

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIOS

O Manual de IA para Construtores

Como gerir uma empresa de construção na era da IA — e
faturar mais do que empresas três vezes maiores.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Leia isto primeiro

Há dez anos, ter uma empresa de construção a sério significava contratar alguém para o escritório, pagar a um contabilista e, mesmo assim, orçamentar uma ampliação a partir do projeto, à mesa da cozinha, depois de deitar os miúdos.

Hoje, um construtor com três obras a andar e seis subempreiteiros fecha mais trabalho, orçamenta mais depressa e recebe os autos de medição mais cedo do que uma empresa com um escritório inteiro por trás — e não passa uma única noite em papelada.

Não é mais esperto do que si. Não é melhor construtor. E de computadores percebe ainda menos — um dos melhores que conhecemos, há dois anos, orçamentava com um escalímetro e um marcador. Só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, os trabalhos a mais, os autos, as cobranças, o arquivo — já se faz sozinha.** E foi pôr a energia onde está o dinheiro: na obra, nos subempreiteiros e no cliente.

Este é o manual de como ele o faz. Nada de "50 prompts para copiar". Nada de conversa de tecnólogos. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons construtores desistir mesmo antes de aquilo encaixar. As histórias que aqui estão são de empresas de ofícios e pequenos negócios reais com quem trabalhamos — nomes retirados, números mantidos. Leia do princípio ao fim e vai gerir uma empresa de construção mais apertada e mais rentável do que gere hoje, mesmo que nunca gaste um cêntimo em software.

UMA PALAVRA FRANCA SOBRE A SUA RESPONSABILIDADE

Nada disto aprova uma obra, dá uma fase por concluída, certifica que o trabalho cumpre o projeto aprovado ou a regulamentação, nem substitui o critério de um construtor habilitado. Carrega a *papelada*. A obra — e a responsabilidade de estar bem feita, licenciada, vistoriada e sem defeitos durante o prazo de garantia — continua sua, do princípio ao fim.

O que vem aí

01 O Novo Campo de Jogo

As 3 coisas por que o cliente o julga — e porque é que o outro lado da mesa já usa IA.

02 Pensar Primeiro em IA

Pare de colar IA aos velhos hábitos. Redesenhe o negócio com a IA a tocar tudo primeiro.

03 Nunca Mais Perder uma Obra

Todas as chamadas atendidas — e cada promessa registrada, cobrada e já em andamento.

04 Orçar antes de Sair da Obra

A IA faz o orçamento a partir do seu projeto e dos seus preços. Você confere e envia.

05 Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Autos enviados no dia em que a fase fecha — e trabalhos a mais assinados antes de começarem.

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

Triada, com respostas escritas e de olho no seu dinheiro — até lida em voz alta ao volante.

07 O Seu Gestor de Escritório Digital

O resumo da manhã, processos de obra que se montam sozinhos e a papelada arrumada.

08 Parecer Duas Vezes Maior do que É

Tudo com a sua marca, e o volante das avaliações e referências a girar sozinho.

09 A Mudança em 30 Dias

Uma semana de cada vez, o botão da confiança, e porque três processos batem um.



A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Descubra exatamente por onde foge o dinheiro — e o que resolver primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um casal sentado em cima do projeto de uma ampliação de 150.000 € não consegue perceber se você é bom construtor. Ali, à porta de casa, não consegue. Julgam-no pelo que veem — e é aí que a maioria dos construtores vai perdendo, em silêncio, obras que tinham na mão.

Quando um cliente finalmente decide avançar com a ampliação, com o deitar abaixo e construir de novo, ou com a remodelação para que anda a poupar desde 2021, não telefona a um construtor. Telefona a cinco — os primeiros da lista do Google, ou um nome que o arquiteto lhe deu — e a obra fica para quem acertar primeiro em três coisas:

1

Atendeu mesmo — ou ligou logo de volta?

A ampliação fica para o primeiro construtor que atende, não para o melhor. Deixe cair no voicemail e uma obra que vale mais do que a sua carrinha desaparece antes de abrir o projeto.

