

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual das Vedações com IA

Como gerir uma empresa de vedações e portões 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 vedações a sério era ter alguém no escritório, pagar a um contabilista e, mesmo assim, andar a contar metros de painel rígido num papel à mesa da cozinha depois de os miúdos irem para a cama.

Hoje, uma equipa de dois com o sistema certo fecha mais trabalhos, orçamenta mais depressa e recebe mais cedo do que uma empresa com dez carrinhas do outro lado da cidade — e não passa uma única noite com papelada.

Não é mais esperto do que tu. Não é melhor a montar vedações. E de computadores não percebe nada — um dos melhores que já vimos andava há dois anos a fazer preços num bloco em cima do capô da carrinha. Só percebeu uma coisa antes de toda a gente: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, as medições ao metro, as faturas, a insistência, o arquivo — já se faz sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: na obra, 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 profissionais desistir antes de aquilo encaixar. As histórias aqui dentro são de empresas de ofício reais com quem trabalhamos — nomes de fora, números cá dentro. Lê de uma ponta à outra e vais gerir uma empresa de vedações 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 uma vedação por conforme, nada certifica que a altura e o afastamento são os que a câmara municipal autoriza naquele sítio, e nada decide por onde passa a estrema — e nada substitui o teu julgamento, o do topógrafo ou o de quem vier ver a obra. Leva a *papelada*. O que é permitido ali, e por onde passa a linha da estrema, são duas coisas que não se adivinham: ambas continuam a ser tuas, do princípio ao fim.

O que está cá dentro

01 O Novo Campo de Jogo

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

02 Pensa IA-Primeiro

Para de colar IA aos velhos hábitos. Redesenha o negócio com a IA a tocar em tudo primeiro.

03 Nunca Mais Percas um Trabalho

Cada chamada atendida — e cada promessa apanhada, perseguida e já em andamento.

04 Orçamenta Antes de Arrancares Dali

A IA faz a medição ao metro com as tuas palavras e os teus preços. Tu vês e envias.

05 Receber Sem a Cobrança Constrangedora

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

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

Triada, escrita, e de olho no teu dinheiro — até lida em voz alta enquanto conduzes.

07 O Teu Chefe de Escritório Digital

O ponto da manhã, processos que se montam sozinhos, e a papelada arrumada.

08 Parecer o Dobro do que És

Tudo com a tua marca, e a roda de avaliações e recomendações que se alimenta sozinha.

09 A Mudança em 30 Dias

Uma semana de cada vez, o botão da confiança, e porque três processos ganham a 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 de pé em frente à vedação que foi abaixo com o vendaval de sábado não consegue perceber se és bom no ofício. Ali de pé, não. Julga-te pelo que consegue ver — e é aí que a maior parte das empresas de vedações perde, caladinha, trabalho que já tinha ganho.

Quando alguém finalmente se decide a fechar as traseiras, a pôr um gradeamento em cima do muro da frente ou a substituir o ripado de madeira por onde o cão anda sempre a fugir, não liga a uma empresa. Liga a cinco, do topo da lista do Google, e o trabalho vai para quem acertar em três coisas primeiro:

1

Atendeste — ou ligaste logo de volta?

Os quarenta metros de painel rígido vão para o primeiro que atende, não para o melhor. Toca para o voicemail e está perdido antes de teres passado a fita pelo terreno.

2

O orçamento chegou depressa, e tinha ar de coisa séria?

Um preço limpo — metros, altura, portões, remoção e contentor, tudo discriminado — em vinte e quatro horas ganha a um número rabiscado nas costas de um cartão daqui a uma semana. Sempre.

3

Foi fácil lidar contigo?

Informação clara, sem andar atrás de ti, sem "desculpa pá, esqueci-me de mandar isso". O fácil de lidar ganha o portão automático e os dois portinhos laterais a seguir ao arranjo pequeno.

Reparas no que nenhuma delas é? O quão bom és a montar vedações. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que odeias e para que nunca tens tempo no fim de um dia a abrir buracos.

