

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Pedreiro com IA

Como gerir uma empresa de alvenaria de tijolo e bloco na era da IA — e ganhar mais do que empresas com o triplo do teu tamanho.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, gerir uma empresa de alvenaria a sério era ter alguém no escritório, pagar a um contabilista, e mesmo assim ficar a contar tijolos na planta à mesa da cozinha depois de deitar os miúdos.

Hoje, um pedreiro com uma equipa e o sistema certo fecha mais obra, orçamenta mais depressa e recebe mais cedo do que uma empresa com seis equipas espalhadas pela cidade — e não gasta uma única noite com papelada.

Não é mais esperto do que tu. Não é melhor pedreiro. E de computadores não percebe nada — um dos melhores que já vimos andava há dois anos a contar tijolos ao milheiro com um bloco e um lápis. Só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, as medições, as faturas, a insistência, o arquivo — já se faz sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: no ofício, e no cliente.

Este é o manual de como ele faz. Sem «50 prompts para copiar». Sem conversa de tecnólogo. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons pedreiros desistir antes de aquilo encaixar. As histórias aqui dentro são de profissionais e de pequenas empresas com quem trabalhamos mesmo — nomes de fora, números cá dentro. Lê de uma ponta à outra e vais gerir uma empresa de alvenaria mais apertada e mais rentável do que a de hoje, mesmo que nunca gastes um cêntimo em software.

UMA PALAVRA CLARA SOBRE A TUA RESPONSABILIDADE

Nada aqui dentro dá alvenaria estrutural por boa, nada certifica que um muro de suporte, uma padieira ou uma parede resistente cumpre a especificação do engenheiro, e nada substitui o julgamento de quem responde pela obra. Leva a *papelada*. A parede — e a responsabilidade de ficar de pé e de ser executada conforme a especificação — continua a ser tua, do princípio ao fim.

O que está cá dentro

01 O Novo Campo de Jogo

As 3 coisas por que os clientes te avaliam — e porque o outro lado já usa IA.

02 Pensa IA Primeiro

Deixa de pendurar a IA nos hábitos antigos. Redesenha o negócio com a IA a tocar tudo primeiro.

03 Nunca Mais Perder uma Obra

Todas as chamadas atendidas — e todas as promessas apanhadas, cobradas e já em andamento.

04 Orçamenta Antes de Arrancares

A IA faz a medição a partir das tuas palavras e dos teus preços. Tu conferes e envias.

05 Receber Sem a Insistência Incômoda

Dinheiro no banco em 7 dias, não em 47 — sem mensagens de cobrança embaraçosas.

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

Triada, rascunhada e de olho no teu dinheiro — até lida em voz alta na estrada.

07 O Teu Gestor de Escritório Digital

O ponto da manhã, obras que se arquivam sozinhas, e a papelada tratada.

08 Parecer o Dobro do que És

Tudo com a tua marca, e o ciclo avaliação–recomendação que se alimenta sozinho.

09 A Mudança em 30 Dias

Uma semana de cada vez, o botão da confiança, e porque três processos valem mais do que um.



A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Descobre exatamente por onde o teu negócio perde dinheiro — e o que arranjar primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um dono de casa à frente de uma laje em tosco não consegue perceber se és bom pedreiro. Ali de pé, não. Avalia-te pelo que consegue ver — e é aí que a maioria dos pedreiros perde, sem dar por isso, obra que tinha na mão.

Quando um construtor precisa de uma equipa para uma moradia, ou um dono de casa se decide finalmente pelo muro de suporte, não ligam a um pedreiro. Ligam a cinco, aos primeiros da lista do Google, e a obra fica para quem acertar primeiro em três coisas:

1

Atendeste mesmo — ou ligaste logo de volta?

A moradia fica para o primeiro pedreiro que atende, não para o melhor. Toca até ao voicemail e está perdida antes de teres visto uma planta.

2

O preço chegou depressa e com ar de coisa séria?

Um preço arrumado e discriminado — tijolo ao milheiro, alvenaria de bloco ao metro quadrado, andaime, acessos, limpeza — em vinte e quatro horas ganha a um número rabiscado nas costas de um cartão para a semana. Todas as vezes.

3

Foi fácil lidar contigo?