2

O orçamento chegou quando disse, e tinha bom aspeto?

Um orçamento arrumado, discriminado e faseado dentro da semana bate um valor global mandado por mensagem quinze dias depois — sempre. O cliente lê o documento como um adiantamento da forma como vai gerir a obra dele.

3

Foi fácil lidar consigo?

Informação clara, sem andarem atrás de si, sem "desculpe, esqueci-me de enviar". Ser fácil ganha a segunda obra — e a obra do cunhado do cliente a seguir.

Reparou no que nenhuma delas é? A qualidade do construtor que você é. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que detesta e para que nunca tem tempo depois de um dia a governar seis subempreiteiros.

E aqui vai a parte que ninguém lhe diz: o outro lado da mesa já anda a IA. As grandes construtoras tiram medições de um projeto inteiro em minutos. As empresas de chave-na-mão concorrem assim por hábito. A seguradora confere linha a linha um orçamento de reparação contra a tabela de preços dela mal o recebe. A pergunta não é se a IA entra na construção — já entrou. A pergunta é se está a trabalhar *a seu favor* ou *contra si*.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga a favor do pequeno. As grandes construtoras têm de montar comitês, planos de implementação, departamentos de informática e formações. Você decide numa terça e está a andar na sexta. O campo de jogo virou: o construtor pequeno, rápido e bem organizado pode agora parecer — e produzir — como a empresa com um andar cheio de orçamentistas e gestores de contrato, sem os custos dela.

"Mas eu não percebo nada de computadores"

Nem os profissionais que melhor fazem isto. Um dos que mais depressa aderiu é um construtor com 26 anos de obra que só pegou num computador há três anos. Palavras dele: *"Não se preocupe com a ortografia. Não se preocupe com a gramática."* Se sabe mandar uma mensagem ou deixar um áudio, consegue gerir tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que quer é o novo — e nisso os construtores já são bons, porque passam o dia a explicar a seis subempreiteiros exatamente o que querem.

200–700 €
+ por mês

É o que cobra a maior parte do software de gestão de obra e orçamentação — e *continua* a obrigá-lo a escrever tudo, a fazer as medições e o mapa de autos. Um empresário que conhecemos pagava setecentos euros por mês, nalguns meses dois mil, por software que a equipa quase não usava. Guarde esse número: tudo neste manual ou substitui essa despesa ou obriga-a a compensar.

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

02

CAPÍTULO DOIS

Pensar Primeiro em IA

Antes de tocarmos numa única ferramenta, temos de corrigir a forma como pensa nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É colar IA à sua velha maneira de trabalhar e depois estranhar que nada mudou.

Todos os processos do seu negócio foram construídos sobre um pressuposto: alguém tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém tira as medições do projeto e escreve o orçamento. Alguém redige os trabalhos a mais. Alguém emite o auto de medição. Alguém marca a vistoria e arquiva o projeto, a licença e os detalhes do engenheiro. O seu dia inteiro está moldado por esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatize o processo antigo. **Redesenhe-o** — com a IA a tocar tudo primeiro e você a supervisionar. Três mudanças de cabeça, todas aprendidas com empresas de ofícios reais com quem trabalhamos:

Mudança um — delegue resultados, não passos

Pare de pensar "em que botões é que carrego". Passa a falar com o seu negócio como falaria com um bom encarregado de obra: diga o resultado, deixe-o descobrir os passos. Um empresário anulou uma fatura, reemitiu-a a pró-rata e enviou-a ao cliente dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra materiais mandando uma mensagem do balcão do armazém — *"estou no armazém a levar os prumos e as escoras para a ampliação dos Henriques"* — e a nota de encomenda, a despesa e a contabilidade tratam-se sozinhas. Palavras dele: *"É uma mensagem de texto que faz um montão de dados."*

