SKYLINE BOOKS · REVISÃO TRIMESTRAL DE NEGÓCIO

O T3 fechou com $647K de MRR — o crescimento manteve-se, o suporte não.

Resultados de julho a setembro, os dois fatores que nos atrasam e os quatro compromissos para o T4.

MRR	$647K
CLIENTES PAGANTES	4,850
CHURN MENSAL	1.4%
CAC	$340

O QUE VAMOS ABORDAR

Quatro perguntas, por ordem: como correu, o que funcionou, o que está bloqueado e o que fazemos a seguir.

01 **O trimestre em cinco números**
Clientes, MRR, churn, CAC — T2 face ao T3.

02 **De onde veio o crescimento**
Novos clientes por mês, e a queda de agosto.

03 **Dois motores que estão a funcionar**
Faturação automática em 62%; referências em 35%.

04 **Dois problemas que assumimos**
Uma primeira resposta de 9 horas; médias empresas estagnadas em 12%.

05 **O plano do T4 e os pedidos aos responsáveis**
Três contratações para o suporte, um plano para médias empresas, formulários fiscais.

06 **O que pedimos que aprovem**
A meta de $730K de MRR para o T4 e o caminho até lá.

DECISÃO NECESSÁRIA NO DIAPOSITIVO 09

TODOS OS VALORES: T3 DO AF26, REPORTE INTERNO

Todas as métricas principais evoluíram na direção certa, ao mesmo tempo.

Crescimento, retenção e eficiência melhoraram no mesmo trimestre — esta combinação é o que torna a meta do T4 credível.

MÉTRICA	T2	T3	VARIAÇÃO	LEITURA
Clientes pagantes	4,200	**4,850**	**+650**	650 adições líquidas, o nosso maior trimestre de adições
Receita recorrente mensal	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K adicionados no trimestre
Churn mensal	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pp**	Mantemos mais do que conquistamos
Custo de aquisição de clientes	$410	**$340**	**−$70**	Crescimento mais barato, impulsionado por referências
Primeira resposta do suporte	—	**9 h**	**Meta: 4 h**	A única métrica fora da meta este trimestre

Conclusão — crescemos 15% ao mesmo tempo que tornámos cada cliente mais barato de conquistar e mais propenso a ficar. A resposta do suporte é a única linha vermelha nesta página.

4 DE 5 NO RUMO CERTO

O MRR cresceu 15% num único trimestre, de $560K para $647K.

MRR ADICIONADO NO T3

+$87K

Nova receita mensal, transportada para todos os meses seguintes. Anualizado, só este trimestre adiciona cerca de $1,04M de run-rate.