E aqui vai o que ninguém te diz: o outro lado da mesa já anda a IA. As grandes empresas de espaços verdes e de obra pública passam os concursos por lá. Quem constrói urbanizações orçamenta a vedação de um loteamento inteiro em minutos. A seguradora compara cada linha da tua fatura do arranjo do temporal com a tabela dela no segundo em que a carregas. A pergunta não é se a IA entra nas vedações — já cá está. A pergunta é se trabalha *para* ti ou *contra* ti.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga a favor do pequeno. Os grandes têm de montar comissões, implementações e formações. Tu decides numa terça e à sexta já estás a andar. O campo acabou de virar: a empresa pequena, rápida e bem organizada já consegue parecer e render como a grande — sem os custos fixos da grande.

"Mas eu não percebo de computadores"

Os ofícios que estão a fazer isto melhor também não. Um dos que agarrou isto mais depressa é um dono com 26 anos de obra que só pegou num computador há três. Palavras dele: *"Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática."* Se sabes mandar uma mensagem ou deixar um áudio, sabes pôr a andar tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que queres é o novo — e nisso quem anda em vedações já é bom.

300–1.000 €
+ por mês

O que cobra a maior parte do software de gestão e orçamentação de obra a um ofício — e mesmo assim és tu que escreves e és tu que 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 faz com que ela ganhe o ordenado.

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

02

CAPÍTULO DOIS

Pensa IA-Primeiro

Antes de tocarmos numa única ferramenta, temos de arranjar a maneira como pensas nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É colar IA à tua velha maneira de trabalhar e estranhar que nada mude.

Todos os processos do teu negócio foram construídos sobre um pressuposto: que uma pessoa tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém passa a fita e escreve o orçamento. Alguém anda atrás do segundo dono por causa da parte dele. Alguém arquiva o que a câmara mandou. O teu dia inteiro tem a forma desse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatizes o teu velho processo. **Redesenha-o** — com a IA a tocar em tudo primeiro, e tu a supervisionar. Três mudanças de cabeça, cada uma aprendida com um ofício verdadeiro com quem trabalhamos:

Mudança um — delega resultados, não passos

Para de pensar "em que botões carrego". Agora falas com o teu negócio como falarias com um bom encarregado: dizes o resultado, deixa-o encontrar os passos. Um dono anulou uma fatura, voltou a emití-la a pro rata e avisou o cliente por email — dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra material a mandar uma mensagem do balcão do fornecedor — *"Estou no fornecedor a buscar os postes, os painéis e os fixadores para a vedação dos Nogueira"* — e a 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

Antes: fazias o trabalho e talvez uma ferramenta ajudasse. Agora: a IA dá a primeira passagem a tudo, e tu dás o teu ok, ajustas ou chumbas. O orçamento está escrito antes de te sentares. A resposta está escrita antes de abrires o email. A chamada está atendida antes de saíres da vala. Um cliente descreveu a rotina: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. Vai — sim, manda."* O teu trabalho encolhe para dez segundos de decisão, não quarenta minutos a escrever. (E não — não entregas as chaves no primeiro dia. Ao início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vais alargando a trela à medida que a merece — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, arranjias o mesmo erro para sempre. Com IA, arranja-lo uma vez. Um profissional diz-lhe que um orçamento padrão de painel rígido inclui o betão dos postes, a remoção e o contentor da vedação velha e uma verba para rocha se o terreno se portar mal — e ela responde: *"Passo a lembrar-me disso."* E lembra. Corrige *"ripado de pinho tratado"* para *"ripado de madeira maciça"* para um cliente em particular, e nunca mais erra. Cada correção acumula. Seis meses depois, orçamenta como tu, escreve como tu e sabe as tuas regras — porque lhe ensinaste, uma vez.