Mudança dois — a IA primeiro, você a seguir

Maneira antiga: você faz o trabalho e talvez uma ferramenta ajude. Maneira nova: a IA faz a primeira versão de tudo e você aprova, ajusta ou chumba. O orçamento está redigido antes de se sentar. A resposta à pergunta do cliente sobre os azulejos, às 16h, está escrita antes de abrir o e-mail. A chamada é atendida antes de descer do andaime. Um cliente descreveu assim a rotina: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — sim, envia."* O seu trabalho encolhe para dez segundos de decisão, em vez de quarenta minutos a escrever. (E não — não entrega as chaves logo no primeiro dia. Ao início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vai soltando a trela à medida que ela a merece — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, corrige o mesmo erro para sempre. Com IA, corrige-o uma vez. Um construtor diz-lhe que o orçamento-tipo de uma ampliação leva uma verba provisional para a cozinha, um valor estimado para as torneiras e os custos de estaleiro orçamentados à parte — e ela responde: *"Fico a saber daqui para a frente."* E fica. Diga-lhe que a obra de um determinado cliente é por administração, e não a preço fechado, e nunca mais se engana. Cada correção acumula. Seis meses depois, orçamenta como você, escreve como você e conhece as suas regras — porque você lhe ensinou, uma vez.

O exercício de reimaginar

Percorra o seu negócio e faça uma pergunta sobre cada interação: *"Como seria isto se a IA lhe tocasse primeiro?"*

INTERAÇÃO	A MANEIRA ANTIGA	PRIMEIRO A IA
Cliente liga a pedir preço de uma ampliação	Voicemail. Obra perdida para quem atendeu.	Atendida, registada, visita à obra marcada — o orçamento começado antes de você ler o projeto.
Cliente pede em obra um vão mais largo	"Sim, sem problema." Nunca foi escrito. Margem perdida.	Registado a partir do seu áudio, orçamentado, trabalho a mais redigido e enviado para assinatura antes de o pedreiro começar.
Chega a atualização da tabela do fornecedor	Enterrada debaixo de 200 e-mails. Preços velhos no próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos seus preços — numa linha: "o aço subiu em seis artigos."
Fecha a fase de tosco	O auto sai "quando eu puder". O dinheiro fica lá fora.	Auto de medição redigido no dia em que a fase fecha, com fotografias anexadas. Você confere e envia.

Todos os capítulos a partir daqui são só este exercício aplicado a uma parte do seu negócio. Não se transforma num administrativo. Transforma-se no dono de um negócio que anda sozinho à sua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Perder uma Obra

Começamos pela fuga que mais lhe custa e menos lhe dói — porque nunca chega a ver a fatura.

Os construtores são péssimos nisto, e você sabe. O telemóvel toca quarenta vezes por dia: o estucador que não vem, os serviços da câmara, o cliente a perguntar dos azulejos às 16h, o armazém por causa da entrega das asnas. Por isso, quando toca um número que não conhece enquanto está a meio de perceber porque é que a implantação da laje está 4 cm fora, deixa tocar. Esse cliente — um piso a mais, um deitar abaixo e construir de novo, uma ampliação de 150.000 € — liga ao construtor seguinte da lista. Foi-se.

3 obras por ano, sem ver

Digamos que perde quatro chamadas por semana. A maioria são subempreiteiros e fornecedores. Mas digamos que uma por mês é um pedido a sério — uma remodelação grande, um piso a mais, uma ampliação. Feche uma em cada quatro e são umas três obras por ano a irem direitinhas para quem atendeu a seguir. Nas dimensões de obra de um construtor, a margem de *uma* delas esmaga o que tudo isto custa. Nunca sente a perda, porque nunca soube que o telefone tocou. (É ilustrativo — mas faça as suas contas e vai doer.)

