanto, por quê e com que custo. Uma agenda com status bem definidos e uma planilha simples já permitem começar.

O que você vai conseguir

- Distinguir falta, cancelamento e remarcação e registrar cada uma do mesmo jeito em toda a equipe.
- Calcular a taxa de comparecimento e as taxas relacionadas com os dados que a clínica já tem.
- Estimar o valor dos horários não aproveitados sem confundir receita potencial, receita em risco e perda comprovada.
- Organizar o agendamento, a confirmação e a orientação pré-consulta.
- Conduzir remarcações e responder a cancelamentos sem pressão nem culpa.
- Investigar as causas das faltas e escolher a primeira mudança.

O que este guia não é

Não é um guia para "fazer o paciente vir a qualquer custo". Nenhuma técnica aqui depende de insistência, ameaça ou constrangimento. A decisão de comparecer, remarcar ou desistir é do paciente. O papel da clínica é facilitar que quem quer vir consiga vir, e que quem não pode vir consiga avisar a tempo.

Também não há aqui taxas "normais" de falta nem metas de mercado. Especialidade, tipo de consulta, região e perfil dos pacientes mudam tanto esses números que qualquer média seria enganosa. A referência é a sua própria agenda.

IDEIA-CHAVE

Comparecimento não se conquista com pressão. Conquista-se com informação clara, contato no momento certo e um caminho fácil para remarcar.

CAPÍTULO 2

Falta, cancelamento e remarcação não são a mesma coisa

Na recepção, é comum ouvir que o paciente "desmarcou". A palavra esconde situações muito diferentes. Quem avisa com dias de antecedência e marca outra data deu à clínica a chance de reocupar o horário e continua sendo paciente. Quem não aparece e não responde deixou o horário vazio e talvez não volte. O primeiro passo, então, é combinar com a equipe definições operacionais escritas.

SITUAÇÃO	DEFINIÇÃO OPERACIONAL	COMO REGISTRAR
Comparecimento	Veio e foi atendido no horário, dentro da tolerância de atraso da clínica.	"Compareceu".
Falta	Não veio e não avisou antes do horário, ou avisou só depois que ele começou.	"Faltou"; motivo depois, se o paciente informar.
Cancelamento pelo paciente	Avisou antes do horário que não viria e não marcou nova data na mesma conversa.	"Cancelado pelo paciente", com data e hora do aviso.
Remarcação	O horário foi desmarcado e uma nova data foi definida na mesma conversa.	"Remarcado" no original e novo agendamento ligado a ele.
Desmarcação pela clínica	A clínica desmarcou (ausência do profissional, problema de estrutura).	Status próprio, fora das taxas do paciente.

Aviso antecipado e aviso tardio

Quando o aviso chega com tempo, a clínica consegue oferecer o horário a outra pessoa; em cima da hora, quase sempre o horário fica vazio. Defina o prazo de que a recepção precisa para reocupar um horário e registre se cada cancelamento ou remarcação foi **antecipado** ou **tardio** em relação a ele. Esse prazo é uma ferramenta de gestão, não uma punição.

Regras de registro

1. **Um status final por horário.** Assim as taxas somam e nada é contado duas vezes.
2. **Quem iniciou.** Separe o que partiu do paciente do que partiu da clínica.
3. **Quando foi o aviso.** Data e hora, para classificar como antecipado ou tardio.
4. **Ligação entre os horários.** A remarcação cria um novo agendamento ligado ao original, para saber se o remarcado compareceu.
5. **Motivo em categorias, sem detalhes de saúde.** Lista fixa e a opção "não informado".
6. **Registro no mesmo dia,** no fim de cada turno, e não de memória na semana seguinte.

Casos de fronteira

- **Avisou pouco antes do horário:** cancelamento tardio, não falta. A pessoa avisou, e isso merece ser reconhecido.

- **Chegou tão atrasado que não pôde ser atendido:** falta, com o motivo "atraso".
- **Remarcou e faltou na nova data:** original "remarcado"; novo horário "faltou".
- **Cancelou e, semanas depois, marcou de novo:** cancelamento, seguido de um novo agendamento que conta como retomada.

IDEIA-CHAVE

Se cada pessoa da equipe registra "desmarcou" de um jeito, nenhum número da agenda é confiável. Definições escritas valem mais do que qualquer ferramenta.