RECEITA POR CLIENTE

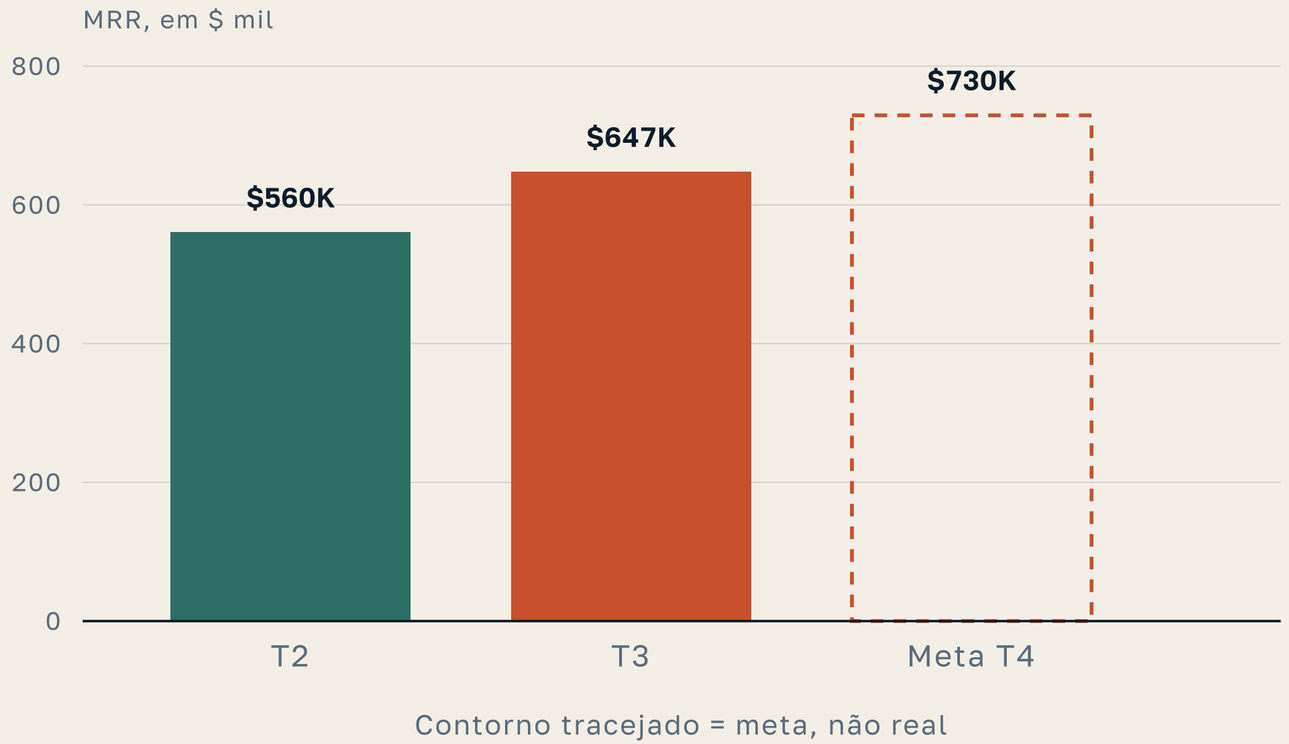
$133

$647K ÷ 4.850, por mês

META T4

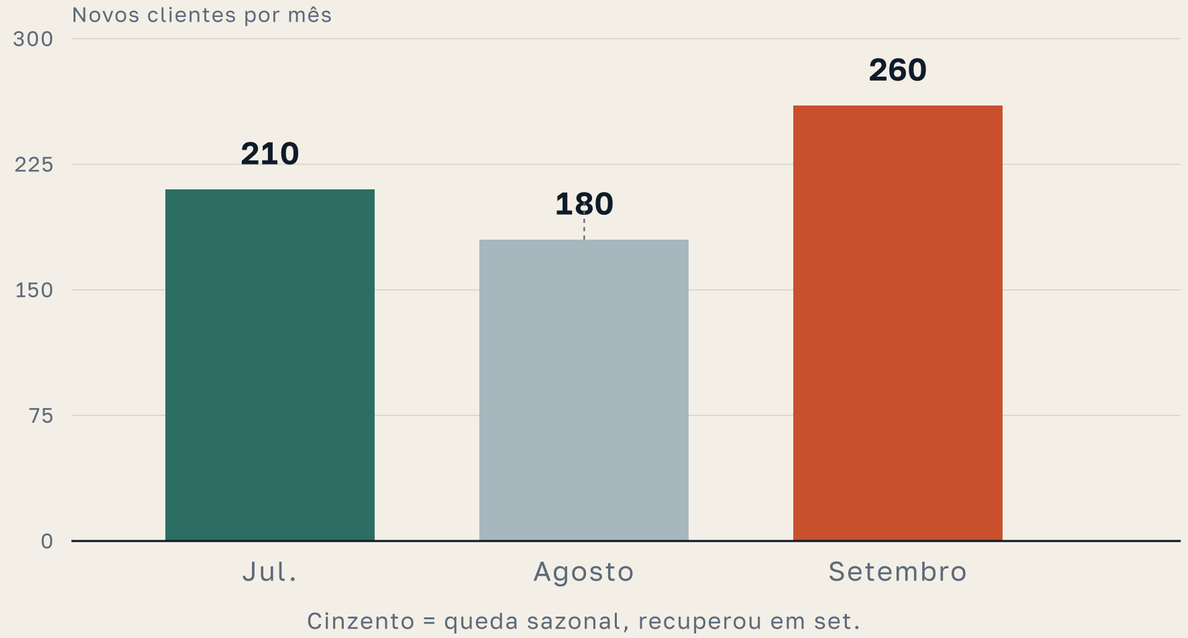
$730K

Mais +$83K, ou +13%



Contorno tracejado = meta, não real

Agosto caiu por causa das férias de verão, depois setembro tornou-se o nosso mês mais forte.



Cinzento = queda sazonal, recuperou em set.

NOVOS CLIENTES, T3

650

210 + 180 + 260, correspondendo ao crescimento líquido de clientes de 4.200 → 4.850

A queda foi o calendário

Agosto caiu para 180 por causa das férias de verão — tanto os compradores como o nosso próprio pipeline pararam.

Setembro respondeu

260 novos clientes, 24% acima de julho. Terminamos o trimestre a acelerar, não a recuperar.

O que isto significa para o T4

Planeamos o T4 com base no ritmo de setembro, não na média trimestral.