E o pior: o cliente que lhe liga não deixa mensagem. Liga ao próximo. **O voicemail é onde as obras vão morrer.** A solução antiga era "atender mais chamadas". A solução com a IA primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maioria dos construtores só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pôde atender

Está no andaime, a percorrer a estrutura com a fiscalização, ou a conduzir entre três obras. Uma rececionista de IA atende em nome da sua empresa, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha os dados da obra — *o quê* (ampliação, mais um piso, construção nova, remodelação total, uma casa de banho e uma cozinha), *onde*, *se já há projeto ou licença*, e mais ou menos *quando* querem começar — marca-lhe a visita à obra na agenda, põe no topo os que estão prontos a avançar e manda-lhe um resumo por mensagem antes de voltar para a carrinha. Não faz pausa para o café, não fica doente e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeu e meio esqueceu

Seja honesto: quantas vezes já disse *"sim, amigo, até sexta mando-lhe um preço"* do lugar do condutor — e à obra seguinte já lhe tinha fugido? Não é desorganizado. Anda a governar seis subempreiteiros, três obras e uma conta no fornecedor, e a sua cabeça é o seu arquivo. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Todas as chamadas ficam registadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na obra certa. Oito meses depois, quando o cliente disser "mas você disse que as torneiras melhores estavam incluídas", pode ir ver o que foi realmente dito.
- **As promessas saem sozinhas.** "Orçamento até sexta." "Ligar ao pessoal das asnas por causa do prazo." "Orçamentar a janela extra como trabalho a mais." Retiradas da conversa — você não apontou nada, porque ia a conduzir.
- **As promessas andam atrás de si.** Sexta de manhã: "Disse aos Henriques que hoje tinham o preço da ampliação — quer que eu trate disso?" O seguimento que os seus concorrentes nunca fazem passa a acontecer sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou a obra, a morada, o âmbito e se há licença — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostar.

O que exigir — resolva como resolver

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da sua empresa — incluindo às 18h, incluindo ao sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que é que combinámos sobre os azulejos da suite?"
- ✓ Promessas que vão parar a um sítio que anda atrás de si — não a um caderno, não à sua memória.
- ✓ Os dados da obra a fluir da chamada para o processo — não escritos à mão três vezes.

A VERSÃO FAÇA-VOCÊ-MESMO

Encaminhe o número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, freguesia, o que vão construir, se têm projeto, "ele liga de volta esta tarde". E grave um áudio com as suas promessas antes de arrancar. Só isso já ganha obras.

A VERSÃO FEITA PARA SI

Um sistema telefónico com IA tudo-em-um (do género do que a The Everything faz) cobre o padrão inteiro — atendida, transcrita, promessas cobradas, orçamento começado a partir da chamada. Seja como for: nunca deixe cair uma chamada — nem uma promessa.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamentar Antes de Sair da Obra

Segunda maior fuga: o orçamento que está "quase pronto".

Isto é o que acontece na verdade. Visita a obra, leva o projeto, diz "tem isso até ao final da próxima semana" — e depois cada noite é comida por um subempreiteiro que faltou, uma entrega que veio a menos e um cliente a ligar por causa dos azulejos. As medições ficam feitas às 21h30 de um domingo. Ou na semana seguinte. Entretanto o cliente já tinha outros dois construtores a orçamentar em cinco dias e, quando o seu chega, já escolheram na cabeça.

Rapidez

ganha obras

Não é o preço. É a rapidez. O construtor cujo orçamento chega enquanto o cliente ainda anda entusiasmado com o projeto ganha uma quantidade impressionante de vezes — mesmo estando mais caro. Um orçamento rápido e bem faseado sinaliza aquilo que um cliente que vai apostar 150.000 € mais precisa de ver: este homem tem a casa arrumada e vai mesmo gerir a minha obra.

O conselho antigo era "use modelos, compre software de orçamentação". Esqueça. Orçamentar com a IA primeiro significa **a IA faz a primeira versão. Você confere**. Eis como é isso hoje numa empresa de construção a sério.