O exercício de voltar a imaginar

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

INTERAÇÃO	À MODA ANTIGA	IA-PRIMEIRO
Um cliente liga a querer preço para a vedação da estrema	Voicemail. Trabalho perdido para quem atendeu.	Atendida, apanhada, medição marcada — orçamento escrito antes do pequeno-almoço.
A entrega de painéis chega com postes a menos	Dás por isso na quinta, reclusas na sexta, esqueces na segunda.	Assinalado no dia em que chega, reclamado sozinho — só sabes se eles não resolverem.
Chega a atualização de preços do fornecedor	Enterrada debaixo de 200 emails. Preços velhos no próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos teus preços — uma linha: "painéis e postes sobem em seis artigos."
Acaba o trabalho	Fatura "logo à noite". Avaliação, nunca pedida.	Fatura enviada do passeio. Avaliação pedida enquanto estão contentíssimos. Trabalho seguinte assinalado.

Cada capítulo daqui para a frente é só este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não te tornas um empregado de escritório. Tornas-te o dono de um negócio que anda sozinho à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Percas um Trabalho

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

Quem anda em vedações é péssimo nisto, e tu sabes. Estás no fundo de um buraco com as duas mãos no trado, ou a segurar um painel a prumo enquanto o teu homem o fixa — e o telemóvel a tocar na carrinha a quarenta metros dali. Toca até se cansar. Aquele que ligava — uma estrema inteira, um portão de correr automático, um gradeamento na frente — liga ao seguinte da lista. Foi-se.

35 trabalhos
por ano, foram-se

Digamos que perdes seis chamadas por semana — estás dentro de uma vala, seis é fácil. A maioria não é trabalho: o fornecedor por causa da entrega dos painéis, o teu homem que anda a abrir buracos, um vizinho, o construtor atrás de ti para sexta. Digamos que só duas por semana são mesmo alguém que quer uma vedação. As vedações são muito comparadas e orçamentadas depressa, e quem atende e dá o preço primeiro é quem costuma ganhar — por isso digamos que uma em cada três teria fechado. São cerca de 35 trabalhos por ano a ir direitinhos para quem atendeu a seguir. Nunca sentes, porque nunca soubeste que o telefone tocou. (A título ilustrativo, não é uma referência — mas faz as tuas contas e arde.)

E o remate: o cliente que te liga não deixa mensagem. Liga ao seguinte. **O voicemail é onde os trabalhos vão morrer.** O remédio antigo era "atende mais chamadas". O remédio IA-primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maioria só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Vais a empurrar um carrinho de betão pelo lado da casa, a apertar um poste, ou a atravessar a cidade com um atrelado de painéis. Uma rececionista de IA atende em nome do teu negócio, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, tira os dados do trabalho — *o quê* (painel rígido, ripado de madeira, rede, gradeamento, lâminas de alumínio, um portão), *quantos metros*, *que altura*, *onde*, e se a vedação velha tem de ir embora — marca a medição na tua agenda, põe à frente os trabalhos de emergência a seguir a um temporal, e manda-te um resumo antes de saíres do buraco. Não pára para o lanche, não fica doente, e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeste, e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes disseste *"sim pá, quinta-feira mando-te o preço da estrema de trás"* do banco do condutor — e no trabalho seguinte já não existe? Não és desorganizado. Andas cheio, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que o IA-primeiro muda o que um telefone é:

- **Cada chamada fica apanhada.** Gravada, transcrita, arquivada no processo. Seis semanas depois, quando o cliente disser "mas tu disseste que levar a vedação velha estava incluído", podes ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem sozinhas.** "Preço até quinta." "Ligar ao fornecedor por causa do prazo das lâminas." "Arranjar o número do vizinho." Tiradas da conversa — tu não apontas nada, porque ias a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: "Disseste ao Zé que hoje tinha o preço da estrema dele — queres que trate disso?" O seguimento que os teus concorrentes nunca mandam agora sai sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou os metros, a morada e o tipo de vedação — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostas.