Informação clara, sem andarem atrás de ti, sem «desculpa, pá, esqueci-me de enviar isso». Ser fácil de lidar é o que faz um construtor ligar-te primeiro para as próximas doze moradias.

Reparaste no que nenhuma delas é? O quão bom pedreiro tu és. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que detestas e para que nunca tens tempo ao fim de um dia de obra.

E aqui vai o que ninguém te conta: o outro lado da mesa já funciona com IA. As construtoras grandes passam os concursos por lá. As empresas de moradias em série orçamentam uma medição inteira em minutos. O sistema do armazém do tijolo conhece o teu histórico de encomendas melhor do que tu. A pergunta não é se a IA entra na alvenaria — já entrou. A pergunta é se está a trabalhar *para* ti ou *contra* ti.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga para o lado do pequeno. As empresas grandes têm de fazer comissões, implementações e formações. Tu decides numa terça e à sexta já estás a trabalhar com aquilo. O campo virou: o pedreiro pequeno, rápido e bem organizado consegue agora parecer e render como a empresa grande — sem os custos da empresa grande.

«Mas eu não sou de computadores»

Os que fazem isto melhor também não. Um dos que mais depressa aderiu é um dono com 26 anos de ofício que só pegou num computador há três anos. Palavras dele: «*Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática.*» Se consegues mandar uma mensagem ou deixar um áudio, consegues gerir tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que queres é o novo — e nisso os pedreiros já são bons.

300–1.000 €
+ por mês

O que cobra a maior parte do software de gestão de obra e orçamentação do ofício, em euros — e *mesmo assim* és tu que escreves e fazes a medição. Um dono que conhecemos pagava mil euros por mês, alguns meses três mil, por software que a equipa mal abria. Guarda esse número: tudo o que está neste manual ou substitui essa despesa ou a faz valer o que custa.

As empresas três vezes maiores do que a tua são lentas porque são grandes. Essa é a tua abertura. Este manual é sobre passar por ela.

02

CAPÍTULO DOIS

Pensa IA Primeiro

Antes de tocarmos numa única ferramenta, temos de arrumar a maneira como pensas nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É pendurar a IA na tua maneira antiga de trabalhar e depois estranhar que nada mudou.

Todos os processos do teu negócio foram construídos sobre um pressuposto: uma pessoa tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém conta os tijolos na planta e escreve o orçamento. Alguém anda atrás do auto. Alguém arquiva os pormenores do engenheiro e as guias de remessa. O teu dia inteiro está moldado por esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatizes o teu processo antigo. **Redesenha-o** — com a IA a tocar tudo primeiro, e tu a supervisionar. Três mudanças de cabeça, todas elas aprendidas por uma empresa de ofício a sério com quem trabalhamos:

Mudança um — delega resultados, não passos

Deixa de pensar «em que botões carrego». Passas a falar com o teu negócio como falarias com um bom encarregado: dizes o resultado, ele trata dos passos. Um dono anulou uma fatura, voltou a emití-la a pro rata e mandou email ao cliente dizendo exatamente isso, numa frase. Outro encomenda material com uma mensagem do balcão do armazém — «*Estou no armazém do tijolo, doze mil tijolos de face à vista correntes e quatro paletes de argamassa para a obra dos Silva, entrega na terça*» — e a nota de encomenda, a despesa e a contabilidade arrumam-se sozinhas. Palavras dele: «*É uma mensagem de texto que faz um monte de dados.*»

Mudança dois — a IA primeiro, tu a seguir

Maneira antiga: fazes tu o trabalho, e talvez uma ferramenta ajude. Maneira nova: a IA faz a primeira passagem de tudo, e tu **aprovas, ajustas ou vetas**. O orçamento está rascunhado antes de te sentares. A resposta está escrita antes de abrires o email. A chamada é atendida antes de desceres do andaime. Um cliente descreveu a rotina assim: «*Nove em cada dez vezes está perfeito. Vai — sim, envia.*» O teu trabalho encolhe para dez segundos de critério, não quarenta minutos a escrever. (E não — não entregas as chaves no primeiro dia. **Pede autorização para tudo no início, sobretudo para dinheiro. Vais soltando a trela à medida que ela a merece** — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, corriges o mesmo erro para sempre. Com IA, corriges uma vez. Um pedreiro diz-lhe que o preço dele ao milheiro inclui sempre os grampos de amarração, as padieiras e a lavagem a ácido no fim, mas nunca o andaime — e ela responde: «*A partir de agora fico com isso.*» E fica mesmo. Diz-lhe uma vez que um certo construtor quer argamassa branco-sujo e junta rebaixada, e nunca mais erra. Cada correção acumula. Seis meses depois, orçamenta como tu, escreve como tu e conhece as tuas regras — porque foste tu que lhe ensinaste, uma vez.

