

THE EVERYTHING · GUIAS DE CAMPO PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Jardineiro com IA

Como gerir uma empresa de manutenção de jardins na era da IA — e ter uma rota mais cheia e mais apertada do que casas três vezes maiores.

O SISTEMA COMPLETO · SEM TRETA · LIVRE DE PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, ter uma empresa de manutenção de jardins a sério era contratar alguém para o escritório, pagar a um contabilista, e ainda assim escrever a rota da semana seguinte na mesa da cozinha, com um marcador, uma agenda e meia freguesia guardada na cabeça.

Hoje, um jardineiro sozinho com o sistema certo enche a rota, orça mais depressa e recebe mais cedo do que uma empresa de espaços verdes com seis carrinhas do outro lado da cidade — e não passa uma única noite em papelada.

Não é mais esperto do que tu. Não é melhor jardineiro. E de computadores percebe zero — um dos melhores que vimos andava, há dois anos, a gerir a rota inteira com uma agenda e uma caixa de sapatos cheia de talões do ecocentro. Só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio — as chamadas, os preços, os horários, as faturas, andar atrás do dinheiro, os relatórios do condomínio — já se faz sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: no terreno, e na rota.

Este é o manual de como ele faz. Sem "50 prompts para copiar". Sem conversa de miúdo da informática. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons jardineiros desistir mesmo antes de a coisa encaixar. As histórias aqui dentro são de ofícios e pequenas empresas reais com quem trabalhamos — nomes de fora, números lá dentro. Lê de fio a pavio e vais gerir uma empresa de manutenção mais apertada e mais rentável do que a de hoje, mesmo que nunca gastes um cêntimo em software.

UMA PALAVRA A DIREITO SOBRE A TUA HABILITAÇÃO

Nada aqui mistura um produto, decide que um ramo se pode deitar abaixo em segurança, ou substitui o juízo de quem tem habilitação para aplicar fitofarmacêuticos ou de um arborista qualificado. Isto carrega a *papelada*. A jardinagem — e a responsabilidade pelo que é pulverizado, cortado e abatido — continua tua, do princípio ao fim.

O que está aqui dentro

01 O Novo Campo de Jogo

As 3 coisas por que os clientes te julgam — e porque é que os administradores de condomínio já usam IA.

02 Pensar IA Primeiro

Pára de colar IA à agenda e ao marcador. Redesenha a rota com a IA a tocar em tudo primeiro.

03 Nunca Mais Perder um Cliente

Todas as chamadas atendidas — porque uma chamada perdida não é uma obra perdida, é uma quinzena perdida.

04 Orça Antes de Sair do Passeio

Preço na mesma hora a partir das fotos — e a selva apanhada antes de te comer a terça-feira.

05 Receber Sem Andar Atrás de 90 €

A rota fatura-se sozinha, os avisos enviam-se sozinhos, e nunca mais fazes aquela chamada.

06 A Caixa de Correio que Se Governa

Triada, com respostas escritas, e de olho no cliente que saiu da rota sem dizer nada.

07 O Teu Escritório Digital

O ponto da manhã, a rota bem cerzida, e o histórico de cada casa a fazer-se sozinho.

08 Parecer o Dobro do que És

Relatórios com a tua marca que ganham condomínios, e o volante avaliação–recomendação que enche a rua.

09 A Mudança em 30 Dias

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

✓ A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Descobre exatamente por onde a tua rota perde dinheiro — e o que arranjar primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Uma dona de casa parada num quintal que lhe fugiu das mãos não consegue perceber se és bom jardineiro. Ali, não consegue. Julga-te pelo que vê — e é aí que a maioria dos jardineiros perde, caladinho, um cliente que teria durado dez anos.

Quando alguém finalmente admite que o jardim ganhou — ou quando um administrador de condomínio precisa de um novo prestador para um prédio até ao fim do mês — não liga a um jardineiro. Liga a cinco, os primeiros da lista do Google, e o trabalho vai para quem acertar primeiro em três coisas:

1

Atendeste mesmo — ou ligaste logo de volta?

A manutenção quinzenal fica com o primeiro jardineiro que atende, não com o melhor. Se toca e ninguém atende, não perdeste uma obra — perdeste anos do mesmo dinheiro, de quinze em quinze dias, para outro qualquer.

2

O preço chegou depressa, e com boa cara?

