

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Canteiro com IA

Como gerir uma empresa de pedra natural na era da IA —
e ganhar as obras que as grandes oficinas já dão como
suas.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, ter uma oficina de pedra como deve ser era contratar alguém para o escritório, pagar a um contabilista e, ainda assim, fazer a medição de uma bancada à mesa da cozinha depois de deitar os miúdos.

Hoje, uma empresa de duas pessoas bem montada fecha mais obra, orçamenta mais depressa e recebe mais cedo do que uma oficina três vezes maior do outro lado do concelho — e não gasta uma única noite com papelada.

Não é melhor canteiro do que tu. Não lê melhor o veio, não corta um meio-esquadro mais limpo, e de computadores não percebe nada — um dos melhores que vimos andava, há dois anos, a orçamentar revestimento num bocado de cartão encostado ao cavalete. Percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade aborrecida do negócio — as chamadas, os orçamentos, os apontamentos da medição, os sinais, as faturas, as insistências, o arquivo — já se faz sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: na pedra e no cliente.

Este é o manual de como ele faz. Nada de "50 prompts para copiar". Nada de conversa de tecnológico. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons canteiros desistir mesmo antes de encaixar. As histórias aqui dentro são profissionais verdadeiros e pequenas empresas verdadeiras com quem trabalhamos — nomes de fora, números cá dentro. Lê do princípio ao fim e vais gerir um negócio mais apertado e mais rentável do que agora, mesmo que nunca gastes um cêntimo em software.

UMA PALAVRA CLARA SOBRE A TUA RESPONSABILIDADE

Nada aqui dentro aprova uma obra, decide como se fixa uma chapa ou uma placa de revestimento, nem se pronuncia sobre o pó de sílica e sobre como se trabalha em segurança na tua oficina. Leva a *papelada*. A pedra — a escolha, o trabalho, o assentamento, a segurança da obra e de quem a faz — continua a ser tua, 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 o outro lado já usa IA.

02 Pensa IA primeiro

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

03 Nunca mais percas uma obra

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

04 Orçamenta ainda junto às chapas

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

05 O sinal — e o resto — sem a insistência incómoda

O dinheiro do material antes de cortar, e o resto em 7 dias, não em 47.

06 A caixa de correio que se gere sozinha

Arrumada, escrita e de olho no teu dinheiro — até lida em voz alta ao volante.

07 O teu chefe de escritório digital

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

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 ganham a um.



A auditoria de fugas em 2 minutos

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

01

CAPÍTULO UM

O novo campo de jogo

Um particular de pé numa cozinha meia desfeita não consegue perceber se és bom canteiro. Ali, não. Julga-te pelo que vê — e é aí que a maior parte das oficinas perde em silêncio obras que teria ganho de mão beijada.

A pedra não é uma avaria. Ninguém liga a um canteiro por capricho. Quando aquele telefone toca, já anda há seis meses a ver fotografias, já tem um orçamento na cabeça e está prestes a gastar dinheiro a sério numa coisa que fica para sempre. Por isso não liga a um canteiro. Liga a três, e a obra vai para quem acertar primeiro em três coisas:

1

Atendeste — ou ligaste logo de volta?

O painel de pedra da sala fica para o primeiro canteiro que atende, não para o melhor. Se cai no voicemail, um pedido de cinco algarismos desaparece antes de teres visto as plantas.

2

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

Um orçamento limpo e discriminado — a pedra com o nome, o acabamento com o nome, o desperdício explicado — num dia ganha a um número nas costas de um cartão para a semana. Sempre.

3

Soaste a quem conhece o material?

Esta é a única que é só tua. O cliente que nunca comprou pedra tem medo de se enganar. O canteiro que explica porque o veio não vai ser igual à amostra do mostruário, e porque é mesmo esse o ponto, já ganhou a obra.

Reparas que só uma das três é sobre pedra? As outras duas são **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que detestas e para que nunca há tempo ao fim de um dia na banca de corte a água.