Em que insistir — resolvas como resolveres

- ✓ Cada chamada atendida em nome do teu negócio — incluindo às 18h, incluindo ao sábado, incluindo na segunda a seguir a um temporal.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que é que ficou combinado sobre a vedação velha e o contentor?"
- ✓ As promessas caem algures que anda atrás de ti — não um caderno, não a tua memória.
- ✓ Os dados da chamada passam para o processo — não escritos três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU-MESMO

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, tipo de vedação, metros por alto, "ele liga de volta esta tarde". E grava um áudio com as tuas promessas antes de arrancares. Só isso já ganha trabalhos.

A VERSÃO FEITA PARA TI

Um sistema telefónico de IA tudo-em-um (o género de coisa que a The Everything faz) cobre o padrão inteiro — atendida, transcrita, promessas perseguidas, orçamento escrito a partir da chamada. De qualquer maneira: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa — ao chão.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamenta Antes de Arrancares Dali

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

É isto que acontece a sério. Passas a fita pela estrema, dizes "mando-te isso hoje à noite" — e depois chegas a casa moído, os miúdos precisam de jantar, e a medição acaba por se fazer às 21h30. Ou amanhã. Ou na quinta. Entretanto o cliente teve outros dois preços no mesmo dia em que te viu. As vedações são das coisas mais comparadas do ofício: orçamentas muito para ganhar pouco, por isso a rapidez do orçamento é o negócio.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. A rapidez. Quem manda o orçamento enquanto o cliente ainda está de pé ao pé da estrema ganha uma quantidade assustadora de vezes — mesmo sendo mais caro. Um preço rápido e profissional passa a única coisa que o cliente quer: este homem é organizado e aparece.

O conselho antigo era "usa modelos, orçamenta do telemóvel". Esquece. Orçamentar IA-primeiro quer dizer **a IA faz a medição. Tu vês**. É assim numa empresa de vedações a sério, hoje.

- **Tu falas, ela constrói.** Percorre a linha, dita o que vês — *"quarenta e dois metros de painel rígido de 1,8, postes a 2,4 de eixo a eixo, o terreno cai cerca de um metro nos últimos dez por isso tem de acompanhar o declive, um portão pedonal de 1,2, arrancar e levar o ripado velho, prever rocha no canto de cima"* — e sai um orçamento com preços, discriminado, no teu modelo, em euros, com o IVA como o costumás mostrar.
- **Põe preços a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os orçamentos antigos e aprende os teus valores ao metro por tipo de vedação e altura, os teus preços de portão, o que cobras por remoção e transporte, as tuas margens. Preços diferentes para um construtor a quem fazes loteamentos e para um particular? Mantém-nos separados.
- **Sabe as tuas regras — porque lhe ensinaste uma vez.** O que "fornecimento e montagem" inclui nos teus trabalhos, a tua verba de betão por poste, quando acrescentas por acesso pelo lado da casa ou por terreno onde não metes a máquina. Ensina-lhe como a um aprendiz; ao contrário de um aprendiz, nunca esquece.
- **Apanha o que te esqueceste.** Um ofício verdadeiro meteu-lhe um relatório de obra, e o orçamento da IA voltou a incluir as deslocações que um orçamentista pago tinha deixado de fora do mesmo trabalho. Não fica cansada às 21h30 nem se esquece das ferragens do portão nem do contentor.
- **Até vai buscar preços.** Não sabes quanto está hoje um painel ou uma corrida de lâminas? Vê no fornecedor e encaixa — corriges se apanhou a cor ou a altura errada, e fica a saber para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um ofício com quem trabalhamos — 26 anos de obra, mal toca num computador: *"Orçamentos que antes me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Fiz um ontem que me teria levado dois dias — mandei no próprio dia."* Os preços saíram "praticamente iguais" aos dele, porque aprendeu com os orçamentos antigos dele.