Um preço arrumado e discriminado dentro da hora — primeira visita e valor mensal em linhas separadas — bate um número mandado por mensagem na terça seguinte, sempre.

3

Foi fácil lidar contigo?

Aparecer no dia que disseste, avisar quando a chuva muda tudo, deixar aquilo soprado e limpo. Ser fácil é como uma limpeza única se torna uma quinzenal de seis anos — e como um administrador de condomínio te passa os quatro prédios seguintes.

Reparaste no que nenhuma delas é? Se és bom jardineiro. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que detestas e para que nunca tens tempo depois de oito paragens e uma ida ao ecocentro.

E aqui vai o que ninguém te diz: o outro lado da mesa já anda a IA. Os administradores de condomínio e os gestores de instalações passam os concursos por ela. As imobiliárias escrevem os planos de manutenção com ela. As redes de jardinagem organizam as paragens de um dia inteiro em segundos e sabem o custo por quilómetro melhor do que tu sabes o teu. A pergunta não é se a IA entra nos espaços verdes — 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 a favor do pequeno. As casas grandes têm de fazer reuniões, implementações e formações. Tu decides numa terça e às sextas já estás a andar. O campo de jogo virou: o jardineiro pequeno, rápido e bem organizado consegue agora parecer e trabalhar como a grande empresa de espaços verdes — sem os custos dela.

"Mas eu não percebo nada de computadores"

Os ofícios que melhor fazem isto também não. Um dos que mais depressa agarrou a coisa é um dono com 26 anos no terreno que só pegou num computador há três. Palavras dele: *"Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática."* Se consegues mandar uma mensagem ou deixar um áudio de dentro da carrinha com o atrelado ainda cheio, consegues fazer 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 jardineiros já são bons.

150–600 €
+ por mês

É o que costuma custar a uma pequena empresa de manutenção o software de rotas, de gestão de trabalhos e de faturação — e *mesmo assim* és tu a escrever, a organizar as voltas, e a refazer a semana inteira sempre que chove três dias seguidos. Junta uma ferramenta de orçamentos e outra de lembretes e estás a pagar três vezes pelo mesmo trabalho. Guarda esse número: tudo neste manual ou substitui essa despesa ou faz com que ela se pague.

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

02

CAPÍTULO DOIS

Pensar IA Primeiro

Antes de tocarmos numa única ferramenta, temos de arrumar a maneira como pensamos nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É colar IA à agenda e ao marcador e depois estranhar que nada mudou.

Todos os processos do teu negócio foram construídos sobre um pressuposto: alguém tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém orça a limpeza. Alguém refaz a rota de terça quando cai água desde domingo. Alguém anda atrás dos 90 €. Alguém escreve o relatório do condomínio e procura as fotos. A tua semana inteira tem a forma desse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatizes o processo antigo. **Redesenha-o** — com a IA a tocar em 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

Pára de pensar "em que botões carrego". Agora falas com o teu negócio como falarias com um bom ajudante: dizes o resultado, ele trata dos passos. Um dono anulou uma fatura, emitiu-a de novo a proporção e mandou o email ao cliente dizendo exatamente isso, numa frase. Outro despacha os consumíveis com uma mensagem do balcão do fornecedor — "vou levar vinte sacos de casca de pinheiro e dois rolos de fio de roçadora para a obra de Alvalade" — 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 — IA primeiro, tu a seguir

Antigamente: fazias o trabalho, talvez uma ferramenta ajudasse. Agora: a IA faz a primeira passagem de tudo, e tu aprovas, afinas ou vetas. O preço está escrito antes de te sentares. A resposta está pronta antes de abrires o email. A chamada está atendida antes de saíres do trator corta-relva. Um cliente descreveu a rotina: "Nove em cada dez vezes está perfeito. Vai — sim, envia." O teu trabalho encolhe para dez segundos de juízo, em vez de quarenta minutos a escrever no sofá. (E não — não lhe entregas as chaves no primeiro dia. Pede autorização para tudo no início, sobretudo 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 jardineiro diz-lhe que uma visita quinzenal normal é o corte, os remates, o soprado e os verdes levados — mas que sebes acima da cabeça e tudo o que passe de um atrelado de verdes são linhas à parte. Ela responde: *"Fico a saber, a partir de agora."* E fica mesmo. Diz-lhe uma vez que a casa da esquina passa a mensal no inverno e volta a quinzenal em março, e nunca mais engana. Cada correção acumula. Ao fim de seis meses, orça como tu, escreve como tu e conhece a tua rota — porque tu ensinaste, uma vez.

