

this+that

O que automatizar primeiro

Um guia de campo para pôr a IA para trabalhar

Um guia prático do **this+that** · thisandthat.chat

Como usar este livro

Quase todo conselho sobre IA no trabalho começa no lugar errado. Ele te entrega uma lista de coisas impressionantes que a tecnologia faz e deixa você descobrir quais delas importam na sua semana de verdade. Isso é de trás para frente, e é por isso que tantos times compram uma ferramenta, automatizam uma coisa num surto de entusiasmo, e então param em silêncio.

Este livro começa pelo seu trabalho, e não pela tecnologia. Ele te dá um jeito repetível de achar as automações escondidas na sua própria semana, um jeito de decidir qual montar primeiro, e um jeito de montar para que ela sobreviva ao contato com a realidade. Você não vai precisar escrever código. Vai precisar de uma semana de atenção leve e de disposição para ser honesto sobre como o seu tempo é de fato gasto.

O método tem uma forma:

- **Ache** o trabalho que vale automatizar (a Auditoria Siga-o-Trabalho).
- **Pontue**, para montar primeiro o que se paga antes.
- **Coloque a pessoa no lugar certo**, para nada importante rodar sem um ponto de checagem.
- **Monte** um, meça, e deixe acumular até virar um sistema.

Você pode ler direto, ou pode começar a auditoria hoje e ler o resto enquanto uma semana real de evidência se acumula. O segundo jeito é melhor.

O this+that aparece como exemplo trabalhado em alguns capítulos, porque é a ferramenta que conhecemos melhor. O método em si é agnóstico de ferramenta de propósito. Termine o livro, vá automatizar a sua semana com outra coisa, e ele cumpriu o papel.

Capítulo 1: O problema não é o trabalho, é o trabalho em volta do trabalho

Pergunte a alguém o que ela automatizaria se pudesse e as respostas costumam vir no nível de um cargo. "Automatizar meu e-mail." "Automatizar relatórios." "Automatizar agendamento." Parecem respostas, mas não dá para montar nenhuma delas, porque nenhuma é algo que você de fato faz. São categorias, e categorias não têm gatilho, passos nem saída. São grandes demais para entregar a uma máquina e vagas demais para entregar a uma pessoa.

O trabalho que dá para automatizar de verdade é menor e mais específico, e é quase sempre invisível. Não é a reunião, são as notas e os três follow-ups que a reunião gera. Não é fechar o negócio, é atualizar o CRM, mandar o e-mail de resumo, e lembrar de voltar em dez dias. Não é a relação com o cliente, é o "alguma novidade?" que chega do nada e te faz garimpar quatro ferramentas para reconstruir onde as coisas estão.

Chame isso de trabalho que segue o trabalho. É o tecido conectivo entre as coisas para as quais você de fato foi contratado. Ninguém pôs isso na descrição do seu cargo, raramente aparece numa lista de tarefas, e consome em silêncio uma fatia grande da sua semana justamente por ser pequeno e constante demais para se notar.

Isso é uma boa notícia, porque o trabalho que segue o trabalho tem três propriedades que o tornam um alvo quase perfeito para automação:

- É **repetitivo**. Os mesmos gatilhos produzem as mesmas chatices, vez após vez.
- É **de baixo julgamento**. Consultar o status de um projeto não exige a sua experiência. Decidir o que fazer com esse status talvez exija, mas a consulta não.
- É **interruptivo**. Chega aleatoriamente e te tira do trabalho que precisa da sua experiência. O custo não são só os minutos, é a troca de contexto.

Você não precisa automatizar o seu cargo para recuperar a maior parte do seu tempo. Precisa automatizar o arrasto em volta dele. O resto deste livro é sobre achar esse arrasto e removê-lo, de propósito, um pedaço por vez, sem quebrar nada que você preze.

Ao longo do caminho, vamos seguir um exemplo: a Maya, que cuida de contas de cliente numa agência pequena. Ela não está se afogando porque o trabalho é difícil. Está se afogando porque cada cliente, cada canal e cada corrente aberta gera um fluxo constante de pequenos acompanhamentos, e não há a quem passar. Ela é exatamente a pessoa para quem este método foi feito, e se a sua semana não se parece nada com a dela, o método continua valendo. Só os exemplos mudam.