O trabalho que o orçamento não faz sozinho — a conversa da vedação de estrema

Toda a gente do ofício conhece esta. É uma vedação na estrema, por isso há dois donos e uma vedação, e alguém tem de concordar em pagar a sua parte antes de abrires um único buraco. A comparticipação entre vizinhos numa vedação de meação existe mesmo, e as regras mudam de câmara para câmara — este manual não te vai dizer quais são, e a tua IA também não deve. O que ela *faz* é a parte que corre mal de verdade: **pôr o acordo por escrito antes de a obra começar, e tê-lo arquivado quando as memórias mudarem.** Um orçamento, escrito para os dois donos perceberem, mandado aos dois, com uma nota simples do que cada um aceitou. Ninguém é chateado depois por dinheiro que jura nunca ter aceitado. Põe isso por escrito sempre e apagas a pior discussão que há nas vedações.

E depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento.** Uma mensagem, dois dias depois: *"Só para confirmar que recebeste o preço da vedação de trás — com todo o gosto explico o que leva."* Essa única mensagem ganha mais trabalhos do que baixar o preço alguma vez vai ganhar, porque a maior parte dos concorrentes nunca a manda. IA-primeiro, o seguimento não é um hábito que constróis. É uma coisa que acontece.

A QUESTÃO NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: no próprio dia, profissional, com os teus números, mandado a toda a gente que paga, com seguimento. Quem anda com um bloco e cumpre esse padrão ganha a quem tem uma aplicação e não cumpre. A IA só torna o padrão fácil.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Já fizeste o trabalho. Agora tens de tirar o dinheiro — o que para a maioria é um segundo trabalho não pago de que ninguém os avisou.

7 dias
não 47

A fatura média de um ofício é paga cerca de seis semanas depois de ser enviada. Não é por os clientes não quererem pagar — a maioria esquece-se, e a ti sabe-te mal chatear. Por isso o dinheiro fica lá fora enquanto financia um atrelado de painéis, postes e betão no cartão. Num ofício rápido e de muito volume como este, essa diferença é a tua tesouraria inteira.

A cobrança é um problema de **sistema**, não de pessoas. Arranja o sistema e nunca mais tens a conversa constrangedora — nem mandas aquela mensagem de vergonha "só a lembrar aquela fatura".

O sistema que te faz receber numa semana

1

Fatura assim que o trabalho acaba — ou divide como ficou combinado

Cada dia que esperas é um dia a mais até entrar. IA-primeiro, é uma frase da carrinha: "fatura a estrema dos Nogueira." Rubricas do orçamento, as tuas condições, o email deles. Onde dois donos dividem o custo, sai a cada um a fatura da parte que aceitou por escrito — ninguém recebe uma conta que o surpreenda.

2

Torna o pagar stupidamente fácil

Um link de "pagar agora" é pago mais depressa do que "aqui vai o meu IBAN". Tira todos os passos entre quererem pagar e estar feito.

3

Automatiza os toques educados

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automaticamente, 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 que se arrasta leva uma mensagem mais firme — e ainda assim profissional. Tu continuas o bom da fita até ao fim.

E porque dinheiro é dinheiro: este é o único sítio onde manténs a IA com a trela curta ao início. Ela rascunha, tu dás o teu ok, sempre — até a teres visto acertar durante um mês e lhe dizeres para

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

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

Extratos de fornecedores, perguntas de clientes, encomendas de material, atualizações de preços, o construtor atrás de uma alteração na vedação do loteamento, um vizinho a perguntar o que ficou combinado, as fichas técnicas dos automatismos de portão — tudo misturado com lixo, tudo a cair enquanto estás com os joelhos dentro de uma vala. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com um atraso de 24.000 emails: *"Lia um email, e perdia-se. Nem sequer era capaz de o encontrar outra vez."*

O problema não é email a mais. É que o importante e o ruído são iguaizinhos até parares e leres tudo — e não tens tempo. IA-primeiro, a caixa passa a ser uma coisa já tratada quando olhas para ela:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, marcados com o porquê — "este é o vizinho a confirmar por escrito que entra com a parte dele." Os que só andam a ver são filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Escrita.** As respostas de sempre — "sim, fazemos portões automáticos", "estamos cheios até ao fim do mês", "aqui vai um valor ao metro por alto" — escritas e à espera. Dás uma vista de olhos, ajustas, mandas.
- **Respondida a pedido.** Esse mesmo gerente agora só pergunta: "qual é a última atualização de preços do fornecedor?" — e ela encontra a mais recente num instante, mesmo ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — TOMA CONTA DO TEU DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Um negócio: *"Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse, espera lá, pelos teus trabalhos anteriores é capaz de ser este que queres."* Encomenda quarenta metros na cor errada ou na altura errada e é o teu dinheiro em cima do atrelado. Outro teve um fornecedor a faturar por engano com 50% de desvio — assinalado automaticamente antes de ser pago.