E isto ninguém te conta: o outro lado da mesa já anda a IA. O arquiteto que prescreve o teu revestimento escreve o caderno de encargos com ela. A loja de cozinhas para quem trabalhas orçamenta as bancadas de um prédio inteiro em minutos. O diretor de obra passa cada linha do teu trabalho a mais pelo orçamento dele mal lhe chega. A pergunta não é se a IA entra na pedra — já cá está. A pergunta é se trabalha *a teu favor* ou *contra ti*.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga a favor do pequeno. As grandes oficinas precisam de comissões, planos de implementação e formações. Tu decides numa terça e à sexta estás a trabalhar. O campo virou-se: o canteiro pequeno, rápido e bem organizado já consegue parecer e render como a grande fábrica — sem os custos fixos da grande fábrica.

"Mas eu não percebo de computadores"

Os profissionais que fazem isto melhor também não. Um dos mais rápidos que vimos é um dono com 26 anos de ofício que só pegou num computador há três anos. Palavras dele: *"Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática."* Se sabes mandar uma mensagem ou deixar um áudio, sabes pôr a funcionar tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que queres é o novo — e os canteiros já são bons nisso, porque metade do ofício é explicar a pedra a quem não a conhece.

300–1.000 €
+ por mês

O que cobra a maior parte do software de gestão e medição para o ofício — e *ainda por cima* és tu que escreves e fazes a medição. Um dono que conhecemos pagava mil euros por mês, alguns meses três mil, por software que a equipa mal usava. Guarda esse número: tudo o que está neste manual ou substitui essa despesa ou faz com que ela ganhe o ordenado.

As oficinas 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 arrumar a maneira como pensas nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É agarrar a 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 conta as chapas e escreve o orçamento. Alguém insiste pelo sinal. Alguém arquiva os dados de lote do fornecedor e a guia do impermeabilizante. O teu dia inteiro está montado à volta desse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

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

Mudança um — delega resultados, não passos

Deixa de pensar "em que botões carrego". Agora falas com o teu negócio como falarias com um bom encarregado: diz o resultado, os passos tira-os ele. Um dono anulou uma fatura, emitiu-a de novo a pró-rata e mandou-a ao cliente dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra material com uma mensagem do estaleiro do fornecedor — *"Estou no armazém a levar duas chapas daquele Estremoz para a cozinha dos Sousa mais um cartucho de cola da cor"* — e a encomenda, a despesa e a contabilidade tratam-se sozinhas. Palavras dele: *"É uma mensagem de texto que mexe montes de dados."*

Mudança dois — a IA primeiro, tu depois

Antes: fazes o trabalho, talvez uma ferramenta ajude. Agora: a IA dá a primeira passagem a tudo, e tu aprovas, ajustas ou chumbas. O orçamento está escrito antes de te sentares. A resposta ao arquiteto está escrita antes de abrires o email. A chamada está atendida antes de saíres da banca de corte. Um cliente descreveu assim: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — vai, manda."* O teu trabalho encolhe para dez segundos de critério, não quarenta minutos a escrever. (E não — não entregas as chaves no primeiro dia. Ao início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vais largando 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 canteiro diz-lhe que um orçamento normal de bancada inclui a visita de medição, um meio-esquadro de 20 mm, o rasgo do lava-loiça e a primeira impermeabilização — e ela responde: *"Fico com isso a partir de agora."* E fica. Diz-lhe que a uma certa loja de cozinhas se orçamenta sempre fornecimento e assentamento, nunca só fornecimento, e nunca mais se engana. Cada correção acumula. Ao fim de seis meses orçamenta como tu, escreve como tu e conhece as tuas regras — porque lhas ensinaste, uma vez.