CAPÍTULO 3

Diagnóstico e medição da agenda

Antes de mudar qualquer processo, entenda como a agenda funciona hoje. Responda à autoavaliação junto com quem cuida da agenda, pelo que acontece na prática, não pelo que deveria acontecer.

INSTRUMENTO DE APLICAÇÃO

Autoavaliação da gestão da agenda

BLOCO	PERGUNTA	SIM	EM PARTE	NÃO
Registro	A agenda tem status diferentes para falta, cancelamento, remarcação e desmarcação pela clínica?			
Registro	Todos da equipe usam esses status da mesma forma, no mesmo dia?			
Registro	A clínica sabe quantas faltas teve no último mês, sem estimar?			
Comunicação	No agendamento, o paciente recebe por escrito data, horário, profissional, endereço e como remarcar?			
Comunicação	Toda consulta é confirmada com antecedência suficiente para reocupar o horário?			
Comunicação	Quem não responde à confirmação recebe uma segunda tentativa por outro canal?			
Recuperação	Quando o paciente cancela, a remarcação é oferecida na mesma conversa?			
Recuperação	Existe uma lista de espera para ocupar horários que se abrem?			
Recuperação	Quem faltou recebe um contato de retomada, com limite de tentativas?			

Não há pontuação "boa" ou "ruim". Veja em qual bloco se concentram os "Não" e "Em parte". Se for **Registro**, comece por ele: sem registro confiável, não dá para medir nem saber se as outras mudanças funcionaram. Se for **Comunicação**, revise agendamento e confirmação. Se for **Recuperação**, o foco é remarcação, lista de espera e retomada.

Como medir

Todas as taxas usam a mesma base: as **consultas previstas**, isto é, os horários agendados para datas dentro do período, excluídas as desmarcações pela clínica. Como cada horário tem um único status final, comparecimento, falta, cancelamento e remarcação somam 100%. Para a linha de base, use um período recente e completo, como as últimas quatro semanas; se a agenda antiga não tem os status corretos, comece a registrar hoje.

FÓRMULA

Taxa de comparecimento = $\frac{\text{consultas com status "compareceu" no período}}{\text{consultas previstas no mesmo período}} \times 100$

Mostra quanto da agenda marcada virou atendimento.

Para saber quantos dos que ainda estavam marcados no dia vieram, divida os comparecimentos por comparecimentos mais faltas.

FÓRMULA

Taxa de falta = $\frac{\text{consultas com status "faltou" no período}}{\text{consultas previstas no mesmo período}} \times 100$

Avisos de última hora não entram aqui: são cancelamentos tardios.

A taxa de cancelamento pelo paciente segue a mesma lógica, com os cancelamentos sem nova data no numerador. Acompanhe à parte a parcela de avisos tardios.

FÓRMULA

Taxa de remarcação = $\frac{\text{consultas remarcadas a pedido do paciente no período}}{\text{consultas previstas no mesmo período}} \times 100$

Remarcar não é ruim em si. Observe se os remarcados comparecem na nova data e se as remarcações se repetem com os mesmos pacientes.

FÓRMULA

Taxa de recuperação de horários = $\frac{\text{horários liberados que foram ocupados por outro paciente (encaixe, lista de espera ou antecipação)}}{\text{horários liberados no período por falta, cancelamento ou remarcação do paciente}} \times 100$

Mede a capacidade de reaproveitar a agenda. Avisos antecipados têm muito mais chance de recuperação do que faltas.

Outra recuperação é a do paciente: quantos dos que faltaram ou cancelaram voltaram a agendar (ver quadro de indicadores).

Cuidados ao ler os números

- **Mesmo período, mesma base.** Não compare faltas de um mês com agendamentos de outro.
- **Separe os grupos.** Primeiras consultas e retornos, profissional, dia, turno e origem do contato. A média geral esconde onde o problema se concentra.
- **Poucos casos, pouca conclusão.** Taxas sobre poucas consultas oscilam muito; use-as como direção.
- **Mudou a regra, mudou o número.** Se a equipe passou a registrar melhor, as faltas podem "aumentar" no papel sem aumentar na realidade.

