BMDIGITAL SERVICES

Autoavaliação de Negócio e Estrutura

Trinta situações do dia a dia de quem tem um negócio. Marcas as que te acontecem e, em dez minutos, ficas a ver onde é que o teu tempo está a desaparecer.

6 áreas do negócio, das mais decisivas às mais esquecidas

30 situações concretas para marcar, sem vaguidade

10 minutos, com caneta ou no ecrã

Como usar este guia

Lê cada situação e marca com que frequência te acontece. Responde pelos **últimos 30 dias**, não pelo que pretendes mudar. A utilidade deste exercício é directamente proporcional à tua honestidade a preenchê-lo.

0	1	2
Não, isso não me acontece.	Às vezes acontece.	Sim, acontece-me com frequência.

> Nota importante: mais pontos indicam mais atrito declarado. Cada 2 é uma pista a investigar. Este exercício não é um diagnóstico validado nem prova de que automatizar seja a melhor solução.

No fim de cada área, soma os cinco valores (máximo 10 por área). Depois soma as seis áreas para o total, de 0 a 60. Nas páginas finais encontras pistas para interpretar as respostas e escolher uma prioridade a investigar.

1 Oferta e posicionamento

Quando a oferta não está clara para ti, cada conversa recomeça do zero.

	0	1	2
Explico o que faço de maneira diferente conforme a pessoa que tenho à frente.	☐	☐	☐
Recebo pedidos de trabalho que não são bem o que eu quero fazer.	☐	☐	☐
Discuto preço quase sempre antes de fechar.	☐	☐	☐
Faço orçamentos à medida praticamente de cada vez.	☐	☐	☐
Já perdi clientes que não perceberam bem o que estavam a comprar.	☐	☐	☐

Subtotal área 1 (0–10) ☐

O que te ocorreu ao responder:

2 Aquisição de clientes

Sem caminho definido, cada cliente novo é sorte e não sistema.

	0	1	2
Não sei dizer de onde veio o meu último cliente sem ir procurar.	☐	☐	☐
Quando não há indicações, não entram contactos novos.	☐	☐	☐
Pessoas interessadas escrevem-me e ficam sem resposta durante dias.	☐	☐	☐
Não faço seguimento de quem pediu orçamento e nunca mais respondeu.	☐	☐	☐
Já perdi negócios por ter respondido tarde.	☐	☐	☐

Subtotal área 2 (0–10) ☐

O que te ocorreu ao responder:

3 Entrega e experiência do cliente

É aqui que se perde mais tempo sem dar por isso.

	0	1	2
Respondo às mesmas perguntas por WhatsApp ou email várias vezes por semana.	☐	☐	☐
Os clientes perguntam-me “e agora, o que acontece a seguir?”.	☐	☐	☐
Explico o processo de raiz a cada cliente novo.	☐	☐	☐
Ando atrás de clientes para me enviarem informação ou material.	☐	☐	☐
Só percebo que um cliente ficou insatisfeito quando ele desaparece.	☐	☐	☐

Subtotal área 3 (0–10) ☐

O que te ocorreu ao responder:

4 Estrutura e operação

A diferença entre ter um negócio e ter um emprego que não larga.

	0	1	2
Copio informação de uma ferramenta para outra à mão.	☐	☐	☐
Quando alguém marca, confirma ou paga, tenho de fazer algo manualmente a seguir.	☐	☐	☐
Trabalho à noite ou ao fim de semana para pôr a operação em dia.	☐	☐	☐
Se estiver duas semanas fora, há coisas que simplesmente param.	☐	☐	☐
Tenho tarefas que faço sempre igual e sempre a começar do zero.	☐	☐	☐

Subtotal área 4 (0–10) ☐

O que te ocorreu ao responder:

5 Retenção e recorrência

Clientes anteriores podem ter novas necessidades, quando a continuidade faz sentido para ambas as partes.