A ideia não é uma caixa mais esperta. É que um pedido a sério nunca mais morra no fundo de uma pilha de extratos de fornecedores.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Chefe de Escritório Digital

Todas as empresas de vedações têm um chefe de escritório. Na maioria, és tu — a fazê-lo mal às 22h.

+20

trabalhos numa semana

A pessoa da administrativa de um escritório foi de férias uma semana. O dono: "Não a tivemos no escritório durante uma semana, e isso ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e entraram-nos para aí mais 20 trabalhos nesta semana." Não sobreviver à semana. A melhor semana deles.

O trabalho do chefe de escritório é o tecido que liga tudo: o que há hoje, em que rua estás a que horas, onde estão as fotos da vedação velha antes de a arrancares, se alguém confirmou por onde passam a água, o gás, a luz e as telecomunicações antes de meteres a máquina no chão, se os painéis vão na carrinha para quinta, se o segundo dono já confirmou a parte dele por escrito. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que ela poria a andar.

O ponto da manhã

Antes de dares à chave: os trabalhos de hoje por ordem, a quem andar atrás para receber, o que está à espera de entrega, que obra leva o trado e qual leva o martelo, e a única coisa que te vai morder se te esqueceres dela. Dois minutos com um café — e o teu homem também sabe.

Processos que se montam sozinhos

Cada foto, orçamento, fatura e nota de obra cola-se sozinha ao trabalho certo — para que, quando o cliente ligar daqui a oito meses pela mesma vedação, o histórico esteja lá: o antes, a linha que ficou combinada, o email em que os dois donos disseram que sim.

A papelada sem o aperto

A papelada do escritório — o acordo escrito da vedação de meação, a confirmação das infraestruturas antes de abrir, o que a câmara autorizou, os documentos do automatismo do portão — é pedida, apanhada no processo e guardada onde a encontres quando alguém perguntar. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto de quem tem competência para dizer que aquilo cumpre, nem de a estrema estar onde legalmente está — só impedida de se perder.

Se não está no sistema não existe — a tua cabeça guarda o trabalho, não a papelada.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que És

Um segredo com que os grandes contam: quase todo o "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação agora é quase de graça.

Uma empresa de uma carrinha e uma de cinquenta pessoas conseguem mandar o mesmo orçamento igualzinho, impecável, com marca. O cliente não consegue dizer qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. Num ofício em que cinco preços caem na mesma semana, a primeira apresentação é onde a objeção do preço se ganha ou se perde.

A roda das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — faz com que o trabalho todo seja fácil e claro, para que te chamassem outra vez sem pensar duas vezes.
- R** **Rever** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, mal acabam de percorrer a vedação nova, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te os próximos dez trabalhos enquanto dormes.
- R** **Recomendar** — os clientes contentes recomendam se lhes facilitares e lhes lembrares. E numa vedação a recomendação está ali de pé: o vizinho que pagou a parte dele, e as duas casas de cada lado que vêem o teu trabalho do quintal.
- R** **Revender** — o portinho lateral que disseram querer antes do verão; o gradeamento quando finalmente fizeram o muro da frente — está na transcrição da chamada, lembra-te. Um lembrete na altura certa transforma um trabalho em três.

Esta máquina é ouro puro e quase ninguém a põe a andar — porque quer dizer fazer a coisa chata na altura perfeita, sempre, para sempre. Que é exatamente aquilo que um sistema faz na perfeição e um humano ocupado nunca faz.