CAPÍTULO 4

O que os horários vazios custam

Antes de falar em dinheiro, olhe o impacto na operação:

- **Capacidade parada:** profissional, sala e equipamentos estavam reservados, com custo fixo havendo atendimento ou não.
- **Demanda represada:** enquanto o horário fica vazio, outro paciente pode estar esperando uma vaga.
- **Retrabalho:** cada falta gera mensagens, ligações e remarcações, tempo que a recepção tira dos novos contatos.
- **Acompanhamento interrompido:** em tratamentos com várias sessões, uma falta desloca o plano combinado.
- **Captação desperdiçada:** se o agendamento veio de um anúncio, o custo de atrair aquela pessoa já foi pago.

Receita potencial e receita estimada em risco

O erro mais comum é multiplicar todos os horários vazios pelo valor da consulta e chamar o resultado de "prejuízo". Esse número mede o **teto** do problema. Descontando o que foi recuperado, chega-se a uma **receita estimada em risco nos horários não recuperados**. Mesmo ela é uma estimativa, não uma perda comprovada: o valor médio é uma aproximação e parte dos pacientes volta a agendar depois.

COMO CALCULAR

Da receita potencial à receita estimada em risco

1. Horários não aproveitados = faltas + cancelamentos + remarcações pedidos pelo paciente, no período.
2. Receita potencial = horários não aproveitados × valor médio da consulta. É o teto, não a perda.
3. Desconte os horários reocupados por encaixe, lista de espera ou antecipação.
4. Desconte os horários vazios sem valor a receber, como retornos sem cobrança ou sessões de pacotes cujo pagamento não depende do comparecimento.
5. Desconte os remarcados atendidos em outro horário que estaria livre: a receita foi deslocada, não perdida.
6. Receita estimada em risco nos horários não recuperados = horários restantes × valor médio. É uma estimativa com hipóteses, não uma perda comprovada.

Use o valor médio do tipo de consulta analisado; se a agenda mistura valores muito diferentes, calcule por grupo. E não some o valor de tratamentos que "poderiam ter sido fechados": essa conta depende de decisões que o paciente nem chegou a tomar.

EXEMPLO ILUSTRATIVO · DADOS FICTÍCIOS

Clínica Exemplo: o que a agenda deixou de aproveitar em um mês

A Clínica Exemplo teve 400 consultas previstas no mês, todas do mesmo tipo, com valor médio de R$ 250,00.

SITUAÇÃO	CONSULTAS	% DAS PREVISTAS	HORÁRIO REOCUPADO	HORÁRIO VAZIO
Compareceu	312	78,0%	—	—
Faltou	40	10,0%	0	40
Cancelou (paciente)	28	7,0%	22	6
Remarcou (paciente)	20	5,0%	8	12
Total	400	100,0%	30	58

Horários não aproveitados: 40 + 28 + 20 = 88. **Receita potencial:** 88 × R$ 250,00 = **R$ 22.000,00**.

Descontos:

- 30 horários foram reocupados por encaixe ou lista de espera (recuperação de horários: 30 ÷ 88 = 34,1%);
- dos 58 horários que ficaram vazios, 12 eram retornos sem cobrança, todos entre as faltas e os cancelamentos;
- dos 12 remarcados cujo horário original ficou vazio, 10 foram atendidos no mesmo mês em horários que estavam livres: a receita foi deslocada, não perdida.

Como a agenda foi contada: cada horário tem um único status final. As 20 remarcações são os horários **originais**; o novo horário de cada remarcado é outro agendamento, também entre as 400 previstas. Os 10 remarcados atendidos estão entre os 312 comparecimentos, e não são contados de novo.

Horários não recuperados que entram na estimativa: 58 − 12 − 10 = 36. **Receita estimada em risco nos horários não recuperados:** 36 × R$ 250,00 = **R$ 9.000,00**, menos da metade da receita potencial.

Hipóteses desta estimativa: todas as consultas têm o mesmo valor médio; retornos sem cobrança não geram receita; um remarcado atendido em horário que estava livre teve a receita deslocada; não se descontam pacientes que voltarão a agendar depois do mês nem custos que deixaram de ocorrer. Por isso, R$ 9.000,00 é receita em risco, não prejuízo comprovado.

