

DIAGNÓSTICO DAS CONVERSAS · SETEMBRO DE 2026

6.449 conversas e quem falou por último

Varredura completa do Kanban e das conversas do CRM.

O que trava o agendamento, quais conversas fecham e quais morrem.

Preparado por **Duda Dornela**

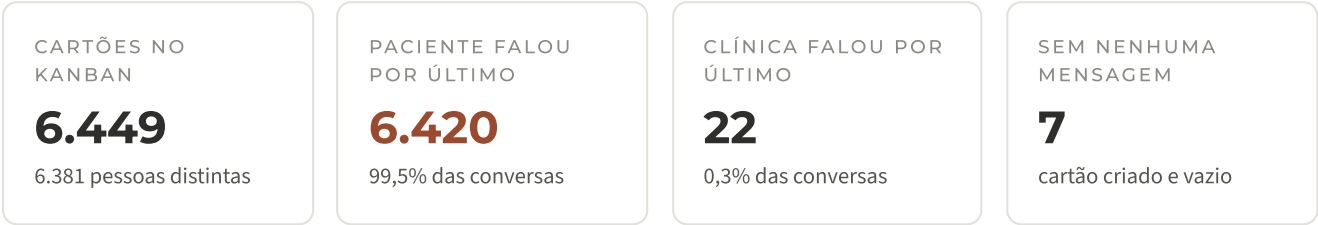
Portal Mídia · Estratégia Comercial

- 01 O número que resume tudo
- 02 Os três quadros e o que são
- 03 Onde cada pessoa está parada
- 04 As que pediram para agendar
- 05 Sinal pendente

- 06 Uma conversa que fecha
- 07 Duas que morreram
- 08 Os cinco erros que se repetem
- 09 O que muda na prática
- 10 As sete regras

Em 99,5% das conversas, quem falou por último foi a paciente

Abri os 6.449 cartões do Kanban, um a um, e olhei a última mensagem de cada conversa. Em 6.420 delas a última pessoa a escrever foi a paciente. Em 22 foi a clínica. Não é uma amostra: é o quadro inteiro.



Uma conversa em que a paciente falou por último é uma conversa esperando resposta. Pode ser de ontem, e aí está tudo bem. O problema aparece quando se olha há quanto tempo essa mensagem está lá parada.

A mediana do quadro de captação é de 223 dias sem nenhuma mensagem. Nos quadros comerciais, 57 e 59 dias.

QUADRO	CARTÕES	MEDIANA SEM MENSAGEM	COM MAIS DE 90 DIAS
Captação de leads	2.503	223 dias	2.499
Comercial 01 · Dr. Samir	2.600	57 dias	459
Comercial 01 · Dr. Samuel	1.344	59 dias	373

Leitura feita em 24 de setembro de 2026, direto no sistema, sem amostragem.

São três quadros com pessoas diferentes, e um deles está morto

A primeira coisa que a varredura mostrou foi que os três quadros não repetem as mesmas pessoas. Zero cartões em comum. São três públicos separados, e um deles parou de ser usado.

QUADRO 1 · ABANDONADO

Captação de leads · 2.436 pessoas

Recebeu gente de dezembro de 2025 até agosto de 2026. Em setembro inteiro entraram 2 cartões. Ninguém moveu essas pessoas para os quadros novos, ninguém as arquivou, ninguém falou com elas. A mediana é de 223 dias sem uma única mensagem, e o cartão mais antigo está parado há 293 dias.

O QUE FAZER

Essas pessoas precisam de uma força-tarefa de retomada ou de um arquivamento consciente. Deixar como está é a única opção que não serve.

QUADRO 2 · EM USO

Comercial 01 · Dr. Samir · 2.599 pessoas

Começou em junho de 2026 e recebeu 548 cartões em setembro. É o quadro vivo. Só que 1.636 dessas pessoas estão na etapa "em atendimento" há 49 dias em média, e em 1.630 delas a última fala é da paciente.

LEITURA

"Em atendimento" virou o nome educado de estacionamento.

QUADRO 3 · EM USO

Comercial 01 · Dr. Samuel · 1.344 pessoas

Começou em maio de 2026, recebeu 288 cartões em setembro. Mesmo padrão: 728 pessoas em "em atendimento" há 55 dias em média, 725 delas esperando resposta.

