

José Ferreira da Silva Junior

Triagem de caixa de entrada · Gestão de agenda · Comunicação com cliente

jose.fsilva00@outlook.com | (48) 99350-2119 | Grande Florianópolis, SC | Trabalho remoto

O diagnóstico

Uma caixa de entrada em caos raramente é problema de volume. São duas causas distintas, e cada uma pede uma solução diferente.

A primeira é volume sem critério. Chega mensagem por três canais e não existe regra que diga o que é urgente, o que espera e o que pode ser respondido na hora. Sem esse critério definido, qualquer pessoa que entre na caixa apenas reorganiza a bagunça, e em duas semanas ela volta ao estado anterior.

A segunda é a reunião marcada em duplicidade, que não é esquecimento. É a agenda não ser a fonte única da verdade: o horário é combinado por WhatsApp ou LinkedIn e só chega ao Calendar depois de já ter sido prometido a outra pessoa. Enquanto o compromisso nascer fora do calendário, o conflito volta a acontecer.

Como eu trabalho

Duas janelas por dia

Início da manhã e fim da tarde. Em cada janela faço a triagem da caixa e da agenda e entrego um relatório curto, para você abrir uma vez e saber exatamente onde precisa entrar.

O relatório de prioridade

- **Urgente, precisa de você hoje:** o que está em jogo e o que sugiro responder
- **Já respondi:** dúvidas simples resolvidas dentro do padrão aprovado, com cópia do envio
- **Aguardando terceiros:** o que foi enviado e ainda não voltou, para nada morrer no follow-up
- **Agenda:** conflitos, sobreposições, buracos e a proposta de ajuste

A primeira semana é de calibragem

Mapeamos juntos quem são seus clientes prioritários, o que caracteriza urgência no seu negócio e qual o seu tom com cada perfil. Nessa fase tudo vai em rascunho para sua aprovação antes do envio. Da segunda semana em diante respondo direto o que estiver dentro do padrão validado e escalo o que sair dele.

A raiz da duplicidade de agenda

Além do controle diário, configuro um link de agendamento com seus horários livres. O cliente passa a escolher um horário que já está disponível, em vez de você prometer e conferir depois. É o que impede o conflito de voltar quando eu não estiver olhando.

De onde vem minha experiência

Meu histórico é comercial, não de secretariado, e faço questão de dizer isso antes de qualquer coisa. O que eu faço todos os dias há três anos é a mesma disciplina que essa rotina exige: decidir o que é urgente em uma fila de contatos, falar com cliente em nome da empresa e garantir que nada caia no vazio.

- **Triagem por prioridade.** Como BDR e analista de CRM, minha função é justamente separar o que precisa de ação hoje do que pode esperar, dentro de uma fila que chega por vários canais.
- **Comunicação em nome da empresa.** Escrevo e envio contato a cliente e prospect diariamente, com tom consultivo e responsabilidade sobre o que sai assinado por terceiros.
- **Follow-up que não cai.** Desenho cadências de contato com etapa, responsável e prazo, e acompanho a execução delas. Contato esquecido é o problema que eu passo o dia resolvendo.
- **Coordenação de agenda.** Na TOTVS, orchestrei reuniões entre prospects e engenheiros de valor, conciliando a agenda de terceiros e preparando o contexto dos dois lados antes do encontro.
- **Ferramenta e automação.** Uso plugins do Claude Code para cruzar e-mail e agenda e montar o relatório de prioridade. É isso que sustenta duas janelas por dia nesse nível de detalhe.

O que já organizei

Fila de contatos e follow-up em indústria catarinense

Contexto. Empresa retomou o atendimento da carteira com time interno depois de anos operando por representantes externos. O contato com cliente chegava por ligação, e-mail e WhatsApp, sem lugar único que registrasse o que já tinha sido falado nem o que estava pendente. Follow-up se perdia e cliente era cobrado duas vezes pela mesma coisa.

Ação. Centralizei os contatos com registro por canal, estruturei sequências de atendimento com tarefas e prazos, defini SLA por etapa e passei a acompanhar a execução da fila (tarefa criada, concluída, reaberta e cancelada). Cada contato passou a ter resumo de contexto disponível antes da abordagem. Também substituí o grupo de WhatsApp do time por lista de transmissão, separando comunicado oficial de conversa paralela.

Resultado. O follow-up deixou de depender da memória de quem atendeu. Toda pendência passou a ter etapa, responsável e prazo visíveis, e o painel de execução mostra o atraso antes de o cliente cobrar.

Padronização da comunicação com cliente

Contexto. Os textos de contato eram genéricos e o mesmo tipo de dúvida voltava em toda conversa, porque a informação que definia a abordagem só aparecia em reunião.

Ação. Reescrevi os textos por perfil de cliente, com pergunta de qualificação embutida na primeira mensagem e tom consultivo padronizado. Revisei também comunicações individuais antes do envio.

Resultado. O primeiro contato passou a coletar a informação que orienta a resposta, reduzindo a ida e volta. Quem assume a conversa depois recebe o histórico pronto.

Acesso e confidencialidade

Trabalho com acesso delegado do Gmail e permissão de edição no Google Calendar, sem compartilhamento de senha. Assino termo de confidencialidade. Toda decisão sobre o que é urgente e todo texto que sai em seu nome passam por mim: a ferramenta organiza e prioriza, não responde no automático. Se você preferir que nenhuma automação toque na sua base, faço a triagem manualmente e ajustamos o escopo.

O que eu não prometo

- Percentual de redução de tempo ou de aumento de taxa de resposta antes de existir baseline medido
- Cobertura de WhatsApp e LinkedIn no primeiro ciclo, antes de e-mail e agenda estarem estáveis
- Resposta a assunto que exija sua decisão: esse tipo de mensagem é escalado, não respondido por mim

No dia 30 fazemos uma reunião de balanço: o que consumiu mais tempo no mês, o que virou padrão e a proposta de ajuste de escopo para o ciclo seguinte.