

TESTE • 2 MINUTOS

PARA QUEM CUIDA DE UMA AGENDA DE CLÍNICA

Sua clínica está *perdendo* consulta?

10 perguntas de sim ou não, 3 resultados com o próximo passo e a calculadora da cadeira vazia, para você fazer a conta com os seus números.

COMO USAR

1. Responda às 10 perguntas pensando nas últimas 4 semanas, não na semana boa.
2. Conte quantos SIM você marcou e veja a sua faixa na página 4.
3. Faça a conta da página 5. É uma estimativa sua, com os seus números.

Henrique Reis. Eu desenvolvo a operação da clínica da minha esposa, fonoaudióloga, e mostro o que funcionou e o que não funcionou lá.

PERGUNTAS 1 A 5 • A CONFIRMAÇÃO

Marque SIM ou NÃO.

Pense nas últimas 4 semanas. Na dúvida, marque SIM: o teste é para achar o vazamento, não para passar nele.

- 1

A recepção confirma consulta ligando, uma pessoa por vez?

Ligação cai na caixa postal e ocupa a manhã de quem deveria atender.

SIM

NÃO
- 2

A confirmação só sai no dia da consulta, ou às vezes nem sai?

No dia, quem não pode vir já não tem tempo de avisar, e o horário não volta para a agenda.

SIM

NÃO
- 3

A mensagem de confirmação é digitada à mão, paciente por paciente?

Texto digitado muda a cada dia e esquece dado: hora, endereço, o que levar.

SIM

NÃO
- 4

Para confirmar, o paciente precisa escrever uma resposta?

Um toque num botão é mais fácil do que digitar, principalmente depois dos 60.

SIM

NÃO
- 5

Quem responde depois do horário só recebe retorno no dia seguinte?

O SIM das 22h que ninguém vê vira dúvida, e a dúvida vira ligação.

SIM

NÃO

PERGUNTAS 6 A 10 • A VÉSPERA E A AGENDA

Continue marcando.

- 6

Na véspera, ninguém tem a lista de quem ainda não confirmou?
Sem a lista, a recepção liga para todos ou para ninguém.

SIM

NÃO
- 7

Quem quer remarcar precisa ligar, ou esperar alguém responder?
Remarcar difícil vira falta sem aviso.

SIM

NÃO
- 8

Você não sabe dizer quantos pacientes faltaram no mês passado?
O que não é contado não aparece como problema.

SIM

NÃO
- 9

Na agenda ficam consultas antigas sem baixa: sem dizer se veio, faltou ou cancelou?
Agenda suja esconde a falta. A taxa parece menor do que é.

SIM

NÃO
- 10

Quando um horário vaga em cima da hora, ele fica vazio?
Sem lista de espera, a desistência vira cadeira vazia.

SIM

NÃO

SOME OS SIM

Cada SIM vale 1 ponto. Total: de 10. A sua faixa está na próxima página.

O SEU RESULTADO

Conte os SIM e ache a sua faixa.

0 A 3 SIM

Agenda protegida

A base está de pé. O próximo passo é medir: conte as faltas das últimas 4 semanas e faça a conta da página 5. Se a perda for pequena, mantenha a rotina e repita o teste daqui a 3 meses.

4 A 6 SIM

A agenda vaza em pontos conhecidos

Comece pelo passo mais barato: 1 mensagem dois dias antes, com hora, endereço e duas opções (confirmar e remarcar), e uma lista na véspera de quem não respondeu. Dá para fazer pelo celular da clínica, a partir de amanhã.

7 A 10 SIM

Cadeira vazia toda semana

A falta está entrando pelas portas da confirmação, da remarcação e da véspera ao mesmo tempo. O kit Agenda Confirmada traz as mensagens prontas, os 2 botões, a lista das 18h e o roteiro da recepção, pelo celular ou pelo WhatsApp oficial.

SE VOCÊ MARCOU 7 OU MAIS

O kit Agenda Confirmada, R\$ 47, com garantia de 30 dias:

[https://aurelisaudeauditiva.com.br/agenda-confirmada/?](https://aurelisaudeauditiva.com.br/agenda-confirmada/?src=mat_teste)

[src=mat_teste](https://aurelisaudeauditiva.com.br/agenda-confirmada/?src=mat_teste)

O teste aponta onde olhar. Ele não mede a sua taxa de falta: quem mede é a agenda, com baixa em todas as consultas.

CALCULADORA DA CADEIRA VAZIA

Quanto a falta custa por mês.

Consultas por mês × taxa de falta × valor médio da consulta = perda estimada por mês.

EXEMPLO COM NÚMEROS FICTÍCIOS

CONSULTAS/MÊS

200

×

FALTA

12%

×

VALOR MÉDIO

R\$ 250

=

POR MÊS

R\$ 6.000

200 × 0,12 = 24 consultas perdidas; 24 × R\$ 250 = R\$ 6.000 por mês, R\$ 72.000 em 12 meses.

A SUA CONTA

CONSULTAS/MÊS

.....

×

FALTA

.....

×

VALOR MÉDIO

.....

=

POR MÊS

.....

É UMA ESTIMATIVA SUA

A conta usa os números que você preencheu. Ela não sabe se outro paciente ocuparia o horário, nem quanto a clínica deixa de vender depois. Serve para comparar o tamanho do problema com o custo de resolver.