Leitura: das 58 vagas vazias, 40 são faltas, e nenhuma falta foi reocupada. É ali que confirmação e comunicação podem fazer mais diferença.

IDEIA-CHAVE

Receita potencial mostra o teto do problema. Receita estimada em risco aproxima o que pode não voltar, com hipóteses à vista. Nenhuma das duas é perda comprovada; tratá-las como prejuízo leva a decisões erradas.

CAPÍTULO 5

Agendamento e confirmação

Muitas faltas começam no agendamento. A pessoa anotou de cabeça e confundiu o dia, não sabia quanto tempo a consulta dura ou onde fica a clínica. Nada disso é desinteresse: é falta de informação.

O que informar ao marcar

De preferência por escrito, ao final de toda marcação:

- data, com o dia da semana, horário e nome do profissional;
- endereço completo, com referência e informação de acesso ou estacionamento;
- duração estimada e o que levar (documento, carteirinha, pedidos que o profissional tenha solicitado);
- como confirmar, remarcar ou cancelar, e com que antecedência a clínica pede o aviso;
- a política de cancelamento, se houver, sempre antes da consulta e nunca depois da falta.

Repita a data ("então fica quinta, dia [dia], às [horário]"), pergunte se o horário é viável com trabalho e deslocamento e ofereça a vaga mais próxima; se só houver data distante, ofereça a lista de espera. Pergunte o canal preferido e, quando um familiar marca para outra pessoa, combine quem recebe as mensagens. No CRM (o sistema em que a clínica registra os contatos e o histórico de cada paciente), registre nome, contato, tipo de consulta, profissional e origem do contato, sem detalhes clínicos.

Confirmar não é lembrar

O lembrete informa; a confirmação pergunta e espera resposta. O objetivo não é um "sim" a qualquer custo, mas descobrir com tempo quem não poderá vir. Confirme no momento que permite reocupar o horário, em geral a véspera ou alguns dias antes, e defina um responsável com horário reservado na rotina: confirmação feita "quando sobra tempo" é esquecida nos dias mais cheios.

ROTEIRO

Confirmação de consulta

1. **Prepare a lista do dia.** Nome, horário, profissional e canal preferido de cada paciente.
2. **Envie a confirmação.** Mensagem curta e neutra, com uma pergunta clara: confirma ou prefere remarcar?
3. **Registre a resposta.** "Confirmado", "remarcar" ou "sem resposta".
4. **Sem resposta: tente por outro canal.** Algumas horas depois, por exemplo por ligação. Não cancele o horário por falta de resposta, a não ser que essa regra tenha sido informada no agendamento.
5. **Não poderá vir: ofereça remarcação.** Agradeça o aviso e ofereça duas opções. Se a pessoa não quiser, respeite e registre como cancelamento.
6. **Libere o horário na hora** e ofereça a vaga à lista de espera.

MODELO DE MENSAGEM · ADAPTE À SUA CLÍNICA

Confirmação de consulta

Olá, **[nome]**! Aqui é da **[nome da clínica]**.

Sua consulta está marcada para **[dia da semana]**, **[dia]**, às **[horário]**, com **[profissional]**.

Você confirma sua presença? Se não puder vir, me avise por aqui que encontramos outro horário para você.

MODELO DE MENSAGEM · ADAPTE À SUA CLÍNICA

Orientação pré-consulta

Olá, **[nome]**! Algumas informações para sua consulta de **[dia]**, às **[horário]**:

- Chegue com cerca de **[minutos]** de antecedência para o cadastro.
- Traga [documento / carteirinha / itens solicitados pelo profissional].
- Endereço: **[endereço]**, **[referência]**. **[informação de acesso ou estacionamento]**.

Se tiver alguma dúvida, é só responder aqui ou ligar para **[telefone]**.

MODELO DE MENSAGEM · ADAPTE À SUA CLÍNICA

Lembrete no dia

Bom dia, **[nome]**! Lembrando que hoje, às **[horário]**, você tem consulta com **[profissional]** na **[nome da clínica]**, em **[endereço]**.

Se tiver algum imprevisto, nos avise por aqui.

Quando a consulta exige preparo específico, a orientação vem do profissional ou de quem tem formação para isso, em material próprio ou contato individual. A mensagem pode avisar que a orientação existe, sem descrever o procedimento.

