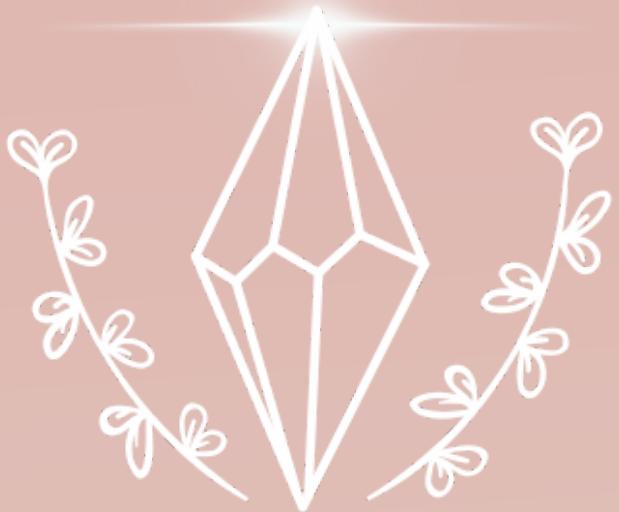


Aula 14/09

De freelancer pra
empresa (o beabá da
burocracia)

Carolina Lucchetti



Comecei sendo MEI

Quando eu estava no Canadá e decidi que ia trabalhar como social media, conversei com uma contadora aqui do Brasil para abrir um MEI para mim.

Não precisa, é possível abrir sozinha. Mas a aula de hoje é sobre uma das coisas que eu mais evito e menos gosto: a burocracia.

Queria declarar a minha renda para não ter problema com nenhum dos 2 governos, então abri o MEI em Outubro/2020 mais ou menos.

Social media pode ser MEI?

O Diego, da [@yellowcontabilidade](#), respondeu essa polêmica na aula "Principais dúvidas de contabilidade" que está dentro do módulo "Contabilidade".

Se você for abrir um MEI, é importante ficar atenta à atividade que você vai colocar e ter um controle do faturamento pra não pagar multa.

Atualmente, em Setembro/2022, o limite de faturamento do MEI é R\$81 mil por ano (conta de Janeiro a Janeiro: se você abrir o MEI em Junho, tem 6 meses pra faturar R\$81 mil). Tem um projeto pra aumentar para R\$130 mil por ano, mas ainda não foi aprovado.

Precisa ter MEI desde o começo?

Eu recomendo que você tenha um MEI (ou outro tipo de CNPJ) desde o começo porque, além de ficar dentro da lei, você abre a possibilidade de ser contratada por empresas grandes (que SEMPRE pedem NF) ou simplesmente clientes que querem a Nota Fiscal.

Se você não tem MEI, perde essas oportunidades (é até rápido de abrir, mas o sistema pode demorar pra liberar o seu CNPJ para emitir a NF e o cliente não vai ficar esperando).

Como emitir nota fiscal?

É bemmm chato, mas depois que você pega o jeito, tira de letra.

Existem alguns contadores que emitem pra você, outros recomendam um sistema que emite automaticamente. Mas acho importante você saber emitir sozinha também!

É nesse site aqui: [Empresas — Nota do Milhão \(prefeitura.sp.gov.br\)](http://Empresas — Nota do Milhão (prefeitura.sp.gov.br)).

Ah, lembrando que o cliente não precisa ter empresa aberta pra você emitir a NF pra ele, pode emitir no CPF.

MEI precisa emitir nota fiscal?

Ah, lembrando que o MEI não é obrigado a emitir nota fiscal para pessoa física, somente pra empresa (pessoa jurídica). Quando você deixa de ser MEI, aí a nota fiscal se torna obrigatória.

Mas, como eu falei, um mar de oportunidades se abre quando você está regularizada.

E a mensalidade é bem baixa, você paga por volta de R\$60 e não é obrigada a ter contador.

Quando a empresa começou a crescer

Mais pra frente vou falar sobre o que mudou quando deixei de ser MEI, mas antes de chegar a esse ponto, a empresa já estava dando pequenos passos rumo ao crescimento.

E eu comecei a precisar me organizar cada dia melhor pra conseguir dar conta. A planilha foi o primeiro passo, ela evitou que eu esquecesse de algum cliente.