O exercício de reimaginar

Percorre o teu negócio e faz uma pergunta sobre cada interação: «*Como é que isto seria se a IA lhe tocasse primeiro?*»

INTERAÇÃO	A MANEIRA ANTIGA	IA PRIMEIRO
Construtor liga a querer preço para uma moradia	Voicemail. Equipa fechada por quem atendeu.	Atendida, registada, marcada uma ida às plantas — preço rascunhado antes do pequeno-almoço.
Entrega de tijolo chega com menos duas paletes	Dás por isso na quinta, ligas na sexta, esqueces na segunda — equipa parada.	Sinalizado no dia em que chega, cobrado automaticamente — só sabes se o armazém não resolver.
Chega a atualização da tabela do armazém	Enterrada debaixo de 200 emails. Preços velhos no teu próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos teus preços — uma linha: «tijolo de face à vista subiu em quatro referências, a areia também.»
A obra acaba	Fatura «logo à noite». Avaliação nunca pedida.	Fatura enviada ainda no local. Avaliação pedida enquanto ainda estão contentes com a parede limpa. Próxima obra sinalizada.

Cada capítulo a partir daqui é só este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não te tornas administrativo. Tornas-te o dono de um negócio que se gere sozinho à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Perder uma Obra

Comecemos pela fuga que mais te custa e menos te dói — porque nunca vês a fatura.

Os pedreiros são péssimos nisto, e tu sabes. Estás em cima do andaime a assentar ao cordel com a equipa, as mãos cheias de argamassa, o telemóvel a vibrar algures na carrinha. Toca até ao fim. Quem ligou — uma moradia, um muro de suporte, uma garagem em bloco, um pano de tijolo à vista e dois pilaretes — liga ao pedreiro seguinte da lista. Foi-se.

16 obras

por ano, sem dar por isso

Digamos que perdes quatro chamadas por semana. Sê honesto sobre quem liga: na maior parte é o armazém por causa de uma entrega, o construtor, o pessoal do andaime, ou um da equipa. Digamos que só uma dessas quatro por semana é alguém que quer mesmo alvenaria feita — são umas 50 procuras a sério por ano que nunca ouviste. Digamos que uma em cada três dessas teria fechado. São umas **16 obras por ano** a irem direitinhas para quem atendeu a seguir. Nunca sentes, porque nunca soubeste que o telefone tocou. (Ilustrativo — mas faz as tuas contas e vai doer.)

E o remate: o cliente que te liga não deixa mensagem no voicemail. Liga ao próximo. **O voicemail é onde as obras vão morrer.** A solução antiga era «atende mais chamadas». A solução IA-primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maioria dos pedreiros só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Estás no andaime, a carregar material, ou a conduzir com um atrelado de ferramenta atrás. Uma rececionista com IA atende em nome da tua empresa, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha os dados da obra — *o quê* (alvenaria de uma moradia, bloco, um muro de suporte, um pano de tijolo à vista, pilaretes e um marco do correio), *onde* e *que tamanho* — marca-te uma ida às plantas, põe as urgências de segurança no topo, e manda-te um resumo por mensagem antes de desceres das pranchas. Não faz pausa para o café, não adoece e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeste e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes disseste «*sim, pá, mando-te um preço para o muro de suporte até quinta*» do lugar do condutor — e na obra a seguir já se foi? Não és desorganizado. És ocupado, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que a IA-primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Todas as chamadas ficam registadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na obra. Seis semanas depois, quando o cliente disser «mas você disse que a lavagem a ácido estava incluída», podes ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem sozinhas.** «Preço até quinta.» «Ligar ao armazém por causa do prazo daquele tom.» Tiradas da conversa — não escreves nada, porque ias a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: «Disseste ao Rui que ele tinha hoje o preço do muro de suporte — queres que trate disso?» O seguimento que os teus concorrentes nunca mandam passa a acontecer sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou a obra, a morada, o âmbito — por isso o preço não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostares.