- **Você fala, ela constrói.** Percorra a obra, dite o que vê — *"ampliação de um piso nas traseiras, 48 metros quadrados, parede dupla em tijolo existente, demolir o anexo velho, sapatas e laje, uma viga a atravessar a parede das traseiras, por isso os detalhes do engenheiro contam, ligar à cobertura existente, cozinha como verba provisional, seis semanas"* — e ela transforma isso num orçamento discriminado, faseado e com preços, no seu modelo.
- **Orçamenta a partir do SEU histórico.** Dê-lhe os seus orçamentos antigos e aprende os seus preços, as suas margens, os seus custos de estaleiro e os seus valores por metro quadrado. Preços diferentes para uma obra a preço fechado e para uma por administração? Para um cliente particular e para um arquiteto a quem concorre com frequência? Não os baralha.
- **Conhece as suas regras — porque lhe ensinou uma vez.** Quais são as suas inclusões e exclusões-padrão, que artigos leva sempre como valor estimado ou verba provisional, a sua verba de imprevistos numa casa antiga onde não se vê atrás das paredes. Ensine-a como a um aprendiz; ao contrário de um aprendiz, nunca se esquece.
- **Apanha o que você se esqueceu.** Uma empresa de ofícios a sério meteu-lhe o relatório de uma obra e o orçamento da IA veio a incluir as deslocações que um orçamentista pago tinha deixado de fora nessa mesma obra. Não se cansa às 21h30 nem salta os custos de estaleiro, as vedações provisórias, os contentores de entulho ou o aluguer da grua. É esse o ponto.
- **Até pode ir buscar preços.** Não tem a certeza do preço do dia do aço estrutural ou de uma série de vigas? Consulta o fornecedor e encaixa-o — se for buscar a qualidade errada, corrige-a, e ela lembra-se para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um construtor com quem trabalhamos — 26 anos de obra, mal toca num computador: *"Orçamentos que me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Ontem fiz um que me teria levado dois dias — enviei-o no próprio dia."* Os preços saíram "praticamente a par" dos dele, porque aprendeu com os seus orçamentos antigos.

Depois vem a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, três dias depois: *"Só para confirmar que recebeu o orçamento da ampliação — com todo o gosto explico o faseamento e onde entram as verbas provisionais."* Essa única mensagem ganha mais obras do que baixar o preço alguma vez ganhará, porque a maioria dos concorrentes nunca a envia. Numa obra deste tamanho o cliente está nervoso, não está agarrado — está a pesar o maior cheque que vai passar fora da própria casa, e um empurrãozinho calmo no momento certo é muitas vezes o que basta para o virar para si. Com a IA primeiro, o seguimento não é um hábito que tem de criar. É uma coisa que simplesmente acontece.

O IMPORTANTE NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: entregue depressa, bem faseado, orçamentado a partir dos seus próprios números, com seguimento. Um construtor com um escalímetro e uma folha de cálculo que cumpra esse padrão bate um construtor com software de orçamentação caro que não cumpra. A IA só torna o padrão fácil. O número lá em baixo continua a ser seu — é você que assina o contrato e o carrega.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Cobrança Constrangedora

O trabalho está feito. Agora falta o dinheiro — que, para um construtor, não é uma fatura: é um mapa de autos, uma pilha de trabalhos a mais e uma retenção parada.

A fuga são os extras

A sua margem, normalmente, não sai pela porta no orçamento. Sai em obra — o vão mais largo, as tomadas a mais, o "já que aqui está" a que disse que sim às 7h e nunca escreveu. Faça isso quatro vezes na mesma obra e construiu a ampliação de alguém de graça nas bordas. Cada trabalho a mais não assinado é dinheiro pelo qual fez o trabalho e não pode pedir.

As cobranças e a papelada são um problema de **sistema**, não de pessoas. Corrija o sistema e nunca mais tem a conversa constrangedora.

O sistema que o faz receber

1

Emita o auto no dia em que a fase fecha

Fundações, estrutura, toscos, acabamentos, receção provisória. Cada dia que espera é um dia em que o seu dinheiro está a financiar a casa de outra pessoa. Com a IA primeiro, é uma frase dita da carrinha: "fechámos o toscos na obra dos Henriques." Ela redige o auto de medição a partir do mapa do contrato, vai buscar as fotografias da obra dessa semana e deixa-o ali para conferir e enviar — com o IVA certo.

2

Escreva o trabalho a mais antes de o trabalho começar

Diga-o ao telemóvel em obra — "o cliente quer o vão alargado para 3,60, acrescentar o lintel maior e a alvenaria extra" — e volta orçamentado, escrito em português simples e pronto a seguir para assinatura. Assinado primeiro, construído depois. Este único hábito vale normalmente mais do que tudo o resto deste capítulo junto.

