FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

FINANCEIRO

Indicadores e *dashboard*

O que cada número do Dashboard quer dizer, de onde ele vem e como abrir o detalhe, escolher o período e exportar em PDF.



Para **gestão da clínica** Código **MAN-FIN-05** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **12 minutos**

EM RESUMO

Cada número tem um período. Confira qual é.

O **Dashboard** reúne os números da clínica em abas: **Visão Executiva**, **Agenda**, **Financeiro**, **Atendimento**, **Relacionamento** e **Satisfação**.

A Visão Executiva mostra o **mês corrente**, do dia 1 até hoje. Nas outras abas, e no detalhe que abre ao clicar num indicador, quem escolhe o período é você, em **Início** e **Fim**. Sem datas, a conta pega **todo o histórico**.

Os valores em dinheiro abrem sempre escondidos. Mostre só quando quiser.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Você está olhando o mês ou o histórico inteiro?

O mês
Use a Visão Executiva, ou preencha Início e Fim no painel.

Não sei
Veja se Início e Fim estão vazios. Se estiverem, o número é de todo o histórico.

NESTE MANUAL

1 A tela do Dashboard
2 Valores escondidos
3 Visão Executiva
4 O detalhe de um indicador
5 Aba Agenda
6 Aba Financeiro
7 Aba Atendimento
8 Relacionamento e Satisfação
9 Atualizar e exportar
10 Dúvidas frequentes

1 A tela do Dashboard

Fica no primeiro item do menu: **Dashboard**. O MAN-BAS-02, "Conhecendo a Central", mostra o menu inteiro.

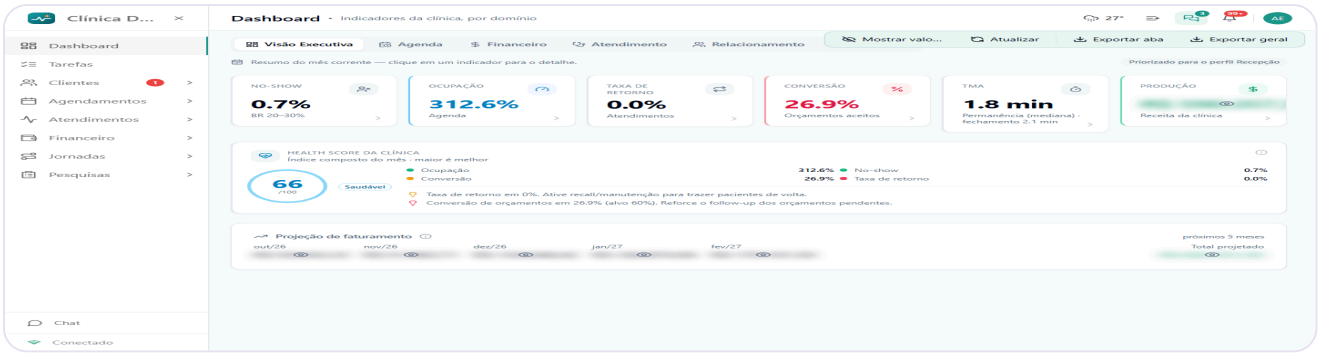


Figura 1. O Dashboard aberto na Visão Executiva. No alto, as abas e a barra de botões.

- **Abas:** cada uma reúne os números de um assunto. A aba aberta fica no endereço da página: se você atualizar a tela ou mandar o link, ela abre na mesma aba.
- **Barra de botões**, no alto à direita: **Mostrar valores** (ou **Ocultar valores**), **Atualizar**, **Exportar aba** e **Exportar geral**.
- Indicador que o seu perfil não pode ver aparece com um cadeado e **Sem acesso**. Um indicador fora do ar aparece como **Indisponível** e não derruba o resto da tela.

2 Valores escondidos

O Dashboard costuma ser aberto na frente de outras pessoas. Por isso os valores em dinheiro sempre abrem borrados.