Comecei a delegar os textos

O passo 2 foi contratar o Raphael. Ele já entrou na empresa sendo responsável pelos textos de todos os clientes. Contracei o Rapha através do Mercado de Trabalho d'O Novo Mercado: postei uma oferta de trabalho e um monte de gente se inscreveu. Entrei em contato com todos eles pelo WhatsApp pedindo pra fazerem um texto (era uma demanda real pra uma cliente da época) e escolhi o Rapha dessa forma.

Não fazia ideia de quanto pagar, perguntei pra cada um quanto eles cobravam. O Rapha me disse, na época, que cobrava de R\$8 a R\$12. Fechamos por R\$8 e, quando chegou 2022, aumentamos pra R\$10.

A equipe maravilhosa cresceu

O Rapha começou a ficar sobrecarregado e contratou um assistente próprio kkkk. Hoje, ele faz parte da nossa equipe e já conseguiu sair da CLT com o que recebe aqui da Maravilhosa Ltda.

Com o lançamento do curso, em Novembro/2021, eu também fiquei MUITO sobrecarregada e pedi para os meninos fazerem também a linha editorial + os calendários (antes era eu quem fazia).

Distribuição das tarefas

A gente foi vendo quem era melhor em cada coisa e ficou definido assim:

- O Rapha faz linha editorial, revisão de bio, persona, textos além do Insta, e continua com diversas legendas para os clientes.
- O Delson faz P3D, calendário editorial e legendas para os clientes.

Falando somente dos clientes de SM, eu fiquei com o agendamento, atendimento, revisão e prospecção.

O tal do design

Ah, importante falar que desde o começo da minha carreira eu delego a parte de design. Simplesmente porque sou péssima.

Sempre compro pacote de template pro meu perfil, não tenho o menor dom nem paciência pra criar as artes. Para os clientes, eu delegava pra Bárbara antes de ter alunas (cada uma cobrava seu preço e a gente repassava o valor pro cliente, não cobramos % em cima do trabalho da outra). Além da Ba, hoje também atendo clientes junto com algumas de vocês, alunas.

Professional de suporte

Talvez eu devesse ter uma pessoa de suporte? Talvez. Isso realmente me toma bastante tempo, mas ainda não consegui deixar de ter contato com os clientes e com as alunas.

Por enquanto, considero um diferencial o acesso direto a mim. Se isso mudar, venho contar pra vocês como fazer essa transição!

Gestor de tráfego

No 2º lançamento, eu investi em tráfego pela 1ª vez: R\$500. Estava com muitooo medo de rasgar dinheiro kkkkk. Acabou dando super certo, o Raphael (minha vida é rodeada de Raphaéis!) é extremamente competente e me acompanha até hoje, Setembro/2022. Estamos indo para o lançamento da turma 4.

Ele cobra mensalidade pelo trabalho realizado e temos que pagar o que gastamos em anúncio também. Varia muito da experiência de cada profissional, mas vejo uma média de R\$300 a R\$1.000/mês para um gestor.

Profissionais do lançamento

O 1º lançamento foi 100% feito por mim, simplesmente abri as vagas kkkk. Não me arrependo, aprendi demais. Mas precisava profissionalizar pra turma 2.

Ah, na turma 1 eu contratei uma moça para criar os resumos e transcrições das aulas do módulo que hoje chama "Profissão Social Media". Existe gente pra tudo nesse mundo, eu AMO essa facilidade.

No lançamento 2, contratei uma web designer pra criar a página de vendas e a lista de espera (as copies são minhas).

Tenha um site

Mesmo que você não pretenda ter um curso, recomendo que você tenha um site quando for possível. As pessoas elogiam muito o meu e eu recebo muito mais pedidos de orçamento depois dele!

Inclusive, a pessoa que fez pra mim é minha cliente e ela disse que só me mandou whatsapp porque ela me conhecia do grupo ONM, mas que ela achava muito íntimo mandar whats pra prestador de serviço.

Material de apoio

O material de apoio também é muitooo importante se você quer lançar uma aula ou algo no estilo do curso da planilha (entregar o arquivo + aulas gravadas ensinando a usar).