O que exigir — resolvas como resolveres

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da tua empresa — incluindo às 18h, incluindo ao sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — «o que é que ficou combinado sobre a cor da argamassa?»
- ✓ As promessas caem num sítio que anda atrás de ti — não num caderno, não na tua memória.
- ✓ Os dados da chamada entram na obra — não são escritos outra vez três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, o que precisam, «ele liga de volta esta tarde». E grava um áudio com as tuas promessas antes de arrancares. Só isso já ganha obras.

A VERSÃO FEITA POR NÓS

Um sistema telefónico com IA tudo-em-um (do género do que a The Everything faz) cobre a norma toda — atendida, transcrita, promessas cobradas, preço rascunhado a partir da chamada. De qualquer maneira: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamenta Antes de Arrancares

Segunda maior fuga: o orçamento que sai «logo à noite».

Eis o que acontece de verdade. Percorres a obra, dizes «mando-te isso logo à noite» — depois chegas a casa estoirado, os miúdos têm de jantar, e às 21h30 estás a contar tijolos na planta. Ou amanhã. Ou quinta. Entretanto o construtor recebeu outros dois preços no mesmo dia em que te viu.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. A rapidez. O pedreiro cujo preço chega enquanto o construtor ainda está de pé na laje ganha um número impressionante de vezes — mesmo quando é mais caro. Um orçamento rápido e profissional transmite a única coisa que eles querem: este tipo tem a casa em ordem e a equipa dele aparece.

O conselho antigo era «usa modelos, orçamenta do telemóvel». Esquece isso. Orçamentar IA-primeiro significa que **a IA faz a medição. Tu conferes**. É assim que isto se parece hoje numa empresa de alvenaria a sério.

- **Tu falas, ela constrói.** Percorre a obra, dita o que vês — «*moradia de um piso, uns vinte e dois mil tijolos de face à vista, tom corrente, juntas de dilatação conforme a planta, quatro fiadas de bloco por baixo do bordo da laje, andaime no topo de dois pisos, o acesso é apertado pelo lado por isso vai tudo de carrinho de mão, equipa de três, contar com a lavagem a ácido*» — e ela transforma isso num orçamento com preços, discriminado e profissional, no teu modelo.
- **Orçamenta a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e aprende os teus preços, as tuas margens, o teu preço ao milheiro e ao metro quadrado. Preços diferentes para um construtor a quem fazes volume e para um dono de casa avulso? Não os baralha.
- **Conhece as tuas regras — porque lhas ensinaste uma vez.** O que «fornecimento e assentamento» inclui nas tuas obras, se o andaime e o carregamento entram ou são à parte, a tua margem de quebra no tijolo. Ensina-lhe como a um aprendiz; ao contrário de um aprendiz, nunca esquece.
- **Apanha o que te esqueceste.** Uma empresa de ofício a sério meteu lá um relatório de obra, e o orçamento da IA veio a incluir as deslocações que um orçamentista pago tinha deixado de fora da mesma obra. Não fica cansada às 21h30 nem se esquece das padieiras, dos grampos ou da limpeza. É esse o ponto.
- **Até vai buscar preços.** Não tens a certeza do preço de hoje de uma referência de tijolo, ou do prazo antes de te comprometeres com uma data de início? Confirma com o armazém e encaixa aquilo — corriges se ela foi buscar o tom errado, e fica com isso para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um dono com quem trabalhamos — 26 anos de ofício, mal toca num computador: «*Orçamentos que me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Fiz um ontem que me teria levado dois dias — enviei no próprio dia.*» Os preços saíram «praticamente a par» dos números dele, porque aprendeu com os orçamentos antigos.

Depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: «*Só para confirmar que recebeu o preço do muro de suporte — se quiser, explico-lhe tudo.*» Essa única mensagem ganha mais obras do que baixar o preço alguma vez ganhará, porque a maioria dos concorrentes nunca a envia. Numa moradia ou num muro grande o cliente está a pesar dinheiro a sério, e um toque discreto no momento certo é muitas vezes tudo o que é preciso para o virar para o teu lado. Com IA-primeiro, o seguimento não é um hábito que crias. É uma coisa que simplesmente acontece.