O exercício de reimaginar

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

INTERAÇÃO	À MODA ANTIGA	IA PRIMEIRO
Alguém liga a querer manutenção regular	Não atendeste. Seis anos de quinzenais para quem atendeu.	Atendida, fotos pedidas, encaixada no buraco da volta de terça naquela zona — preço escrito antes do café.
Três dias de chuva	Passas a noite a mandar mensagens a vinte e duas pessoas e a reescrever a semana.	Rota refeita por zona, toda a gente avisada, e os que não podem esperar sinalizados a ti.
O condomínio quer os relatórios do último trimestre	Rolas o telemóvel num domingo à noite a adivinhar datas.	Fotos, datas e notas já estão no prédio — relatório escrito, enviado, arquivado.
A visita acaba	Fatura "logo à noite". Avaliação nunca pedida.	Fatura enviada do passeio. Avaliação pedida com a relva ainda às riscas. Visita seguinte já na rota.

Todos os capítulos daqui para a frente são este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não te tornas administrativo. Tornas-te o dono de uma rota que gira à tua volta sozinha.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Perder um Cliente

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

Os jardineiros são péssimos nisto, e tu sabes. Estás no trator corta-relva com os protetores postos, ou a roçadora a berrar e o soprador a seguir, e o telemóvel a vibrar no banco da carrinha. Toca e ninguém atende. Aquele senhor — uma quinzenal pelos próximos seis anos, um condomínio, uma volta às sebes antes do verão — liga ao jardineiro seguinte da lista. Foi-se.

40 000 €
+ por ano de rota, invisíveis

Digamos que perdes quatro chamadas por semana (a maioria dos jardineiros a abarrotar perde mais). Digamos que uma em cada quatro quer manutenção regular, e que metade dessas teria fechado. É mais ou menos uma quinzenal nova a sair pela porta a cada quinze dias — e a, digamos, 60 € por paragem ao longo de 26 visitas, cada uma vale à volta de 1 560 € por ano que continuam a vir. Faz isso o ano inteiro e dá uma segunda rota inteira. É este o ofício: não perdes uma obra, perdes uma renda. (É ilustrativo — mas faz as tuas contas e arde.)

E o pior: quem te liga não deixa mensagem. Liga ao seguinte enquanto ainda está parado no quintal. **O voicemail é onde as rotas 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 jardineiros só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Estás no trator corta-relva, metido dentro de uma sebe até ao pescoço, ou a puxar um atrelado cheio para o ecocentro antes que feche. Uma rececionista com IA atende em nome da tua empresa, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha o que interessa — *o quê* (corte regular, sebes, limpeza única, espaços verdes de condomínio), *onde*, *que tamanho* e *há quanto tempo é que aquilo não é feito* —, pede-lhes fotos por mensagem, vê se já andas por aquela zona num dia que lhes sirva, marca a primeira visita, e manda-te um resumo antes de saíres da máquina. Não faz pausa, não adoece, e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeste, e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes já disseste *"sim, dou-lhe um preço para as sebes até quinta"* do lugar do condutor com o atrelado a abanar — e à paragem seguinte já se tinha ido? Não és desorganizado. Andas cheio, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone é:

- **Todas as chamadas ficam guardadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na morada. Seis semanas depois, quando o cliente diz "mas o senhor disse que levar os cortes estava incluído", podes ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem sozinhas.** "Preço das sebes até quinta." "Avisa o número 14 que vamos um dia atrasados por causa da chuva." "Ela quer saltar a próxima — vai de férias." Tiradas da conversa — não escreves nada, porque ias a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: "Disseste ao Dias que ele tinha hoje o preço da sebe — queres que trate disso?" O seguimento que os teus concorrentes nunca fazem passa a acontecer sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou a morada, as fotos e o tamanho por alto — por isso o preço não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostares para almoçar.

O que exigir — resolves como resolveres

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da tua empresa — incluindo às 18h, incluindo sábado de manhã quando a rua inteira anda a cortar relva.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que é que ficou combinado sobre os verdes?"
- ✓ As promessas caem num sítio que anda atrás de ti — não numa agenda, não na tua memória.
- ✓ O que a chamada apanhou — morada, fotos, frequência — entra direito na rota, não é escrito três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU-MESMO

Encaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, o que precisam, "ele liga-lhe esta tarde". E deixa as tuas promessas em áudio antes de arrancares. Só isso já enche buracos na rota.

