

A nossa estrutura por dentro

Como usamos e ligamos as ferramentas que fazem uma empresa pequena andar sozinha.

Toda a gente publica listas de ferramentas. Quase ninguém mostra como as usa, e é aí que está a diferença entre ter contas abertas em oito sítios e ter uma estrutura a funcionar.

Isto é o que corre cá dentro: como está montado o ClickUp, como as reuniões viram tarefas sozinhas, o que o Claude Code faz e o que não faz, e como o resto se liga. Não há dados de clientes nem prints de ninguém: há a estrutura, que é o que se copia.

01 A regra que sustenta tudo

o princípio, antes das ferramentas

Se não está no ClickUp, não existe. Não é uma frase bonita: é a regra que faz o resto funcionar. Quando toda a gente sabe que o trabalho só conta se estiver registado, deixa de haver trabalho a viver em conversas de WhatsApp e na cabeça das pessoas.

Todas as outras ferramentas desta lista acabam a escrever ou a ler daqui. Se falhares nesta parte, o resto é decoração.

1. Uma lista por PROCESSO, nunca por pessoa
2. Toda a tarefa tem dono e próxima ação, sem exceção
3. O estado da tarefa é a única fonte de verdade: se está por escrito noutro sítio, está desatualizado

02 Como está montado o ClickUp

a estrutura, sem os dados

Separamos por espaços, um por área do negócio: comercial, gestão, pessoas, operações. Dentro de operações, uma pasta por cliente, sempre com a mesma anatomia, para que qualquer pessoa da equipa entre numa pasta nova e saiba onde está tudo.

O comercial é o que mais importa copiar. Uma lista por funil, com os estados reais da venda em vez de "a fazer / feito": lead captado, lead em contacto, lead qualificado, diagnóstico agendado, diagnóstico realizado, proposta enviada, seguimento, negociação, fechado.

1. Cria os estados que descrevem a TUA venda, não os que vêm por defeito
2. Mesma anatomia de pasta para todos os clientes: quem entra novo não se perde
3. Regra de resposta escrita na descrição da lista, por exemplo lead nova respondida em 2 horas úteis

03 As reuniões que se escrevem sozinhas

reunião · o passo que mais tempo devolve

As reuniões correm em Google Meet com as notas automáticas ativas. No fim, fica um documento com o que foi dito e o que ficou combinado, anexado ao próprio evento da agenda.

Esse documento não fica a apanhar pó. É a matéria-prima do passo seguinte: em vez de alguém reler uma hora de conversa, o resumo entra direto no trabalho.

1. Ativa as notas automáticas antes da reunião, não a meio
2. Revê o resumo no próprio dia, enquanto te lembras do contexto
3. Guarda o documento agarrado ao evento: procura-se pela data, que é como as pessoas se lembram

04 Da reunião para a tarefa, sem ninguém a copiar

integração · reunião + ClickUp + Claude Code

É aqui que a coisa muda de patamar. O resumo da reunião é lido pelo Claude Code, que já conhece as regras da casa, e transforma-o em tarefas no ClickUp: o que ficou combinado, para quem, com prazo.

O que antes era meia hora de alguém a passar a limpo passa a ser uma revisão de dois minutos. E o que se ganha não é só tempo: é deixar de perder aquilo que foi combinado e ninguém escreveu.

1. Escreve as regras da casa num ficheiro de texto: tom, o que nunca se promete, como se nomeia uma tarefa
2. Revê sempre antes de fechar: a máquina propõe, uma pessoa decide
3. Começa por um tipo de reunião só, a que mais se repete na semana

05 O Claude Code ligado ao trabalho real

execução · o que faz e o que não faz

Lê a tarefa no ClickUp, executa e devolve feito. Faz o trabalho que antes eu descrevia a alguém: escrever, corrigir, preparar, publicar.

A parte que quase ninguém percebe é esta: o valor não está no modelo, está nas regras escritas. Quem escreve bem as regras da casa uma vez, deixa de as repetir todos os dias. É a diferença entre um estagiário novo todas as manhãs e alguém que já aprendeu o processo.

1. Uma tarefa bem descrita vale mais que um pedido bem escrito
2. Dá-lhe acesso ao que ele precisa de ler, não a tudo
3. Aquilo que ele fizer mal duas vezes, vira regra escrita

06 O n8n a ligar o que não fala

automação · no nosso servidor

Entre as ferramentas há sempre buracos: uma coisa acontece num sítio e devia acontecer noutra. O n8n tapa esses buracos sem código: lead nova entra pelo formulário e cai no CRM já com a origem, mensagem fora de horas recebe resposta, o material prometido segue por email.

Corre no nosso servidor. Não é uma preferência técnica: é o que permite dizer a um cliente que os dados dele não passeiam por serviços de terceiros.

1. Uma automação de cada vez, sempre a que mais se repete
2. Testa com dados falsos antes de a ligar ao que é real
3. Guarda o histórico das execuções: é lá que se percebe o que falhou

07 As conversas todas num sítio

atendimento · Chatwoot + WhatsApp

WhatsApp, Instagram e email entram na mesma caixa. Cada conversa tem dono, etiqueta e histórico, e deixa de haver a pergunta de quem já respondeu ao quê.

A ligação ao WhatsApp faz-se por uma camada à parte, também no nosso servidor. Quando a conversa fica séria, vira tarefa no ClickUp com o contexto agarrado.

1. Liga primeiro só o WhatsApp; o resto vem depois
2. Etiquetas por tipo de pedido dão-te relatórios sem gastar nada
3. Define quem responde a quê ANTES de abrir ao público

08 A agenda e o email a fechar o ciclo

Cal.com + Brevo

O Cal.com mostra só os horários que queremos mostrar, cria o link da chamada e envia os lembretes. Os diagnósticos entram na agenda sem ninguém trocar dez mensagens, e a reunião que entra por aqui já volta ao princípio deste documento: grava-se, vira resumo, vira tarefa.

A Brevo fecha o outro lado: entrega o que foi prometido a quem levantou a mão e faz o seguimento sem depender de alguém se lembrar.

1. Blocos de disponibilidade realistas, com intervalo entre reuniões
2. Confirma o domínio na Brevo antes de enviáres seja o que for
3. Separa quem pediu material de quem pediu proposta: não é a mesma conversa

09 Falar em vez de escrever

Wispr Flow · o ganho mais imediato

Ditado que funciona a sério, em qualquer aplicação. Descrever uma tarefa a falar demora um terço do tempo de a escrever, e o texto sai limpo.

Parece o item mais pequeno da lista e é o que se nota no primeiro dia.

1. Usa-o primeiro nas mensagens longas e nas descrições de tarefas
2. Fala como falas; a limpeza do texto é dele
3. É a forma mais rápida de alimentar o passo seguinte da cadeia

Por onde começar

Se estivesse a começar hoje do zero, montava por esta ordem: primeiro o sítio onde o trabalho fica registado e a regra de que fora dali não existe. Depois a agenda, para as reuniões entrarem sozinhas. Depois a caixa de conversas. Só então a automação, porque automatizar um processo que ainda não existe é a forma mais rápida de perder um mês.

Escolhe a tarefa que a tua equipa mais repete esta semana e resolve só essa. O resto desta estrutura levou meses, e foi sempre assim que cresceu.