O exercício de repensar

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

PASSO	COMO SE FAZIA	IA PRIMEIRO
Um particular liga a pedir preço de um revestimento	Voicemail. Obra perdida para quem atendeu.	Atendida, apanhada, visita marcada — orçamento escrito antes do pequeno-almoço.
Chega uma chapa com um defeito a meio	Ficas com ela, ou discutes três semanas depois sem registo nenhum.	Fotografada contra a obra no dia em que chega, o fornecedor insistido sozinho — só sabes se eles não resolverem.
Chega a nova tabela do fornecedor	Enterrada debaixo de 200 emails. Preços velhos no próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos teus preços — uma linha: "a chapa de porcelânico sobe em nove artigos."
Acaba o assentamento	Fatura "logo à noite". Avaliação nunca pedida. Manutenção nunca enviada.	Fatura enviada da rua. Instruções de impermeabilização e cuidado por email. Avaliação pedida com a alegria ainda fresca.

Todos os capítulos daqui para a frente são só este exercício aplicado a um bocado do teu negócio. Não te tornas escriturário. Tornas-te dono de um negócio que anda sozinho à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca mais percas uma obra

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

Os canteiros são péssimos nisto, e tu sabes. Estás na serra de ponte com a água a saltar por todo o lado, ou aos dois com a garra a meter uma bancada de ilha por uma porta sem uma mão livre. O telefone está na carrinha. Toca sem ninguém atender. Quem ligava — um arquiteto com um caderno de encargos de revestimentos, um particular a meio de uma obra, um empreiteiro com oito apartamentos de bancadas — liga ao canteiro seguinte da lista. Foi-se.

6 obras

por ano, sem dar por isso

Digamos que perdes quatro chamadas por semana (a maioria dos canteiros a abarrotar perde mais). Quase todas são o fornecedor, o assentador, um diretor de obra atrás de uma data de medição. Mas digamos que uma de quinze em quinze dias é um pedido a sério — um pacote de bancadas, um revestimento, um pavimento. São vinte e seis por ano. A pedra pede-se sempre a vários, por isso digamos que fechas uma em cada quatro: são umas seis obras por ano a irem direitinhas para quem atendeu a seguir. A preços de pedra, a margem de *uma* só engole com folga o que tudo isto custa. Nunca sentes, porque nunca soubeste que o telefone tocou. (É a título de exemplo — mas faz as tuas contas e arde.)

E o pior: numa compra pensada como a pedra, quem te liga não deixa recado. Tem uma lista. Liga ao nome seguinte. **O voicemail é onde as obras vão morrer.** A solução antiga era "atende mais chamadas". A solução IA primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maior parte dos canteiros só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não podias atender

Estás a medir, estás na serra, estás numa plataforma a assentar revestimento, ou vais a conduzir com duas chapas no cavalete. Uma rececionista com IA atende em nome da tua oficina, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha os dados — *o quê* (bancadas, revestimentos, pavimentos, um restauro, uma campa), *onde, que tamanho*, e se já escolheram pedra — mete a visita na tua agenda e manda-te um resumo antes de teres fechado a água. Não para para o café, não adoece e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeste, e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes disseste *"sim, homem, quinta-feira mando-te o preço do revestimento"* do banco do condutor — e na obra seguinte já lá não estava? Não és desorganizado. Andas a abarrotar, e a tua cabeça é o teu arquivo. E na pedra esquecer sai caro, porque quem ligou anda há seis meses a pensar naquela obra e vai lembrar-se para sempre de que ficaste calado. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone é:

- **Todas as chamadas ficam apanhadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas no processo. Três meses depois, quando o cliente disser "mas tu nunca me disseste que o veio não ia ser igual à amostra", podes ver o que foi dito mesmo — e na pedra natural essa conversa é tudo.
- **As promessas saem sozinhas.** "Preço na quinta." "Ligar ao armazém por causa da paleta de lascado." "Mandar-lhe a ficha de manutenção." Tiradas da conversa — tu não apontas nada, tinhas as mãos molhadas.
- **As promessas correm atrás de ti.** Quinta de manhã: "Disseste à arquiteta que hoje tinha o preço do revestimento — ponho isso a andar?" O seguimento que os teus concorrentes nunca fazem agora acontece sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou a obra, a morada, o âmbito — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostas.

Em que não ceder — resolvas como resolveres

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da tua oficina — também às 18h, também ao sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que combinámos sobre o perfil do bordo?"
- ✓ As promessas aterram em algo que corre atrás de ti — não um caderno, não a tua memória.
- ✓ Os dados da chamada entram no processo — não escritos três vezes.