A VERSÃO FEITA POR NÓS

Um sistema telefónico com IA tudo-em-um (do género do que a The Everything faz) cobre a norma inteira — atendida, transcrita, promessas perseguidas, preço escrito a partir da chamada. Seja como for: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orça Antes de Sair do Passeio

Segunda maior fuga: o preço que sai "logo à noite" — e a "limpezinha" que afinal é uma selva.

Olha o que acontece a sério. Alguém manda-te a foto de um quintal. Pensas orçar à hora de almoço. Depois a volta de terça estica, o ecocentro fecha às quatro, e o preço acaba por sair às 21h30 no sofá — ou na quinta. Entretanto arranjam outros dois na mesma tarde, e um desses dois já está marcado para a semana.

Rapidez

ganha a rota

Não é o preço. É a rapidez. O jardineiro cujo preço chega enquanto ainda estão parados a olhar para o quintal ganha uma quantidade assustadora de vezes — mesmo estando mais caro. Um preço rápido e arrumado diz a única coisa que eles querem saber: este tipo tem a casa arrumada e vai mesmo aparecer de quinze em quinze dias.

O conselho antigo era "usa um modelo, orça do telemóvel". Esquece. Orçar com IA primeiro quer dizer que **a IA constrói o preço. Tu conferes.** É assim que isto se parece hoje numa empresa de manutenção a sério.

- **Tu falas, ela constrói.** Dita o que estás a ver — *"lote normal de moradia, frente e trás, uns 400 metros, o trator passa pelo portão lateral, remates e soprado, cortes levados, quinzenal"* — e ela transforma isso num orçamento discriminado e profissional, no teu modelo, com a primeira visita de recuperação e o valor quinzenal em linhas separadas.
- **Orça a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e ela aprende os teus preços, a tua paragem mínima, quanto cobras por atrelado de verdes. Preços diferentes para um administrador de condomínio a 30 dias e para uma dona de casa numa limpeza única? Ela não baralha.
- **Sabe as tuas regras — porque as ensinaste uma vez.** O que uma visita normal inclui, quando a sebe passa a linha própria, as tuas frequências de inverno, que não fazes pulverizações a não ser que esteja no âmbito. Ensina-a como a um aprendiz; ao contrário do aprendiz, nunca esquece.
- **Apanha o que te escapou.** Uma empresa de ofício a sério meteu-lhe 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. Ela não fica cansada às 21h30 nem esquece as taxas do ecocentro ou a travessia da cidade. É esse o ponto.
- **Até vai buscar preços.** Não sabes quanto anda a paleta de relva ou o metro cúbico de casca esta semana? Ela vê no fornecedor e mete lá dentro — corriges se ela agarrou a qualidade errada, e ela guarda para sempre.

Fotos

antes de orçar

A armadilha deste ofício não é orçar devagar. É orçar uma "limpezinha" a partir de uma foto favorável tirada da escada das traseiras — e depois levar com um dia inteiro, três atrelados e uma correia partida pelo preço de um corte. Por isso as perguntas fazem-se *sempre, automaticamente*: há quanto tempo é que aquilo não é feito, há acesso lateral, há alguma coisa acima da cabeça, há alguma coisa que quisesses mostrar a um arborista. Fotos primeiro — frente, trás, e o pior canto. Primeira visita orçada à parte do valor corrente. Uma selva deve ser uma selva no papel antes de ser uma selva na tua terça.

E depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: "*Só a confirmar que recebeu o preço do quintal — ando na sua rua na terça de qualquer maneira, se quiser que comece.*" Essa única mensagem enche mais buracos na rota do que baixar o preço alguma vez encheu, porque a maioria dos concorrentes nunca a manda. E neste ofício o seguimento vale mais do que parece: não andas atrás de uma obra, andas atrás de um cliente que vai ficar nos livros durante anos. Com IA primeiro, não é um hábito que crias. É uma coisa que simplesmente acontece.

A QUESTÃO NÃO É O SOFTWARE

É a norma: no próprio dia, profissional, orçado a partir dos teus números, com fotos na mão, com o risco de selva perguntado, com seguimento. Um jardineiro com um bloco de notas que cumpra essa norma bate um jardineiro com uma app que não cumpra. A IA só torna a norma fácil.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem Andar Atrás de 90 €

Fizeste o trabalho. Agora tens de ir buscar o dinheiro — que neste ofício não é uma grande perseguição, são cem pequenas de que ninguém te avisou.

