Tutorial - Como usar o Dashboard Operacional IPP

Preparado pela Gabriela para a equipe do IPP. Versão de 06/11/2026.

O Dashboard Operacional mostra, a partir das agendas do Versatilis, como a capacidade de atendimento está sendo ofertada, ocupada, cancelada e convertida em consultas, além do perfil e da fidelização dos pacientes. Este guia apresenta cada página na ordem em que aparecem no painel.

1. Antes de começar

Termos usados no painel

Termo	O que quer dizer
Slot	Um horário de agenda de um profissional.
Estoque Real / Slots Disponibilizados	Slots abertos para atendimento (ocupados + vagos). Não inclui cancelados e bloqueados.
Estoque Planejado D0	Slots que já estavam abertos antes do dia 1º do mês e não tinham sido cancelados até esse dia.
Estoque Comprometido / Slots Ocupados	Slots com consulta marcada.
Estoque Ocioso / Slots Vagos	Slots sem consulta. "Aproveitáveis" são os de hoje em diante; "Perdidos" são os de datas que já passaram.
Atendimento Previsto	75% do Estoque Planejado D0 (meta usada no painel).
Cancelamento Programado	Slot cancelado com 2 dias ou mais de antecedência.
Cancelamento Agudo	Slot cancelado com menos de 2 dias de antecedência.
Paciente impactado	Paciente que tinha consulta em um slot cancelado.
Remanejado	Paciente impactado que teve nova consulta da mesma especialidade marcada até 2 dias após o cancelamento.
Irregular	Consulta de um convênio que exige RQE ou pós-graduação, marcada com médico que não tem esse requisito.

Estrutura comum a todas as páginas

Todas as páginas têm o mesmo topo:

1. **Logo e navegação**: os botões no alto levam às sete páginas do painel.
2. **Faixa com o nome da página** e, à direita, a **data e hora da última atualização** dos dados (horário de Brasília). Se essa data estiver antiga, os números não incluem os movimentos mais recentes.
3. **Painel de filtros** ("F I L T R O S"), com cinco segmentações:

    - **Período**: intervalo de datas do slot (data da agenda).
    - **Unidade**

- **Especialidade**
- **Convênio**
- **Médico** (nome em maiúsculas e sem acentos)

4. Botão **Limpar Filtros** (ícone de funil com um "x"): volta todas as segmentações da página ao estado "todos".

Pontos importantes sobre os filtros:

- **Cada página guarda o seu próprio período.** Mudar o período em uma página não muda nas outras. Ao trocar de página, confira o período.
- **O botão Limpar Filtros também limpa o Período.** Depois de clicar, o painel passa a mostrar todo o histórico, o que pode deixar algumas páginas mais lentas. Escolha um período em seguida.
- **Filtrar por Convênio afeta os indicadores de slots.** Um slot vago ainda não tem convênio. Ao escolher um convênio, os slots vagos deixam de aparecer e a % de ocupação tende a 100%. Use o filtro de convênio para analisar consultas, não capacidade.
- Filtros fixos, que valem para todo o painel: a unidade "INST. INFUSÕES PAULISTA" não entra nos números, e agendas de profissionais com "teste" no nome são excluídas.

Dicas gerais

- **Filtro cruzado**: clique em uma barra, fatia ou linha de tabela para filtrar os demais visuais da página. Clique de novo no mesmo ponto (ou em uma área vazia do visual) para desfazer.
- **Vários itens**: segure Ctrl ao clicar para selecionar mais de um item.
- **Detalhar datas**: gráficos e matrizes com eixo de ano, mês e dia permitem descer de nível. Passe o mouse sobre o visual e use as setas no canto superior (ir para o próximo nível ou expandir todos), ou, nas matrizes, os sinais de "+" e "-".
- **Ver mais detalhes**: o menu "..." de cada visual permite ver o visual em foco (tela cheia), ordenar e exportar os dados resumidos que ele mostra.
- **Painel de filtros lateral**: fica recolhido à direita; mostra os filtros aplicados à página e ao visual selecionado.
- **Dias em andamento**: percentuais de realização (Realizadas x Marcadas e Realizadas x Previstas) só consideram dias já encerrados, para o dia de hoje não puxar o resultado para baixo.