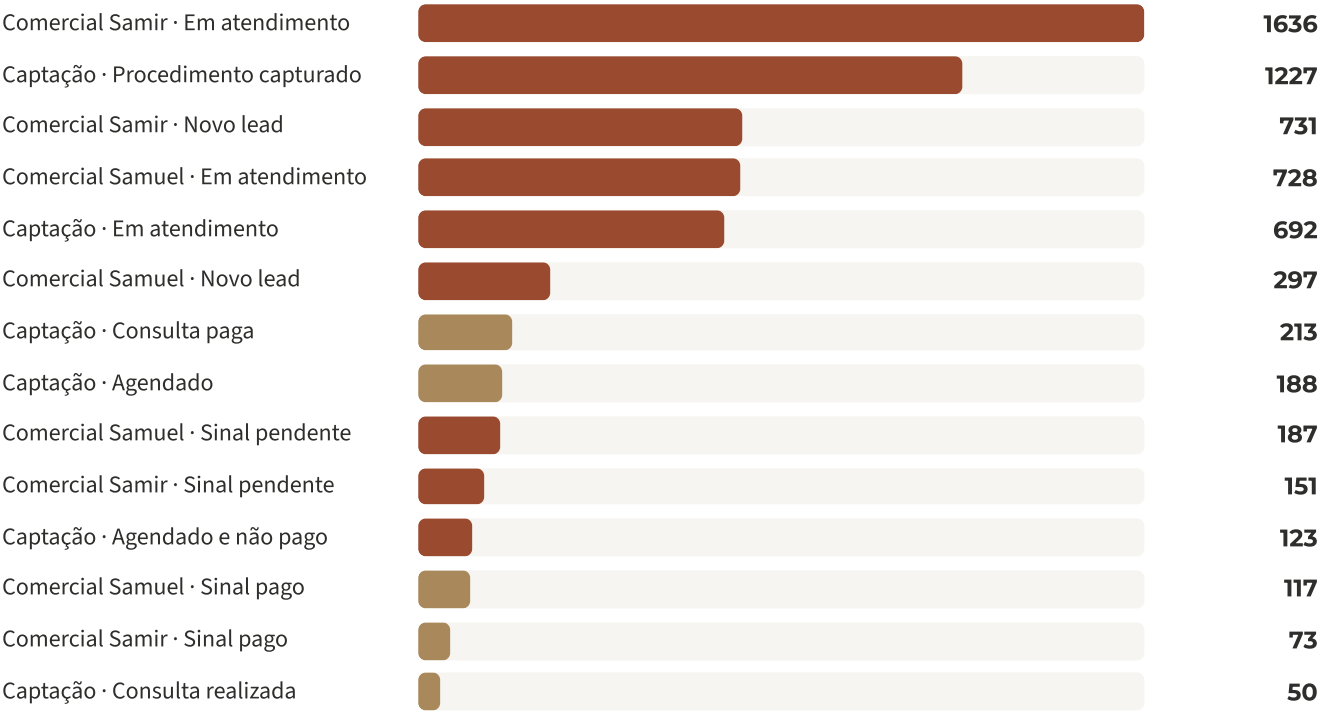
DIFERENÇA

É o único quadro com conversas resolvidas: 544 contra 8 do Dr. Samir.

Sobre o quadro de cirurgias: ele existe e tem 2 cartões no total. Deveria registrar orçamento enviado, contrato assinado e data no hospital. Com 252 cirurgias feitas no ano, é um quadro que não está sendo usado.

As quatro primeiras etapas guardam 4.282 pessoas

Cada barra é uma etapa de um dos quadros. As claras são etapas boas, onde a pessoa já pagou ou já veio. As escuras são etapas de espera.



Somando as etapas de espera dos três quadros, são **5.612 pessoas** paradas contra **641** em etapas que já viraram alguma coisa. Para cada pessoa que anda, oito ficam.

O detalhe que mais pesa: em todas as 14 etapas acima, entre 97% e 100% dos cartões têm a paciente como última pessoa a falar. Inclusive nas etapas boas. Ou seja, mesmo quem pagou escreveu algo depois e não teve resposta.