Muitas alunas estudam pelo material de apoio, ele faz toda a diferença. Pode ser um PDF como eu faço aqui, ou contratar alguém pra fazer o resumo.

Varia de R\$20 a R\$30 por resumo, mais ou menos. Eu sempre contrato para as lives do lançamento.

Material físico

De material mesmo, o que eu fui comprando foi:

- Celular (já tinha iPhone antes de começar, faz MUITA diferença infelizmente);
- Ringlight (ganhei do Augusto no começo e me salva até hoje);
- Webcam (usei a que tinha em casa por mais de 1 ano, comprei uma boa quando vim pro escritório pra imagem fazer jus ao cenário. O modelo é C920S da Logitech);

Material físico

- Microfone (ainda estou aprendendo a configurar);
- Extensor USB (vida!!);
- Mouse (uso Notebook e melhorou demais a usabilidade);
- Plataformas: Canva, Zoom (pra poder gravar), Hotmart, Google Drive, Hostinger (hospedagem site) e iCloud.

Material físico

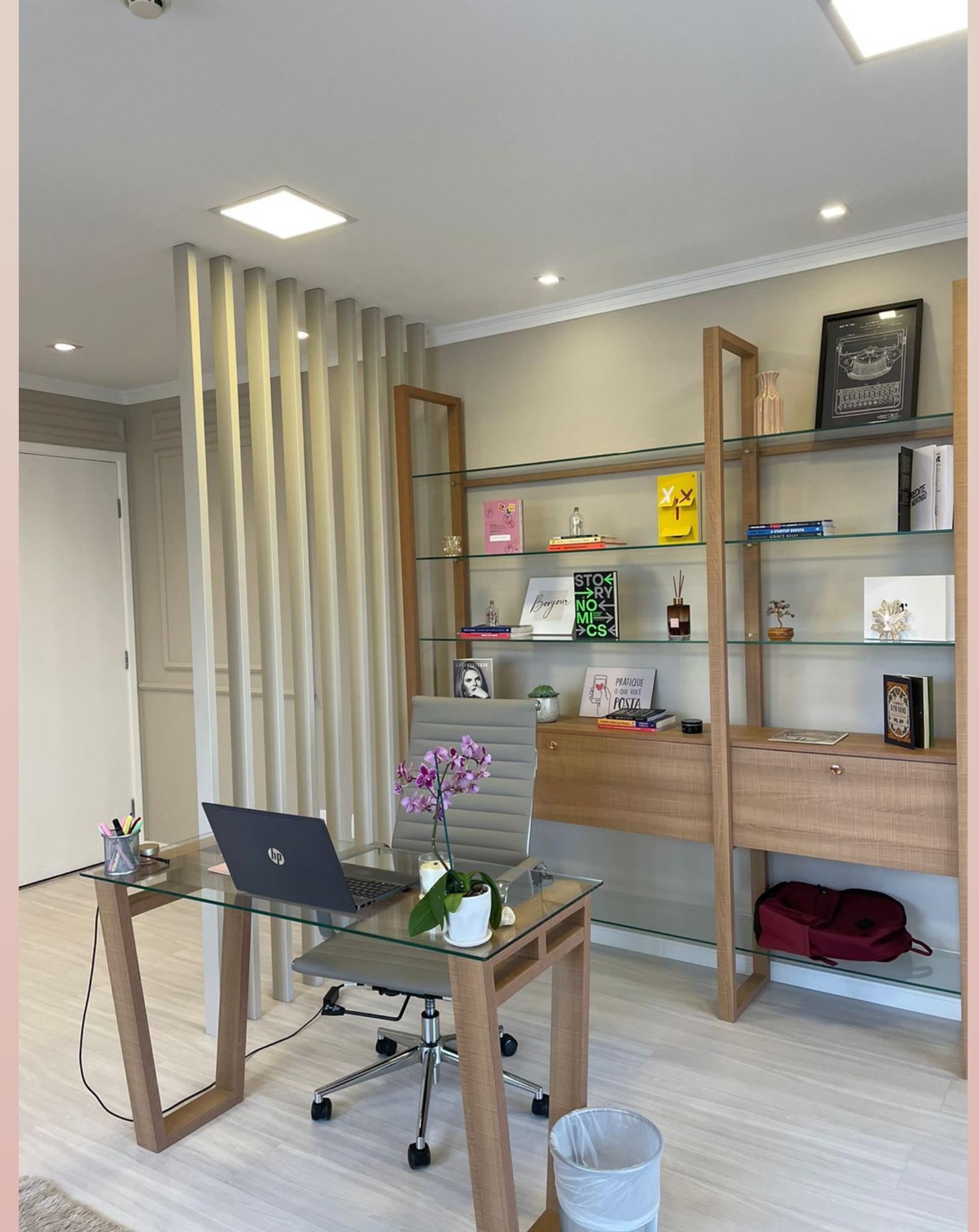
Nada disso é essencial, mas o que mais faz diferença é: ter um computador pra trabalhar mais confortavelmente e um iPhone pra usar o Instagram sem travar e ter imagens melhores.