A VERSÃO CASEIRA

Desvia o teu número para um serviço de atendimento com um guião curto — nome, zona, que pedra procuram, "ele liga esta tarde". E grava as promessas num áudio antes de arrancares. Só isso já ganha obras.

A VERSÃO FEITA

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

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamenta ainda junto às chapas

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

O que acontece mesmo: medes a cozinha, dizes "mando-te logo à noite" — depois chegas a casa moído, os miúdos querem jantar, e o desenho de corte e a medição fazem-se às nove e meia. Ou amanhã. Ou quinta. Entretanto o cliente pediu outros dois orçamentos na mesma semana em que te viu, e anda a comparar três números que não percebe.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. Rapidez — e clareza. O canteiro cujo orçamento chega enquanto a amostra ainda está em cima da bancada ganha um número assustador de vezes, mesmo sendo mais caro. Um orçamento rápido e profissional passa a única coisa que quem gasta dinheiro a sério numa coisa que fica quer sentir: este tipo tem a casa arrumada.

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

- **Tu falas, ela constrói.** Percorre a obra, dita o que vês — "cozinha em aglomerado de 20, 4,20 lineares na banca mais ilha de 2,40 por 1, meio-esquadro a 40 nas duas, rasgo de lava-loiça por baixo, um topo em cascata, mais 6 metros quadrados de revestimento lascado na parede da placa" — e ela transforma isso num orçamento com preços, discriminado, profissional, no teu modelo.
- **Dá preços a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os orçamentos antigos e ela aprende os teus preços, as tuas margens, o teu preço ao metro quadrado e ao metro linear, e a tua percentagem de desperdício. Preços diferentes para uma loja de cozinhas e para um particular solto? Mantém-nos arrumados.
- **Conhece as tuas regras — porque lhas ensinaste uma vez.** O que "fornecimento e assentamento" inclui em tua casa, se a visita de medição vai dentro ou à parte, se a primeira impermeabilização está no preço. Ensina-lhe como a um aprendiz; ao contrário do aprendiz, nunca esquece.
- **Apanha o que te escapa.** Uma empresa verdadeira deu-lhe um relatório de obra, e o orçamento da IA voltou já com a deslocação que um medidor pago tinha deixado de fora da mesma obra. Ela às nove e meia não se cansa nem se esquece da segunda chapa de que precisas só para o veio correr seguido, nem da grua, nem da ida à central com os restos. É esse o ponto.
- **Escreve-te a explicação.** Esta na pedra é a que mais vale. O parágrafo que explica que a pedra natural varia de lote para lote, que a chapa é um material natural e não uma amostra impressa, que uma junta tem de cair nalgum sítio — escrito em todos os orçamentos, com as tuas palavras, sempre. Esse parágrafo é o que trava a discussão no assentamento e o que faz o cliente confiar em ti e não no mais barato.

2–3 dias

→ meio dia

Um dono 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.

Depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. A pedra é uma compra de decisão longa; o cliente não te está a ignorar, está a decidir. Uma mensagem, quatro dias depois: *"Só para saber se te chegou o preço das bancadas — explico com todo o gosto porque meti uma segunda chapa para o veio correr seguido."* Essa única mensagem ganha mais obras do que baixar o preço alguma vez ganhou, porque quase nenhum concorrente a manda, e porque é mais uma oportunidade de seres tu a explicar o material. Com IA primeiro, o seguimento não é um hábito que crias. É uma coisa que simplesmente acontece — ao quarto dia, e outra vez três semanas depois, quando ainda andam a decidir.

O PONTO NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: no próprio dia, profissional, com os teus próprios números, a pedra explicada, com seguimento. Um canteiro com um bloco de notas que cumpre esse padrão ganha a um canteiro com uma app que não cumpre. A IA só torna o padrão sem esforço.

