Impulse.

GRÁTIS

MARKETING E VENDAS

Orçamento que Fecha

monte, envie e acompanhe até o sim

O que todo orçamento precisa ter (inclusive o que o CDC exige), como apresentar o preço com opções e como acompanhar até a resposta.

O CAMINHO EM 3 PASSOS

1 montar → 2 enviar → 3 fechar

✓ Grátis ✓ Planilha pronta ✓ Linguagem simples

PDF · XLSX · Coleção Impulse G10

1ª edição, gratuita

COLEÇÃO IMPULSE · G10 · 1ª EDIÇÃO, GRATUITA · OUTUBRO DE 2026

Sumário

> Quem presta serviço ou vende sob encomenda passa boa parte do tempo fazendo orçamentos, e muitos nunca recebem resposta. Este guia mostra o que um orçamento precisa ter (inclusive o que a lei exige), como apresentar o preço, como enviar e, principalmente, como acompanhar até o sim ou o não.

01 O orçamento é uma peça de venda

02 O que todo orçamento precisa ter

03 O preço: calcular, apresentar e dar opções

04 Enviar do jeito certo

05 Acompanhar até a resposta

06 Controle dos orçamentos e o que ele ensina

07 IA para escrever mais rápido

08 Próximo passo

A Anexos: modelo de orçamento, mensagens de acompanhamento e checklist

Material incluído: **modelo-de-orcamento.xlsx** (orçamento com totais automáticos e controle de orçamentos), na página do ebook. Referências ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) são orientações gerais, não aconselhamento jurídico.

CAPÍTULO 1

O orçamento é uma peça de venda

> Para o cliente, o orçamento é o primeiro contato com o seu trabalho. Um orçamento claro, completo e bem apresentado transmite exatamente o que ele quer comprar: segurança.

Muitos orçamentos se perdem por motivos que nada têm a ver com o preço:

- **Demorou para chegar.** Enquanto você calculava, o cliente fechou com quem respondeu antes.
- **Não explicou o que está incluído.** Diante de dois valores, o cliente escolhe o menor, sem saber que o outro incluía material, garantia ou limpeza.
- **Ninguém perguntou depois.** O cliente ficou de pensar, esqueceu, e você não voltou a falar.

Este guia ataca os três: um modelo que acelera a montagem (capítulos 2 e 3), uma forma de apresentar que deixa claro o valor (capítulo 4) e um acompanhamento com dia marcado (capítulo 5).

CAPÍTULO 2

O que todo orçamento precisa ter

> Além de ajudar a vender, o orçamento tem regras. Para prestação de serviços a consumidores, o Código de Defesa do Consumidor diz o que ele deve informar e por quanto tempo vale.

2.1 O que diz o artigo 40 do CDC

- O fornecedor de serviço deve entregar **orçamento prévio** discriminando o valor da mão de obra, dos materiais e equipamentos, as condições de pagamento e as datas de início e término do serviço.
- **Validade:** salvo estipulação em contrário, o valor orçado vale por **dez dias**, contados do recebimento pelo consumidor.
- Depois de **aprovado**, o orçamento obriga as duas partes e só pode ser alterado por livre negociação.
- O consumidor não responde por custos de serviços de terceiros que não estavam previstos no orçamento.

E o artigo 39 considera prática abusiva executar serviços sem orçamento prévio e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as práticas anteriores entre as partes.

2.2 Os blocos de um orçamento completo

#	Bloco	O que escrever
1	Identificação	Sua empresa (nome, CNPJ, contato) e o cliente; número e data do orçamento.
2	O que será feito	Descrição do serviço ou produto em linguagem que o cliente entende, com o resultado esperado.
3	Itens e valores	Mão de obra, materiais e equipamentos separados, com quantidade, valor unitário e total.
4	O que não está incluído	Tudo o que o cliente poderia supor que está: retirada de entulho, pintura final, frete, instalação.
5	Prazos	Data de início e de término, ou prazo de entrega, e do que dependem.
6	Pagamento	Formas, parcelas, sinal, datas.
7	Validade	Por quanto tempo o valor vale. Sem prazo escrito, valem os dez dias do CDC.

8	Garantia e condições	Garantia do serviço, como pedir assistência, o que pode alterar o valor (por exemplo, um problema oculto descoberto na execução, com nova aprovação do cliente).
9	Aprovação	Como o cliente aprova: assinatura, resposta por escrito no WhatsApp ou e-mail, pagamento do sinal.

GUARDE A APROVAÇÃO

Peça que o cliente aprove por escrito, mesmo que seja um "aprovado" no WhatsApp, e guarde junto do orçamento. Se houver mudança durante o serviço, faça um orçamento complementar e peça nova aprovação antes de executar.

