

O Que Automatizar Primeiro

Uma folha de trabalho para encontrar as tarefas que te comem o tempo e decidir a ordem de as sistematizar.

PARA

Pequenos negócios em Portugal

EDIÇÃO

11 de agosto de 2026

Porquê fazer este mapeamento?

A tendência natural é comprar a ferramenta primeiro e perceber o que fazer com ela depois. O resultado habitual: subscrições que ficam por usar, processos que se tornaram mais rápidos mas não mais sensatos, e a sensação de que a automação não está a funcionar como prometia.

O critério vem antes da ferramenta. Esta folha de trabalho dá-te esse critério: ajuda-te a listar as tarefas que se repetem, a identificar quais valem a pena sistematizar e em que ordem, e a fazer a pergunta que a maioria das pessoas salta.

Leva entre vinte e trinta minutos a preencher. Vale a pena fazer antes de comprar ou configurar seja o que for.

Passo 1 — Lista as tarefas que se repetem

Pensa na última semana de trabalho. Quais foram as tarefas que fizeste mais de uma vez, ou que sabes que voltarão a aparecer da mesma forma na semana que vem?

Não filtres por importância. Anota tudo o que for repetido e previsível, desde responder a mensagens com a mesma informação até gerar orçamentos, atualizar uma folha de cálculo ou confirmar marcações.

Tarefa	Vezes por semana	Minutos por vez	Exige o teu critério? (S/N)

Dica para a coluna "Exige o teu critério?": uma tarefa exige o teu critério quando a decisão certa muda consoante o contexto, o cliente ou a situação, e tu és a pessoa que consegue avaliar essa diferença. Responder a uma pergunta que te fazem sempre da mesma forma não exige critério. Definir os termos de um projeto novo exige.

Passo 2 — Calcula o peso real de cada tarefa

Para cada tarefa da tua lista, calcula o tempo total por semana:

Tempo total = Vezes por semana × Minutos por vez

Depois usa esta matriz para perceber onde cada tarefa cai:

EXIGE CRITÉRIO?

NÃO SIM

ALTA PRIORITÁRIA CLARIFICA
FREQUÊNCIA Primeira a e simplifica
sistematizar o processo

< \$

BAIXA Avaliar se Mantém como
FREQUÊNCIA devia está; revê
existir quando cresce

4

Regra geral: **alta frequência + não exige critério = primeira a sair das tuas mãos**. É aqui que o teu tempo tem menos valor e onde um sistema mais simples resolve.

As tarefas de alta frequência que exigem critério não desaparecem; o que muda é como as organizas. Um processo claro poupa-te de reinventar a abordagem sempre que a tarefa volta.

As tarefas de baixa frequência raramente justificam o esforço de montar um sistema. O tempo de configurar é quase sempre maior do que o tempo de fazer quando chega.

Passo 3 — A pergunta de filtro

Antes de passares à solução, faz esta pergunta a cada tarefa da lista:

Esta tarefa devia sequer existir?

Há tarefas que existem por inércia. Nasceram quando o negócio era diferente, nunca foram questionadas, e continuam a consumir tempo por hábito, não por necessidade. Confirmações que o cliente não precisa de receber. Relatórios que ninguém usa. Passos intermédios que existem porque "foi sempre assim".

Automatizar uma tarefa que não devia existir é fazê-la mal mais depressa. O resultado é um processo inútil a correr sozinho em vez de uma pessoa a perder tempo com ele. A diferença não é assim tão grande.

Por isso, antes de sistematizar, passa por este filtro:

Pergunta	Se a resposta for "não"
Esta tarefa contribui para o serviço ao cliente, para a receita, ou para o funcionamento do negócio?	Elimina
Pode ser resolvida de forma completamente diferente e mais simples, sem um sistema?	Simplifica primeiro
Exige mesmo que sejas tu a fazê-la, ou exige apenas informação que tu tens?	Sistematiza ou delega

Só o que sobrar depois deste filtro vale a pena sistematizar ou automatizar.

Passo 4 — Para as 3 tarefas prioritárias: o que fazer a seguir

Escolhe as três tarefas que têm maior peso (tempo total por semana) e que passaram o filtro do passo 3. Para cada uma, define uma ação concreta:

Tarefa prioritária	Peso (min/semana)	Ação
1.		Eliminar Simplificar Sistematizar Delegar
2.		Eliminar Simplificar Sistematizar Delegar
3.		Eliminar Simplificar Sistematizar Delegar

Eliminar: a tarefa desaparece sem consequências visíveis. Experimenta parar de a fazer durante duas semanas antes de a automatizar.