ATENÇÃO

Privacidade nas mensagens

Mensagens aparecem em telas de bloqueio, em celulares compartilhados e, às vezes, em números de outra pessoa. Use mensagens neutras: data, horário, profissional e endereço, sem citar procedimento, diagnóstico, exame ou tratamento; em especialidades sensíveis, considere identificar só a clínica. Não colete informações clínicas, fotos ou exames pelo WhatsApp na confirmação. No registro, use "motivo de saúde", sem detalhes. E atenda quem pedir para não receber mensagens.

Dados referentes à saúde são dados pessoais sensíveis pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018, art. 5º, II), com hipóteses próprias de tratamento (art. 11), e todo uso de dados deve respeitar os princípios de finalidade e necessidade (art. 6º). Este material não substitui orientação jurídica nem do conselho profissional, e as normas podem mudar.

CAPÍTULO 6

Remarcações, cancelamentos e faltas

Uma remarcação bem conduzida é boa notícia: o paciente continua interessado e o horário original fica livre a tempo. Mal conduzida, vira cancelamento disfarçado: a pessoa diz que "vai ver um novo horário" e não volta. Já a mensagem que a clínica envia depois de um cancelamento ou de uma falta define se a pessoa vai voltar. Culpa, ironia ou ameaça afastam o paciente e não trazem o horário de volta.

ROTEIRO

Remarcação a pedido do paciente

1. **Agradeça o aviso.** Avisar com antecedência é o que a clínica quer incentivar.
2. **Ofereça duas opções** próximas, compatíveis com a preferência do paciente. "Quando você pode?" deixa o trabalho todo com ele.
3. **Confirme a nova data por escrito** e atualize a agenda, ligando o novo horário ao original.
4. **Ofereça o horário liberado** à lista de espera, seguindo um critério de ordem justo e explicável.
5. **Sem nova data, combine um único retorno** em data específica. Se a pessoa não quiser, registre como cancelamento e encerre com cordialidade.

MODELO DE MENSAGEM · ADAPTE À SUA CLÍNICA

Remarcação: novos horários

Obrigado por avisar, [nome]! Vamos encontrar outro horário.

Tenho estas opções com [profissional]: - [dia da semana], [dia], às [horário] - [dia da semana], [dia], às [horário]

Alguma delas funciona para você? Se preferir outro dia ou turno, me diga que eu procuro.

Quando a desmarcação parte da clínica, o transtorno é dela: aviso com a maior antecedência possível, pedido de desculpas e prioridade na escolha do novo horário.

Lista de espera

A lista de espera transforma horários liberados em atendimentos, desde que tenha regras simples. Entram apenas pacientes que pediram para ser avisados, com os dias e turnos em que podem vir. A ordem segue um critério explicável, como a ordem de entrada ou a prioridade definida pelo profissional. Combine por quanto tempo a vaga fica reservada para quem recebeu o aviso antes de passar ao próximo, deixe claro que a consulta já marcada continua garantida se a pessoa não puder aceitar e retire da lista quem já foi atendido.

Ao receber um cancelamento

Agradeça, ofereça remarcação uma vez e aceite se a pessoa não quiser. Pergunte o motivo de forma opcional: "se puder compartilhar, nos ajuda a melhorar" é diferente de "por que você cancelou?". Termine com a informação de como voltar a agendar.

MODELO DE MENSAGEM · ADAPTE À SUA CLÍNICA

Resposta a cancelamento

Tudo bem, [nome], obrigado por nos avisar! Sua consulta de [dia] foi cancelada.

Se quiser marcar uma nova data, agora ou mais adiante, é só me chamar por aqui. Se puder contar o que motivou o cancelamento, isso nos ajuda a melhorar, mas fique à vontade para não responder.

Depois de uma falta

Quem faltou pode ter esquecido, passado por um imprevisto ou desistido. O contato deve funcionar para todos: no mesmo dia ou no seguinte, em tom de cuidado, com um novo horário e uma saída para recusar sem constrangimento. Defina um limite de tentativas, por exemplo um primeiro contato e um último alguns dias depois, e pare quando a pessoa pedir.

MODELO DE MENSAGEM · ADAPTE À SUA CLÍNICA

Retomada de quem faltou

Olá, **[nome]**! Vimos que não foi possível você vir hoje à consulta com **[profissional]**. Esperamos que esteja tudo bem.