Capítulo 2: O que a IA de fato automatiza hoje (e o que não)

Antes de sair procurando automações, ajuda saber o que você está procurando, porque a tecnologia é genuinamente boa em algumas coisas e genuinamente ruim em outras, e a distância entre elas é onde vive a maioria dos projetos de automação que fracassam.

Aqui está o mapa, sem verniz de marketing.

A IA é confiavelmente boa em:

- **Ler e separar mensagens.** Tirar o sinal de uma caixa barulhenta, ver o que é pedido e o que é aviso, agrupar correntes relacionadas. Isso é maduro e confiável.
- **Extrair o trabalho de uma mensagem.** Transformar "consegue me mandar os números do 3º trimestre antes de quinta" numa tarefa concreta com dono e prazo. Também maduro.
- **Escrever.** Primeiras versões de respostas, resumos, recapitulações, atualizações. Bom, às vezes muito bom, e sempre precisando de uma leitura humana antes de qualquer coisa com risco sair.
- **Mover informação entre ferramentas.** Atualizar um registro, publicar um reconhecimento, marcar um lembrete, arquivar uma nota onde a próxima pessoa vai achar. Maçante, mecânico, e exatamente o que você quer fora do seu prato.
- **Seguir uma sequência definida de passos,** incluindo decisões simples pelo caminho. "Se o cliente está no plano enterprise, encaminhe à gerência sênior, senão responda com a atualização padrão." É aqui que os fluxos de verdade vivem.

A IA é pouco confiável ou inadequada em:

- **Julgamento de alto risco.** Se deve encerrar com um cliente, como tratar uma reclamação delicada, o que prometer numa negociação. Você pode deixar a IA preparar o terreno. Não deve deixar ela decidir.
- **Qualquer coisa em que uma ação errada é cara e difícil de reverter.** Mandar dinheiro, apagar dados, assumir compromissos públicos, mudar quem tem acesso a quê. Isso fica em mãos humanas por mais rotineiro que pareça.
- **Agir sem contexto atual.** A IA vale o que sabe. Uma automação trabalhando sobre informação velha ou faltante vai produzir uma saída confiante, fluente e errada. Essa é a causa mais comum de automação que corrói confiança, e vamos voltar a ela.

A lição prática é uma regra de bolso que você vai usar em todos os capítulos seguintes: **automatize a coleta, o transporte e a escrita. Guarde a decisão, e ponha uma barreira**

em qualquer coisa que você não desfaz com facilidade. A maior parte do trabalho real é uma mistura dos dois, e é por isso que o objetivo quase nunca é automatizar uma tarefa inteira de ponta a ponta. É tirar o arrasto de baixo julgamento da frente dela e deixar uma decisão limpa para uma pessoa.

Segure esse enquadramento. É o que mantém o resto disto prático em vez de imprudente.

Capítulo 3: A Auditoria Siga-o-Trabalho

Você não decide o que automatizar sentando numa sala para pensar em ideias. Todo time que tenta produz a mesma lista: "responder e-mails", "agendamento", "relatórios". Isso são categorias de cargo, e não automações, e são grandes e vagas demais para entregar a qualquer coisa. O trabalho que vale automatizar é menor, mais específico, e quase sempre invisível até você o pegar acontecendo.

Então não vamos fazer brainstorm. Vamos rodar uma auditoria sobre uma semana real do seu próprio trabalho, e deixar as automações aparecerem sozinhas. Leva cerca de uma semana de atenção leve e produz uma fila de trabalho da qual dá para montar de verdade.

Passo um: pegue os gatilhos

Um gatilho é qualquer mensagem ou evento que dispara de forma confiável um pedaço de trabalho recorrente. Um cliente escreve "alguma novidade sobre isso?". Um bug é relatado no Slack. Uma nota fiscal chega. Uma reunião acaba e agora três pessoas esperam pelas notas. Alguém novo começa na segunda.

Por uma semana, mantenha uma nota corrida, no celular, num documento, onde você de fato for usar, e toda vez que perceber que começou uma pequena chatice porque algo chegou, anote o gatilho. Uma linha. Você ainda não está resolvendo nada. Só está pegando os momentos em que uma mensagem vira trabalho.

