Lia · RIA

01 / 05

MERCADO · BLOG DA LIA

Software ajuda você a fazer o trabalho. A Lia faz o trabalho.

O que muda quando a empresa contrata o trabalho feito, e não mais uma ferramenta.

A tese da Sequoia | Cinco papéis | 9 de novembro de 2026



NOVEMBRO DE 2026

Para empresas com software de sobra e trabalho parado

lia.im/blog

Quase toda empresa já tem software de sobra: CRM, agenda, sistema de cobrança, planilha, ERP. E o trabalho continua lá, esperando alguém abrir a tela. O cliente que chamou às 22h espera até de manhã. O boleto vence sem lembrete. O card fica parado no funil. O software guardou tudo, mas ninguém fez.

SEÇÃO 1

A conta da Sequoia

Em março de 2026, a Sequoia publicou *Services: The New Software*, de Julien Bek. A conta que abre o texto: nos Estados Unidos, para cada dólar gasto em software, seis vão para serviços. O exemplo é a contabilidade. Uma empresa paga cerca de US$ 10 mil por ano pelo QuickBooks e US$ 120 mil ao contador que fecha os livros.

Daí sai a tese: *um copiloto vende a ferramenta; um autopiloto vende o trabalho.* O copiloto ajuda o profissional, que continua fazendo. O autopiloto entrega o resultado. E quem entrega o resultado disputa o orçamento maior, o dos seis dólares.

Software ajuda você a fazer o trabalho. A Lia faz o trabalho.

A Lia não é mais uma tela para a equipe operar. Ela começa, faz e entrega.

SEÇÃO 2

Ferramenta ou trabalho feito: três perguntas

Para saber se uma solução ajuda a fazer ou faz o trabalho, vale perguntar:

1. **Quem começa?** O software espera alguém abrir. A Lia começa sozinha: responde o cliente que chamou fora do horário, confere logo cedo o que venceu e o que foi pago, e no fim do dia revisa o que ficou pendente.
2. **Quem aperta o último botão?** No software, o passo final é seu. A Lia vai até o fim: responde, registra no CRM, gera a cobrança e manda o link ao cliente. Quando o passo é sensível, ela prepara tudo e pede o Sim do dono pelo WhatsApp, com botões, antes de executar.
3. **O que chega no fim?** O software entrega uma tela cheia de dados. A Lia entrega o resultado: o cliente atendido, a cobrança enviada, a nota no CRM, o documento pronto para revisão.

SEÇÃO 3

O trabalho que a Lia faz hoje, em cinco papéis

A Lia trabalha em cinco papéis, no WhatsApp oficial da empresa e nos sistemas que ela já usa: CRM, financeiro e pasta de documentos.



Atendente, Assistente administrativa, Assistente financeira, Redatora, Controller e a empresa que ela opera

Papel	O trabalho
Atendente	Atende os clientes no WhatsApp oficial da empresa, a qualquer hora; retoma a conversa que esfriou; lembra o cliente da reunião 24 horas e 2 horas antes, para ele não faltar
Assistente administrativa	Mantém o CRM em dia (contato, tarefa, etapa do funil, nota) e guarda o documento na pasta do cliente
Assistente financeira	Confere o que venceu e o que foi pago, gera o Pix ou o boleto e manda o link, e propõe ao dono a campanha de cobrança dos atrasados
Controller	Revisa o dia: o que foi prometido e não entregue, o card parado, o documento sem retorno. Aponta com a correção pronta e não mexe sozinha
Redatora	Redige contratos, procurações e declarações a partir dos modelos da casa e deixa o documento pronto para revisão

O dono também pede relatórios do jeito que falaria com alguém da equipe: "toda segunda às 8h, me manda o funil". A Lia programa e entrega no horário.

SEÇÃO 4

Inteligência e julgamento: o que fica com a equipe

O texto da Sequoia separa dois tipos de trabalho. *Inteligência* é o que segue regra: responder a dúvida que já tem resposta, lembrar o cliente do compromisso, cobrar a parcela vencida, conferir se o pagamento entrou. *Julgamento* é o que pede experiência: dar o desconto, abrir a exceção, decidir o próximo passo com o cliente difícil.

A Lia faz a parte de inteligência, que é a maior parte da rotina, e devolve o julgamento para quem decide:

- **Saída de dinheiro e campanha de cobrança** só com o Sim do dono, pedido pelo WhatsApp a cada vez.
- **A revisão do dia aponta, não corrige.** A correção vem pronta para alguém da equipe executar.
- **Documento é minuta** até alguém da equipe revisar.
- **Na dúvida, ela pergunta** antes de agir.

A Sequoia diz ainda que o julgamento de hoje vira a inteligência de amanhã. Na Lia, isso acontece quando o dono ensina: a exceção que ele já decidiu vira uma regra combinada, e da próxima vez ela segue a regra.

SEÇÃO 5

Por onde começar: pelo que você já terceiriza

Para a Sequoia, a porta de entrada é a tarefa terceirizada. Já existe orçamento para ela, e a empresa já aceitou que outra pessoa faça. Na prática, vale olhar para três lugares:

- **O atendimento** que fica com uma secretária remota, ou que ninguém responde à noite e no fim de semana.
- **A cobrança** que depende de alguém lembrar de mandar o boleto.
- **A conferência** que ninguém tem tempo de fazer: o CRM desatualizado, o cliente que ninguém lembrou da reunião.

Comece por um trabalho, acompanhe por algumas semanas e amplie.

SEÇÃO 6

Onde a Lia trabalha hoje

A Lia começou pelo jurídico, um nicho de alta exigência para quem atende pelo WhatsApp: sigilo, prazos e as regras da OAB. Hoje são 150+ empresas com a Lia trabalhando, e a RIA soma 3.500+ escritórios e advogados atendidos desde 2023.

Para outras áreas, como clínicas, contabilidades, imobiliárias, corretoras, agências, comércio e educação, há uma lista de espera em lia.im.

SEÇÃO 7

Perguntas frequentes

Qual a diferença entre a Lia e um software de atendimento?

O software de atendimento organiza a conversa para alguém da equipe responder. A Lia responde, cobra, registra e lembra, e chama a equipe quando a decisão é dela.

O que a Lia faz sem pedir autorização?

O que segue a regra combinada: responder o que já tem resposta, lembrar, registrar no CRM. Saída de dinheiro e campanha de cobrança só com o Sim do dono, a cada vez.

E a minha equipe?

Fica com o julgamento: o cliente difícil, a negociação, a exceção, a decisão. A rotina que segue regra passa para a Lia.

Por onde eu começo?

Pelo trabalho que a empresa já terceiriza ou que hoje fica sem ser feito por falta de tempo, como o atendimento fora do horário, a cobrança e o lembrete de reuniões.

A Lia trabalha na minha área?

Hoje a Lia é contratada por escritórios de advocacia. Para outras áreas, há lista de espera em lia.im.

FONTES

1. Julien Bek, Services: The New Software. Sequoia Capital, 5 de março de 2026.
   sequoiacap.com/article/services-the-new-software
2. Lia: lista de espera de outras áreas.
   lia.im/#lista-espera



Quer ver a Lia fazendo o trabalho?

Escritório de advocacia: fale com a gente pelo WhatsApp e marque uma demonstração. Outras áreas: lista de espera. lia.im