Se quiser, podemos encontrar um novo horário: **[dia]**, às **[horário]**, ou **[dia]**, às **[horário]**. Se preferir não remarcar agora, tudo bem também, é só me avisar.

Quando o mesmo paciente falta várias vezes, uma conversa individual e discreta costuma revelar o que dificulta: turno incompatível, transporte, mensagens que não chegam. Se a clínica adotar algum critério para esses casos, como pedir confirmação ativa antes de reservar o horário, ele deve ser igual para todos e comunicado com antecedência.

ATENÇÃO

Política de cancelamento e normas profissionais

Ter ou não uma política de cancelamento é decisão da clínica, não recomendação deste guia. Se houver uma, ela deve ser transparente, informada **antes** de o agendamento ser concluído, aplicada igualmente a todos e comunicada sem tom de ameaça. Ela está sujeita às normas do conselho profissional e ao Código de Defesa do Consumidor: antes de adotar qualquer regra que envolva cobrança, consulte um advogado e as orientações do seu conselho.

Confirmações, lembretes e retomadas são comunicações individuais sobre um atendimento já combinado; não as transforme em divulgação de ofertas. Na odontologia, o Código de Ética Odontológica (Resolução CFO-118/2012) considera infração ética fazer publicidade com preços, serviços gratuitos ou modalidades de pagamento (art. 44, I). Na medicina, a Resolução CFM nº 2.336/2023 veda sensacionalismo e garantir, prometer ou insinuar bons resultados (art. 11). Na fisioterapia, a Resolução COFFITO nº 424/2013 exige divulgação exata e digna, vedada a promessa de resultado infalível. Para outras profissões, consulte o conselho respectivo. Este material não substitui orientação do conselho profissional nem jurídica, e as normas podem mudar.

CAPÍTULO 7

Análise de causas: por que os horários se perdem

Sem motivos registrados, qualquer solução é palpite: a clínica pode investir em lembretes automáticos quando o problema real é a espera até a consulta.

INSTRUMENTO DE APLICAÇÃO

Registro de motivos de falta e cancelamento

CAMPO	COMO PREENCHER
Consulta	Data, horário, tipo (primeira vez, retorno, sessão) e profissional.
Situação	Faltou, cancelou (antecipado ou tardio) ou remarcou, com data e hora do aviso.
Origem do contato	Anúncio, indicação, busca, redes sociais, convênio ou outro canal.
Antecedência do agendamento	Dias entre a marcação e a consulta.
Confirmação	Confirmado, sem resposta ou não enviada.
Motivo	Uma categoria abaixo, ou "não informado".
Desfecho	Remarcou, voltou a agendar depois, não retornou ou pediu para não ser contatado.

CATEGORIA DE MOTIVO	O QUE A CLÍNICA PODE REVER
Esquecimento ou confusão de data	Resumo por escrito, confirmação, lembrete no dia
Compromisso de trabalho ou pessoal	Pergunta sobre viabilidade do horário, opções de turno
Deslocamento	Informações de acesso, horários alternativos
Motivo de saúde (sem detalhes)	Facilitar a remarcação
Questão financeira ou de cobertura	Clareza de valores e cobertura, de forma individual
Data distante	Lista de espera, oferta do horário mais próximo
Informação incompleta	Resumo do agendamento e orientação pré-consulta
Experiência anterior	Tempo de espera e facilidade de contato
Mudou de ideia	Respeitar; observar se se repete em uma origem

Como analisar

Uma vez por mês, faça três perguntas:

1. **Quais motivos aparecem mais?** Concentre-se nos dois ou três primeiros.
2. **Onde se concentram?** Cruze com tipo de consulta, profissional, dia e turno, origem, antecedência e confirmação. "Faltas concentradas em primeiras consultas marcadas com muita antecedência" já aponta uma ação.
3. **Quais dependem da clínica?** Imprevistos sempre vão existir; esquecimento, informação incompleta e data distante respondem a mudanças de processo.

Compare também quem confirmou com quem não respondeu: se os confirmados também faltam, reveja o momento e a forma da confirmação. Muito "não informado" indica que o motivo não está sendo perguntado, ou não de um jeito confortável.