O PONTO NÃO É O SOFTWARE

É a norma: no próprio dia, profissional, com preços dos teus números, com seguimento. Um pedreiro com um bloco de notas que cumpre essa norma ganha a um pedreiro com uma aplicação que não cumpre. A IA só torna a norma sem esforço.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Insistência Incômoda

Já assentaste a parede. Agora tens de ir buscar o dinheiro — que para a maioria dos pedreiros é um segundo trabalho não pago de que ninguém os avisou.

7 dias
não 47

A fatura média do ofício é paga cerca de seis semanas depois de enviada. Não é que os clientes não queiram pagar — a maioria esquece-se, e a ti custa-te insistir. Por isso o dinheiro fica lá fora enquanto financia tijolo, areia, cimento e os salários de uma equipa no cartão. Quando tens três homens para pagar na quinta, é tesouraria a sério a sangrar.

A insistência é um problema de **sistema**, não de pessoas. Arranja o sistema e nunca mais tens a conversa incômoda — nem mandas aquela mensagem embaraçosa de «só a lembrar aquela fatura, pá».

O sistema que te põe a receber numa semana

1

Fatura assim que a obra acaba — ou reclama a fase

Cada dia que esperas é um dia a somar a quando recibes. Com IA-primeiro, é uma frase da carrinha: «fatura o muro de suporte dos Santos.» As linhas do orçamento, as tuas condições, o email deles. Numa moradia, rascunha o auto da fase em que estás — embasamento, até à cota de coroamento, limpo — para reclamares à medida que avanças, e não lá no fim amargo.

2

Torna o pagamento estupidamente fácil

Um link de «pagar agora» é pago mais depressa do que «aqui vão os meus dados bancários». Tira todos os passos entre eles quererem pagar e estar feito.

3

Automatiza os toques educados

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automático, para nunca seres tu a mandá-lo. Depois um extrato mensal, e um aviso a ti só quando alguém está mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria.

4

Sobe o tom só se for preciso

A maioria paga ao primeiro ou segundo toque. O raro atrasado recebe uma mensagem mais firme — ainda assim profissional. Tu ficas o bom da fita o caminho todo.

Dinheiro é dinheiro: este é o sítio onde manténs a IA com trela curta no início. Ela rascunha, tu aprovas, todas as vezes — até a teres visto acertar durante um mês e lhe dizeres para deixar de perguntar.

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

A tua caixa de correio é por onde o dinheiro sai sem barulho e o stress entra.

Extratos do armazém, perguntas de clientes, encomendas de tijolo e confirmações de entrega, atualizações de tabelas, o construtor atrás de um trabalho a mais, as plantas e os pormenores do engenheiro para o muro de suporte da próxima obra — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto estás com os cotovelos enterrados na argamassa. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com 24.000 emails atrasados: «*Lia um email, aquilo perdia-se. Nem sequer conseguia voltar a encontrá-lo.*»

O problema não é haver email a mais. É que o que importa e o ruído são iguaizinhos até parares e leres tudo — e tu não tens tempo. Com IA-primeiro, a caixa de correio passa a ser uma coisa já tratada quando lá chegas:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, com o porquê ao lado — «este é o trabalho a mais que o construtor precisa de ver assinado antes de sexta», «o teu tijolo escorregou uma semana, a equipa não tem nada na segunda». Os curiosos são filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Rascunhada.** Respostas de rotina — «sim, fazemos muros de suporte e bloco», «estamos cheios até ao fim do mês», «aqui vai um preço por alto» — escritas e à espera. Passas os olhos, ajustas, envias.
- **Respondida quando queres.** Esse mesmo gerente agora só pergunta: «qual é a atualização de preços atual do fornecedor?» — e ela encontra a última num instante, até ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — GUARDA-TE O DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Uma empresa: «*Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse: espera lá, pelas tuas obras anteriores se calhar queres este.*» Encomenda o tom errado, ou uma referência com seis semanas de prazo, e é a tua equipa parada e o teu dinheiro no contentor. Outra teve um fornecedor a faturar por engano com uma divergência de 50% — sinalizado automaticamente antes de ser pago.

O ponto não é uma caixa de correio mais esperta. É que uma procura a sério nunca mais morre no fundo de uma pilha de extratos do armazém.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Gestor de Escritório Digital

Toda a empresa de alvenaria tem um gestor de escritório. Na maioria, és tu — a fazê-lo mal às 22h, porque não há mais ninguém.

