

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Telhador com IA

Como gerir uma empresa de coberturas na era da IA — e
ficar com a tua zona na manhã a seguir ao temporal.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Na manhã a seguir a um vendaval a sério, o teu telemóvel toca oitenta vezes antes das dez. Telha levantada, um teto a vir abaixo no quarto das traseiras, telha partida por todo o quintal. Quem atender essas chamadas fica com o trabalho do ano inteiro. Os outros ficam com as sobras.

E tu não podes atender. Estás em cima de uma cobertura, de arnês, com as duas mãos ocupadas e com um vento que ainda não acabou. É esse o problema deste ofício numa frase — **a hora mais importante do teu ano é a hora em que menos podes atender.**

Entretanto há um telhador do outro lado da cidade, uma carrinha, sem escritório, que consegue atender as oitenta chamadas, tem as fugas todas metidas numa rota antes do almoço, e manda os orçamentos das coberturas novas antes de o perito sequer lá ter ido. Não é melhor telhador do que tu. Também não é nenhum informático — muitos dos melhores que conhecemos andavam a orçamentar coberturas num bloco dentro da carrinha há dois anos. Percebeu uma coisa cedo: **a metade chata do negócio — as chamadas, as vistorias, os orçamentos, as faturas, as insistências, a papelada do seguro — já se faz sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: em cima do telhado, e no cliente.

Este é o manual de como ele o faz. Nada de "50 prompts para copiar". Nada de conversa de betinho da tecnologia. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons telhadores desistir mesmo antes de aquilo encaixar. As histórias aqui dentro são de profissionais e de pequenas empresas com quem trabalhamos — sem nomes, com os números lá dentro. Lê do princípio ao fim e vais gerir uma empresa de coberturas 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 certifica uma cobertura, decide se a estrutura aguenta uma carga nova, aprova um trabalho em altura, nem resolve o que fazer quando aparece amianto por baixo das chapas. Leva a *papelada*. A cobertura — e a responsabilidade de estar segura, sã e estanque — continua a ser tua, do princípio ao fim.

O que está aqui dentro

01 O Novo Campo de Jogo

As 3 coisas por que o cliente te julga — e porque a seguradora já usa IA.

02 Pensa IA Primeiro

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

03 Nunca Mais Perder um Trabalho

Todas as chamadas atendidas — mesmo da cumeeira, mesmo na pior manhã do ano.

04 Orçamenta Antes de Descer

A IA faz o orçamento com as tuas palavras e os teus preços. Tu vês e envias.

05 Receber Sem a Insistência Embaraçosa

Fugas pagas no próprio dia, seguros insistidos por ti, sinais que entram mesmo.

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

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

07 O Teu Gestor de Escritório Digital

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

08 Parecer o Dobro do que És

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

09 A Mudança em 30 Dias

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



A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

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

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um cliente com um balde debaixo do teto do quarto não sabe dizer se és bom telhador. Nem sequer consegue ver a cobertura. Julga-te pelo que consegue ver — e é aí que a maioria dos telhadores perde, caladinho, trabalho que era seu.

Quando o teto mancha, quando a telha escorrega, quando a chapa de vinte anos cede finalmente nos remates — não ligam a um telhador. Ligam a cinco, os primeiros da lista do Google, e o trabalho fica para quem acertar primeiro em três coisas:

1 Atendeste mesmo — ou ligaste logo de volta?

A fuga vai para o primeiro telhador que atende, não para o melhor. Deixa tocar até ao voicemail com água a pingar do candeeiro e está perdido antes de teres subido a escada.

2 O orçamento chegou depressa e tinha bom aspeto?

Um orçamento de cobertura nova, limpo, discriminado, com as fotografias da vistoria lá dentro, em 24 horas, bate um número dado ao telefone para a semana — sempre.

3 Foi fácil lidar contigo?

Informação clara, sem ter de andar atrás de ti, sem "desculpa, esqueci-me de mandar". Ser fácil transforma uma fuga de 400 € na cobertura inteira dois anos depois.

Reparaste no que nenhuma delas é? O quão bom telhador tu és. Ninguém está lá em cima a ver os teus rufos. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que detestas e para que nunca tens tempo depois de seis horas ao sol numa cobertura inclinada.