2.870 pessoas escreveram "quero agendar" e essa é a última mensagem da conversa

Não é interpretação. É a frase literal que a paciente digitou, e depois dela não veio mais nada de ninguém.

QUEREM O DR. SAMIR

1.584

e estão paradas

QUEREM O DR. SAMUEL

1.286

e estão paradas

NÃO DIZEM O MÉDICO

405

precisa abrir a conversa

Classifiquei também o que a paciente diz na última mensagem. A categoria maior, de longe, é a de quem chegou pedindo para marcar.

O QUE A PACIENTE DISSE POR ÚLTIMO	PESSOAS	O QUE ISSO SIGNIFICA
Quer agendar ou marcar consulta	2.953	Intenção declarada, sem resposta
Chegou e se apresentou	2.692	Primeira mensagem sem retorno
Só um cumprimento, ou "ok"	308	Conversa que parou no meio
Perguntou preço ou forma de pagamento	231	Objeção concreta, sem tratamento
Mandou áudio ou foto	127	Ninguém abriu
Dúvida sobre recuperação ou técnica	106	Pergunta fácil de responder

O funil da clínica não tem problema de topo. Tem 2.953 pessoas dizendo "quero marcar" e ninguém do outro lado.

Por cidade, entre quem informou: 1.883 pessoas de Belo Horizonte, 516 de Ponte Nova e 129 de Viçosa. As outras 3.921 não dizem de onde são, e isso também é informação que a equipe deixa de coletar.

338 pessoas escolheram data, receberam o PIX e não pagaram

É o grupo mais quente da clínica inteira. Já escolheram médico, já escolheram data, já receberam a chave PIX. Faltou R\$ 200 e faltou alguém cobrar.

DR. SAMUEL

187

média de 55 dias parados

DR. SAMIR

151

média de 50 dias parados

PACIENTE FALOU POR
ÚLTIMO**100%**

nos 338 cartões

Nos 338 cartões, sem exceção, a última mensagem é da paciente. Não existe um único caso de cobrança de sinal registrada depois que a pessoa parou de responder.

Quanto isso vale

Pelo ritmo atual da clínica, a cada 100 consultas agendadas saem cerca de 46 cirurgias, com ticket médio de R\$ 37 mil. Se metade dessas 338 pessoas voltar e pagar o sinal, são 169 consultas. Dessas, cerca de 78 cirurgias.

A conta: 169 consultas a R\$ 600 são R\$ 101.400 de consulta. As cirurgias que saem daí passam de R\$ 2,8 milhões. O custo para buscar essas pessoas é o tempo de duas secretárias por duas semanas, porque elas já estão pagas: vieram de anúncio que já foi cobrado.

Por que o sinal trava

Abrindo as conversas, o padrão é sempre o mesmo. O robô pré-reserva o horário, avisa que vai transferir para a secretária, a secretária se apresenta e manda o PIX. A paciente responde "ok" ou "só consigo semana que vem". E acabou. Ninguém agenda a retomada para a data que ela deu.

O padrão de quem consegue o sinal no mesmo dia

Conversa real do dia 1º de setembro, da Sofia. Do primeiro "atende sim" ao agendamento confirmado levou uma tarde. Reproduzi a sequência sem o nome da paciente.

Conversa 1370 · Dr. Samir		TERMINOU EM SINAL PAGO
PACIENTE	Atendes sim	
SOFIA	Explica que a agenda é concorrida e que por isso a clínica pede um sinal para reservar o horário	
SOFIA	Manda a chave PIX na mesma mensagem	
SOFIA	"Assim que fizer o pagamento peço que me envie o comprovante, que confirmo seu agendamento e travo o horário"	
PACIENTE	"Você consegue me mandar uma nota fiscal desse valor?"	
SOFIA	"Mandamos sim, nossas notas são emitidas até o fim do mês"	
SOFIA	"Aguardo o envio do comprovante"	
SOFIA	Pede nome completo, data de nascimento, CPF e e-mail em lista	
SOFIA	"Agendamento confirmado para o dia 29/09 às 8h com o Dr. Samir, de forma online. Seu horário está reservado"	
Sinal pago no mesmo dia		

O que ela fez de diferente

- Explicou o porquê antes de pedir dinheiro. A agenda concorrida justifica o sinal. Sem isso o pedido soa como cobrança.
- Mandou a chave PIX junto. Não esperou a paciente perguntar como pagar.
- Respondeu a objeção da nota fiscal em uma linha e voltou na mesma hora para o comprovante.
- Não deixou a conversa aberta. Sempre fechou com a próxima ação: "guardo o comprovante", "me envie os dados".
- Confirmou com data, hora, médico e formato. A paciente sai da conversa sabendo exatamente o que combinou.