+20 obras
numa semana

A administrativa de uma empresa de ofício foi de férias. O dono: «Não a tivemos no escritório durante uma semana, e isso ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e devem ter entrado mais umas 20 obras esta semana.» Não sobreviver à semana. A maior semana deles.

O trabalho do gestor de escritório é o tecido que liga tudo: em que anda a equipa hoje, que obra e quando, onde estão as fotos do pano de tijolo dos Ferreira, onde está o pormenor do engenheiro para o muro de suporte, se o tijolo foi encomendado para terça, se o andaime está marcado para montar antes de começares, se a areia e o cimento já chegaram. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que essa pessoa geria.

O ponto da manhã

Antes de dares à chave: as obras de hoje por ordem, a quem cobrar, o que está à espera de entrega ou de prazo, quando o andaime vem e vai, o tempo que está prestes a custar-te um dia, e a única coisa que te morde se te esqueceres dela. Dois minutos com um café — e a tua equipa também sabe.

Obras que se arquivam sozinhas

Cada foto, orçamento, fatura e nota de obra cola-se sozinha à obra certa — por isso, quando um cliente ligar daqui a oito meses a querer um pilarete igual, está lá o histórico todo: a referência do tijolo, o tom, o traço da argamassa, a junta. Não espalhado pelo rolo da câmara e três conversas de mensagens. Isso conta mais neste ofício do que na maioria — encontrar igual a um tijolo de quarenta anos que já não se fabrica começa por saber exatamente o que assentaste da última vez.

A papelada sem o pavor

A papelada que vem com o ofício — as plantas e a especificação do engenheiro para os muros de suporte e as padieiras, as datas de inspeção, as guias de remessa, as fichas técnicas do tijolo e da argamassa — é lembrada, guardada na obra e mantida onde a consegues mesmo encontrar quando a fiscalização ou o construtor a pede. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto de seres tu a responder pela alvenaria — só impedida de se perder.

Se não está no sistema, não existe — a tua cabeça é para a parede, não para a papelada.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que És

Eis um segredo com que as empresas grandes contam que tu não saibas: quase tudo o que é «parecer profissional» é apresentação — e a apresentação é agora quase de graça.

Um pedreiro de uma equipa e uma empresa de cinquenta pessoas podem enviar o mesmo orçamento impecável e com marca. O cliente não distingue qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. A primeira apresentação é onde a objeção do preço se ganha ou se perde.

O ciclo das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — deixa a obra toda fácil e clara, para te quererem de volta sem pensar duas vezes.
- R** **Rever** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, logo depois de a parede estar lavada e a terem percorrido, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te as próximas dez obras enquanto dormes.
- R** **Recomendar** — clientes contentes recomendam se lhes facilitares e lhes lembrares. «Conhece mais alguém que precise de alvenaria ou de um muro de suporte? Tratávamos deles como tratámos de si.»
- R** **Revender** — o marco do correio e o muro da frente a condizer com a casa; os pilaretes que disseram querer para o verão que vem — está na transcrição da chamada, lembras-te. Um lembrete no momento certo transforma uma obra em três.

Este motor é ouro puro e quase ninguém o põe a trabalhar — porque implica fazer a coisa chata no momento perfeito, sempre, para sempre. Que é exatamente o que um sistema faz na perfeição e uma pessoa ocupada nunca faz.

COMEÇA HOJE — MESMO COM ZERO TECNOLOGIA

Pede a avaliação a todos os clientes contentes antes de carregares a carrinha, e manda fotos arrumadas com todas as faturas. Um pano de tijolo à vista limpo, uma junta bem feita, um tom em faixas bem apanhado — a alvenaria fotografa que é um sonho. Aproveita. O ciclo não quer saber como é rodado. Só precisa de rodar.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos pedreiros não põe isto a trabalhar é tentarem fazer tudo de uma vez, ficarem afogados a meio de uma obra, e voltarem à maneira antiga. Por isso: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.

1

Semana 1 — Tapa a maior fuga: o telefone

Todas as chamadas atendidas, todas as chamadas registadas, promessas tiradas automaticamente. Esta começa a pagar o exercício todo de imediato, e é a que vais sentir primeiro.