Não filtre. O instinto é anotar só os "importantes", mas os melhores candidatos a automação costumam ser os gatilhos pequenos, maçantes e frequentes que você parou de notar justamente por serem tão rotineiros. São esses que comem a sua semana em silêncio.

Na sexta você terá uma lista real de gatilhos. Essa lista é a matéria-prima de tudo que vem a seguir.

Passo dois: trace o acompanhamento

Este é o movimento em que o método inteiro se apoia.

Para cada gatilho, escreva a pequena corrente de trabalho que vem depois. Não a tarefa de manchete, a corrente. Quando um cliente pede uma atualização de status, o que você de fato faz? Você vai atrás do estado mais recente do projeto dele. Confere o que saiu desde a última conversa. Vê se aquela pergunta em aberto foi respondida. Escreve uma resposta no tom dele. Talvez atualize o CRM para a próxima pessoa saber que você respondeu. Aí manda.

São seis passos escondidos atrás de "responder ao cliente". A maioria deles não é a resposta. São a consulta, a conferência, a atualização, a lembrança. Isso é o trabalho que segue o trabalho, e é onde a automação vive. A resposta em si talvez precise do seu julgamento. Os cinco passos em volta em geral não precisam.

Escreva a corrente para cada gatilho. Seja honesto com as coisas pequenas, os passos de "eu só dou uma conferida rápida em X" que você faz no automático, porque são exatamente os passos que custam foco e nunca aparecem em lista nenhuma.

O que aparece quando você faz isso

Com as correntes escritas, algo útil acontece: cada passo se separa sozinho em um de três baldes, e você vê num relance.

Automatize. Passos frequentes, padronizados, e que exigem pouco julgamento. Consultar a atividade mais recente do projeto. Atualizar o CRM. Marcar um lembrete. Publicar um reconhecimento padrão para o cliente saber que foi ouvido. Isso é puro acompanhamento, e uma máquina deve fazer.

Vire uma tarefa para uma pessoa. Passos que precisam mesmo de julgamento: a decisão de verdade, a resposta delicada, o "damos o desconto a este cliente?". Você não automatiza isso para fora. Mas repare no que costuma torná-los lentos: não é decidir, é a coleta que você teve que fazer antes de poder decidir. Então automatize a coleta, e entregue a decisão à pessoa certa como uma tarefa com tudo já anexado. O julgamento continua humano. Os quarenta e cinco minutos de preparo na frente dele, não. Uma boa tarefa é uma decisão facilitada, e não só um lembrete de fazer algo.

Descarte. Algumas correntes, uma vez escritas, se revelam trabalho que você não deveria estar fazendo. Um relatório que ninguém lê. Uma reunião de status que uma atualização compartilhada substituiria. A auditoria já vale por isso sozinho.

A maioria das correntes reais é uma mistura. O exemplo da atualização ao cliente são cinco passos automatizáveis em volta de uma frase humana. Essa é a forma normal, e é uma boa notícia: você raramente precisa automatizar um cargo inteiro para remover a maior parte do arrasto dele.

Aquilo de que toda corrente depende em silêncio

Trace algumas correntes e você vai notar quantas vezes um passo é na verdade "saber alguma coisa". Saber o histórico deste cliente. Saber o que saiu na última sprint. Saber a política de reembolso. Saber quem cuida desta conta agora. Todo passo automatizado e toda tarefa entregue a uma pessoa valem o que o contexto por trás deles vale. Uma atualização automática ao cliente montada sobre informação velha é pior do que atualização

nenhuma. Uma tarefa encaminhada a um colega sem o histórico só passa a sua confusão para a mesa dele.

Então, ao auditar, marque o conhecimento de que cada corrente precisa. Você não está montando um wiki, e deve resistir à vontade, porque bases de conhecimento mantidas à mão envelhecem na semana seguinte à criação, que é por que as que você já tem estão meio erradas. O que você procura é o contexto que precisaria ser verdadeiro e atual para este trabalho rodar sem você: o estado do projeto, os fatos da conta, a política, as decisões recentes. A melhor versão disso se mantém atual a partir do mesmo fluxo de mensagens que você já está auditando, em vez de depender de alguém lembrar de atualizar um documento. Segure esse pensamento. É o que separa as automações que sobrevivem ao contato com a realidade das frágeis, que quebram na primeira vez que os fatos mudam, e vamos construir sobre isso no Capítulo 7.