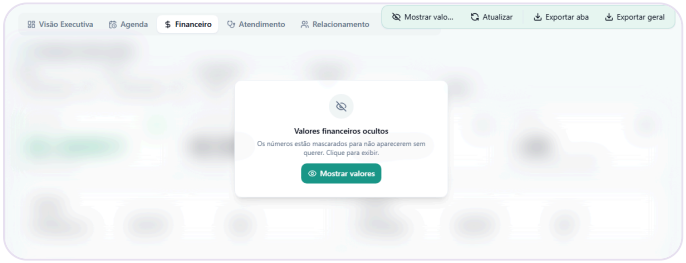


Figura 2. A aba Financeiro abre coberta. Clique em **Mostrar valores** para ver.

- **Para mostrar:** clique em **Mostrar valores** na barra do alto, no quadro que cobre a aba Financeiro ou no olho sobre um valor borrado. Os três mostram tudo de uma vez.
- **Para esconder de novo:** clique em **Ocultar valores**, ou atualize a página. Toda vez que a página carrega, os valores voltam a ficar escondidos.
- O borrão só tira o número da vista. Quem não tem permissão para ver os valores financeiros nem recebe esses números: para essa pessoa, o indicador mostra **Sem acesso**.

> ATENÇÃO
>
> O detalhe que abre ao clicar em **Produção** ou em **Conversão**, na Visão Executiva, mostra os valores sem borrão, mesmo com os valores escondidos. Não abra esse detalhe com alguém de fora olhando a tela.

3 Visão Executiva

Um número de cada assunto, sempre do mês corrente: do dia 1 até hoje (Figura 1). Embaixo ficam o Health Score e a Projeção de faturamento.

INDICADOR	O QUE MOSTRA
Ocupação	Quanto do tempo de agenda dos profissionais foi ocupado. Os encaixes além da grade também contam, então o número pode passar de 100%.
No-show	Faltas ÷ agendamentos do mês. Acima de 20% o cartão fica em alerta. A legenda lembra a referência brasileira, de 20% a 30%.
Produção	A receita da clínica nas vendas do mês que não foram canceladas. Não entra o que a clínica só repassa a terceiros.
Conversão	Orçamentos que viraram venda ÷ orçamentos criados no mês. Abaixo de 60% o cartão fica em alerta.
TMA	O tempo típico de atendimento (a mediana). Veja a seção 7.
Taxa de retorno	Atendimentos de retorno ÷ atendimentos do mês.

A ordem dos seis cartões muda com o perfil de quem entra. A gestão vê Produção e Conversão primeiro; a médica, Taxa de retorno e TMA; a recepção, No-show e Ocupação. O selo no canto, como "Priorizado para o perfil Recepção", diz qual ordem está valendo.

Health Score da clínica

Uma nota de 0 a 100 que resume o mês. Ela junta quatro indicadores, cada um comparado a uma meta:

- **No-show** (peso 30%): a nota desse item zera com 30% de faltas.
- **Ocupação** (peso 25%): nota cheia a partir de 75%.
- **Conversão** (peso 25%): nota cheia a partir de 60%.
- **Taxa de retorno** (peso 20%): nota cheia a partir de 50%.

Faixas: 80 ou mais é **Excelente**; 60 a 79, **Saudável**; 40 a 59, **Atenção**; abaixo de 40, **Crítico**. Indicador sem movimento no mês fica de fora da conta. O TMA não entra. O **i** no canto do cartão explica a conta. Embaixo da nota vêm até três sugestões, a mais urgente primeiro.

Projeção de faturamento

Para quem tem acesso a relatórios, aparece a receita prevista mês a mês e o **Total projetado**. Quem calcula é o assistente de inteligência da Fluxo Ideal, a partir do histórico de receita da própria clínica. Enquanto não houver projeção, o cartão não aparece.

> **BOM SABER**
>
> A projeção é uma estimativa. Use para planejar, nunca como valor garantido. Confira os meses no cartão: hoje ele pode trazer também um mês que já passou, e esse mês entra no Total projetado.

4 O detalhe de um indicador

Clique num cartão da Visão Executiva. O painel completo do assunto abre ao lado.