COMEÇA HOJE — MESMO SEM NADA DE TECNOLOGIA

Pede a avaliação a cada cliente contente antes de carregares a carrinha, e manda fotos limpas do antes e depois com cada fatura. Uma vedação velha arrancada e uma linha nova direita fotografam-se que é um encanto — aproveita. À roda não interessa como é rodada. Só precisa que a rodem.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maior parte não põe isto a andar é que tenta fazer tudo de uma vez, entra em stress a meio de um trabalho, e volta ao antigo. Por isso: uma coisa de cada vez, sem parar a obra.

1

Semana 1 — Tapa a maior fuga: o telefone

Cada chamada atendida, cada chamada apanhada, promessas tiradas automaticamente. Esta começa a pagar o exercício todo logo, e é a que vais sentir primeiro — sobretudo na semana a seguir a um vendaval.

2

Semana 2 — Arranja os orçamentos

A IA faz a medição ao metro a partir do teu ditado e dos teus preços antigos; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos no próprio dia, mandados a toda a gente que paga, com o seguimento a dois dias. Vê a tua taxa de fecho mexer.

3

Semana 3 — Arranja o receber

Fatura no dia em que acaba, partes faturadas como ficaram acordadas, pagamento fácil, lembretes automáticos — contigo a dar o teu ok em tudo o que é dinheiro até ela ter merecido a trela. A semana em que a tua conta começa a ter outro ar.

4

Semana 4 — Larga a retaguarda

Caixa triada e escrita, ponto da manhã a andar, processos 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 "caramba" — 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 começa a ser um sistema.

O botão da confiança — como largar sem perder o sono

Não dás a carrinha e o trado a um homem novo no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta por tudo

Cada rascunho de email, cada fatura — "é isto que eu mandava, ok?" Tu dás o teu ok, corriges, ensinas.

2

Semanas 3–4: pergunta pelo que é importante

As respostas de sempre saem sozinhas; dinheiro e clientes novos continuam a passar pelo teu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta pelas exceções

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

Os erros que fazem bons profissionais 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.
- **Colar a IA ao processo antigo.** Se ainda escreves cada medição no mesmo software de sempre e pedes à IA para "ajudar", perdeste a ideia. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** O software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. Isto ensina-se — e melhora todas as semanas. Os ofícios que mais lhe tiram falam com ela o dia todo, como com o seu melhor encarregado.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a andar hoje ganha a um perfeito que vais montar "quando isto acalmar". Isto nunca acalma — e a semana do temporal é exatamente aquela em que vais desejar ter começado.



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 quantos trabalhos me custou.
- ☐ Prometi um preço ou uma chamada a alguém este mês — e esqueci-me até me virem atrás.
- ☐ Os meus orçamentos saem "logo à noite" mais vezes do que "na hora".
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de mandar um preço.
- ☐ Já comecei uma vedação de estrema antes de os dois donos acordarem a parte de cada um por escrito.
- ☐ As minhas faturas demoram mais de duas semanas a ser pagas.
- ☐ Mande uma mensagem constrangedora "só a lembrar aquela fatura" no último mês.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o importante fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma vedação do ano passado, demorava a encontrar os dados.
- ☐ Não peço avaliação a todos os clientes contentes.

0-2

Barco apertado. Meia dúzia de ajustes e voas.

3-6

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

7+

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

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

Queres que to montemos?

Tudo o que está neste manual podes construir sozinho — e devias, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferires que esteja simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone, apanha cada promessa, constrói os teus orçamentos, anda atrás das tuas faturas e gere a tua retaguarda, tudo num só, a trabalhar na tua empresa de vedações esta semana — é isso que nós construímos. Chama-se The Everything.

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

Vê a funcionar nos teus próprios trabalhos em the-everything-app.com — sem cartão de crédito para espreitar.

Nota honesta: isto não arranja um negócio estragado, não dá uma vedação por conforme, não decide por onde passa a estrema e não decide o que a câmara autoriza — isso continua a ser teu, do topógrafo e de quem vier ver a obra. O que arranja é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.