3

Automatize os toques delicados

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automaticamente, para que nunca seja você a mandá-lo. Depois um extrato mensal, e um alerta só a si quando alguém está mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria.

4

Não deixe a retenção desaparecer em silêncio

A última fatia da obra é a fatia de que toda a gente se esquece. Ela controla o que está retido, em que obra e quando é devida a libertação, e lembra-o de pedir.

E como dinheiro é dinheiro: este é o sítio onde mantém a IA com a trela curta no início. Ela redige,^{1 2} você aprova, sempre — até a ter visto acertar durante um mês e lhe dizer para deixar de perguntar.

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

A sua caixa de correio é por onde o dinheiro foge em silêncio e por onde o stress entra.

Extratos de fornecedores, perguntas de clientes, faturas de subempreiteiros, atualizações de tabelas de preços, as notas da vistoria, os detalhes revistos do engenheiro, o projeto revisto que mudou a viga que já encomendou — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto está de pé na lama a resolver uma implantação. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com 24.000 e-mails atrasados: *"Lia um e-mail e ele perdia-se. Nem sequer conseguia voltar a encontrá-lo."*

O problema não é haver e-mail a mais. É que o que importa e o ruído são iguaizinhos até parar e ler tudo — e você não tem tempo. Com a IA primeiro, a caixa de correio passa a ser uma coisa já tratada quando você lá chega:

- **Triada.** Os três e-mails que interessam hoje sobem ao topo, assinalados com o porquê — "este é a revisão C do projeto, e a viga mudou." Os curiosos ficam filtrados antes de lhe custarem um pensamento.
- **Com respostas escritas.** As respostas de rotina — "sim, fazemos ampliações e pisos a mais", "estamos com marcações para o ano que vem", "aqui vão preços por metro quadrado a título indicativo antes de avançar para projeto" — escritas e à espera. Você lê de relance, ajusta, envia.
- **Respostas a pedido.** Esse mesmo gerente agora limita-se a perguntar: "qual é a atualização de preços mais recente do fornecedor?" — e ela encontra-a num instante, mesmo ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — PROTEGE-LHE O DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Um negócio: *"Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse-me: espere lá, pelo histórico das suas obras, o que quer é este."* Encomende aço a partir de uma revisão de projeto ultrapassada e é o seu dinheiro — e quinze dias de planeamento — que vão para o contentor. Outro teve um fornecedor a faturar por engano com 50% de diferença — assinalado automaticamente antes de ser pago.

O importante não é uma caixa de correio mais esperta. É que um pedido a sério de ampliação nunca mais morra no fundo de uma pilha de extratos de fornecedores.

07

CAPÍTULO SETE

O Seu Gestor de Escritório Digital

Todas as empresas de construção têm um gestor de escritório. Na maioria, é você — a fazê-lo mal às 22h, porque não há mais ninguém.

+20 obras
numa semana

A administrativa de uma equipa de construção foi de férias uma semana. O dono: *"Não a temos no escritório há uma semana e isso ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e devemos ter tido mais uns 20 trabalhos a entrar esta semana."* Não foi sobreviver à semana. Foi a maior semana deles.

O trabalho do gestor de escritório é o tecido que liga tudo: o que há hoje, em que obra está a que horas, o estucador vem mesmo na quinta ou a obra pára, a vistoria da estrutura está marcada. Não precisa de contratar essa pessoa. Precisa do sistema que essa pessoa faria andar.

O resumo da manhã

Antes de rodar a chave: as obras de hoje por ordem, que subempreiteiros são esperados onde e se confirmaram, o que está à espera de material ou de uma entrega, que autos estão por receber e quais estão atrasados, e a única coisa que o vai morder se a esquecer. Dois minutos com um café — e os subempreiteiros também sabem, porque foi ela que lhes mandou a confirmação ontem à noite e lhe disse quem não respondeu.