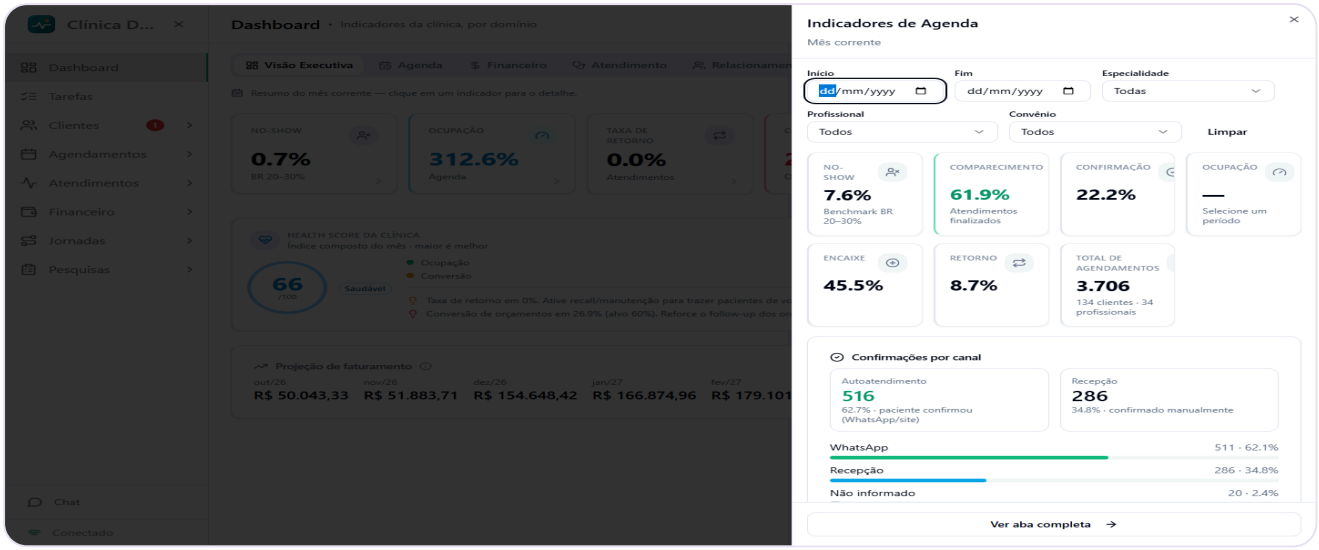


Figura 3. O detalhe da Ocupação abre os Indicadores de Agenda. Embaixo, **Ver aba completa**.

1. Clique no cartão. Ocupação e No-show abrem os **Indicadores de Agenda**; Produção e Conversão, a **Produção & ticket médio**; TMA e Taxa de retorno, o **Atendimento (TMA & retorno)**.

2. Preencha `Início` e `Fim`. Se quiser, escolha `Profissional` e, quando aparecer, `Convênio`. `Especialidade` só encurta a lista de profissionais. `Limpar` apaga os filtros.

3. Para ver tudo, clique em `Ver aba completa`. Para fechar, use o `×` ou a tecla Esc.

ATENÇÃO

O detalhe abre sem datas

O painel diz "Mês corrente", mas os campos Início e Fim abrem vazios e os números são de todo o histórico. Por isso podem não bater com o cartão que você clicou. Preencha o período para comparar.

5 Aba Agenda

Como a clínica usa a agenda: faltas, confirmações, encaixes e ocupação.