05

CAPÍTULO CINCO

O sinal — e o resto — sem a insistência incómoda

A pedra tem uma tesouraria que quase nenhum ofício conhece: sai dinheiro a sério — chapas, às vezes milhares de euros delas — antes de se dar um único corte. O que faz do sinal a mensagem mais importante que alguma vez vais mandar.

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. Por isso o dinheiro fica ali parado enquanto tu financiaste com o cartão um cavalete de chapas da cozinha de outro.

Insistir é um problema de **sistema**, não de pessoas. Arranja o sistema e nunca mais tens a conversa incómoda — nem mandas aquela mensagem de vergonha "só para lembrar".

O sistema que te põe a receber

1

Sinal antes de encomendar a pedra — sem exceções, sem embaraço

O pedido de sinal sai com a adjudicação, automaticamente, escrito como a tua maneira de trabalhar, não como um favor que pedes. Não estás a ser difícil; estás a comprar a chapa dele. Não se encomenda nada até entrar — controlado, para nunca cortares material que não te pagaram.

2

Fatura o resto no momento em que está assente

Cada dia que esperas é um dia a mais até receberes. Com IA primeiro é uma frase da carrinha: "fatura o resto da cozinha dos Costa." Artigos do orçamento, sinal já descontado, as tuas condições, o email deles. Num revestimento comercial grande, faz o auto de medição da fase que atingiste — assim faturas pelo caminho, não no fim amargo.

3

Faz do pagar uma coisa estupidamente 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.

4

Automatiza os toques simpáticos, sobe o tom só se for preciso

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automático, nunca és tu a mandar. A maioria paga ao primeiro ou ao segundo. O raro retardatário leva uma nota mais firme, sempre profissional. Tu continuas o bom da fita.

E porque dinheiro é dinheiro: este é o sítio onde levas a IA com trela curta. Ela escreve, 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 foge em silêncio e o stress entra.

Extratos do fornecedor, perguntas de clientes, chapas reservadas, atualizações de tabela, o diretor de obra atrás de um trabalho a mais, o caderno de encargos do arquiteto e o acabamento da próxima obra — tudo misturado com publicidade, tudo a chegar enquanto estás com os cotovelos dentro de uma peça. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com 24.000 emails atrasados: *"Lia um email e perdia-se. Nem sequer era capaz de o encontrar outra vez."*

O problema não é haver email a mais. É que o importante e o ruído são iguaizinhos até parares e leres tudo — e tempo não há. Com IA primeiro, a caixa passa a ser uma coisa já tratada quando lá vais:

- **Triada.** Os três emails que contam hoje sobem ao topo, com o porquê — "este é o trabalho a mais que o diretor de obra precisa de assinar antes de as bancadas entrarem na sexta." Os curiosos ficam filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Escrita.** As respostas do costume — "sim, fazemos revestimentos e pavimentos", "estamos com seis semanas de espera", "aqui vai um preço por alto", "aqui vai a ficha de manutenção e impermeabilização" — escritas e à espera. Olhas, ajustas, mandas.
- **Responde 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 tendo de ligar 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."*

Na pedra isso não é coisa pouca: encomenda o lote errado, o acabamento errado, ou uma chapa onde o desenho pedia duas, e ficam quatro algarismos parados no cavalete que ninguém te aceita de volta. A outro, um fornecedor faturou por engano com 50% de desvio — assinalado sozinho antes de ser pago.

O ponto não é uma caixa mais esperta. É que o pedido de um arquiteto nunca mais morra no fundo de uma pilha de extratos.

07

CAPÍTULO SETE

O teu chefe de escritório digital

Todas as oficinas de pedra têm um chefe de escritório. Na maioria, és tu — a fazê-lo mal às dez da noite, porque não há mais ninguém.

+20 obras
numa semana

Numa empresa do ofício, a pessoa da administração 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 devemos ter tido mais uns 20 trabalhos a entrar esta semana."* Não sobreviver à semana. A melhor semana deles.