ESTADO DE VALIDAÇÃO

Artigos 39 (inciso VI) e 40 da Lei nº 8.078/1990, conforme a redação conhecida pela Impulse e reproduções consultadas em 16/10/2026; confira a versão compilada no Planalto. Vendas entre empresas seguem regras diferentes do CDC.

CAPÍTULO 3

O preço: calcular, apresentar e dar opções

> O valor do orçamento sai da conta de custos, não do "quanto o cliente aguenta". A forma de apresentar é que faz o cliente entender por que vale.

3.1 Calcular

Para chegar ao valor mínimo de cada serviço (custo da sua hora, materiais, impostos, taxas e lucro), use o guia gratuito **Quanto Cobrar**, desta coleção. O orçamento nunca deve sair abaixo desse mínimo.

3.2 Separar e explicar

Mão de obra e material separados mostram ao cliente o que ele está pagando e cumprem o CDC. Uma linha curta de explicação em cada item vale mais do que um desconto: "Fiação 2,5 mm, padrão para tomadas de cozinha" diz por que o material custa o que custa.

3.3 Três opções

Quando fizer sentido, ofereça três versões do mesmo trabalho:

Opção	O que inclui	Para quem
Essencial	O mínimo que resolve o problema.	Quem decide pelo preço.
Recomendada	O que você faria na sua própria casa ou empresa.	A maioria.
Completa	Com extras: acabamento superior, garantia estendida, manutenção.	Quem quer tranquilidade.

Opções transformam a pergunta do cliente de "fecho ou não?" em "qual delas?". Calcule cada uma com a mesma conta de custos; nenhuma pode ficar abaixo do mínimo.

3.4 Descontos

Se for dar desconto, troque por algo: pagamento à vista ou por Pix, sinal maior, data mais flexível para você. Desconto sem contrapartida ensina o cliente a pedir desconto sempre.

CAPÍTULO 4

Enviar do jeito certo

> Um orçamento perfeito enviado tarde perde para um razoável enviado rápido. E um PDF solto, sem explicação, perde para uma conversa.

4.1 Rapidez

- Combine com o cliente quando ele vai receber ("até amanhã às 12h") e cumpra.
- Se precisar de visita técnica, marque já na primeira conversa.
- Use o modelo da planilha: preencher itens leva minutos.

4.2 Formato

Envie em PDF, com a sua marca, número e data. O modelo de planilha pode ser salvo em PDF direto pelo Excel ou pelo Google Planilhas (Arquivo › Baixar › PDF). Evite foto de papel escrito à mão: ela é difícil de ler e de guardar.

4.3 Explique em poucas palavras

Junto com o PDF, mande uma mensagem curta ou um áudio de até um minuto: o que você recomendou e por quê, qual opção indica e o próximo passo. Melhor ainda: apresente numa ligação ou visita e envie o PDF depois.

EXEMPLO FICTÍCIO · MENSAGEM DE ENVIO

"Oi, Marina! Segue o orçamento da reforma do banheiro. Fiz três opções; a que eu recomendo é a do meio, porque troca também o registro, que está com vazamento. O valor vale por 10 dias. Posso te ligar amanhã às 10h para tirar dúvidas?"

CAPÍTULO 5

Acompanhar até a resposta

> "Vou pensar" quase sempre quer dizer "tenho uma dúvida que não falei" ou "esqueci". Um acompanhamento educado, com data marcada, resolve os dois.

5.1 A régua de acompanhamento

Quando	O que fazer	Objetivo
Dia 1	Confirmar que recebeu e se ficou alguma dúvida.	Abrir a conversa.
Dia 3	Oferecer ajuda para decidir: comparar opções, ajustar algo.	Descobrir a objeção.
Dia 7	Lembrar a validade e perguntar se ainda faz sentido.	Pedir uma resposta.
Depois da validade	Encerrar com educação e deixar a porta aberta.	Registrar o resultado.

As mensagens prontas estão no Anexo B. Ajuste os dias ao seu negócio: em reformas, o cliente costuma decidir em semanas; em consertos, em horas.

5.2 Quando o cliente diz não

Pergunte, sem insistir, o motivo: "Para eu melhorar meus orçamentos, posso perguntar o que pesou na decisão?". Anote no controle (capítulo 6). Um "não" com motivo vale mais do que um "vou pensar" eterno.

5.3 Não exagere

Três contatos depois do envio são suficientes. Mais do que isso incomoda. Se o cliente pedir para não receber mais mensagens, respeite e registre.