E aqui está a parte que ninguém te conta: o outro lado da mesa já anda a IA. As seguradoras passam-na por cima de cada sinistro. O caderno de encargos do perito sai de um sistema que compara o teu trabalho com uma tabela de preços antes de tu teres lido o email. As grandes equipas que caem na cidade a seguir ao granizo têm call center e CRM. A pergunta não é se a IA entra nas coberturas — 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 favorece o pequeno. As empresas grandes têm de fazer comités, implementações e formações. Tu decides numa terça e estás a trabalhar na sexta — o que neste ofício pesa mais do que na maioria, porque o teu ano faz-se na quinzena a seguir a um temporal e ninguém implementa software nessa quinzena. O campo de jogo virou: o telhador pequeno, rápido e organizado consegue agora parecer e trabalhar como a empresa com o call center — sem o call center.

"Mas eu não sou de computadores"

Os profissionais que fazem isto melhor também não. Um dos que adotou mais depressa é um construtor com 26 anos de ofício que só pegou num computador há três anos. Palavras dele: *"Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática."* Se sabes mandar uma mensagem ou deixar um áudio, consegues gerir tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que queres é o novo — e os telhadores, que passam o dia a gritar medidas uns aos outros por cima de uma cumeeira, já são bons nisso.

300–1.000 €
+ por mês

O que cobra a maior parte do software de gestão e orçamentação para o ofício — e ainda por cima és tu que escreves e fazes as medições. Um dono que conhecemos pagava mil euros por mês, alguns meses três mil, por software que a equipa mal usava. 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 por serem grandes. É essa a tua abertura. Este manual é sobre passar por ela.

02

CAPÍTULO DOIS

Pensa IA Primeiro

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

Todos os processos do teu negócio foram construídos sobre uma suposição: alguém tem de fazer cada passo. Alguém atende. Alguém mede os metros quadrados e escreve o orçamento. Alguém anda atrás do perito. Alguém arquiva as fotografias, o plano de segurança, o certificado de garantia. O teu dia inteiro está moldado a essa suposição — e essa suposição acabou de morrer.

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

Mudança um — delega resultados, não passos

Deixa de pensar "em que botões carrego". Passas a falar com o teu negócio como falarias com um bom ajudante do outro lado da cumeeira: diz o resultado, deixa-o descobrir os passos. Um dono anulou uma fatura, emitiu-a de novo a pro rata e enviou-a ao cliente dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra material mandando uma mensagem do balcão do fornecedor — *"estou no armazém a levantar a cumeeira e o rufo do vale para a cobertura dos Nunes"* — e a nota de encomenda, a despesa e a contabilidade tratam-se sozinhas. Palavras dele: *"É uma mensagem que faz um monte de dados."*

Mudança dois — a IA primeiro, tu a seguir

Maneira antiga: o trabalho é teu, e talvez uma ferramenta ajude. Maneira nova: a IA faz a primeira passagem de tudo, e tu aprovas, ajustas ou mandas abaixo. O orçamento está feito antes de te sentares. A resposta está escrita antes de abrires o email. A chamada está atendida antes de desceres do telhado — e neste ofício essa última não é um mimo, é o negócio. Um cliente descreveu a rotina: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — sim, envia."* O teu trabalho encolhe para dez segundos de critério, em vez de quarenta minutos a escrever. (E não — não entregas as chaves no primeiro dia. Ao início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vais soltando a trela à medida que ela a merece — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, corriges o mesmo erro para sempre. Com IA, corriges uma vez. Um telhador diz-lhe que um orçamento normal de cobertura nova inclui a subtelha, ripado novo onde estiver podre, todos os rufos e a cumeeira novos, a troca de caleiras e tubos de queda e as taxas de deposição em vazadouro — e ela responde: *"Passo a ter isso em conta."* E tem. Diz-lhe uma vez que não mexes numa cobertura com suspeita de amianto sem uma empresa habilitada para a remoção e sem uma linha separada para isso, e nunca mais deixa isso cair de um orçamento sem dizer nada. Todas as correções acumulam. Seis meses depois, orçamenta como tu, escreve como tu e sabe as tuas regras — porque tu lhe ensinaste, uma vez.