	0	1	2
Todos os meses começo do zero à procura de facturação.	☐	☐	☐
Não falo com um cliente antigo desde que o trabalho acabou.	☐	☐	☐
Não tenho nada para vender a quem já me comprou.	☐	☐	☐
Não sei quantos clientes voltaram no último ano.	☐	☐	☐
Quando um cliente deixa de aparecer, não sei porquê.	☐	☐	☐

Subtotal área 5 (0–10) ☐

O que te ocorreu ao responder:

6 Dados e decisão

Sem números, cada decisão é uma aposta.

	0	1	2
Para saber quanto facturei no mês passado, tenho de ir somar.	☐	☐	☐
Decido pelo que sinto, não pelo que os números dizem.	☐	☐	☐
Não sei qual dos meus serviços dá mais lucro.	☐	☐	☐
Não tenho um momento marcado no calendário para olhar para os números.	☐	☐	☐
Descubro problemas tarde, quando já custaram dinheiro.	☐	☐	☐

Subtotal área 6 (0–10) ☐

O teu nível de atrito

SOMA DAS SEIS ÁREAS

Total _____ de 60 pontos

PONTOS	LEITURA INICIAL	PISTAS PARA INVESTIGAR
0–12	**Pouco atrito relatado**	Relataste pouco atrito neste exercício. Revê os pontos assinalados e confirma se alguma tarefa concreta merece atenção.
13–28	**Alguns sinais de atrito**	Relataste algum atrito. Escolhe um ou dois pontos frequentes e investiga a causa antes de decidir o que mudar.
29–44	**Vários sinais de atrito**	Vários sinais de atrito. Prioriza pelo impacto e avalia se convém clarificar, simplificar ou automatizar o processo.
45–60	**Atrito frequente em várias áreas**	Relataste atrito frequente em várias áreas. Começa pela situação com maior impacto e define um primeiro passo viável, sem tentar mudar tudo de uma vez.

A área com mais pontos merece investigação. Cruza a frequência com tempo gasto, impacto e esforço. Antes de escolher uma solução, valida necessidade, acessos, custos e viabilidade. Trabalha uma prioridade de cada vez.

Próximo passo, por área

A TUA ÁREA MAIS PONTUADA	COMEÇA POR AQUI
1 · Oferta e posicionamento	Resume a oferta: para quem é, o que resolve e o que a pessoa recebe. Testa se é clara para alguém de fora. Cria um orçamento-tipo, adaptando o âmbito e os limites a cada caso.
2 · Aquisição de clientes	Lista os últimos dez clientes e a origem de cada um. Avalia uma confirmação de recepção e um seguimento relevante para quem pediu orçamento, respeitando preferências de contacto.
3 · Entrega e experiência	Regista as perguntas repetidas. Prepara respostas claras ou uma página de apoio e explica os próximos passos ao cliente. Automatiza apenas quando fizer sentido; se usares IA, define revisão humana.
4 · Estrutura e operação	Regista tarefas repetidas, tempo gasto e impacto. Antes de ligar ferramentas, verifica acessos, custos, risco e viabilidade. Considera simplificar o processo e testa uma mudança de cada vez.
5 · Retenção e recorrência	Avalia se há uma necessidade contínua entre clientes anteriores. Só propõe recorrência se fizer sentido para ambas as partes.
6 · Dados e decisão	Escolhe três números: facturação, contactos novos, clientes que voltaram. Trinta minutos por mês no calendário para olhar para eles. Recorrente, não pontual.

A decisão que tomo depois deste exercício

Escreve-a agora, enquanto o resultado ainda está fresco. Uma frase chega, desde que comece por um verbo.

BMDigital Services: soluções digitais para simplificar processos, ligar ferramentas e reduzir tarefas manuais, com testes e documentação.
Este guia orienta a reflexão; não valida um diagnóstico ou ganhos. Conversa sobre o teu resultado:
bruno@bmdigitalservices.com | bmdigitalservices.com