O trabalho do chefe de escritório é o tecido que liga tudo: o que se mede hoje, o que se corta, o que se assenta, a chapa está reservada no armazém, o segundo homem está marcado para levantar a ilha, o cozinheiro confirmou que os móveis estão postos e a nível, onde estão as fotografias da pedra velha antes de começarmos. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que essa pessoa poria a andar.

O ponto da manhã

Antes de virares a chave: as obras de hoje por ordem, a quem insistir por um sinal, que chapas chegaram e quais não, quem mede e quem assenta, e a única coisa que te morde se te esqueceres dela. Dois minutos com um café — e a tua equipa também sabe.

Processos que se montam sozinhos

Todas as fotografias, orçamentos, apontamentos de medição, fotografias de chapa e notas de obra colam-se sozinhos ao processo certo — assim, quando o cliente ligar daqui a oito meses por causa de um lascado nessa mesma bancada, a história está toda ali, lote incluído, em vez de espalhada pelo rolo da câmara e três conversas de mensagens. Num restauro esse processo é a obra: as fotografias do antes, a argamassa que igualaste, a pedra que arranjaste.

A papelada sem o aperto

A papelada que o ofício traz — os dados de lote e produto do fornecedor, as fichas de dados de segurança, os registos de controlo do pó e de vigilância da saúde que a tua oficina tem de guardar, a guia do impermeabilizante, o pormenor de fixação do engenheiro, o registo da garantia — é-te pedida, arquivada no processo e mantida onde a encontras quando ta pedirem. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto do teu próprio critério profissional sobre como se trabalha e como se gere a oficina — só salva de se perder.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o dobro do que és

Um segredo com que as grandes oficinas contam que tu não saibas: quase tudo o que é "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação hoje já não custa quase nada.

Uma oficina de dois e uma fábrica de cinquenta podem mandar o mesmo orçamento impecável e com marca. O cliente não distingue qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. Numa compra pensada, a primeira apresentação é onde se ganha ou perde a objeção do preço, porque o cliente compra segurança tanto como pedra.

O volante das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — faz a obra toda fácil e clara, para te chamarem outra vez sem pensar duas vezes. O email de manutenção um mês depois — como se limpa, quando se volta a impermeabilizar — não custa nada e é lembrado durante anos.
- R** **Recensão** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, logo a seguir a pôr o rodapé e com a cozinha finalmente acabada, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te as dez obras seguintes enquanto dormes.
- R** **Recomendação** — os clientes contentes recomendam se lhes facilitares e lhes lembrares. E na pedra as recomendações que mais valem não são as dos particulares — são as do arquiteto, do diretor de obra e da loja de cozinhas, que agora sabem que apareces e que explicas as coisas como deve ser.
- R** **Revenda** — o pavimento que disseram querer para o verão que vem; a soleira da lareira; o tampo do lavatório da suite — está na transcrição da chamada, lembras-te. Um lembrete na altura certa transforma uma obra em três.

Este motor é ouro puro e quase ninguém o põe a girar — porque obriga a fazer a coisa aborrecida no momento perfeito, sempre, para sempre. Que é exatamente o que um sistema faz na perfeição e uma pessoa cheia de trabalho nunca faz.

COMEÇA HOJE — MESMO SEM TECNOLOGIA NENHUMA

Pede a avaliação a todos os clientes contentes antes de carregares a carrinha, e manda fotografias limpas do antes e do depois com todas as faturas. A pedra fotografa melhor do que qualquer coisa no ofício — um veio a correr, uma fachada de lioz limpa, uma parede apanhada de luz rasante. Aproveita. Ao volante não interessa como é girado. Só precisa de ser girado.

09

CAPÍTULO NOVE

A mudança em 30 dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que quase nenhum canteiro o põe a funcionar é que tenta fazer tudo de uma vez, atrapalha-se a meio de uma obra e volta ao velho. 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 apanhadas, as promessas tiradas sozinhas. A preços de pedra, um só pedido salvo paga o exercício inteiro várias vezes — e é o que sentes primeiro.

2

Semana 2 — Arranja o orçamentar

A IA escreve a medição a partir do teu ditado e dos teus preços antigos, e escreve o parágrafo da variação da pedra sempre; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos no próprio dia, com seguimento. Vê a tua taxa de fecho mexer-se.