Simplificar: a tarefa existe mas pode ser resolvida com muito menos passos. Uma FAQ bem construída, uma mensagem-padrão, ou um formulário simples resolvem antes de qualquer ferramenta.

Sistematizar: a tarefa fica, mas o processo fica documentado e previsível. Qualquer ferramenta de automação funciona melhor sobre um processo claro do que sobre um processo improvisado.

Delegar: a tarefa não exige que sejas tu. Pode ir para um colaborador, para um freelancer, ou para um cliente (quando é o cliente quem tem a informação e pode agir diretamente).

Exemplo trabalhado — Diana, personal trainer

A Diana tem 30 anos, trabalha com clientes individuais e em grupos pequenos, e gere a agenda pelo telemóvel.

Mapeamento da semana:

Tarefa	Vezes por semana	Minutos por vez	Exige critério?
Responder a remarcações de sessões	6	15	N
Enviar planos de treino após avaliação	2	40	S
Confirmar presenças em grupo	3	10	N
Registar pagamentos recebidos	5	8	N
Avaliar clientes novos	2	45	S
Responder a perguntas sobre preços e disponibilidade	4	12	N

Peso calculado (min/semana):

Tarefa	Peso
Remarcações	90 min
Planos de treino	80 min
Confirmar presenças	30 min
Registar pagamentos	40 min
Avaliações	90 min
Preços e disponibilidade	48 min

Filtro de existência:

Remarcações: existe por necessidade (clientes têm imprevistos). Mas o que a tarefa exige é acesso à disponibilidade da Diana, não a Diana em cada passo. Passa no filtro, mas com uma nota: a tarefa não exige critério, exige visibilidade.

Confirmar presenças: a Diana percebeu que confirmava presenças em grupos onde 90% das pessoas aparecia sempre. O passo intermédio não acrescentava informação útil. Candidata a eliminar: experimentou parar de confirmar e nenhum cliente reclamou.

Preços e disponibilidade: sempre a mesma informação, reformulada para pessoas diferentes. Não exige a Diana. Exige uma página com respostas claras e um link para marcação.

Três prioritárias e ação:

Tarefa	Peso	Ação
Remarcações (90 min/sem)	90 min	Sistematizar: sistema de marcação com visibilidade de agenda
Avaliações (90 min/sem)	90 min	Simplificar: formulário de recolha antes da sessão para não começar do zero
Planos de treino (80 min/sem)	80 min	Sistematizar: biblioteca de templates base com personalização por cima

Resultado depois de aplicar as três ações: a Diana estimou uma poupança de duas a três horas por semana. O tempo de configurar os sistemas foi recuperado em menos de um mês.

O que importa na sequência da Diana é a lógica, mais do que a ferramenta específica que usou: identificar por frequência e impacto, confirmar o que a tarefa realmente exige, e só depois encontrar o sistema mais simples que resolve.

Uma nota sobre IA

Se algumas destas tarefas envolvem texto (rascunhos de resposta a perguntas frequentes, síntese de notas, primeiras versões de comunicações), ferramentas de IA podem entrar aqui como camada adicional. O critério não muda: a IA resolve bem o que tem variação suficiente para um sistema rígido não funcionar, mas padrão suficiente para que o resultado seja útil com revisão por cima.

O módulo de automações e IA do Elevate cobre exatamente este terreno: como identificar os pontos de alavancagem no teu negócio, como ligar partes do teu processo com ferramentas como Make ou Zapier, e quando a IA entra como camada sobre esse trabalho. O foco é o critério de operações, antes das ferramentas.

Próximo passo

Com as tuas três tarefas prioritárias identificadas, o trabalho a seguir é no módulo de Operações do Elevate, onde constróis o processo antes de qualquer sistema, e defines quando e como usar automação no teu contexto específico.

Se ainda não fizeste o diagnóstico gratuito, começa por aí. Dá-te uma leitura clara de onde o teu negócio está e onde estão os pontos que mais valem a pena trabalhar a seguir.

Faz o diagnóstico gratuito em elevateclub.pt

— Elevate Club | elevateclub.pt

PRÓXIMO PASSO

*Sabes **fazer**. Falta-te **gerir**.*

Este guia é parte da gestão que aprendes no ELEVATE. Faz o diagnóstico gratuito em cerca de 8 minutos: 25 perguntas, sem criar conta. Sais com uma leitura de 5 áreas-chave e um plano de 6 meses para o teu negócio.

FAZ O DIAGNÓSTICO
elevateclub.pt/diagnostico