Por ora, só marque. Ao lado de cada corrente, anote o que ela precisa saber.

O que você tem no fim da semana

Não uma sensação vaga de que "a gente devia usar mais IA". Uma fila concreta:

- uma lista de gatilhos reais da sua semana de verdade,
- a corrente de acompanhamento atrás de cada um,
- cada passo marcado como automatizar, tarefa ou descartar,
- e o contexto de que cada um depende para prestar.

Isso é uma fila de automação apoiada em evidência em vez de imaginação, e vale mais do que qualquer lista de casos de uso da moda, porque é sua. No próximo capítulo pontuamos essa fila, para você montar o que se paga antes em vez do que por acaso ficou no topo.

Faça agora: comece a nota hoje. Uma linha toda vez que uma mensagem vira trabalho. Não planeje, não filtre, não monte nada ainda. Só pegue uma semana. A auditoria só funciona se a matéria-prima for real. Existe uma planilha pronta para isso, com estas colunas e a pontuação já montada, se você preferir não partir de uma página em branco.

Capítulo 4: Pontuar o que vale automatizar

Você agora tem uma fila de correntes de trabalho. Se tentar automatizar todas, não vai automatizar nenhuma bem. O ponto da pontuação é achar a que se paga antes, montar, e ganhar a confiança para montar a próxima.

Pontue cada corrente em três eixos, cada um de 1 a 5, montados de modo que 5 sempre signifique um caso mais forte para automatizar primeiro. Mantenha grosseiro. É uma ferramenta de triagem, e não contabilidade.

Frequência: com que frequência este gatilho dispara? 5 é muitas vezes ao dia; 1 é uma ou duas vezes por trimestre. Quanto mais uma chatice dispara, mais uma economia pequena acumula, então as frequentes pontuam alto. Automatizar algo raro é uma armadilha comum: parece satisfatório e economiza quase nada.

Arrasto: quão maçante e quão espalhado é o acompanhamento? 5 é uma corrente que atravessa várias ferramentas e come quinze minutos de cliques e trocas; 1 é uma ação rápida num lugar só. O arrasto é onde a dor é sentida, e conta o custo de quebrar o seu foco, e não só os minutos. Uma chatice pode ser frequente e de arrasto baixo (uma resposta de uma linha) ou rara e de arrasto alto (uma conciliação mensal dolorosa), e este eixo é o que as separa.

Automatizabilidade: quanto da corrente uma máquina de fato faz? 5 significa que uma máquina faz essencialmente tudo com pouco ou nenhum julgamento humano; 1 significa que depende de uma decisão humana. Este eixo faz duas coisas. Alimenta a pontuação, porque uma corrente totalmente automatizável é uma vitória mais fácil e de risco menor, e te diz a forma: um 5 você automatiza de ponta a ponta, um 1 ou 2 você automatiza o preparo e encaminha a decisão a uma pessoa como tarefa.

Prioridade = Frequência + Arrasto + Automatizabilidade. Some os três; o total mais alto é o que você monta primeiro. Aqui está a fila da Maya, pontuada:

Corrente de trabalho	Frequência	Arrasto	Automatizabilidade	Prioridade	O que montar
Cliente pergunta "alguma novidade?"	5	4	4	13	Coletar o estado do projeto e escrever a atualização, aprovar e enviar
Registrar o resultado de uma call no CRM	4	3	5	12	Automatizar por completo a partir das notas da call
Relatório semanal que ninguém lê	1	5	5	11	Descartar; substituir por uma visão compartilhada ao vivo
Fazer o onboarding de um cliente novo	1	5	3	9	Vale um fluxo em algum momento, mas não primeiro
Decidir se escala uma reclamação	2	2	1	5	Automatizar o preparo, encaminhar a decisão como tarefa

O vencedor fica claro quando está no papel. A corrente do "alguma novidade?" lidera: dispara o tempo todo, é um verdadeiro suplício, e uma máquina faz quase tudo, deixando à Maya uma frase para aprovar. O registro no CRM vem logo atrás e é ainda mais simples, com julgamento baixo o bastante para rodar sem mão nenhuma.