O mesmo erro, em dois meses diferentes

Conversa 1788 · Dr. Samir		PARADA EM SINAL PENDENTE
ROBÔ	22/06 · "Consulta pré-reservada para você! Dia 23/07 às 12:00, presencial em BH com o Dr. Samir"	
ROBÔ	22/06 · "Agora a Alicy, nossa secretária, vai te enviar os dados para o pagamento do sinal"	
ALICY	22/06 · Se apresenta e explica o sinal de R\$ 200	
PACIENTE	22/06 · "Só posso te passar na semana que vem. Agora não tenho"	
CLÍNICA	23/06 · "A consulta só fica confirmada após o pagamento do sinal, mas na semana que vem consegue? Pode ser?"	
PACIENTE	23/06 · "Ok"	
2 meses e 10 dias sem nenhuma mensagem da clínica		
PACIENTE	02/09 · Volta sozinha, clicando num anúncio de abdominoplastia	
SOFIA	08/09 · "Olá! Me chamo Sofia, sou secretária da Fadel Clinic. Gostaria de agendar uma consulta com o Dr. Samir?"	

O que aconteceu: a paciente marcou a data em que poderia pagar. Ninguém anotou essa data. Ela voltou por conta própria dois meses depois, pagando um anúncio novo para a clínica, e foi recebida como se fosse a primeira vez. A consulta de 23/07 nunca aconteceu.

Conversa 9072 · Dr. Samuel		PARADA EM SINAL PENDENTE
ROBÔ	28/08 · Oferece duas datas, a paciente escolhe, pré-reserva 10/11 às 08:50	
ROBÔ	28/08 · "Vou transferir seu atendimento para a Alicy, responsável pelos agendamentos"	
ALICY	28/08 · "Olá, boa tarde! Me chamo Alicy, sou a secretária e vou dar continuidade ao seu agendamento"	
5 dias sem mensagem, e a paciente também não respondeu		
SOFIA	02/09 · "Boa tarde! Tudo bem?" — sem retomar nada do que já tinha sido combinado	

O que aconteceu: a passagem do robô para a secretária virou um recomeço. A Alicy se apresentou e parou. Cinco dias depois a Sofia entrou do zero, sem citar a data já reservada nem o valor do sinal. A paciente nunca pagou, e o horário de 10/11 segue reservado sem dono.

Não são cinco problemas. É o mesmo problema em cinco lugares

Todos eles têm a mesma raiz: a conversa depende de alguém lembrar. Nada no processo obriga a voltar.

1. A transferência do robô para a secretária é um buraco

O robô pré-reserva e avisa que vai passar para a secretária. A secretária se apresenta de novo, do zero. Em muitos casos ela só se apresenta e não manda o PIX na mesma mensagem.

Consequência: É onde as 338 pessoas de sinal pendente param.

2. Ninguém agenda a retomada na data que a paciente deu

Quando a paciente diz 'recebo dia 25' ou 'só semana que vem', a equipe responde 'pode ser?' e a conversa acaba ali. Nenhuma das conversas que abri tinha um retorno programado.

Consequência: Perda direta de quem já disse sim.

3. Cada secretária recomeça a conversa

A paciente conta a história para o robô, depois para a Alicy, depois para a Sofia. Nenhuma das três retoma de onde a anterior parou.

Consequência: A paciente desiste de repetir.

4. Quem responde pelo celular some do sistema

As respostas enviadas pelo aparelho entram como 'Support', não no nome da pessoa. É atendimento real que existe e não aparece em nenhum relatório.

Consequência: Impossível medir ou cobrar.

5. O cartão não anda quando a conversa anda

Pessoas que já pagaram continuam em 'em atendimento'. Pessoas que sumiram há 200 dias continuam em 'novo lead'. O quadro não conta a verdade.