O exercício de reimaginar

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

INTERAÇÃO	A MANEIRA ANTIGA	IA PRIMEIRO
Vem o temporal, o telefone toca 80 vezes	Voicemail. Chegas a vinte. O resto liga à equipa seguinte.	Todas atendidas, morada e estrago apanhados, as perigosas empurradas para o topo da tua rota.
A chapa vem na cor lacada errada	Dás por isso na cobertura na quinta, insistes na sexta, esqueces na segunda.	Assinalado contra a encomenda no dia em que chega, insistido sozinho — só sabes se eles não resolverem.
O perito manda um caderno de encargos para discutir	Enterrado debaixo de 200 emails. Respondeste quatro dias depois, do sofá.	Puxado para cima, resumido contra o teu orçamento — "deixaram de fora a subtelha e as taxas de vazadouro".
A obra acaba	Fatura "logo à noite". Avaliação, nunca pedida.	Fatura enviada do quintal. Avaliação pedida enquanto ainda estão secos e agradecidos. Limpeza de caleiras marcada para o outono.

Todos os capítulos a partir daqui são este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não te tornas administrativo. Tornas-te dono de um negócio que se gere à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Perder um Trabalho

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

Os telhadores estão pior do que qualquer outro ofício nisto, e não é por serem desorganizados. Estás preso à linha de vida, numa água a 25 graus e molhada, com uma chapa na mão e vento, e um telemóvel a vibrar algures debaixo do impermeável. **Atender essa chamada não é uma escolha que te seja permitida.** Por isso toca até ao fim. Esse cliente — uma fuga, uma cobertura inteira, um sinistro de cinco Algarismos — liga ao telhador seguinte da lista. Foi-se, e tu nunca soubeste que existiu.

30 obras
por ano, sem dar por isso

Digamos que perdes quatro chamadas por semana — e sê honesto, numa semana a abarrotar no outono perdes muito mais. Muitas são o fornecedor, a equipa, um perito. Mas digamos que duas por semana são pedidos a sério: são umas cem por ano. A água não espera, por isso quem atende primeiro leva quase sempre — digamos que fechas uma em cada três, e são umas trinta obras por ano a irem direitinhas para quem atendeu. A maioria são fugas de duas ou três centenas de euros. Mas um punhado desses clientes queria uma cobertura nova inteira medida em metros quadrados, e tu nunca soubeste quais. (É ilustrativo — mas faz as tuas contas com a última semana de temporal e vai doer.)

E o pior: ninguém com água a entrar por um teto deixa mensagem no voicemail. Liga ao próximo, ali mesmo, de pé no molhado. **O voicemail é onde as coberturas vão morrer.** A solução antiga era "atende mais chamadas" — conselho inútil para um homem de arnês. A solução IA primeiro é maior, porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maioria dos telhadores só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que fisicamente não podias atender

Estás na cumeeira, na linha das caleiras, ou a conduzir com um atrelado carregado de chapa. Uma rececionista de IA atende em nome da tua empresa, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha o que precisa — *o quê* (fuga, telha levantada, telha no chão, caleiras, preço de cobertura nova), *onde*, *que gravidade*, e se vai por seguro — marca a vistoria na tua agenda, empurra as que têm água a entrar agora para o topo da rota, e manda-te um resumo por mensagem antes de voltares à escada. Não vai ao café, não adoece, e não se desfaz na única manhã do ano em que oitenta pessoas ligam ao mesmo tempo.

Problema dois — a chamada que atendeste e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes já disseste *"sim, mando-te um preço para a cobertura até quinta"* do banco do condutor — e na obra seguinte já lá não estava? Não és desorganizado. És ocupado, e o teu arquivo é a tua cabeça. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Todas as chamadas ficam registadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na obra. Seis meses depois, quando o cliente disser "mas o senhor disse que as caleiras novas estavam incluídas", podes ir ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem sozinhas.** "Preço até quinta." "Ligar ao fornecedor por causa do prazo da chapa lacada." "Mandar ao perito as fotografias do vale." Puxadas da conversa — não escreves nada, porque estavas em cima de uma escada.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: "Disseste ao Sr. Davide que ele tinha hoje o preço da cobertura — queres que trate disso?" A insistência 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, o tipo de cobertura, o âmbito — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando desceres.