CAPÍTULO 6

Controle dos orçamentos e o que ele ensina

> Uma lista simples de orçamentos, com o resultado de cada um, mostra quanto você vende de verdade, em quanto tempo, e por que perde.

Coluna	O que vai
Número e data	Do orçamento.
Cliente	Nome ou código (a planilha não precisa de telefone).
Serviço	Tipo de trabalho.
Valor	Da opção enviada ou recomendada.
Origem	Indicação, Instagram, Google, anúncio, cliente antigo.
Próximo contato	Data da próxima ação da régua.
Situação	Enviado, Em negociação, Ganho, Perdido.
Motivo da perda	Preço, prazo, fechou com outro, desistiu, sem resposta.

6.1 Três números do mês

Taxa de fechamento = Orçamentos ganhos ÷ Orçamentos com resposta final

- **Taxa de fechamento por origem:** mostra de onde vêm os clientes que fecham.
- **Tempo até a resposta:** quantos dias, em média, entre o envio e o sim ou o não.
- **Motivo de perda mais comum:** se for preço, reveja a apresentação e as opções antes de baixar o valor; se for prazo, a agenda.

A aba Controle da planilha calcula a taxa de fechamento e destaca os orçamentos com contato vencido.

CAPÍTULO 7

IA para escrever mais rápido

> A parte mais demorada de um orçamento costuma ser escrever a descrição do serviço de forma clara. Um assistente de IA ajuda, desde que você dê os fatos.

```
[cole a Ficha do Negócio, se tiver — guia gratuito G2]

Escreva a descrição de um orçamento para o cliente final, em linguagem simples,
com no máximo 120 palavras, explicando o que será feito e o resultado esperado.
Depois, liste o que NÃO está incluído.

Use somente estas informações. Não invente materiais, prazos nem garantias:
Serviço: [ex.: troca da fiação da cozinha e instalação de 4 tomadas]
Materiais: [...]
Prazo: [...]
Garantia: [...]
Não incluído: [...]
```

Revise sempre: a IA pode acrescentar promessas ("acabamento perfeito") que você não quer assinar. Não coloque dados pessoais do cliente no pedido; o nome entra só no documento final.

CAPÍTULO 8

Próximo passo

> O controle de orçamentos é o começo de um funil de vendas. Quando os contatos crescem, ele precisa de etapas, rotina e indicadores.

O ebook **Funil de Vendas no WhatsApp**, da Impulse, organiza todo o caminho do primeiro contato ao pós-venda: etapas, listas do WhatsApp Business, planilha de funil, qualificação, acompanhamento e indicadores semanais.

Está na Biblioteca de Ebooks: impulsedigital.net.br/biblioteca.

ANEXO A

Modelo de orçamento

Orçamento nº / data	[0001] — [dd/mm/aaaa]
Empresa	[nome, CNPJ, telefone, e-mail]
Cliente	[nome, endereço do serviço]
O que será feito	[descrição e resultado esperado]
Mão de obra	[itens, quantidade, valor]
Materiais e equipamentos	[itens, quantidade, valor unitário, total]
Não incluído	[lista]
Prazo	[início e término; do que dependem]
Pagamento	[formas, sinal, parcelas, datas]
Validade	[ex.: 10 dias a partir do recebimento]
Garantia e condições	[garantia; alterações só com nova aprovação]
Aprovação	[assinatura ou "aprovado" por escrito, com data]

A versão em planilha calcula os totais de cada opção automaticamente.

ANEXO B

Mensagens de acompanhamento

Dia 1	"Oi, [nome]! Conseguiu ver o orçamento? Se tiver qualquer dúvida sobre as opções, me fala que eu explico."
Dia 3	"Oi, [nome], tudo bem? Se quiser, posso ajustar alguma coisa no orçamento: prazo, forma de pagamento ou o que entra em cada opção."
Dia 7	"Oi, [nome]! Passando para lembrar que o valor do orçamento vale até [data]. Ainda faz sentido para você?"
Encerramento	"Oi, [nome]. Como não tivemos retorno, vou encerrar este orçamento por aqui. Quando precisar, é só chamar que faço um novo. Obrigado pela confiança!"
Motivo da perda	"Obrigado por avisar, [nome]. Para eu melhorar, posso perguntar o que pesou na decisão?"

ANEXO C

Checklist antes de enviar

- [ ] Valor acima do mínimo calculado (guia *Quanto Cobrar*).
- [ ] Mão de obra e materiais separados.
- [ ] O que não está incluído, escrito.
- [ ] Prazos de início e término.
- [ ] Condições de pagamento.
- [ ] Validade escrita.
- [ ] Forma de aprovação.
- [ ] Data do primeiro acompanhamento marcada no controle.