2

Semana 2 — Arranja o orçamentar

A IA rascunha a medição a partir do que ditas e dos teus preços antigos; tu corriges — e cada correção é uma lição que fica. Preços no próprio dia, com o seguimento a dois dias. Vê a tua taxa de sucesso mexer.

3

Semana 3 — Arranja o receber

Fatura assim que a obra acaba, autos por fases nas moradias, pagamento fácil, lembretes automáticos — **com tudo o que é dinheiro aprovado por ti até ela ter merecido a trela.** A semana em que o teu saldo começa a ter outro ar.

4

Semana 4 — Entrega o escritório

Caixa de correio triada e rascunhada, o ponto da manhã a correr, as obras a arquivarem-se sozinhas, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo nunca parece grande coisa. Um processo automatizado leva um encolher de ombros. Três é onde acontece o momento «não acredito» — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada torna-se o orçamento. O orçamento torna-se a fatura. A fatura torna-se a avaliação. É aí que deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não dás a carrinha e a boa serra a um novato no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta sobre tudo

Cada rascunho de email, cada fatura — «é isto que eu enviava, pode ser?» **Tu aprovas, corriges, ensinas.**

2

Semanas 3–4: pergunta sobre o que é importante

As respostas de rotina saem sozinhas; dinheiro e clientes novos continuam a precisar do teu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta sobre as exceções

Viste-a acertar durante semanas. Agora corre, e tu recebes o ponto da manhã e os avisos. Continuas a ser o patrão — só deixaste de ser o engarrafamento.

Os erros que fazem bons pedreiros desistir antes de aquilo encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentares a seguinte.
- **Pendurar a IA no processo antigo.** Se ainda estás a contar tijolo a tijolo para o mesmo software de sempre e a pedir à IA que «ajude», não percebeste. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** Software configuras uma vez e praguejas para sempre. Isto, ensinas — e melhora todas as semanas. Os profissionais que mais lhe tiram falam com ela o dia todo, como com o melhor encarregado que têm.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a correr hoje ganha a um perfeito que vais montar «quando as coisas acalmarem». As coisas nunca acalmam.



ANTES DE POUSARES ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Sê honesto. Marca as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto estou na obra — e não sei quantas obras isso me custou.
- ☐ Prometi a alguém um preço ou uma chamada de volta este mês — e esqueci-me até me virem cobrar.
- ☐ Os meus orçamentos saem «logo à noite» mais vezes do que «na hora».
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de mandar um preço.
- ☐ As minhas faturas demoram mais de duas semanas a ser pagas.
- ☐ Mandeí uma mensagem embaraçosa de «só a lembrar aquela fatura» no último mês.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o que importa fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse a querer um pilarete a condizer com uma parede que assentei o ano passado, levava-me um bocado a encontrar o tijolo e o traço da argamassa.
- ☐ Não peço avaliação a todos os clientes contentes.
- ☐ As minhas plantas, os pormenores do engenheiro e as guias de remessa vivem num portafólio, no tabliê da carrinha e em três conversas de mensagens.

0–2

Casa arrumada. Uns ajustes e vais a voar.

3–6

Estás a perder dinheiro a sério na metade chata — e tem tudo arranjo. Começa pela Semana 1.

7+

Ó pá, estás a fazer um segundo trabalho de graça todas as semanas. Boa notícia: é exatamente aquilo que é agora mais fácil de arranjar.

Seja qual for o teu número — a tua maior cruz é a tua maior oportunidade. Começa aí.

Queres isto montado por nós?

Tudo o que está neste manual podes construir sozinho — e deves, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferires que esteja simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone, apanha todas as promessas, faz os teus orçamentos, insiste pelas tuas faturas e trata do teu escritório, tudo num só, a trabalhar na tua empresa de alvenaria esta semana — é isso que nós construímos. Chama-se The Everything.

- ✓ 14 dias grátis. Cancelas quando quiseres. Sem fidelização, sem contratos.
- ✓ Nada de importante — um orçamento, uma fatura, uma mensagem a um cliente — sai sem tu veres primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

Vê isto a trabalhar nas tuas obras em the-everything-app.com — não é preciso cartão para espreitar.

Nota honesta: isto não arranja um negócio estragado, não decide como uma parede se levanta, e não dá por bom que o trabalho estrutural cumpre a especificação do engenheiro — isso continua a ser teu e da tua responsabilidade. O que arranja é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.