IDEIA-CHAVE

O objetivo da análise não é encontrar o paciente culpado. É encontrar o motivo que a clínica consegue resolver com uma mudança de processo.

CAPÍTULO 8

Indicadores da agenda

Os quatro primeiros já permitem entender a agenda; os demais ajudam a investigar causas e medir o efeito das mudanças. Calcule todos sobre o mesmo período e a mesma base.

IDEIA-CHAVE

Painel bom é painel usado. Poucos indicadores revisados toda semana valem mais do que muitos que ninguém abre.

INDICADOR	COMO CALCULAR	FREQUÊNCIA	O QUE OBSERVAR
Taxa de comparecimento	Comparecimentos ÷ consultas previstas × 100	Semanal e mensal	Tendência frente à linha de base, por tipo de consulta e profissional
Taxa de falta	Faltas ÷ consultas previstas × 100	Semanal e mensal	Concentração em dias, turnos ou origens
Taxa de cancelamento pelo paciente	Cancelamentos sem nova data ÷ consultas previstas × 100	Semanal e mensal	Parcela de avisos tardios
Taxa de remarcação	Remarcações do paciente ÷ consultas previstas × 100	Mensal	Se os remarcados comparecem na nova data
Taxa de confirmação	Consultas confirmadas ÷ consultas previstas × 100	Diária	Comparecimento de confirmados e não confirmados
Recuperação de horários	Horários reocupados ÷ horários liberados × 100	Semanal	Se a lista de espera funciona
Retomada de pacientes	Pacientes que voltaram a agendar ÷ pacientes que faltaram ou cancelaram × 100	Mensal	Se a retomada mantém o vínculo, dentro do limite de tentativas
Ocupação efetiva	Atendimentos realizados ÷ horários disponíveis na agenda × 100	Mensal	Diferença entre agenda marcada e agenda aproveitada

INDICADOR	COMO CALCULAR	FREQUÊNCIA	O QUE OBSERVAR
Antecedência média	Soma dos dias entre marcação e consulta ÷ agendamentos	Mensal	Se faltas aumentam com datas mais distantes

Na rotina: **todo dia**, confirmações, status e lista de espera; **toda semana**, as taxas comparadas com a linha de base; **todo mês**, os motivos e a escolha da próxima mudança. Defina metas a partir da sua própria linha de base, ligadas a uma ação: "reduzir as faltas em primeiras consultas depois de implantar a segunda tentativa de confirmação".

CAPÍTULO 9

Checklist de gestão da agenda

Marque apenas o que acontece de forma consistente. Os itens em aberto formam a sua lista de melhorias: comece pelo grupo "Registro", que sustenta os demais.

CHECKLIST

Gestão da agenda e do comparecimento

REGISTRO

- [ ] Há status distintos para comparecimento, falta, cancelamento, remarcação e desmarcação pela clínica.
- [ ] As definições estão escritas e a equipe registra do mesmo jeito, no mesmo dia.
- [ ] Cancelamentos e remarcações registram data e hora do aviso.
- [ ] Remarcações ficam ligadas ao novo agendamento.

AGENDAMENTO E CONFIRMAÇÃO

- [ ] Todo paciente recebe por escrito data, horário, profissional, endereço e como remarcar.
- [ ] A política de cancelamento, se houver, é apresentada antes de concluir o agendamento.
- [ ] Há um responsável e um horário reservado para as confirmações de cada dia.
- [ ] Quem não responde recebe uma segunda tentativa por outro canal.
- [ ] As mensagens são neutras, sem citar procedimento ou diagnóstico.

RECUPERAÇÃO

- [ ] A remarcação é oferecida na mesma conversa, com opções concretas.
- [ ] Horários liberados são oferecidos imediatamente à lista de espera.
- [ ] Cancelamentos recebem agradecimento e uma oferta de remarcação, sem insistência.
- [ ] Quem faltou recebe contato de retomada, com limite de tentativas.
- [ ] Quem pede para não receber mensagens é atendido.

ANÁLISE

- [ ] Os motivos são registrados em categorias, sem detalhes de saúde.
- [ ] Os indicadores são revisados toda semana e os motivos, todo mês.