O mouse pra quem tem notebook acho essencial, percebi a diferença no dia que comprei. Ringlight também salva a iluminação de casa (no repost do Ícaro tava com a cara na ringlight).

A câmera também ajudou bastante, mas depende se você vai gravar alguma coisa.

Chegou o dia do escritório

Quando a empresa ficou
com cara de empresa
mesmo!! Meu maior
orgulho.



A empresa ficou maior do que eu sabia lidar

A partir desse dia, o babado ficou sério. Além das contas aumentarem, eu senti falta de pessoas me auxiliando em alguns setores:

- Organização de agenda
- Agendamento e verificação de pagamentos
- Análise dos custos reais da empresa
 - Entregas dos novos serviços
- Atendimento aos clientes e alunas

Vou falar o que fiz pra resolver cada uma das dificuldades e o que melhor funcionou até agora.

Como lidei: organização de agenda

Segui a minha própria dica de usar o Power-Up no Trello e a organização dos clientes melhorou.

Na minha agenda própria, eu coloquei horários pra fazer cada coisa. Por exemplo:

- Responder whatsapp: 9h
- Monitoria FSM: 10h
- Agendamentos: 11h
- Almoço: 12h

Como lidei: organização de agenda

Tento seguir a mesma rotina, pelo menos da manhã, todos os dias. Eu funcionei melhor assim. Se um dia chego mais tarde no escritório, percebi que rendo menos (o Augusto até brincou que bato ponto kkkk).

É importante se conhecer pra entender como você se organiza melhor.

No meu dia perfeito, que tudo correu bem, chego no escritório às 9h e saio entre 15h e 16h (exceto nos dias de aula ao vivo).

Como lidei: pagamentos

É tanto PIX que preciso fazer: contador, gestor de tráfego, designer, aluguel, conta de luz, resumo das lives de lançamento, DARF...

Que eu estava ficando perdida e estressada!! Sentia que estava perdendo tempo do meu dia no app do banco. O Augusto se ofereceu pra instalar o app no celular dele e funcionou por um tempo. Mas nos temos rotinas e horários completamente diferentes, nem sempre ele estava disponível pra fazer o PIX na hora que eu mandava mensagem.

Depois, eu acabava esquecendo e as coisas foram se acumulando.

Como lidei: pagamentos

Voltei o app do banco pro meu celular e passei a fazer todos os PIX e agendamentos na hora que recebia a solicitação. Se eu recebo um boleto hoje, 14/09, que vence somente no dia 25/09, eu abro o app do banco e agendo o pagamento.

Tem funcionado bem melhor! O que estava cumulando era deixar pra lembrar do pagamento perto do vencimento.

Dessa forma está funcionando melhor.

Como lidei: análise dos custos reais da empresa

Meu contador usa um sistema chamado Nibo pra ele poder ver o que entrou e o que saiu da minha conta e analisar a saúde financeira da empresa.

Só que eu tinha conta PJ no Nubank e o sistema não tinha a opção de automação pra ele, somente pra bancos tradicionais (BB, Itaú, Bradesco...)

E eu sou zeeero da contabilidade, perdia muito tempo tentando fazer a conciliação manualmente e desistia no meio do caminho. Ou seja, estava pagando o sistema pra não usar.