2. Página Agendas

Pergunta que responde: quanto da capacidade planejada foi realmente ofertada, ocupada e convertida em atendimento, e como isso evolui no tempo.

Período salvo no arquivo: outubro de 2026.

Visual	O que mostra
Estoque Planejado x Real (cartão)	Estoque Planejado em D0 e Estoque Real (ocupados + vagos) lado a lado.

Slots Vagos	Total de vagos, com os cartões **Vagos \
Slots Cancelados	Total de cancelados e bloqueados, com **Canc. Programados** e **Canc. Agudos**.
Slots Ocupados	Slots com consulta marcada.
Consultas Marcadas x Previstas (cartão)	Consultas marcadas e o atendimento previsto (75% do planejado).
Consultas Realizadas	Consultas atendidas.
Consultas Perdidas	Barras com cancelamentos pelo atendente, pelo médico, pelo paciente e faltas.
Evolução Histórica de Slots	Por mês (e dia, ao detalhar): planejado, disponibilizado, ocupado e realizado ("Agendas Atendidas"). Mostra só o ano corrente.
Consultas Realizadas \	Share por Unidade
Gráfico de linhas por unidade	Por ano, mês e dia: Programado (slots ocupados), Atendido (realizadas) e as realizadas Online, Paulista e Santo André.
Visão Geral de Slots (tabela por dia)	Para cada data: planejado, real, ocupado, % ocupação, vagos, % vagos, previsto, realizado, % realizado x previsto (seta verde para cima quando atingiu o previsto, vermelha para baixo quando ficou abaixo), faltas e cancelamentos.
Média Slots Disponibilizados	Média por dia de operação, por dia útil (segunda a sexta) e por sábado.
Média Consultas Realizadas	As mesmas médias para consultas realizadas.
Evolução Histórica de Slots (por dia da semana)	Planejado, disponibilizado, ocupado e realizado por dia da semana, com a linha de média de realizadas. Mostra só o ano corrente.
Pacientes Cadastrados por Convênio	Matriz convênio x mês: pacientes cadastrados no período que marcaram consulta.
Evolução de Pacientes Cadastrados	Novos cadastros e, desses, quantos marcaram consulta.
Evolução Slots x Pacientes - Dias Úteis	Disponibilizados, ocupados e pacientes cadastrados, só de segunda a sexta e só em dias com agenda.
Estoque Comprometido x Estoque Real (mapa de calor)	Especialidade x dia: "ocupados de disponibilizados (%)". Cores: verde escuro a partir de 90%, verde a partir de 75%, amarelo a partir de 60%, laranja a partir de 40%, vermelho abaixo de 40%.
Consultas Realizadas x Estoque Comprometido (mapa de calor)	Especialidade x dia: "realizadas de ocupados (%)", com a mesma escala de cores.

Dica: no mapa de calor, expanda as colunas por mês para ver dia a dia e procure as manchas vermelhas, que indicam especialidade e dia com baixa ocupação.

3. Página Cancelamentos

Pergunta que responde: quanto da agenda foi cancelada, com que antecedência, quantos pacientes foram afetados e quantos foram remarcados.

Período salvo no arquivo: setembro de 2026. A classificação de cancelamentos (programado, agudo, impacto e remanejo) existe a partir de janeiro de 2025.

Visual	O que mostra
Slots Cancelados	Total de slots cancelados ou bloqueados.
Cancelados por tipo	Rosca com Programado, Agudo e Sem data (quando nenhuma fonte informa a data do cancelamento).
Pacientes Impactados (número e %)	Pacientes que tinham consulta em slot cancelado, e a proporção em relação aos slots cancelados.
Pacientes Remanejados (número e %)	Pacientes impactados que foram remarcados, e a proporção sobre os impactados.
Remanejo: mesmo x outro médico	Rosca mostrando se a remarcação foi com o mesmo médico ou com outro.
Evolução Histórica de Cancelamentos (por mês)	Colunas empilhadas de programados e agudos, com a linha de % realizadas x previstas.
Cancelados -> Impactados -> Remanejados	Por mês: slots cancelados, pacientes impactados e pacientes remanejados.
Cancelamentos por especialidade, por unidade e por convênio	Três gráficos com programados e agudos. No gráfico por convênio só aparecem slots que tinham paciente.
Médicos que mais cancelam (agudo)	Ranking de cancelamentos agudos por médico.
Tabela por médico	Cancelados, programados, agudos, impactados e remanejados por médico, com percentuais.
Tabela detalhada	Médico, data da agenda e data da solicitação do cancelamento, linha a linha.