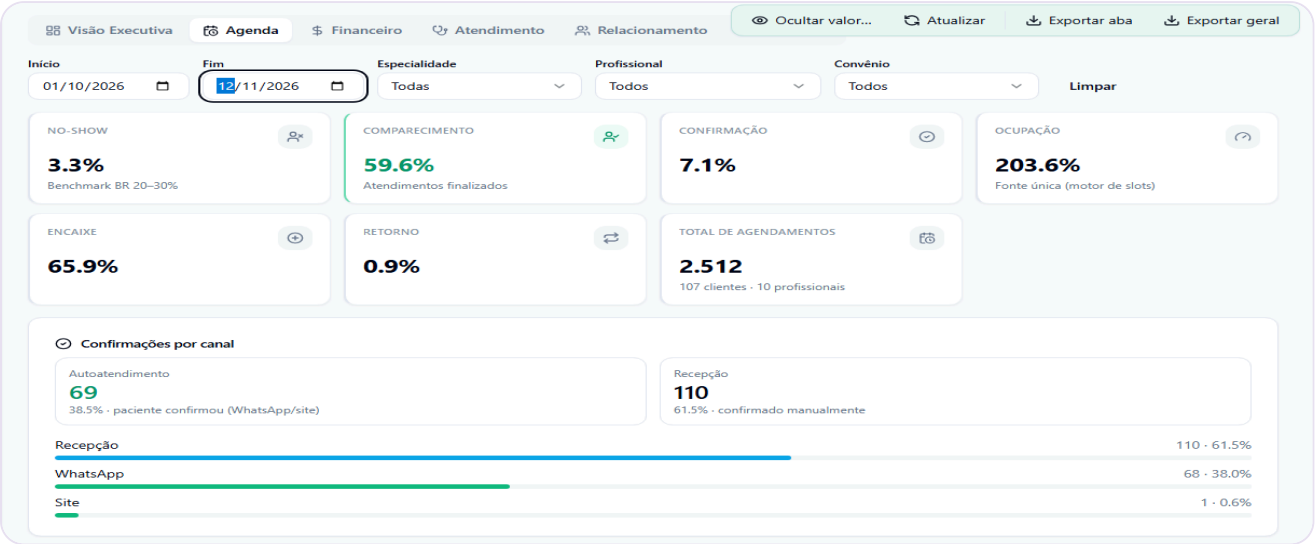


Figura 4. A aba Agenda com o período preenchido.

Todas as taxas, menos a ocupação, dividem pelo total de agendamentos do período, contados pela data da consulta. Os cancelados também entram nesse total.

INDICADOR	CONTA
No-show	Agendamentos marcados como falta.
Comparecimento	Agendamentos com o atendimento finalizado.
Confirmação	Agendamentos confirmados.
Ocupação	Tempo ocupado (com os encaixes) ÷ tempo da grade dos profissionais. Só aparece com Início e Fim preenchidos. Não muda com o filtro de convênio.
Encaixe	Agendamentos que foram encaixe.
Retorno	Agendamentos de retorno.
Total de agendamentos	O total do período, com quantos pacientes e profissionais diferentes.

Confirmações por canal separa quem confirmou: **Autoatendimento** é o paciente que confirmou sozinho (WhatsApp, site ou portal); **Recepção** é a confirmação feita pela equipe. "Não informado" são confirmações antigas, de antes de a Central guardar o canal.

6 Aba Financeiro

Produção, orçamentos, contas a receber, convênios, caixa previsto e ponto de equilíbrio. Abre coberta pelos valores escondidos (seção 2).

> **BOM SABER**
>
> Produção, conversão, contas a receber e convênios pedem a permissão de relatórios. Sem ela, a aba avisa "Indicadores de vendas só para quem tem acesso a relatórios". A margem de contribuição pede também a permissão de ver custos. Peça a quem administra a clínica.

Produção & ticket médio

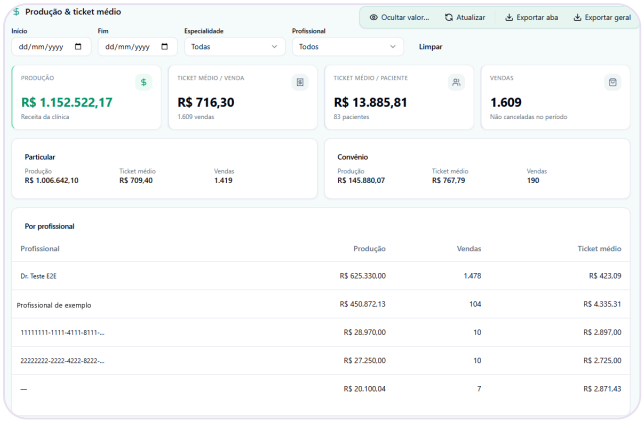


Figura 5. Produção & ticket médio, sem período: todo o histórico.