Como lidei: análise dos custos reais da empresa

Decidi mudar a conta PJ para o Itaú e tem sido bem melhor (apesar de ter limite de PIX por mês, fiquem atentas). A conciliação do extrato é feita de forma automática, ou seja: toda entrada e saída de dinheiro da conta vai direto pro sistema. Você só precisa entrar no site ou no app da Nibo e detalhar o que foi cada compra/recebimento.

Eu estava cadastrando bem por cima (que o Diego não me ouça kkkkk), somente "Cliente" pra receitas e "Despesas Financeiras" pra toda saída.

Como lidei: análise dos custos reais da empresa

Mas quando que os custos da empresa estavam em R\$13 mil (incluindo retiradas minhas pra poupança do apartamento e do pró-labore), passei a detalhar exatamente o que foi cada transação pra controlar melhor.

Assim, eu consigo entender direitinho o mínimo que preciso faturar pra cobrir os custos fixos e quanto me custa um faturamento de R\$50 mil, por exemplo (pois a designer e a minha equipe é custo variável).

Como lidei: entregas dos novos serviços

O monte de ideias novas que eu tenho (principalmente das 12 semanas) e o crescimento da empresa me fizeram perceber que eu precisava organizar meus PROCESSOS. Tanto de novos serviços, das 12 semanas especificamente, quanto de serviços já existentes.

Se novas pessoas chegassem na equipe, elas não fariam ideia de como as entregas são feitas e como é o fluxo (passo a passo) aqui da empresa.

Como lidei: entregas dos novos serviços

Como eu conto no curso "Método das 12 Semanas", uma das primeiras clientes do pacote é consultora de processos e me ajudou melhorar as entregas. Ela foi me orientando e eu disse "posso te contratar?"

Muito esperta que é, ela bolou uma consultoria de 10 semanas no mesmo dia e eu fui a primeira cliente dela. Ela criou um Trello PERFEITO com todos os processos de todos os meus produtos.

Tem roteiro de vendas, tem passo a passo de cada pacote, tem site... Foi impecável.

Como lidei: entregas dos novos serviços

Eu estava precisando MUITO dessa organização.

E você pode fazer em uma escala menor aí na sua casa, desde o começo da empresa. Crie um documento onde você preferir (Excel, Trello, E-mail...) com o nome de cada serviço seu. O documento tem que ser digital para outras pessoas da futura equipe acessarem.

Nele, descreva a ordem das entregas, a mensagem que você manda ao enviar cada arquivo, quantos dias entre cada entrega, por onde você envia os documentos e um FAQ.

Como lidei: entregas dos novos serviços

Exemplo:

FAQ – PERGUNTAS E RESPOSTAS CONSULTORIA 12 SEMANAS

[Por que dura 12 semanas?](#)

Porque é o tempo mínimo necessário para que você veja uma mudança no seu perfil. Antes disso, não conseguimos ver resultados expressivos. Os posts duram 12 semanas, mas o pacote tem a duração total de 14 semanas porque precisamos de 2 semanas de planejamento.

[Você agenda os posts?](#)

Sim, exceto reels que a plataforma não permite agendar. Nesse caso, você será responsável por fazer o reels e agendar e nossa equipe será responsável por:

- Criar o roteiro do reels
- Criar a capa do reels
- Revisar o reels

Para isso, ao gravar o reels, pediremos que salve ele nos rascunhos, faça o download e envie o vídeo no nosso grupo de WhatsApp para revisão.

[E os stories, você vai postar?](#)

Não, os stories devem ser postados pelo seu próprio celular, pois eles perdem a qualidade se agendados, o que não acontece com os posts. Por isso, você vai receber um calendário de stories complementar ao calendário de posts para que você saiba o que abordar nos stories em cada dia.

Como lidei: entregas dos novos serviços

Esse documento que eu mostrei foi o que a consultora criou, super bonito e profissional. Mas você pode fazer do seu jeitinho mesmo.

Eu implementei essa ideia de organizar processos aqui na empresa e funciona super bem com os meninos.

Deixo no nosso Trello e vou descrevendo o que é pra fazer em cada pacote.