Processos de obra que se montam sozinhos

Cada fotografia, orçamento, trabalho a mais, auto e nota de obra vai-se colando à obra certa — para que, quando o cliente ligar ano e meio depois, dentro do prazo de garantia, por causa de uma fissura por cima do vão, o histórico esteja todo lá: o projeto, o detalhe do engenheiro, a vistoria, as fotografias do dia em que foi construído.

A papelada sem o pavor

A papelada que vem com a atividade — o projeto aprovado e os detalhes do engenheiro, a licença e as fases de vistoria obrigatórias, o registo da impermeabilização das zonas húmidas, as fichas técnicas e os certificados dos materiais, os seguros dos subempreiteiros e os respetivos alvarás antes de porem um pé na sua obra — passa a ser pedida, guardada na obra certa e mantida onde a consegue mesmo encontrar quando a fiscalização perguntar. Nunca inventada por si, e nunca um substituto do seu próprio termo de responsabilidade sobre a obra — apenas impedida de se perder.

Se não está no sistema, não existe — para que a sua cabeça possa guardar a obra em vez da papelada.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer Duas Vezes Maior do que É

Aqui vai um segredo com que as grandes construtoras contam que você não saiba: quase todo o "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação é hoje quase de graça.

Um construtor com uma carrinha e seis subempreiteiros e uma empresa com um andar cheio de gestores de contrato podem enviar exatamente o mesmo orçamento, auto e trabalho a mais, impecáveis e com a marca. O cliente não distingue um do outro — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. Quando alguém está prestes a entregar 150.000 €, a apresentação não é vaidade: é a única prova que tem de que você vai gerir a obra como deve ser.

O volante das referências — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — faça com que a obra inteira seja fácil e clara, para que o voltassem a chamar sem pensar duas vezes. Numa obra de nove meses, para eles a comunicação é o produto.
- R** **Rever** — peça a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, logo a seguir à entrega, enquanto passeiam pelo espaço novo, automaticamente e com o link. As avaliações ganham-lhe as próximas dez obras enquanto dorme.
- R** **Referenciar** — clientes contentes recomendam se lhes facilitar e lhes lembrar. Os vizinhos viram as suas carrinhas durante seis meses. "Conhece mais alguém a pensar numa ampliação? Tratávamos deles como tratámos de si."
- R** **Revender** — a garagem que disseram que fechavam "daqui a uns anos"; a casa de banho para que o orçamento não chegou — está na transcrição da chamada, lembra-se. Um lembrete no momento certo transforma uma obra em três.

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

COMECE HOJE — MESMO COM ZERO TECNOLOGIA

Peça a cada cliente contente uma avaliação antes de entregar as chaves, e mande fotografias arrumadas do andamento com cada auto — o cliente que vê aquilo que está a pagar paga mais depressa e liga-lhe menos. Uma ampliação fotografa-se lindamente, do terreno vazio à divisão acabada — aproveite. O volante não quer saber como é rodado. Só precisa que o rodem.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos construtores não o põe a funcionar é que tentam fazer tudo ao mesmo tempo, ficam soterrados a meio de uma obra e voltam à maneira antiga. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.

1

Semana 1 — Tape a maior fuga: o telefone

Todas as chamadas atendidas, todas as chamadas registadas, promessas retiradas automaticamente. Esta começa logo a pagar o exercício inteiro, e é a primeira que vai sentir.

2

Semana 2 — Corrija a orçamentação

A IA redige as medições a partir da sua visita à obra e dos seus preços antigos; você corrige — e cada correção é uma lição que ela guarda. Entrega dentro da semana, com o seguimento ao terceiro dia. Veja a sua taxa de sucesso mexer.

3

Semana 3 — Corrija o receber

Autos no dia em que a fase fecha, trabalhos a mais escritos antes de o trabalho começar, lembretes automáticos, retenções controladas — com você a aprovar tudo o que é dinheiro até ela merecer a trela. A semana em que a sua conta bancária começa a ter outro aspeto.