90 €
a que nunca vais atrás

É esse o problema todo do dinheiro deste ofício. Uma empresa sentada em cima de uma fatura de 40 000 € liga a perguntar por ela, porque vale a chamada. Ninguém liga duas vezes por 90 € — por isso aquilo fica ali, e sentes-te um pedinte a perguntar. Cinquenta dessas ali paradas é uma quinzena de ordenado que ganhaste e não tens, e a papelada de andar atrás de cada uma custa mais do que a fatura vale.

Andar atrás do dinheiro é um problema de **sistema**, não de pessoas. Arranja o sistema e nunca mais tens a conversa constrangedora — nem mandas aquela mensagem embaraçosa a dizer "olhe, só a lembrar aquela fatura".

O sistema que põe a rota a pagar-se

1

Fatura a rota sozinha, não de cor

Os regulares vão para fatura recorrente: mesmo valor, mesmo dia, sem pensar, sem domingo à noite. Com IA primeiro, a visita fecha a fatura — uma frase do passeio: "feito na Rua Elias 14, mais um atrelado de verdes". Valor base, extra, prazo, email. Nada te fica na cabeça até ao fim de semana.

2

Torna pagar estupidamente fácil

Um link de "pagar agora" recebe mais depressa do que "aqui vai o meu IBAN". Melhor ainda nos regulares: cartão guardado ou débito direto. A 90 € por quinzena, o cliente também prefere não pensar naquilo.

3

Automatiza os avisos simpáticos

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automático, para nunca seres tu a mandar. Um extrato mensal para as imobiliárias e administradores de condomínio que pagam a fatura e precisam de número de requisição. E um alerta a ti só quando alguém está mesmo em atraso. É esse o jogo nas faturas pequenas.

4

Sobe o tom só se for preciso

A maioria paga ao primeiro ou segundo aviso. O raro teimoso leva uma mensagem mais firme — na mesma, profissional. Ficas o bom da fita até ao fim, e manténs o cliente na rota.

E porque dinheiro é dinheiro: este é o único sítio onde manténs a IA com a trela curta ao início. Ela escreve, tu aprovas, sempre — até a teres visto acertar durante um mês e lhe dizeres para parar. ¹²

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que Se Governa

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

Ordens de trabalho de condomínios, uma imobiliária a querer um lote vago feito antes da visita de sexta, extratos de fornecedores, um cliente a pedir para saltar uma quinzena, o aviso dos verdes da câmara, uma peça do corta-relva em falta, o pedido de renovação do certificado de seguro de alguém — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto estás enterrado numa sebe. Uma empresa com quem trabalhamos começou com 24 000 emails atrasados: *"Lia um email e ele perdia-se. Nem sequer conseguia voltar a encontrá-lo."*

O problema não é haver emails a mais. É que o que interessa e o ruído são iguais até parares e leres tudo — e não tens tempo. Com IA primeiro, a caixa passa a ser uma coisa já tratada quando lá chegas:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, com o motivo — "este é a imobiliária que precisa do lote vago feito antes da visita de sexta". Os curiosos são filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Escrita.** As respostas do costume — "sim, fazemos quinzenal na sua zona", "estamos cheios até ao fim do mês", "aqui vai um preço por alto, mande-nos três fotos" — já feitas e à espera. Olhas, afinas, envias.
- **Respondida a pedido.** Perguntas só: "o que é que o administrador do condomínio disse sobre os contentores dos verdes naquele prédio?" — e ela encontra o mais recente num instante, mesmo ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — GUARDA-TE A ROTA

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Uma empresa: *"Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse-me, espera, pelas tuas obras anteriores se calhar queres este."*

Outra teve um fornecedor a faturar com 50% de discrepância, por engano — sinalizado sozinho antes de ser pago. E o que mais conta neste ofício: o cliente que pediu para saltar uma quinzena em março e nunca mais voltou caladinho — isso é sinalizado, não perdido.

A questão não é uma caixa de correio mais esperta. É que um bom pedido — ou um cliente a escorregar da rota — nunca mais morre no fundo de uma pilha de extratos.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Escritório Digital

Toda a empresa de jardinagem tem um escritório. Normalmente és tu, a fazê-lo mal às 22h.