Trello Áreas de trabalho Recente Marcado com estrela Modelos Criar

E Espaço de trabalho do Trello Grátis

Quadro **Empresa Carolina Lucchetti** | Espaço de trabalho do Trello | Visível à Área de trabalho | Compartilhar

Power-up do Calendário | **Power-Ups** | **Automação** | **Filtro** | **Mostrar Menu**

EQUIPE

- Delson
- Raphael
- Carol

PROCESSOS

- 12 semanas
- 12 semanas para e-commerce
- Pacote Instagram

INSIGHTS e APRENDIZADOS

- Como fazer títulos
- Introdução do texto
- Desenvolvimento

CLIENTES

- Vânia Marino (15 de set)
- Mariana Steiner (14 de set)
- Imagine Jeans (14 de set)
- Bruno e Camila Gibba (15 de set)
- Regiane Radio (15 de set)
- Renata (Irlanda) (15 de set)
- Raquel @anhembipolosjc (16 de set)

Visualizações da área de trabalho

Tabela

Calendário

Seus quadros

- Calendário Editorial
- Empresa Carolina Lucchetti**
- Felipe Brito
- Instagram Bonita por Natureza
- Modelo Método12 semanas
- Modelo TSNL
- Planos 2022

Teste o Premium gratuitamente

16°C Nublado

15:57 12/09/2022

Trello Áreas de trabalho Recente Marcado com estrela Modelos Criar

E Espaço de trabalho do Trello Grátis

Quadros Membros Configurações

Visualizações da área de trabalho Tabela Calendário

Seus quadros Calendário Editorial Empresa Carolina Lucchetti Felipe Brito Instagram Bonita por Natureza Modelo Método12 semanas Modelo TSNL Planos 2022

Teste o Premium gratuitamente

16°C Nublado

Quadro 12 semanas na lista PROCESSOS

Descrição Editar

Com a etapa do planejamento, o pacote dura 12 semanas.

Etapas após o pagamento Excluir

- 1: Briefing
- 2 dias após o briefing: Persona.
- 1 dia após a persona: Linha editorial e revisão da bio. Criar um link para o whatsapp se o cliente não tiver. Encurtar no bit.ly.
- 2 dias após a linha editorial: montar o P3D.
- 1 dia após o P3D: montar o calendário de posts do mês e sugerir stories para cada tema (inclusive os temas pessoais)
- 2 dias após o calendário de posts: enviar a semana 1 de textos. Cada semana tem 3 posts do tema principal, 1 post do tema secundário e 3 posts pessoais. Os posts pessoais sempre são aos sábados, domingos e TBT de quinta-feira. Se não tiver nenhuma recomendação especial. TODO pacote tem 4 carrosséis mensais (1 por semana do tema principal)
- 2 dias após a entrega dos textos: entrega das 4 artes semanais pela designer, 3 fotos pessoais pelo cliente e a Carol agenda dos posts.
- Toda semana o cronograma de entrega de textos e artes se repete.

Sugeridas

- Ingressar

Adicionar ao cartão

- Membros
- Etiquetas
- Checklist
- Datas
- Anexo
- Capa
- Campos Personalizados

Adicione listas suspensas, campos de texto, datas e muito mais aos seus cartões.

Iniciar teste gratuito

Power-Ups

Adicionar power-...

Automação

Adicionar um cartão

16:58 12/09/2022

16°C Nublado

15:58 12/09/2022

Como lidei: atendimento

Consultei diversas pessoas para ver o que elas achavam de delegar o atendimento e a maioria me encorajou.

Mas, como eu falei no começo da aula, continuo fazendo o atendimento. Tomei essa decisão, principalmente, por 2 motivos:

- Sinto que é um diferencial ser atendido por mim
- Não quero despersonalizar 100% a minha empresa, pois eu sou a cara dela no Insta e nas referências de pessoas indicadas (ONM principalmente)

Como lidei: atendimento

E o motivo principal: sou LEVE controladora kkkkkkk

Eu já não sou responsável pela escrita em si, se eu não souber como é o atendimento do meu cliente e como os problemas estão sendo resolvidos, acho que não vou gostar.

Talvez tenha que abrir mão disso um dia? Com certeza! Talvez muito em breve. Mas ainda não estou pronta.