Duas coisas de que a pontuação te protege. O fluxo de onboarding é tentador porque é elaborado e visivelmente valioso, mas dispara raramente e é uma montagem grande, então espera. E o relatório semanal, menos obviamente, pontua alto e mesmo assim deveria ser morto em vez de automatizado: uma pontuação alta significa que a corrente merece atenção, e não que uma máquina deva rodá-la. A automatizabilidade te diz que uma máquina poderia fazer, nunca que aquilo deva existir. Pontue para decidir o que merece atenção, e então decida se a resposta é automatizar, encaminhar ou apagar.

Escolha uma. Só uma. Os próximos três capítulos são sobre montá-la bem.

Capítulo 5: Onde a pessoa entra

O jeito mais rápido de perder a confiança na automação, a sua e a do seu time, é deixar ela fazer errado algo que você não consegue desfazer. Confiança é o jogo inteiro. Uma automação em que as pessoas confiam é usada e cresce. Uma automação em que não confiam é desligada, e envenena o poço para a próxima. Então, antes de montar qualquer coisa, você decide onde a pessoa fica.

Há três pontos de checagem, e toda automação usa um deles:

Automático total. A automação age sozinha, sem pessoa no meio. Reserve isso para correntes em que o custo de uma ação errada é baixo e fácil de reverter. Registrar uma call no CRM. Publicar um reconhecimento. Arquivar uma nota. Se der errado, você conserta num instante e ninguém foi prejudicado.

Aprovar antes de enviar. A automação faz todo o trabalho e então espera uma pessoa dizer que vá. Este é o ponto de checagem cavalo de batalha, e é onde quase tudo com algum risco deve começar. A atualização ao cliente é escrita por inteiro, com o contexto coletado e a resposta pronta, e a Maya lê e envia. Ela economiza os quinze minutos de preparo e mantém o único momento de julgamento que importa.

Escrever para uma pessoa. A automação prepara, mas uma pessoa faz o ato final de propósito, muitas vezes porque o ato em si precisa de cuidado ou de um toque pessoal. A reclamação escalada, em que a automação anexa o histórico completo e uma resposta sugerida, mas alguém sênior escreve e envia a resposta de verdade.

A pergunta que guia não é "isto pode ser automatizado?". É "quanto custa se isto estiver errado, e consigo desfazer?". Barato e reversível, deixe rodar. Caro ou permanente, ponha uma barreira, sempre, por mais rotineiro que pareça. Mandar dinheiro e mudar quem tem acesso às coisas continuam humanos mesmo quando acontecem todo dia.

E então há a rampa de confiança, que é a parte que a maioria não vê. Você não precisa escolher um ponto de checagem para sempre. Comece automações novas um degrau mais cautelosas do que acha necessário, em geral em aprovar antes de enviar. Observe. Quando uma automação escreveu quarenta atualizações de cliente e você aprovou trinta e nove sem mudar nada, ganhou o direito de deixar aquela rodar mais perto do automático, ou totalmente automática na fatia de baixo risco. Confiança se constrói com evidência, e o passo de aprovação é como você a reúne. Não é burocracia. É a rampa de entrada.

Capítulo 6: Monte a sua primeira automação

Hora de montar a coisa. Vamos percorrer a corrente mais bem pontuada da Maya, o pedido de "alguma novidade?", de ponta a ponta, em termos simples que servem para qualquer ferramenta que você use. Uma automação, tirado o jargão, tem cinco partes: um gatilho, os passos, o contexto de que ela se serve, um ponto de checagem, e um registro.

1. Defina o gatilho com precisão. Gatilhos vagos produzem caos. Não "quando um cliente escrever", mas "quando uma mensagem de um contato de cliente pedir status ou uma atualização de progresso". A precisão aqui é o que impede a automação de disparar nas coisas erradas. A maioria das ferramentas deixa você combinar por remetente, canal e intenção, e a intenção é onde a IA moderna ganha o lugar dela, porque distingue "alguma novidade?" de "por favor atualize meu endereço de cobrança".

2. Trace os passos. Para a atualização da Maya, os passos são: reunir o que aconteceu no projeto deste cliente desde o último contato, conferir se alguma pergunta em aberto da última corrente foi resolvida, e juntar isso numa atualização curta e simples, na voz dela. Cada passo é algo em que a IA é boa: buscar, conferir, escrever.