Dica: clique em um médico no ranking de agudos para ver, na tabela detalhada, as datas em que ele cancelou e com quanta antecedência.

4. Página Faltas e Fidelização

Pergunta que responde: onde os pacientes faltam, se voltam depois da primeira consulta e se marcar o retorno na própria consulta reduz faltas.

Período salvo no arquivo: fevereiro a outubro de 2026. A página é um painel único, dividido em quatro blocos, que respeita os filtros do topo.

Bloco	O que mostra
1. Faltas	Histórico mensal (barras com o número de faltas e linha com a % sobre marcadas; o mês corrente não entra), % de falta por ordem da consulta (1ª a 5ª+, com destaque para a maior) e % de falta por unidade.
2. Adesão e Fidelidade	Conversão da 1ª para a 2ª consulta em até 45, 60 e 90 dias; funil de continuidade (quantos chegam à 2ª, 3ª, 4ª e 5ª consulta); retenção etapa a etapa; tabela de pacientes por médico da 1ª à 5ª vez.
3. Reagendamento - canal de marcação	Rosca com a participação de cada canal (Médico em sala, Telefone, WhatsApp, Balcão, Outros) nas consultas realizadas; tabela por médico com % de falta e % de consultas marcadas em sala.
4. Insights consolidados	Frases de destaque com os números do recorte atual.

Como usar:

- As tabelas deste painel são ordenadas clicando no título da coluna (clique de novo para inverter).
- O bloco por unidade considera só unidades com 20.000 consultas marcadas ou mais no período, e as tabelas por médico só médicos com 500 consultas realizadas ou mais. **Com períodos curtos, esses blocos podem aparecer vazios**: amplie o período.
- Os cliques dentro deste painel não filtram outros visuais.

5. Página Tipificação

Pergunta que responde: por qual canal e de que tipo são as consultas (presencial ou online, primeira consulta ou seguimento, convênio ou particular) e como cada grupo converte em atendimento.

Período salvo no arquivo: setembro de 2026. Os cartões do topo são os mesmos da página Agendas.

Visual	O que mostra
Cartões de slots e consultas	Igual à página Agendas.
CONSULTAS MARCADAS \	Por Canal de Atendimento
CONSULTAS MARCADAS \	Presencial x Online
CONSULTAS MARCADAS \	1ª Consulta x Seguimento
CONSULTAS MARCADAS \	Convênio x Particular
CONSULTAS \	Por Tipo (por convênio)
CONSULTAS \	Por Tipo (por médico)
CONSULTAS MARCADAS x REALIZADAS \	Por convênio

Dica: clique em "Online" na rosca Presencial x Online para ver quais convênios e médicos concentram o atendimento online.

6. Página Corpo Clínico

Pergunta que responde: como está a ocupação e a realização por unidade, especialidade e médico, e onde há agenda aberta.

Período salvo no arquivo: setembro de 2026.

Visual	O que mostra
OCUPAÇÃO DE SLOTS \	Por Unidade
Cartão de corpo clínico	Médicos atendendo, média de consultas por médico e duração média do slot (minutos).
OCUPAÇÃO DE SLOTS \	Por Médico
OCUPAÇÃO DE SLOTS \	Por Especialidade
Taxa de Ocupação x Tempo de Consulta	Ocupação e realização por faixa de duração do slot.
Mapa de calor de ocupação por médico	Médico x dia: "ocupados de disponibilizados (%)".
Mapa de calor de realização por médico	Médico x dia: "realizadas de ocupados (%)".
Disponibilidade por Médico	Médico x semana do mês: dias com agenda aberta e slots disponibilizados.
Visão Geral de Slots (por dia e médico)	Mesma tabela da página Agendas, aberta também por médico.