Como lidei: atendimento

Porém, quando eu passei de 100 alunas e mantive a média de 20-30 clientes por mês, a loucura e o estresse chegaram pesado.

Eu não estava mais sentindo prazer em trabalhar (não romantizando, mas eu sempre fui muito mais grata do que reclamona). E eu passei a ficar reclamona por tudo. Bemmm estressada e querendo demitir todo mundo (cliente e equipe).

Estou sendo MUITO sincera com vocês.

Como lidei: atendimento

Isso afetou todo mundo: eu estava impaciente com a minha família, com meu namorado, com a minha equipe, com perguntas simples de clientes e seguidoras... Foi puxado.

Dá pra disfarçar bem no insta, mas por dentro eu estava sendo consumida pelo estresse. O que não faz NENHUM sentido racional, mas não somos somente racionais, né?

Não acho que era burnout, pois já trabalhei mais horas e fiquei mais de boa. Era estresse mesmo.

Como lidei: atendimento

O que eu fiz: coloquei um horário de atendimento no meu WhatsApp.

Deveria ter migrado para o Business? Sim, mas estou sempre com mensagem sem ler e perderia o histórico. Por enquanto estou fazendo assim! Funciona bem.

Também precisei impor limites a alguns clientes que pediam alterações imediatas (nunca tinha acontecido, aprendi a lidar agora!!). Expliquei que não era possível fazer na mesma hora e pedi mais atenção na aprovação do material. Também pedi para todas as alterações serem enviadas de uma única vez (percebi que não comunicava isso o suficiente)....

Como lidei: atendimento

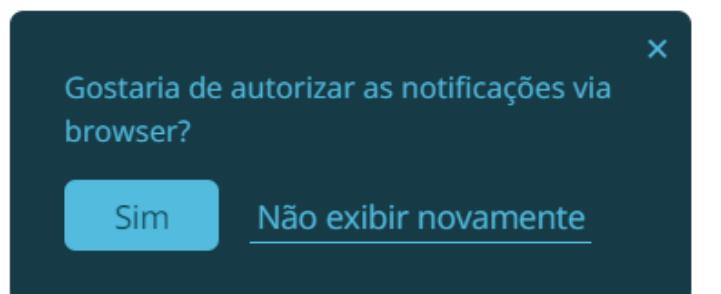
Também expliquei que alterar posts que sobem no mesmo dia é inviável. Funcionou que é uma maravilha!

Para vocês, alunas, meus amores: tive algumas reclamações em relação ao grupo de WhatsApp e ao bônus das alunas da Turma 1 (aula 1 do módulo "Profissão Social Media"). Principalmente por conta do crescimento do meu perfil e da minha visibilidade, eu perdi o "controle" de quem vira aluna.

Tem gente chegando que não me conhece direito e eu aprendi a lidar com isso também! O que eu fiz?

Como lidei: atendimento

- Enviei uma mensagem no grupo explicando o objetivo do nosso grupo de alunas e que os comunicados oficiais não são feitos por lá, nem é obrigatória a participação;
- Passei a usar os stories do perfil fechado do Instagram para avisos;
- Editei a descrição da aula 1 explicando o bônus.



Como lidei: atendimento

Percebe que 90% das reclamações são geradas pela falta de comunicação?

Estou aprendendo a deixar tudo cada vez mais claro, tanto para os clientes quanto para as alunas.

Isso evita que um lado se frustrre e que outro lado surte tentando agradar.

Estrutura atual

Então, esse foi todo o processo que eu passei pra crescer a empresa. E espero passar por muito mais pra que ela continue crescendo!!

Resumindo, atualmente essa é a minha estrutura:

Escritório

Gestor de tráfego

Web designer pra lançamento

Designer pra lançamento

Pack de templates pro meu perfil

Contador

Designer para as clientes

2 copywriters na equipe

Estrutura atual

É assim que eu dou conta de:

2 funcionários

115 alunas

20 a 30 clientes de SM por mês

Prestadores de serviço (tráfego, contabilidade e design)

Desafio da semana:

Definir a sua meta de faturamento
a partir de Janeiro/2023 e o que
você precisa mudar pra conseguir.

Precisa contratar alguém?
Comece a se programar desde já.