Dois motores estão a reforçar-se: a faturação retém clientes, as referências trazem-nos a baixo custo.

MOTOR 1 · PRODUTO

A faturação automática é usada por 62% dos clientes

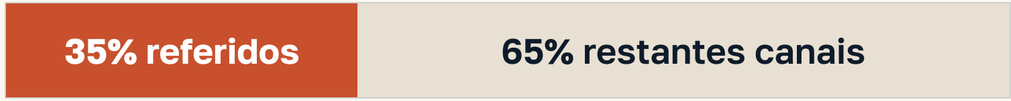


Quase duas em cada três contas processam agora faturas sem lhes tocar.

Uma funcionalidade de que os clientes dependem todos os meses é a razão mais plausível para o churn ter caído de 1,8% para 1,4%.

MOTOR 2 · AQUISIÇÃO

As referências já representam 35% dos novos clientes



Dos 650 novos clientes, cerca de 228 chegaram através de um cliente existente.

Este é o mecanismo por detrás da queda do CAC de $410 para $340: os clientes referidos custam-nos quase nada a alcançar.

O ciclo Faturação diária → Churn cai para 1,4% → Mais clientes a referir → CAC cai para $340

04 · PROBLEMA UM

A primeira resposta do suporte demora 9 horas face a uma meta de 4 horas — uma diferença superior ao dobro.



Tudo o resto no painel está verde. Este é o número que pode desfazer tudo silenciosamente.

- Um cliente que espera nove horas perde a maior parte de um dia de trabalho da sua contabilidade.
- O churn melhorou para 1,4% apesar disto, não porque o suporte estivesse bem.
- As contas maiores fazem perguntas mais difíceis — esta lacuna bloqueia o mercado de médias empresas no próximo diapositivo.

Compromisso do T4: três contratações para o suporte, para trazer a primeira resposta para 4 horas.

04 · PROBLEMA DOIS

As médias empresas estão estagnadas em 12% dos clientes — o nosso maior mercado inexplorado.

BASE DE CLIENTES POR DIMENSÃO DA EMPRESA



A quota não se moveu este trimestre. As pequenas empresas adotam-nos por iniciativa própria; as empresas com mais de 100 colaboradores travam sempre nos mesmos dois pontos.

Bloqueio · o plano

Vendemos um único produto pensado para pequenas empresas. Não existe um nível que corresponda a uma equipa financeira de mais de 100 colaboradores.

Bloqueio · o serviço

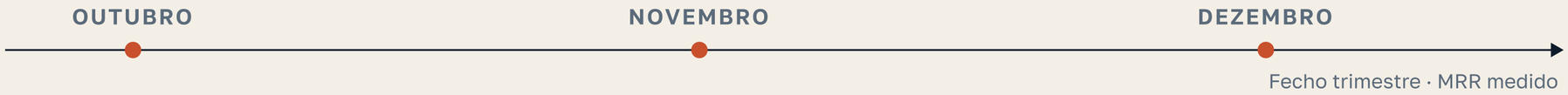
Uma primeira resposta de nove horas não é algo que um departamento financeiro aprove.

PORQUE ISTO É PRIORIDADE, NÃO UM EXTRA

O nosso crescimento atual vem de 4.850 clientes, na maioria pequenos, com uma média de $133 por mês. As contas de média dimensão são a única palanca que temos para aumentar a receita por cliente em vez do número de clientes — e 88% da nossa base já está do lado das pequenas empresas.

Compromisso do T4: lançar um plano para médias empresas, apoiado pela meta de resposta de 4 horas.

Três compromissos, sequenciados de outubro a dezembro, com os formulários fiscais em novembro.



01 A PARTIR DE OUTUBRO

Contratar 3 pessoas para o suporte

Capacidade suficiente para trazer a primeira resposta de 9 horas para a meta de 4 horas.

MEDIDA DE SUCESSO

Primeira resposta ≤ 4 h

02 NO T4

Lançar um plano para médias empresas

Um nível pensado para empresas com mais de 100 colaboradores, para que a quota de 12% finalmente avance.

MEDIDA DE SUCESSO

Quota de médias empresas acima de 12%

03 NOVEMBRO

Enviar os formulários fiscais de fim de ano

Com data fixa, sem flexibilidade — os formulários têm de chegar aos clientes antes do fecho do ano.