3

Semana 3 — Arranja o sinal e o receber

Sinal pedido na adjudicação para nunca financeiros chapas do teu cartão, resto faturado no assentamento, autos de medição nos revestimentos grandes, pagamento fácil, lembretes automáticos — com o teu aval em tudo o que mexe em dinheiro até a trela estar ganha.

4

Semana 4 — Entrega o escritório

Caixa triada e escrita, ponto da manhã a andar, processos a montarem-se sozinhos, manutenção e avaliações enviadas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo nunca parece grande coisa. Um processo automatizado leva um encolher de ombros. É aos três que chega o momento "não acredito" — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada vira o orçamento. O orçamento vira o sinal. O sinal vira a encomenda da chapa. O assentamento vira a avaliação. Aí deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — largar sem perder o sono

Não dás a serra de ponte e uma chapa de 3.000 € a um aprendiz novo no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta por tudo

Todos os rascunhos de email, todos os orçamentos, todas as faturas — "era isto que eu mandava, pode ser?" Tu aprovas, corriges, ensinas.

2

Semanas 3–4: pergunta pelo que é importante

As respostas do costume saem sozinhas; o dinheiro, as encomendas de material e os clientes novos continuam a passar pelo teu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta pelas exceções

Já a viste 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 engarrafamento.

Os erros que fazem bons canteiros desistir antes de encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de meteres a seguinte.
- **Agarrar a IA ao processo velho.** Se continuas a escrever todas as medições no mesmo software de sempre e a pedir à IA que "ajude", perdeste o ponto. Redesenha o processo (capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** O software configuras uma vez e amaldiçoas para sempre. A ela ensinas — e melhora todas as semanas. Os profissionais que mais lhe tiram falam com ela o dia todo, como com o melhor encarregado.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a andar hoje ganha a um perfeito que vais montar "quando o trabalho abrandar". Nunca abrandas.
- **Esperar que seja ela a decidir sobre a pedra.** Não te vai dizer se aquela chapa aguenta num topo em cascata, como se fixa uma placa pesada a uma parede, nem como a tua oficina lida com o pó e mantém as pessoas seguras. Nem deve. Para isso estão o teu ofício e a tua formação — ela só desimpede a secretária para teres cabeça para o fazer bem.



ANTES DE POUSARES ISTO

A auditoria de fugas em 2 minutos

Sê honesto. Assinala as que são verdade agora mesmo.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto estou na serra ou em obra — e não sei quantas obras isso me custou.
- ☐ Este mês prometi a alguém um preço ou uma chamada — e esqueci-me até virem atrás de mim.
- ☐ Os meus orçamentos saem "logo à noite" mais vezes do que "no próprio dia".
- ☐ Os meus orçamentos não explicam, por escrito, que a pedra natural varia de lote para lote.
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de mandar um orçamento — mesmo que o cliente leve semanas a decidir.
- ☐ Já comecei a cortar ou encomendei chapas antes de o sinal entrar.
- ☐ Mande uma mensagem incómoda de "só a lembrar aquela fatura" no último mês.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o que é importante fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma bancada do ano passado, levava um bom bocado a achar o lote e os dados.
- ☐ As minhas guias, fichas de segurança e registos do pó vivem num porta-luvas, na consola da carrinha e em três conversas de mensagens.

0–2

Casa arrumada. Dois ajustes e vais a voar.

3–6

Foge-te dinheiro a sério pela metade aborrecida — e tem tudo arranjo. Começa pela semana 1.

7+

Ó pá, fazes um segundo emprego de graça todas as semanas. Boa notícia: é mesmo o que hoje 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, apanha todas as promessas, faz os teus orçamentos, pede os teus sinais, insiste pelas tuas faturas e gere o teu escritório, tudo num só, a trabalhar na tua oficina de pedra 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 toma as decisões sobre a pedra, não decide como a obra se fixa, nem aprova como a tua oficina controla o pó e protege as pessoas — 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.