3. Ligue o contexto. Este é o passo que as pessoas pulam, e é por isso que as automações delas soam genéricas e erradas. O rascunho vale o que sabe sobre este cliente. Ele precisa do estado atual do projeto, das decisões recentes, do tom que este cliente espera. No Capítulo 7 transformamos isso num sistema de verdade. Para a sua primeira montagem, no mínimo aponte a automação para a fonte real da verdade do projeto em vez de deixá-la adivinhar.

4. Defina o ponto de checagem. Segundo o Capítulo 5, esta começa em aprovar antes de enviar. A automação produz uma atualização pronta para enviar, e a Maya lê e envia. Ela faz cinco segundos de julgamento em vez de quinze minutos de preparo.

5. Deixe um registro. Depois de enviar, a automação registra que o cliente foi atualizado, para a próxima pessoa que tocar na conta ver, e para você medir se a coisa está funcionando.

Esse último ponto importa mais do que parece. **Meça a sua primeira automação, ou você não vai saber se ela ajuda.** Dois números bastam: quantas vezes ela rodou nesta semana, e com que frequência você mudou a saída antes de aprovar. Muitas rodadas e poucas mudanças significam que funciona e ganha o direito de rodar mais perto do automático. Poucas rodadas significam que você automatizou algo infrequente demais: vá montar o próximo candidato. Muitas mudanças significam que o contexto está errado, que é o assunto do próximo capítulo.

Essa é aproximadamente a forma do que o nosso próprio produto faz, se serve de referência: o this+that lê a mensagem do cliente, puxa a atividade relevante do projeto das ferramentas conectadas, escreve a atualização, e segura para aprovação até você confiar. Mas não há nada de proprietário na forma. Qualquer ferramenta de automação capaz se arranja assim, e a disciplina (gatilho preciso, contexto ligado, um ponto de checagem, um registro e uma medição) importa muito mais do que qual ferramenta você escolhe.

Coloque no ar. Rode por uma semana. Depois volte, porque uma automação economiza tempo, e um sistema é outra coisa.

Capítulo 7: De uma automação a um sistema operacional

Uma automação te poupa uma chatice. A razão para continuar é que automações acumulam, mas só se você as montar como um sistema e não como uma gaveta cheia de engenhocas desconectadas. Este capítulo é sobre a diferença, e ela se apoia naquilo que você vem marcando desde o Capítulo 3: conhecimento.

Eis o modo de falhar a evitar. A maioria das pessoas, uma vez que pega gosto, monta automação atrás de automação como fios isolados de ponta a ponta. Este gatilho atualiza aquela ferramenta. Aquela mensagem avisa este canal. Cada um funciona numa demonstração. Aí o mundo muda: uma conta troca de mãos, uma política é atualizada, um projeto muda de rumo, e toda automação que fixou os fatos antigos começa a produzir bobagem confiante. Você acaba com uma pilha de fios frágeis que precisam de babá constante, o que é pior do que automação nenhuma, porque agora a babá é o trabalho.

O que torna automações duráveis em vez de frágeis é uma camada compartilhada de contexto atual da qual todas se servem. Chame de camada de conhecimento. Quando a automação de atualização da Maya, o fluxo de onboarding dela e a tarefa de escalonamento leem o estado do cliente de uma fonte de verdade viva, três coisas acontecem. Elas ficam consistentes entre si. Continuam funcionando quando os fatos mudam, porque leem os fatos frescos em vez de lembrar de uma cópia velha. E cada automação nova fica mais barata de montar, porque o contexto de que precisa já está lá.

Agora, o problema real das camadas de conhecimento: elas envelhecem. Todo time tem um wiki que era exato no mês em que foi escrito e vem apodrecendo em silêncio desde então, que é por que ninguém confia nele. Uma camada de conhecimento que uma pessoa tem que manter à mão não resolve o problema da fragilidade, apenas o realoca. A manutenção vira o novo arrasto.