O que exigir — resolves como resolveres

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da tua empresa — incluindo às 18h, incluindo ao domingo, incluindo na manhã a seguir ao vendaval.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de todas as chamadas — "o que é que combinámos sobre a cumeeira?".
- ✓ As promessas caem num sítio que anda atrás de ti — não num caderno, não na tua memória.
- ✓ Os dados da chamada entram na obra — não são escritos três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, está a entrar água agora, tipo de cobertura, "ele liga esta tarde". E deixa as tuas promessas em áudio antes de arrancares. Só isso já ganha obras.

A VERSÃO FEITA PARA TI

Um sistema de telefone com IA tudo-em-um (do género do que a The Everything faz) cobre o padrão todo — atendido, transcrito, triado por urgência, promessas insistidas, orçamento rascunhado a partir da chamada. Seja como for: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamenta Antes de Descer

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

O que acontece de verdade é isto. Fazes a vistoria, tiras quarenta fotografias, dizes "mando-lhe isso logo à noite" — depois chegas a casa cozido de seis horas ao sol, e o orçamento sai às 21h30. Ou amanhã. Ou na quinta. Entretanto o cliente teve mais dois telhadores lá em cima no mesmo dia, e um deles mandou o preço de dentro da carrinha.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. Rapidez. O telhador cujo orçamento chega enquanto o cliente ainda está a olhar para a mancha no teto ganha um número assustador de vezes — mesmo sendo mais caro. Um orçamento rápido e profissional passa aquilo que um cliente com o telhado a meter água quer desesperadamente: este tipo tem a casa arrumada e vai mesmo aparecer.

O conselho antigo era "usa modelos, orçamenta do telemóvel". Esquece. Orçamentar IA primeiro quer dizer **a IA faz o orçamento. Tu vês**. É isto que isso é hoje numa empresa de coberturas a sério.

- **Tu falas, ela constrói.** Desce da cobertura, dita o que viste — *"uns 200 m², telha de betão, o ripado está podre do lado norte, arrancar tudo e cobertura nova em chapa lacada, subtelha nova, rufos e cumeeira todos novos, caleiras e tubos de queda já agora, três dias, andaime do lado alto"* — e ela transforma isso num orçamento com preços, discriminado, profissional, no teu modelo, com as fotografias da vistoria lá dentro.
- **Faz os preços a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e aprende os teus preços — o teu metro quadrado de cobertura nova, o teu metro linear de caleira, a tua deslocação e as tuas margens. Preços diferentes para um construtor a quem subempreitas e para um particular? Não os baralha.
- **Sabe as tuas regras — porque lhas ensinaste uma vez.** O que "fornecimento e montagem" inclui nas tuas obras, as tuas inclusões normais numa cobertura nova, o teu andaime e acessos, as taxas de vazadouro, o teu desperdício em chapa.
- **Escreve as partes honestas por ti.** A linha que todos os bons telhadores precisam e metade se esquece de pôr por escrito: *"o preço parte do princípio de que o ripado e a estrutura estão sãos — só sabemos ao levantar umas telhas, e tudo o que aparecer é orçamentado antes de lhe tocarmos."* Ela põe isso sempre, com as tuas palavras. Esse parágrafo é a diferença entre um trabalho a mais e uma discussão.
- **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 a deslocação que um orçamentista pago tinha deixado de fora na mesma obra. Ela não fica cozida às 21h30 e esquece a ida ao vazadouro ou os acessos.

2–3 dias

→ meio dia

Um construtor com quem trabalhamos — 26 anos de ofício, mal toca num computador: *"Orçamentos que antes me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Ontem fiz um que teria levado dois dias — mandei no próprio dia."*

Os preços saíram "praticamente a par" dos dele, porque aprendeu com os orçamentos anteriores. Numa cobertura nova, essa diferença é a obra.

Depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: *"Só para saber se recebeu o preço da cobertura — com todo o gosto explico o que encontrámos lá em cima."* Essa mensagem sozinha ganha mais obras do que baixar o preço alguma vez ganhará, porque a maioria dos concorrentes nunca a manda. Numa cobertura nova o cliente está a pesar dinheiro a sério e está nervoso com tudo, por isso um toque discreto na altura certa é muitas vezes o que basta para o virar para o teu lado. IA primeiro, o seguimento não é um hábito que tenhas de criar. É uma coisa que simplesmente acontece.

O PONTO NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: no próprio dia, profissional, com os teus próprios números, com fotografias, honesto sobre o que está debaixo das telhas, com seguimento. Um telhador com um bloco de notas que cumpre esse padrão ganha a um telhador com uma app que não cumpre. A IA só torna o padrão sem esforço.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Insistência Embaraçosa

Fizeste o trabalho. Agora tens de ir buscar o dinheiro — o que para a maior parte dos telhadores é um segundo emprego não pago de que ninguém os avisou, e o seguro só piora.

7 dias
não 47

A fatura média de um profissional é paga cerca de seis semanas depois de enviada. Não é que os clientes não queiram pagar — a maioria esquece-se, e a ti custa-te insistir. O trabalho de seguro é ainda mais lento: anda ao ritmo do perito. Por isso o dinheiro fica ali parado enquanto tu financias um atrelado de chapa e o aluguer do andaime com o cartão.

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

O sistema que te faz receber

1

Ajusta as condições ao tipo de obra

Uma fuga devia ser paga antes de saíres do portão — estiveste lá uma hora, estão secos, factura ali mesmo. Uma cobertura nova particular é sinal à cabeça e o resto no fim. Um sinistro anda ao ritmo da seguradora, por isso precisa de insistência, não de esperança. IA primeiro, é uma frase: "fatura a fuga dos Vilela." Linhas do orçamento, as tuas condições, o email deles, feito antes de voltares à carrinha.

2

Torna o pagamento ridiculamente fácil

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

3

Automatiza os toques simpáticos

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automático, por isso nunca és tu a mandá-lo. Depois um extrato mensal, e um alerta só se alguém estiver mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria.

4

Anda atrás do perito como andas de um cliente

O trabalho de seguro não é esquecido por ti — é esquecido por um desconhecido ocupado com 200 processos abertos. Leva um seguimento educado, datado e documentado: fotografias, âmbito, trabalhos a mais, fatura, tudo num fio que a IA mantém quente. A maioria dos telhadores espera. Esperar é decidir ser o último a receber.

Dinheiro é dinheiro: este é o sítio onde ao início mantens a IA com a trela curta. Ela rascunha, tu aprovas, sempre — até a teres visto acertar durante um mês e lhe dizeres para deixar de perguntar.

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

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

Extratos de fornecedores, perguntas de clientes, encomendas de chapa, atualizações de tabelas de preços, o caderno de encargos do perito, o construtor atrás de um trabalho a mais, a confirmação do aluguer do andaime — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto estás numa cobertura com as mãos molhadas. Um gerente de loja 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 email a mais. É que o importante e o ruído são iguais até parares e leres tudo — e tu não tens tempo. IA primeiro, a caixa de correio passa a ser uma coisa que já está tratada quando lá vais:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, com o motivo — "este é o caderno de encargos do perito no sinistro dos Rossi, e está a faltar a subtelha". Quem só quer sondar preços é filtrado antes de te custar um pensamento.
- **Com respostas escritas.** Respostas de rotina — "sim, fazemos chapa e telha", "temos três semanas de espera mas uma fuga consigo ver esta semana", "aqui vai um preço por metro quadrado" — escritas e à espera. Vês, ajustas, envias.
- **Respondida a pedido.** Esse mesmo gerente agora pergunta só "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, dá por coisas. Uma empresa: *"Já me poupou milhares em encomendas erradas — disse: espera lá, pelas tuas obras anteriores é capaz de ser esta que queres."*

Encomenda o perfil errado ou a cor errada e é um atrelado cheio de chapa que não podes pôr em cima de casa nenhuma. A outro, um fornecedor faturou por engano com 50% de desvio — assinalado sozinho antes de ser pago.