9

paragens em vez de 6

O teu lucro não está no preço. Está na densidade. Digamos que fazes seis paragens por dia a, digamos, 60 €, com quinze minutos de estrada entre cada. Organiza a rota como deve ser — mesma zona, mesmo dia, ordem mais apertada, a chata a seguir à fácil — e as mesmas oito horas talvez levem oito ou nove. É mais uma ou duas paragens por dia, sem mais trabalho e sem subir preços. Fazer rotas é trabalho de escritório, e trabalho de escritório é o que isto te tira das mãos.

O trabalho do escritório é tecido de ligação: o que há hoje e por que ordem, quem é quinzenal, quem é mensal, quem é só de inverno, quem está em pausa de férias, de que prédios é que o administrador do condomínio quer fotos, se a revisão do corta-relva ficou marcada, e se a volta de terça vai ser refeita agora que choveu. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que essa pessoa usaria.

O ponto da manhã

Antes de dares à chave: as paragens de hoje por ordem, a quem cobrar, o que está à espera de uma peça, que prédios precisam de fotos, e a única coisa que te vai morder — como o cliente que pediu para ser saltado esta quinzena e que se passa se lhe apareceres à porta. Dois minutos com um café — a tua equipa também sabe.

Histórico de cada casa que se faz sozinho

Cada foto, preço, fatura e nota fica agarrada à morada certa — por isso quando o administrador do condomínio pergunta como estavam as sebes em março, ou um cliente liga oito meses depois por causa do mesmo canteiro, o histórico está todo lá, não espalhado pelo telemóvel e por três conversas de mensagens.

A papelada sem o pavor

A papelada do escritório — os teus registos de aplicações do que foi pulverizado, as fichas de segurança, o certificado de seguro que todos os administradores de condomínio pedem uma vez por ano, os talões do ecocentro, os registos de manutenção das máquinas — é pedida, guardada junto ao trabalho, e fica onde a consegues encontrar. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto da tua habilitação, da tua formação em fitofarmacêuticos, ou do teu juízo sobre o que é seguro pulverizar ou cortar — só impedida de se perder.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que És

Um segredo de que as casas grandes dependem que tu não saibas: quase tudo o que é "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação é agora quase de graça.

Um jardineiro de uma carrinha e uma empresa de espaços verdes com cinquenta pessoas conseguem mandar o mesmo orçamento impecável e com marca — e o mesmo relatório mensal com fotos de antes e depois de cada prédio. O cliente não distingue, por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande e pode cobrar como ele. E neste ofício há um segundo prémio: esse relatório com marca é exatamente o que ganha os condomínios e as imobiliárias para que um jardineiro de uma carrinha é supostamente "pequeno demais".

O volante das recomendações — de propósito, não por sorte

- R** **Reter** — mesmo dia, todas as quinzenas, uma mensagem quando a chuva muda tudo, aquilo deixado soprado. A retenção é o negócio aqui: cada cliente que manténs é mais um ano do mesmo dinheiro sem marketing nenhum.
- R** **Recensão** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, logo a seguir à primeira visita ter transformado a selva outra vez num quintal, automaticamente, com o link. As avaliações enchem-te a rota enquanto dormes.
- R** **Recomendação** — clientes contentes recomendam se lhes facilitares e lhes lembrares. "Conhece mais alguém na rua a precisar de corte regular?" O vizinho duas portas acima é a paragem mais barata que alguma vez vais juntar — já estás estacionado ali.
- R** **Revenda** — as sebes que disseram querer feitas antes do verão; casca nos canteiros da frente na primavera — está na transcrição da chamada, lembra-te. Um lembrete na altura certa transforma um corte de 60 € num dia de 600 €.

Este motor é ouro puro e quase ninguém o faz andar — porque implica fazer a coisa chata na altura perfeita, sempre, para sempre. Que é exatamente o que um sistema faz na perfeição e um humano ocupado nunca faz.

COMEÇA HOJE — MESMO COM ZERO TECNOLOGIA

Pede a avaliação a cada cliente contente antes de carregares o corta-relva, e manda uma foto de antes e depois com cada primeira visita e cada relatório de condomínio. Uma selva transformada outra vez em relvado fotografa que é uma maravilha — usa isso. O volante não quer saber como é rodado. Só precisa que rode.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos jardineiros não põe isto a andar é que tentam fazer tudo de uma vez, ficam soterrados a meio da primavera, e voltam à agenda e ao marcador. Portanto: 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 guardadas, promessas tiradas sozinhas. Uma quinzenal nova paga o exercício inteiro, e esta é a que vais sentir primeiro.