CALCULADORA • OS SEUS NÚMEROS

De onde tirar cada número.

OS TRÊS NÚMEROS

Consultas por mês: as marcadas no mês, sem bloqueio nem reserva.

Taxa de falta: faltas sem aviso ÷ consultas marcadas, nas últimas 4 semanas. Não sabe? Use a sua melhor estimativa e marque no calendário para contar de verdade.

Valor médio: o que a clínica recebe por consulta, em média. Para quem vende tratamento depois da consulta, a perda real é maior.

NA CLÍNICA DA MINHA ESPOSA

Das consultas que receberam a confirmação dois dias antes, com os botões SIM e REAGENDAR: **86 já aconteceram, 65 compareceram e 12 faltaram** (14%), 8 cancelaram ou remarcararam e 1 ficou sem baixa. Janela de 60 dias, medida no banco de dados da clínica em 28/09/2026. Não há grupo sem confirmação para comparar: o número mostra onde a clínica está, não quanto a mensagem reduziu.

Não mediu ainda? A próxima página mostra a faixa em que outras clínicas e serviços estão.

REFERÊNCIAS DE TAXA DE FALTA

Para você não chutar no escuro.

Se você não mediu a sua taxa, estes números mostram a faixa em que outras clínicas e serviços estão. Todos têm fonte e data.

ESTUDO	O QUE DIZ	RESSALVA
Panorama das Clínicas e Hospitais 2026 (Doctoralia e Feegow, 639 gestores)	34% das clínicas têm falta acima de 11%; 86% confirmam consulta pelo WhatsApp	Citado por SegureMed, 29/04/2026. O relatório original fica atrás de cadastro e não foi lido.
Panorama das Clínicas e Hospitais 2024 (Doctoralia)	31% das instituições tinham falta acima de 11%	Blog da Doctoralia, pro.doctoralia.com.br, post de 16/12/2024.
Dantas e outros, revisão sistemática, Health Policy, 2018	falta média da ordem de 23% nos estudos revisados, de 13,2% (Oceania) a 43% (África)	Estudos de vários países e serviços; não é taxa de clínica particular no Brasil.
Beltrame e outros, Saúde em Debate, 2019 (SUS, atenção especializada, ES, 2014 a 2016)	38,6% de falta em consultas especializadas	Serviço público com espera de meses ou anos; serve de teto, não de régua para clínica particular.

Leitura honesta: em clínica particular, falta acima de 11% já coloca você no terço de cima do Panorama. Se a sua conta deu mais do que isso, a confirmação é o primeiro lugar para mexer.

O QUE FAZER AMANHÃ

Três passos leves, antes de qualquer ferramenta.

- 1 Dê baixa em toda consulta de ontem.** Veio, faltou, cancelou ou remarcou. Cinco minutos no fim do dia. Sem isso, nenhuma taxa é verdadeira.
- 2 Mande a confirmação dois dias antes, com duas opções.** Hora em linha própria, endereço, e duas respostas prontas: confirmar ou remarcar. Quem remarca fala com uma pessoa.
- 3 Na véspera, ligue só para quem não respondeu.** Uma lista, com o horário, e a recepção liga de manhã.

Repita o teste e a conta em 4 semanas. Se o número de SIM caiu e a perda caiu junto, a rotina está funcionando.

KIT AGENDA CONFIRMADA • R\$ 47

As 6 mensagens prontas, os 2 botões, a lista das 18h, o roteiro da recepção e o checklist do balcão. Pelo celular da clínica começa no mesmo dia; pelo WhatsApp oficial, 4 fluxos prontos fazem o resto. Garantia de 30 dias.

https://aurelisaudeauditiva.com.br/agenda-confirmada/?src=mat_teste

Fontes completas, com endereço e data de leitura, na última página.

FONTES

Onde cada número foi lido.

Lidas em 28/09/2026.

Panorama das Clínicas e Hospitais 2026, Doctoralia e Feegow, 639 gestores. Citado por SegureMed em 29/04/2026: seguremed.com.br/blog/panorama-clinicas-hospitais-2026-como-atrair-mais-pacientes. Página oficial do relatório (atrás de cadastro): pro.doctoralia.com.br/recursos-gratuitos

Panorama das Clínicas e Hospitais 2024, citado no blog da Doctoralia, post de 16/12/2024: pro.doctoralia.com.br/blog/clinicas/dados-de-saude-no-brasil-panorama-das-clinicas-e-hospitais

Dantas LF, Fleck JL, Cyrino Oliveira FL, Hamacher S. No shows in appointment scheduling: a systematic literature review. Health Policy, 2018. PMID 29482948, DOI 10.1016/j.healthpol.2018.02.002. Resumo lido pela Europe PMC.

Beltrame SM, Oliveira AE, Santos MAB, Santos Neto ET. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. Saúde em Debate, v. 43, n. 123, 2019. scielo.br/j/sdeb/a/BYJbCp6ZBz9NCynKt3h3X3J

Clínica da minha esposa: banco de dados da clínica, consultas vencidas que receberam a confirmação de 48 horas, janela de 60 dias, medido em 28/09/2026 às 9h35. Só contagens, nenhum dado de paciente.

O QUE ESTE MATERIAL NÃO É

Não é diagnóstico da sua clínica nem promessa de resultado. O exemplo da calculadora usa números fictícios. O resultado depende da sua agenda, da sua recepção e do seu público.