A versão que funciona de verdade se mantém atual a partir do mesmo fluxo de trabalho que as automações já observam. As mensagens, as atualizações e as decisões que correm pelos seus canais são um feed vivo de como o negócio está mudando. Uma camada de conhecimento alimentada por esse feed fica perto do verdadeiro sem ninguém parar para atualizar um documento. Esta é a peça mais difícil e mais valiosa do quadro inteiro, e é tecnologia genuinamente recente: a manutenção automática está surgindo, e não resolvida, então teste antes de depender dela. Mas a direção está certa, e vale projetar rumo a isso mesmo enquanto a automação é parcial e parte da manutenção ainda é sua.

Esta é a visão de sistema operacional: um fluxo de gatilhos de um lado, um conjunto de automações e tarefas humanas do outro, e uma camada de conhecimento viva no meio que

apoia tudo para agir com contexto atual. Montamos o this+that exatamente nessa forma, uma caixa que pega os gatilhos, automações e tarefas que cuidam do acompanhamento, e uma camada de conhecimento, o Brain, que as apoia, mas a lição é a forma, e não o produto. Monte rumo ao sistema, e não à gaveta de engenhocas, e o seu segundo ano de automação vale mais do que o primeiro em vez de desabar sob a própria manutenção.

Capítulo 8: Modos de falha comuns

Quase toda automação que fracassa o faz de um punhado de jeitos previsíveis. Conhecê-los de antemão é mais barato do que aprendê-los um desastre por vez.

Automatizar uma decisão de julgamento. O erro mais danoso. Algo precisava do critério de uma pessoa e você entregou a uma máquina porque acontecia com frequência. Frequência não é o teste. Julgamento é. Automatize o preparo, encaminhe a decisão.

Nenhuma barreira em algo caro. Você deixou uma automação tomar uma ação cara e difícil de reverter, e um dia ela tomou a errada. Qualquer coisa que você não desfaz com facilidade ganha uma barreira humana, para sempre, por mais rotineira que pareça.

Contexto velho. A automação age sobre informação que era verdadeira. Este é o assassino silencioso, porque a saída parece boa, fluente e confiante e errada, então você não percebe até um cliente perceber. É a razão de o Capítulo 7 existir.

Pavimentar o atalho de gado. Você automatizou um processo quebrado em vez de consertá-lo, e agora o processo quebrado roda mais rápido. Antes de automatizar uma corrente, pergunte se ela deveria existir. Às vezes a automação certa é apagar.

Nenhuma medição. Você montou, supõe que ajuda, e nunca conferiu. Sem os dois números do Capítulo 6, contagem de rodadas e taxa de mudança, você não distingue uma automação que funciona de uma decorativa, e não sabe quando ela ganhou mais autonomia.

Automatizar o raro. Foi divertido de montar e dispara uma vez por trimestre. Todo aquele esforço por algo que economiza quase nada. Pontue antes de montar.

A pilha de fios frágeis. Coberta no Capítulo 7. Automações de ponta a ponta sem contexto compartilhado que quebram no instante em que os fatos mudam. A cura é uma camada de conhecimento, e não mais fios.

Leia esta lista antes de cada montagem. A maioria disto é óbvia em retrospecto e invisível no momento, que é exatamente por que uma lista de verificação bate boas intenções.

Capítulo 9: O seu plano inicial de 30 dias

Tudo neste livro cabe num mês de esforço leve e deliberado. Eis a sequência.

Semana 1: Auditoria. Rode a Auditoria Siga-o-Trabalho do Capítulo 3. Mantenha a nota corrida. Uma linha toda vez que uma mensagem vira trabalho. Não monte nada. Na sexta você tem uma fila de gatilhos reais e as correntes de acompanhamento deles.

Semana 2: Pontue e projete. Pontue a sua fila em frequência, arrasto e automatizabilidade (Capítulo 4). Escolha a corrente de prioridade mais alta. Decida o ponto de checagem dela (Capítulo 5). Esboce as cinco partes: gatilho, passos, contexto, checagem, registro (Capítulo 6). Resista à vontade de escolher três. Uma.

Semana 3: Monte e rode. Monte a automação. Comece em aprovar antes de enviar. Deixe rodar pela semana e observe. Aprove a saída dela, e repare toda vez que mudar algo antes, porque esse é o seu sinal sobre se o contexto está certo.