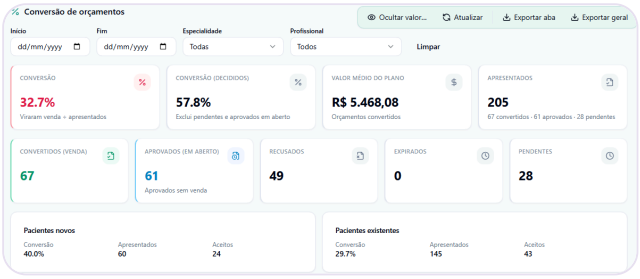


Figura 6. Conversão de orçamentos.

- **Produção:** a receita da clínica nas vendas não canceladas, pela data da venda. O que a clínica só repassa a terceiros fica de fora.
- **Ticket médio / venda:** produção ÷ número de vendas. **Ticket médio / paciente:** produção ÷ pacientes diferentes.
- **Particular** e **Convênio** separam as vendas pelo convênio da venda. **Por profissional** abre por quem atendeu.

Conversão de orçamentos

- **Conversão:** orçamentos que viraram venda ÷ orçamentos criados no período (**Apresentados**). Orçamento só aprovado, ainda sem venda, não conta como convertido.
- **Conversão (decididos):** a mesma conta só com os orçamentos que já tiveram fim: viraram venda, foram recusados ou expiraram.
- **Valor médio do plano:** o valor médio dos orçamentos que viraram venda.
- **Pacientes novos** são os do primeiro orçamento do paciente na clínica; **existentes**, os demais.

Margem de contribuição

Só para quem pode ver custos. **Margem de contribuição** = receita – custo variável (comissão, repasse a terceiros e material). **Margem %** = margem ÷ receita. Em `Quebrar por`, escolha Procedimento, Profissional ou Convênio.

Contas a receber

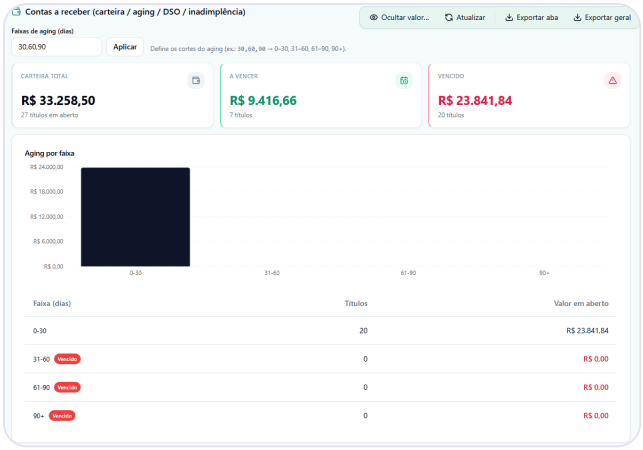


Figura 7. A carteira e o aging. Mude as faixas em **Faixas de aging (dias)** e clique em **Aplicar**.

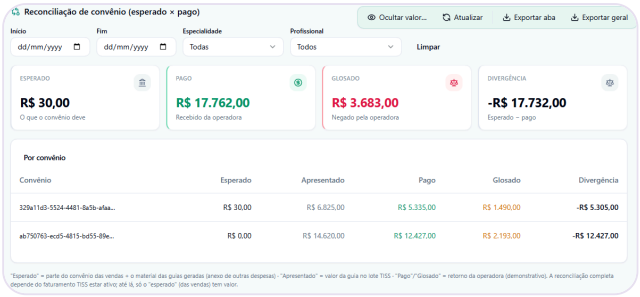


Figura 8. Reconciliação de convênio.

- **Carteira total:** as parcelas em aberto, hoje. Separadas em **A vencer** e **Vencido**.
- **Aging por faixa:** o valor em aberto pelo tempo desde o vencimento. As faixas padrão são 30, 60 e 90 dias.
- **DSO, prazo médio de recebimento:** em quantos dias, em média, a clínica recebe. É o saldo a receber ÷ a receita do período × os dias do período. Em `Denominador`, `Total` usa toda a receita; `A prazo`, só a parcelada ou em boleto.
- **Inadimplência:** valor em atraso ÷ total emitido (o que está em aberto mais o que já foi recebido). Em `Limiar / meta (%)`, informe a meta da clínica: acima dela, aparece **Acima da meta**.