Dica: use a segmentação Médico ou clique no nome na tabela por médico para que os mapas de calor mostrem só aquele profissional.

7. Página Corpo Clínico x Operadoras

Pergunta que responde: os médicos que atendem cada convênio cumprem as exigências do convênio (RQE adulto, RQE infantil, pós-graduação) e quem tem vaga.

Período salvo no arquivo: setembro de 2026.

Visual	O que mostra
Cartão de regularidade	Operadoras com atendimento no período, consultas regulares, consultas irregulares e % de atendimento irregular.
Operadoras x Requisitos	Para cada convênio, se exige RQE, RQE infantil e pós-graduação.
Médicos x Requisitos	Para cada médico, se tem RQE, RQE infantil e pós-graduação.
OCUPAÇÃO DE SLOTS \	Por Médico
Status do Atendimento (segmentação)	Escolha Regular ou Irregular. Filtra as tabelas da página, mas não o cartão de regularidade do topo.
Operadora x Médico x Status	Combinações de convênio e médico, com o status de cada uma.
Slots Vagos por Médico	Médico, especialidade, data e quantidade de slots vagos.

Como usar:

- Para achar atendimentos irregulares, marque "Irregular" na segmentação Status do Atendimento e leia a tabela Operadora x Médico x Status.
- Para ver vagas, **não use a segmentação Convênio do topo** (ela esconde os slots vagos, como explicado na seção 1). Para ver vagas futuras, ajuste o Período começando hoje.

8. Página Pacientes

Pergunta que responde: qual é o perfil da base de pacientes, com que frequência voltam, quais diagnósticos aparecem e quais médicos fidelizam mais.

Período salvo no arquivo: 01/09/2026 a 12/10/2026.

Visual	O que mostra
Pacientes Ativos	Pacientes com cadastro ativo.
Pacientes C/ Consulta Marcada	Pacientes com alguma consulta marcada no período.
Pacientes \	Histórico Consulta
Pacientes \	Tempo Última Consulta
Média Dias entre Consultas	Intervalo médio entre consultas realizadas.

Pacientes \	Frequência Consultas
Pacientes C/ Consulta Marcada (por mês)	Colunas por mês.
Pacientes \	Visão CID
Pacientes \	Visão Convênio
Pacientes \	Por Sexo
Pirâmide Etária \	Por Sexo
Bloco de fidelização por médico (parte inferior)	Pacientes recorrentes e % de recorrentes; consultas por ordem (1ª, 2ª, 3ª...) por médico, em número e em %; tabela por médico com % de 1ª vez, % que não retornaram, % recorrentes e pacientes atendidos em todo o histórico. Este bloco está em ajuste de layout.

Atenção, nesta página nem todos os visuais respondem a todos os filtros:

Visuais	**Respondem a**
Pacientes Ativos, Histórico Consulta, Tempo Última Consulta, Frequência, Média Dias entre Consultas, Por Sexo, Pirâmide Etária	Nenhuma segmentação do topo. Mostram a base inteira de pacientes, na situação do dia da última atualização.
Pacientes \	Visão CID
Pacientes C/ Consulta Marcada, Visão Convênio, bloco de fidelização	Todas as segmentações.

O painel de filtros lateral desta página também oferece o campo de cadastro ativo (BITATIVO) para quem quiser restringir a análise.

9. Atualização dos dados

- Os dados vêm do Versatilis e de quatro arquivos mantidos no SharePoint do IPP (cadastro de médicos, cadastro de convênios e exigências, feriados e mapa de salas).
- A data e hora no topo de cada página mostram a última atualização concluída. Se uma atualização falhar, o painel continua mostrando os dados da última atualização bem-sucedida.
- Idade, tempo desde a última consulta e tempo de cadastro dos pacientes são calculados no momento da atualização.
- Frequência e agenda de atualização: a confirmar com a equipe de TI do IPP.