Semana 4: Meça, promova, expanda. Confira os seus dois números. Se rodou bastante e você raramente mudou a saída, funciona, e você pode deixar a parte de baixo risco rodar mais perto do automático. Agora monte a sua segunda automação a partir da fila, e desta vez ligue as duas para lerem de uma fonte de contexto compartilhada, para você estar montando um sistema e não uma segunda engenhoca. Depois comece a projetar onde uma camada de conhecimento viva se encaixa, porque daqui em diante o acúmulo começa.

No fim do mês você terá duas automações funcionando, uma fila pontuada com as próximas dez, uma disciplina de checagem que te mantém seguro, e o começo de um sistema. Mais do que isso, você terá a habilidade de que o livro inteiro tratava: olhar para a sua própria semana e ver o trabalho que segue o trabalho, algo que você pode fazer pelo resto da carreira, com qualquer ferramenta, conforme a tecnologia melhora.

Essa habilidade não envelhece. As ferramentas vão mudar. O hábito de achar o arrasto e removê-lo, com cuidado, com uma pessoa onde importa, é a parte durável.

Apêndice: planilhas e uma biblioteca inicial

A planilha de auditoria

Para cada gatilho que você pegar na Semana 1, preencha uma linha:

Gatilho (o que chegou)	Corrente de acompanhamento (os passos que você faz)	Cada passo: automatizar / tarefa / descartar	Contexto que precisa saber
------------------------	---	--	----------------------------

A planilha de pontuação

Para cada corrente, antes de montar:

Corrente	Frequência (1-5)	Arrasto (1-5)	Automatizabilidade (1-5)	Prioridade	O que montar
----------	------------------	---------------	--------------------------	------------	--------------

Prioridade = Frequência + Arrasto + Automatizabilidade; monte primeiro o total mais alto. Os três vão de 1 a 5, com 5 significando um caso mais forte para automatizar. A automatizabilidade também te diz a forma: um 5 você automatiza de ponta a ponta, um 1 ou 2 você automatiza o preparo e encaminha a decisão como tarefa.

As duas planilhas acima estão disponíveis como uma planilha pronta para usar, com a pontuação de Prioridade já montada e o exemplo preenchido, para você partir de uma página funcionando em vez de uma em branco.

Uma biblioteca inicial, por papel

Automações candidatas que a maioria das pessoas nesses papéis acha na auditoria. Use como estímulo, e não como receita. A sua fila real vem da sua própria semana.

Fundação / dono do negócio

- Apresentação ou pedido que chega: reúna quem é a pessoa e escreva uma resposta de triagem, você aprova.
- Atualização a investidores ou ao conselho: junte os números e os marcos recentes num rascunho, você finaliza.
- "Podemos conversar?" de alguém importante: confira a sua disponibilidade real e proponha horários.

Operações

- Alguém novo começa: dispare a lista de onboarding nas ferramentas que precisam de contas e pedidos de acesso (mudanças de acesso encaminhadas a uma pessoa, nunca automáticas).
- Nota fiscal recorrente de fornecedor: concilie, archive, e marque como tarefa qualquer coisa fora do padrão.
- Métricas semanais: reúna numa visão compartilhada ao vivo, e mate o relatório que ninguém lê.

Agência / gestão de contas (a Maya)

- "Alguma novidade?": reúna o estado do projeto, escreva a atualização, você aprova e envia.
- Call ou reunião acaba: registre o resultado e crie as tarefas de follow-up a partir das notas.
- Cliente some: detecte a corrente abandonada e traga à tona antes de virar problema.

Vendas

- Lead responde: atualize o estágio no CRM e escreva o próximo contato, você aprova.
- Negócio trava além de um limite: levante como tarefa com o histórico completo anexado.
- Depois da demonstração: mande o resumo e marque o lembrete de follow-up sozinho.

Sucesso do cliente

- Sinal de suporte que sugere risco de perda: encaminhe como tarefa com o contexto da conta, não responda sozinho.
- Renovação chegando: junte a saúde e o uso da conta num pacote de preparo para a conversa humana.
- Pergunta de como fazer que se repete: escreva a resposta a partir dos seus documentos, você aprova.

Escrito pelo time do this+that. O método é seu para usar com qualquer ferramenta. Se ele te ajudou a achar e remover parte do trabalho que segue o trabalho, cumpriu o papel. Saiba mais em thisandthat.chat.