A cobrança de cada parcela está no MAN-PAG-02, "O que falta receber".

Convênios

- **Recebíveis de convênio (a realizar):** o que os convênios ainda devem das vendas do período.
- **Reconciliação de convênio: Esperado** é a parte do convênio nas vendas, mais o material das guias; **Apresentado**, o valor enviado à operadora no lote; **Pago** e **Glosado** vêm do retorno da operadora; **Divergência** = esperado − pago. A conta só fecha com o faturamento de convênio em uso (MAN-VEN-03).

Fluxo de caixa projetado

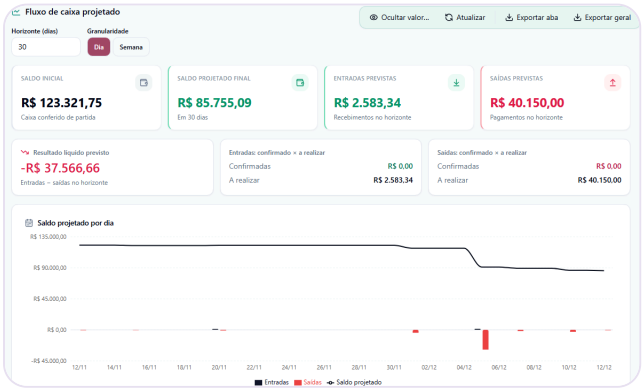


Figura 9. O caixa previsto para os próximos 30 dias.

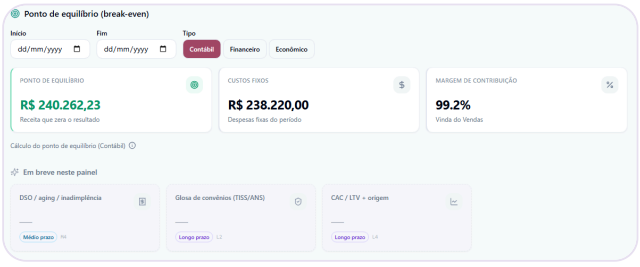


Figura 10. O ponto de equilíbrio.

Parte do **Saldo inicial**, o caixa já conferido, e soma as entradas previstas menos as saídas previstas, dia a dia ou semana a semana. Em **Horizonte (dias)**, escolha de 1 a 365 dias (o padrão é 30). Cada lado separa o **confirmado** do **a realizar**. A tabela embaixo mostra cada período e o saldo projetado.

Ponto de equilíbrio (break-even)

A receita que a clínica precisa ter para não ter prejuízo: **custos fixos ÷ margem de contribuição %**. Os custos fixos são as despesas do período lançadas em contas do plano marcadas como custo fixo. Em **Tipo**, **Econômico** soma o **Custo de oportunidade (R$)** que você informar. Hoje o **Financeiro** dá o mesmo valor do **Contábil**.

> **BOM SABER**
>
> A faixa "Em breve neste painel", no pé das abas, lista indicadores planejados. Eles ainda não têm número.

7 Aba Atendimento

Quanto tempo o paciente fica na clínica e quantos voltam.