CAPÍTULO 10

Plano de 30 dias

Quatro semanas para medir, organizar, implantar e revisar. Envolva a equipe desde o início: quem cuida da agenda conhece os casos de fronteira e os gargalos da rotina melhor do que qualquer relatório.

SEMANA 1

Definir e medir

- Escreva com a equipe as definições de cada situação e o prazo que separa aviso antecipado de tardio.
- Ajuste os status da agenda e passe a registrar cada horário no mesmo dia.
- Levante a linha de base do período recente ou comece a construí-la a partir de agora.

SEMANA 2

Organizar o agendamento e a confirmação

- Padronize as informações enviadas por escrito em toda marcação.
- Defina responsável, momento e canal da confirmação, com segunda tentativa para quem não responder.
- Adapte os modelos de mensagem deste guia, mantendo-os neutros, e revise o que é registrado no CRM.

SEMANA 3

Recuperar horários e pacientes

- Organize a lista de espera, com consentimento, critério de ordem e tempo de resposta.
- Implante o roteiro de remarcação e o contato de retomada, com limite de tentativas.
- Registre o motivo de cada falta e cancelamento nas categorias combinadas.

SEMANA 4

Revisar e escolher a próxima mudança

- Calcule as taxas do mês e compare com a linha de base.
- Analise os motivos mais frequentes e onde se concentram.
- Estime a receita potencial e a receita estimada em risco, com os descontos e as hipóteses do método.
- Escolha uma única mudança para testar no mês seguinte e defina como medir o efeito.

Depois do primeiro mês, a gestão da agenda vira rotina. Mantenha os registros: eles serão a linha de base para avaliar qualquer mudança futura.

IDEIA-CHAVE

Uma mudança por vez, medida sempre do mesmo jeito, ensina mais sobre a sua agenda do que várias mudanças ao mesmo tempo.

PRÓXIMO PASSO

Próximo passo

Comparecimento é a última etapa antes da consulta, mas não está isolado. Quando muitos agendados faltam, a causa pode estar na agenda e na confirmação, como mostrado neste guia, e também no que vem antes: a forma como o contato foi atendido, a expectativa criada pelo anúncio, a origem dos pacientes ou o tempo que a pessoa esperou para conseguir marcar.

Para ter essa visão de conjunto, o Raio-X Digital da Simplifica Online é um diagnóstico gratuito do marketing e do comercial da clínica, respondido em poucos minutos, com identificação opcional. Ele mostra as áreas que merecem atenção e as prioridades de melhoria, antes de você decidir onde investir tempo e dinheiro.

Se você quer olhar os números com mais detalhe, a Calculadora de Performance organiza leads, agendamentos, comparecimentos e novos pacientes do mesmo período e mostra em qual passagem do funil a clínica retém a menor proporção de oportunidades.

E, se preferir conversar sobre a realidade da sua clínica, você pode solicitar uma avaliação estratégica com a equipe da Simplifica Online. A conversa parte dos seus dados e da sua operação para identificar o que mais limita o aproveitamento da demanda que a clínica já capta.

DIAGNÓSTICO GRATUITO

Raio-X Digital da sua clínica

Responda a perguntas sobre aquisição, atendimento e gestão comercial e receba as prioridades de melhoria. Identificação opcional.

Fazer meu Raio-X →

https://simplificaonline.site/raio-x-digital

Aponte a câmera do celular

CONVERSA COM A SIMPLIFICA

Avaliação estratégica da operação

Conte o momento da sua clínica. A Simplifica analisa com você aquisição, atendimento e acompanhamento comercial.

Solicitar avaliação estratégica →

ANÁLISE DOS SEUS NÚMEROS

Calculadora de Performance

Informe investimento, contatos, agendamentos e pacientes para ver custos e taxas de conversão. Cálculo no seu navegador.

Analisar meus números →

CONTINUE APRENDENDO

Playbook 01: Sua clínica recebe mensagens. Mas quantas viram agendamentos?

Calculadora de Performance — analise investimento, contatos, agendamentos e pacientes

Este material é gratuito e não exige cadastro. Os exemplos são ilustrativos e usam dados fictícios. Ele não substitui a orientação do seu conselho profissional nem orientação jurídica. Como a Simplifica trata dados pessoais: **simplificaonline.site/privacidade**. © 2026 Simplifica Online.