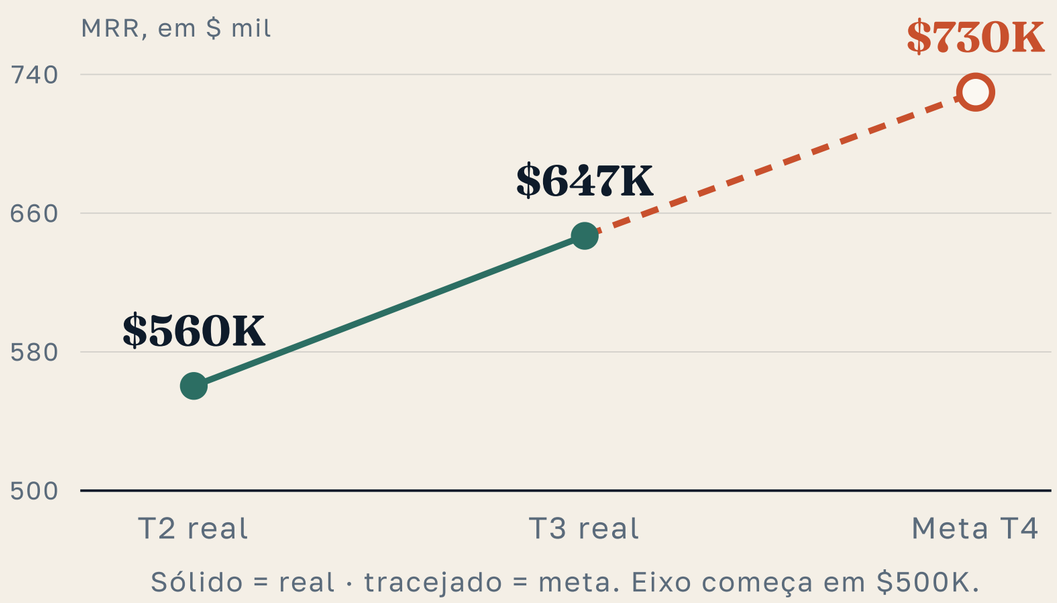
MEDIDA DE SUCESSO

Enviados em novembro

Sequenciamento — a capacidade de suporte vem primeiro porque desbloqueia o plano para médias empresas; os formulários fiscais são o único item com uma data imutável.

OS TRÊS FICAM CONCLUÍDOS DENTRO DO T4

$730K de MRR até ao final do T4 — mais $83K, com base no ritmo de setembro.



Sólido = real · tracejado = meta. Eixo começa em $500K.

CRESCIMENTO NECESSÁRIO

+13%

NOVO MRR NECESSÁRIO

$83K

Ligeiramente abaixo dos 15% que acabámos de entregar — alcançável sem heroísmos, mas só se os dois problemas forem financiados.

- ✓ **Aprovar 3 contratações para o suporte** — a meta de resposta de 4 horas depende inteiramente do número de pessoas.
- ✓ **Apoiar o plano para médias empresas** — decisões de preço e de embalagem da oferta necessárias em outubro para lançar dentro do T4.
- ✓ **Proteger a data de novembro dos formulários fiscais** — não pode passar para dezembro.

RESUMO

Um trimestre forte com duas limitações conhecidas — e ambas são abordadas no plano do T4.

A AFIRMAÇÃO	A EVIDÊNCIA	O QUE ACONTECE NO T4
O crescimento acelerou	MRR $560K → $647K (+15%); clientes 4.200 → 4.850; 260 novos clientes só em setembro	Plano construído com base no ritmo de setembro, rumo a $730K
O crescimento ficou mais barato e mais fidelizador	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; referências em 35% dos novos clientes; faturação usada por 62%	Proteger o ciclo de faturação e referências
O suporte é o nosso elo mais fraco	A primeira resposta demora em média 9 horas face a uma meta de 4 horas	Contratar 3 pessoas para o suporte; atingir primeira resposta de 4 horas
As médias empresas são um potencial inexplorado	Empresas com mais de 100 colaboradores estagnadas em 12% dos clientes	Lançar um plano para médias empresas; enviar os formulários fiscais em novembro

MRR, T3
$647K

CLIENTES
4,850

CHURN
1.4%

PRIMEIRA RESPOSTA
9 h

PRÓXIMA REVISÃO · T4, JANEIRO DE 2027

Corrigir o tempo de resposta, abrir a porta das médias empresas, e os $730K seguem-se.

Discussão: o plano de contratação para o suporte, e a decisão de preço que precisamos em outubro.

AO SAÍRMOS DESTA SALA COM

01 3 contratações para o suporte aprovadas

02 Responsável pelo preço do plano para médias empresas nomeado

03 Data de novembro dos formulários fiscais mantida

04 $730K de MRR adotado como meta do T4