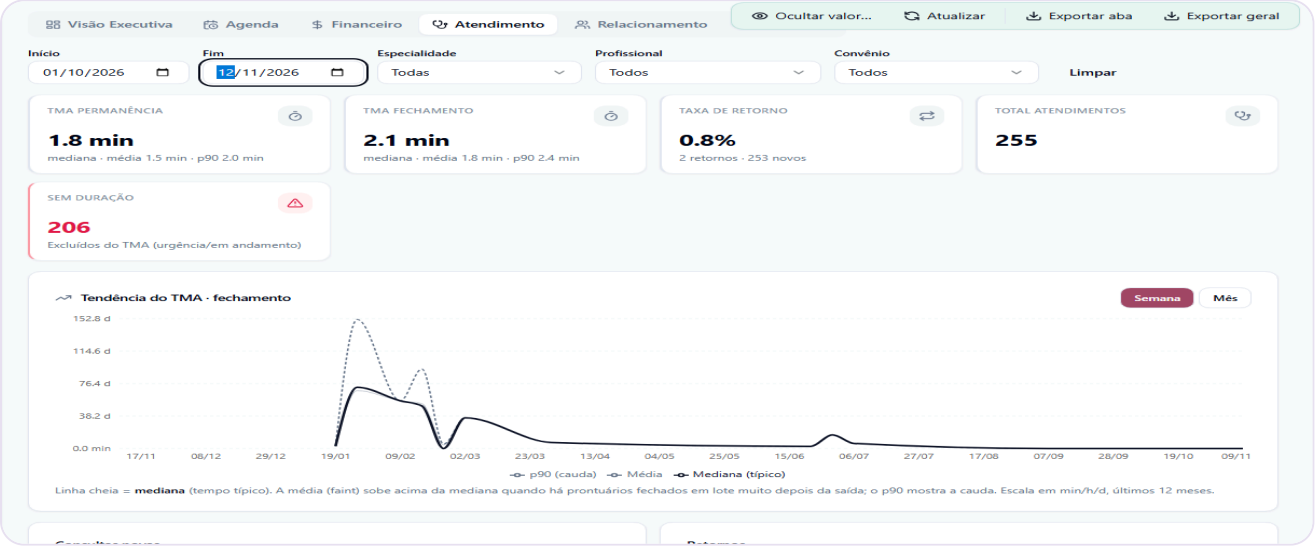


Figura 11. A aba Atendimento com o período preenchido.

INDICADOR	O QUE MEDE
TMA permanência	Da chegada do paciente até a fase do fluxo que a clínica escolheu como fim da permanência. Sem essa fase configurada, aparece "defina a fase de corte no fluxo".
TMA fechamento	Da chegada até o atendimento ser finalizado.
Taxa de retorno	Atendimentos de retorno ÷ atendimentos do período. "sem dado" quer dizer que o período é de antes de a Central marcar os retornos.
Total atendimentos	Os atendimentos do período, menos os cancelados.

INDICADOR	O QUE MEDE
Sem duração	Atendimentos que ficam fora do TMA: os que ainda estão em andamento e os de chegada registrada depois do fato.

O número grande do TMA é a **mediana**, o tempo típico. A média e o p90 (o tempo dos 10% mais demorados) vêm na legenda. A mediana é usada porque prontuários fechados em lote, muito depois da consulta, puxam a média para cima. A **Tendência do TMA** mostra a evolução por `Semana` ou `Mês`.

8 Relacionamento e Satisfação

Relacionamento ainda não tem números: mostra os indicadores planejados, como retenção e reativação de pacientes.

- **CSAT:** a média de estrelas (de 1 a 5) das pesquisas de satisfação, com o número de respostas.
- **NPS:** de −100 a +100, a partir das respostas de 0 a 10: promotores menos detratores.
- Com mais de uma pesquisa ativa, escolha uma no seletor ou deixe `Todas as pesquisas`. Sem pesquisa ativa, a aba pede para ativar uma em Pesquisas.

> ATENÇÃO
>
> Em telas de notebook, a barra de botões do alto pode cobrir a aba **Satisfação**. Diminua o zoom do navegador (Ctrl e −) para ela aparecer.

9 Atualizar e exportar

- `Atualizar` busca os números de novo, sem recarregar a página. Sem clicar, a Central reaproveita os números por até 5 minutos.
- `Exportar aba` gera um PDF A4 da aba aberta, com a data no nome do arquivo.
- `Exportar geral` gera o PDF da Visão Executiva. Se você estiver em outra aba, a Central abre a Visão Executiva antes.

10 Dúvidas frequentes

A ocupação passou de 100%. Está errado?	Não necessariamente. Os encaixes além da grade contam como tempo ocupado. Confira também se a grade de horários dos profissionais está completa.
A produção do detalhe é maior que a do cartão.	O cartão é do mês corrente; o detalhe abre com todo o histórico. Preencha Início e Fim.
O cartão diz "Sem acesso".	O seu perfil não tem a permissão daquele indicador, em geral a de relatórios. Peça a quem administra a clínica.