O ponto não é uma caixa de correio mais esperta. É que um pedido de cobertura nova nunca mais morre no fundo de uma pilha de extratos.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Gestor de Escritório Digital

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

+20 obras
numa semana

Numa equipa de construção, a pessoa da administração foi de férias. O dono: *"Não a tivemos no escritório durante uma semana, e isso ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e devemos ter tido mais uns 20 trabalhos a entrar esta semana."* Não sobreviver à semana. A melhor semana deles.

O trabalho do gestor de escritório é o tecido que liga tudo: o que há hoje, em que cobertura estás e quando, o andaime está marcado antes de a equipa chegar, a chapa foi encomendada na cor certa, onde estão as fotografias do antes da obra dos Henriques, o perito já respondeu, a grua está marcada para a asna. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que essa pessoa geria.

O resumo da manhã

Antes de rodares a chave: as obras de hoje por ordem de rota, quem insistir para pagar, que sinistros estão parados num perito, o que espera por material ou andaime, e a coisa que te vai morder se te esqueceres. Dois minutos com um café — e a tua equipa também sabe. Numa semana de temporal, é a diferença entre uma boa quinzena e o caos.

Processos de obra que se montam sozinhos

Todas as fotografias, orçamentos, faturas e notas de obra colam-se sozinhos à obra certa — por isso quando o cliente ligar daqui a oito meses por causa de uma mancha ao pé do mesmo vale, está lá o histórico todo: o que encontraste, o que arranjaste, o que lhe disseste que não ias tocar.

A papelada sem o pavor

A papelada deste ofício — o plano de segurança para o trabalho em altura, os registos dos arneses e dos pontos de amarração, o certificado de remoção do amianto pela empresa habilitada, os certificados de produto e garantia da chapa, as fotografias de vistoria que a seguradora vai querer — é pedida, apanhada na obra, e guardada onde consegues mesmo encontrá-la quando alguém perguntar. Nunca inventada por ti, e nunca substituto do teu próprio critério sobre a segurança ou sobre a cobertura em si — só impedida de desaparecer.

Se não está no sistema, não existe — a tua cabeça aguenta a cobertura, não a papelada.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que És

Aqui vai um segredo de que as grandes equipas de temporal dependem que tu não saibas: quase tudo em "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação é agora quase de graça.

Um telhador de uma carrinha e uma empresa de cinquenta pessoas podem mandar o mesmo orçamento impecável, com a marca, com as imagens de drone e as fotografias do vale podre lá dentro. O cliente não distingue qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. Numa cobertura nova, a primeira apresentação é onde a objeção ao preço se ganha ou se perde, porque o cliente não tem maneira nenhuma de julgar seja o que for, tirando a forma como tu apareceste.

O volante das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — torna a obra toda fácil e clara, para te chamarem outra vez sem pensar duas vezes.
- R** **Recensão** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes: na primeira chuvada forte depois da obra, quando o teto fica seco. Automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te as próximas dez obras enquanto dormes.
- R** **Recomendação** — a rua inteira apanhou o mesmo temporal e tem a mesma cobertura de 20 anos. Os clientes contentes recomendam aos vizinhos se lhes facilitares e lhes lembrares. "Mais alguém na sua rua ficou mal tratado? Tratávamos deles como tratámos de si."
- R** **Revenda** — a rede de caleiras que perguntaram, a cobertura do alpendre, os exaustores eólicos, a limpeza das caleiras no outono antes do próximo temporal — está na transcrição da chamada, lembra-te. Um lembrete na altura certa transforma uma obra em três.

Este motor é ouro puro e quase ninguém o põe a andar — porque obriga a 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 TECNOLOGIA NENHUMA

Pede a avaliação a todos os clientes contentes antes de carregares a carrinha, e manda fotografias do antes e do depois com todas as faturas. Não há nada no mundo que fotografe melhor do que uma cobertura arrancada ao lado de uma acabada — e ninguém sobe lá acima a não ser tu, por isso mostra. Ao volante não interessa como é girado. Só precisa de ser girado.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está aqui atrás funciona. A razão por que a maioria dos telhadores não o põe a funcionar é que tentam fazer tudo ao mesmo tempo, ficam enterrados a meio de uma obra e voltam ao antigo. Por isso: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar. E começa antes da época, não durante.