Consequência: Nenhum relatório do CRM é confiável hoje.

Uma mensagem pronta para cada etapa parada

Trocar o que está escrito é mais rápido que treinar. Estas quatro mensagens cobrem 5.612 das pessoas paradas hoje.

SINAL PENDENTE · 338 PESSOAS

Oi, [nome]! Aqui é a [secretária] da Fadel Clinic.
Seu horário do dia [data] com o Dr. [médico] ainda está reservado, e eu segurei até hoje.
Para confirmar falta só o sinal de R\$ 200, que abate no valor da consulta. A chave é [PIX].
Me manda o comprovante que eu travo o horário agora. Se a data não servir mais, me fala que eu remarco sem custo.

QUEM PEDIU PRAZO · RETOMADA NA DATA COMBINADA

Oi, [nome]! Você tinha me falado que conseguiria acertar o sinal hoje.
Guardei seu horário do dia [data] com o Dr. [médico]. Chave [PIX], R\$ 200, e o restante você paga no dia.
Consegue resolver hoje ou prefere que eu passe para a próxima agenda?

PROCEDIMENTO CAPTURADO · 1.227 PESSOAS PARADAS HÁ MESES

Oi, [nome]! Aqui é a [secretária] da Fadel Clinic.
Vi que você chegou a conversar com a gente sobre [procedimento] e a conversa acabou parando. A falha foi nossa.
Abriu agenda com o Dr. [médico] para [mês], e eu separei dois horários: [data 1] e [data 2].
Algum desses serve? Se preferir, faço a consulta online.

QUEM PERGUNTOU PREÇO E SUMIU · 231 PESSOAS

Oi, [nome]! Você me perguntou o valor e eu não te respondi direito.
O valor da cirurgia depende de três coisas: a técnica indicada para o seu caso, o tempo de cirurgia e a estrutura de hospital e equipe. Por isso ele só fecha na avaliação.
O que dá para adiantar é que as nossas começam a partir de R\$ 20 mil e a clínica parcela.
A consulta é R\$ 600 presencial e R\$ 350 online. Quer que eu veja um horário para você?

Ritmo: 15 contatos por pessoa por dia, não 30. Disparo em volume de um número comercial novo derruba o WhatsApp da clínica, e aí o prejuízo é maior que o ganho.

O que precisa virar regra, e não recomendação

- 1

Responder pelo sistema, nunca pelo aparelho
Enquanto a resposta sair do celular, ela entra como "Support" e o trabalho da pessoa some. Sem isso, nenhuma das outras seis regras dá para conferir.
- 2

Nenhuma conversa fica sem dono
Distribuição automática entre as secretárias, com resposta em até 30 minutos no horário comercial. Hoje 78% das conversas abertas não têm responsável no sistema.
- 3

Quem der data, ganha retorno naquela data
"Recebo dia 25" vira um lembrete para o dia 25. É a regra que mais recupera sinal pendente, e hoje ela não existe.
- 4

A secretária nunca recomeça a conversa
Antes de escrever, lê as últimas dez mensagens. A primeira frase precisa citar o que já foi combinado: data, médico, procedimento.
- 5

O PIX sai junto com a explicação
Motivo do sinal, valor, chave e pedido do comprovante na mesma sequência, como a Sofia faz. Separar isso em três mensagens perde gente no meio.
- 6

O cartão anda junto com a conversa
Pagou, muda de etapa. Sumiu, muda de etapa. Fechou, resolve a conversa. O quadro precisa contar a verdade para os números valerem alguma coisa.
- 7

Todo dia às 18h, três números no grupo
Quantas pessoas chamou, quantas responderam, quantas consultas confirmou. Três números, uma linha. É o que transforma esforço em acompanhamento.

Meta das próximas quatro semanas

FRENTE	PESSOAS	META
Sinal pendente	338	Falar com todas em 15 dias e recuperar metade
Quem pediu para agendar e não teve resposta	2.870	Mutirão de 15 por pessoa por dia, começando pelos mais recentes
Quadro de captação parado	2.436	Retomar ou arquivar de forma consciente até o fim de outubro
Quadro de cirurgias	2	Registrar as 252 cirurgias do ano e passar a usar

Nenhuma dessas pessoas custa mídia nova. Todas já foram pagas uma vez.