4

Semana 4 — Entregue o escritório

Caixa de correio triada e com respostas escritas, resumo da manhã a andar, subempreiteiros confirmados na véspera, processos de obra a montarem-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo sozinho nunca parece grande coisa. Um processo automatizado leva um encolher de ombros. Três é onde acontece o momento "não pode ser" — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada torna-se o orçamento. O orçamento torna-se o contrato e o mapa de autos. O áudio na obra torna-se o trabalho a mais assinado. A entrega 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 põe um subempreiteiro novo na parte mais difícil da obra na primeira semana dele. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta sobre tudo

Cada e-mail escrito, cada auto, cada trabalho a mais — "é isto que eu enviava, pode ser?" Você aprova, corrige, ensina.

2

Semanas 3–4: pergunta sobre o que interessa

As respostas de rotina e as confirmações dos subempreiteiros seguem sozinhas; dinheiro, trabalhos a mais e clientes novos continuam a precisar do seu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta sobre as exceções

Já a viu acertar durante semanas. Agora anda sozinha, e você recebe o resumo da manhã e os alertas. Continua a ser o patrão — só deixou de ser o engarrafamento.

Os erros que fazem bons construtores desistir antes de aquilo encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não faça. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentar a seguinte.
- **Colar a IA ao processo antigo.** Se continua a escrever todas as medições no mesmo software de orçamentação de sempre e a pedir à IA que "ajude", não percebeu o ponto. Redesenhe o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de como pessoal.** Software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. Isto ensina-se — e melhora todas as semanas. Os construtores que mais tiram daquilo falam com ela o dia inteiro, como com o melhor encarregado que têm.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a andar hoje bate um sistema perfeito que vai montar "quando esta obra acabar". Esta obra nunca acaba — há sempre outra.



ANTES DE POUSAR ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Seja honesto. Assinale as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto ando a governar a obra — e não sei quantas obras isso já me custou.
- ☐ Prometi a alguém um preço ou um telefonema este mês — e esqueci-me até me virem cobrar.
- ☐ Os meus orçamentos demoram mais a sair do que aquilo que digo ao cliente.
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de enviar um orçamento.
- ☐ Há trabalho a decorrer numa obra agora mesmo que nunca foi escrito como trabalho a mais.
- ☐ Os meus autos de medição saem mais tarde do que o dia em que a fase fecha.
- ☐ Não lhe sabia dizer, assim de cabeça, quanto tenho retido neste momento.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e coisas importantes — como uma revisão de projeto — ficam enterradas.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma obra do ano passado, eu demorava a encontrar os dados.
- ☐ Os meus projetos, licenças, registos de vistoria e seguros dos subempreiteiros vivem no portafólio, na consola da carrinha e em quatro conversas de mensagens.

0–2

Casa arrumada. Uns retoques e vai a voar.

3–6

Está a perder dinheiro a sério na metade chata — e tem tudo solução. Comece pela Semana 1.

7+

Amigo, está a fazer uma segunda obra de graça todas as semanas. A boa notícia: é exatamente o que hoje é mais fácil de resolver.

Seja qual for o seu número — a sua maior cruz é a sua maior oportunidade. Comece por aí.

Quer isto montado para si?

Tudo o que está neste manual pode montar sozinho — e deve, se tiver tempo e paciência. Muitos montam. Se prefere que fique simplesmente feito — a IA que atende o telefone, regista todas as promessas, redige os seus orçamentos, escreve os seus trabalhos a mais, manda os seus autos e trata do escritório, tudo num só, a trabalhar na sua empresa de construção esta semana — é isso que nós construímos. Chama-se The Everything.

- ✓ 14 dias de teste grátis. Cancela quando quiser. Sem fidelizações, sem contratos.
- ✓ Nada de importante — um orçamento, um trabalho a mais, um auto, uma mensagem a um cliente — sai sem que o veja primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usa.

Veja-a a funcionar nas suas próprias obras em the-everything-app.com — não precisa de cartão para espreitar.

Nota honesta: isto não arranja um negócio estragado, e não toma as decisões de construção, não dá uma fase por concluída nem carrega a sua garantia — isso continua a ser você e a sua responsabilidade. O que arranja é o trabalho de escritório que anda a fazer de graça depois de escurecer.