1 Semana 1 — Tapa a maior fuga: o telefone

Todas as chamadas atendidas, todas registadas, promessas puxadas sozinhas, as urgentes triadas para o topo. Esta começa a pagar o exercício todo logo, e no primeiro temporal depois de a ligares vais sentir exatamente o que vale.

2 Semana 2 — Arruma a orçamentação

A IA rascunha o orçamento a partir do que ditas ao descer e dos teus preços antigos; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos no próprio dia com as fotografias lá dentro, e o seguimento a dois dias. Vê a tua taxa de sucesso mexer.

3 Semana 3 — Arruma o receber

Fugas faturadas no quintal, sinais nas coberturas novas, pagamento fácil, lembretes automáticos, e o perito insistido com calendário — contigo a aprovar tudo o que envolve dinheiro até ela ter merecido a trela. A semana em que o teu saldo começa a ter outro ar.

4 Semana 4 — Entrega o escritório

Caixa de correio triada e com respostas escritas, resumo da manhã a funcionar, 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. É aos três que acontece o momento "não acredito" — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada vira orçamento. O orçamento vira fatura. A fatura vira avaliação. É aí que deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não dás a carrinha a um aprendiz novo e o mandas para cima de um telhado molhado no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta tudo

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

2

Semanas 3–4: pergunta o que é importante

As respostas de rotina saem sozinhas; dinheiro, clientes novos e tudo o que vai para uma seguradora ainda levam o teu aceno.

3

Mês dois em diante: pergunta as exceções

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

Os erros que fazem bons telhadores desistir antes de aquilo encaixar

- **Fazer as quatro semanas ao mesmo tempo.** Não faças. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de juntares a seguinte.
- **Começar a meio da época de temporais.** Monta nos meses calmos para já estar a trabalhar quando o telefone rebentar. Ninguém aprende um sistema novo com oitenta pessoas em espera.
- **Colar a IA ao processo antigo.** Se continuas a escrever todos os orçamentos no mesmo software de sempre e a pedir à IA que "ajude", falhaste o ponto. Redesenha 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 profissionais que mais tiram disto falam com ela o dia inteiro, como com o melhor ajudante.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a andar hoje bate um perfeito que vais montar "quando as coisas acalmarem". As coisas nunca acalmam — só fica mais vento.



ANTES DE POUSARES ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Sê honesto. Assinala as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas todos os dias porque estou em cima de uma cobertura — e não faço ideia de quantas obras isso me custou.
- ☐ Na manhã a seguir ao último grande temporal, sei de certeza que não cheguei a toda a gente que ligou.
- ☐ Prometi um preço ou um telefonema a alguém este mês — e esqueci-me até me virem atrás.
- ☐ Os meus orçamentos saem "logo à noite" mais vezes do que no próprio dia.
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de mandar um orçamento de cobertura nova.
- ☐ Saio de uma fuga sem ter sido pago por ela.
- ☐ Tenho trabalho de seguro parado num perito e não sei bem há quanto tempo.
- ☐ A minha caixa de correio dá-me stress, e o importante fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de um arranjo do ano passado, ia demorar a encontrar as fotografias.
- ☐ A minha papelada de segurança, garantias e fotografias de vistoria vive no porta-luvas, na consola da carrinha e em três conversas de mensagens.

0–2

Casa arrumada. Uns ajustes e vais a voar.

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 emprego de graça todas as semanas. Boa notícia: é exatamente a parte que agora é mais fácil de arranjar.

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

Queres que to montemos?

Tudo o que está neste manual podes construir tu — e devias, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferires que fique simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone enquanto estás na cumeeira, apanha todas as promessas, faz os teus orçamentos, insiste pelas tuas faturas e pelos teus peritos, e gere o teu escritório, tudo num só, a trabalhar na tua empresa de coberturas 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 tu veres primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

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

Nota honesta: isto não conserta um negócio estragado, e não certifica uma cobertura, não decide se é seguro andar lá em cima, nem resolve o que está debaixo das telhas — isso continua a ser contigo, com o teu ofício e com a tua formação. O que conserta é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.