2

Semana 2 — Arruma os orçamentos

Fotos pedidas sozinhas, preço escrito a partir do que ditas e dos teus preços antigos, primeira visita separada do valor corrente, seguimento aos dois dias a enviar-se sozinho. Tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda.

3

Semana 3 — Arruma o receber

Faturação recorrente nos regulares, pagamento fácil, lembretes automáticos nas pequenas, extratos para as imobiliárias — contigo a aprovar tudo o que é dinheiro até ela ter merecido a trela. É a semana em que os 90 € deixam de ficar por aí.

4

Semana 4 — Entrega a retaguarda

Caixa triada e com respostas escritas, ponto da manhã a correr, rota bem cerzida, histórico das casas a fazer-se sozinho, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo só 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 preço. O preço torna-se a primeira visita. A primeira visita torna-se a quinzenal. A quinzenal torna-se a fatura que se envia sozinha e a avaliação que traz o vizinho. 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 entregas a um moço novo o trator corta-relva, o atrelado e a lista de clientes no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta por tudo

Cada rascunho de email, cada fatura — "é isto que eu mandava, pode ser?" Tu aprovas, corriges, ensinas.

2

Semanas 3–4: pergunta pelo que importa

As respostas do costume vão sozinhas; dinheiro, clientes novos e tudo o que mexe na rota continuam a precisar do teu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta pelas exceções

Já a viste acertar durante semanas. Agora ela anda, e tu recebes o ponto da manhã e os alertas. Continuas o patrão — só deixaste de ser o engarrafamento.

Os erros que fazem bons jardineiros desistir antes de a coisa encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de juntares a seguinte.
- **Colar IA ao processo antigo.** Se ainda estás a reescrever a rota da semana inteira à mão sempre que chove e a pedir à IA que "ajude", falhaste o ponto. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** Software configuras uma vez e amaldiçoas para sempre. Isto, ensinas — e fica melhor todas as semanas. Os ofícios que mais tiram disto falam com ela o dia todo, como com o melhor ajudante.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema à bruta a andar hoje bate um perfeito que montas "quando acalmar". A primavera vem aí. Nunca acalma.



ANTES DE POUSARES ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Sê honesto. Marca as que são verdade agora mesmo.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto ando no corta-relva — e não faço ideia de quantos regulares me custou.
- ☐ Prometi a alguém um preço ou uma chamada de volta este mês — e esqueci-me até me virem cobrar.
- ☐ Os meus preços saem "logo à noite" mais vezes do que "do passeio".
- ☐ Já orcei uma "limpezinha" que afinal era uma selva, e levei com ela.
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de mandar um preço.
- ☐ Faturó os meus regulares de cor, ou ao domingo à noite, ou as duas coisas.
- ☐ Há dinheiro por aí que dei por perdido porque ir atrás dele não valia a chamada.
- ☐ Não sabia dizer-te que clientes saíram caladinhos da minha rota nos últimos seis meses.
- ☐ Se um administrador de condomínio me pedisse fotos de um prédio em março, eu andava a rolar o telemóvel.
- ☐ Os meus talões do ecocentro, registos de aplicações e certificado de seguro vivem no porta-luvas, na consola da carrinha e em três conversas de mensagens.

0–2

Rota apertada. Meia dúzia de afinações e voas.

3–6

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

7+

Ó pá, andas a fazer um segundo emprego de graça todas as semanas. Boa notícia: é exatamente a parte que hoje é 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, consegues construir sozinho — e devias, se tiveres tempo e paciência. Muitos constroem. Se preferes que esteja simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone, guarda todas as promessas, orça a partir das fotos, fatura a tua rota, anda atrás das faturas pequenas e trata da tua retaguarda, tudo num só, a trabalhar na tua empresa de manutenção de jardins ainda 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 preço, uma fatura, uma mensagem a um cliente — sai alguma vez sem tu veres primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

Vê a funcionar na tua própria rota em the-everything-app.com — não é preciso cartão para espreitar.

Nota honesta: isto não arranja um negócio partido, e não faz o juízo de jardinagem — o que é pulverizado, o que é seguro cortar, ou quando é que uma árvore é assunto de um arborista. Isso continua a ser teu, da tua habilitação e da tua formação. O que isto arranja é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.