

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Ladrilhador com IA

Como gerir uma empresa de ladrilhos e revestimentos na era da IA — e ganhar mais do que empresas com o triplo do teu tamanho.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, ter uma empresa de ladrilhos a sério era ter alguém no escritório, pagar a um contabilista e, ainda assim, fazer as contas aos metros quadrados de uma casa de banho à mesa da cozinha com a cerveja a aquecer ao lado.

Hoje, um ladrilhador sozinho com o sistema certo fecha mais obras, faz preços mais depressa e recebe mais cedo do que uma empresa com seis carrinhas do outro lado da cidade — e não gasta uma única noite em papelada.

Não é mais esperto do que tu. Não assenta melhor do que tu. E não é nada de computadores — um dos melhores que já vimos andava, há dois anos, a fazer as marcações nas costas de uma caixa de azulejos. Só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio — as chamadas, as medições, os preços, as faturas, a insistência, o arquivo — já se faz sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: na obra e no cliente.

Este é o manual de como ele faz. Sem "50 prompts para copiar". Sem conversa de miúdo da tecnologia. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons ladrilhadores desistirem mesmo antes de aquilo encaixar. As histórias aqui dentro são de empresas de ofício e de pequenos negócios com quem trabalhamos — nomes de fora, números cá dentro. Lê do princípio ao fim e vais gerir uma empresa de ladrilhos 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 impermeabiliza um duche, dá uma zona húmida por boa, nem substitui o julgamento de quem sabe o que está a fazer perante uma base, uma pendente para o ralo ou uma tela. Leva a *papelada*. O assentamento — e a responsabilidade de ficar bem feito, estanque e conforme — continua a ser teu, 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 colar IA aos velhos hábitos. Redesenha o negócio com a IA a tocar tudo primeiro.

03 Nunca Mais Perder uma Obra

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

04 Orçamenta Antes de Arrancares

A IA faz os metros e a marcação a partir do que dizes e dos teus preços. Tu confirmas e envias.

05 Receber Sem a Insistência Incómoda

Dinheiro na conta em 7 dias, não em 47 — sem mensagens de seguimento embaraçosas.

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

Organizada, rascunhada e de olho no teu dinheiro — até lida em voz alta na carrinha.

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 motor avaliação–recomendação que se alimenta a si próprio.

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

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um cliente de pé numa casa de banho em tosko não faz ideia se és bom ladrilhador. Ali, não faz. Julga-te pelo que consegue ver — e é aí que a maioria dos ladrilhadores perde, caladinho, obras que tinha ganho.

Quando alguém decide finalmente avançar com a casa de banho, com o pano de azulejo da cozinha ou com o rés-do-chão todo em gres de grande formato, não liga a um ladrilhador. Liga a cinco, dos primeiros da lista do Google, e a obra fica para quem acertar primeiro em três coisas:

1 Atendeste mesmo — ou ligaste logo de volta?

A casa de banho fica para o primeiro ladrilhador que atende, não para o melhor. Se o telefone toca até ao voicemail, está perdida antes de teres medido uma parede.

2 O orçamento chegou depressa e com bom aspeto?

Um orçamento arrumado, com os metros quadrados, a marcação e a impermeabilização escritos, dentro de um dia, ganha a um preço por metro mandado por mensagem para a semana — sempre.

3 Foi fácil lidar contigo?

Informação clara, sem ter de andar atrás de ti, sem "desculpa, esqueci-me de enviar". Ser fácil ganha-te a cozinha e a lavandaria depois do panozinho da bancada.

Reparaste no que nenhuma delas é? Se assentas bem um azulejo. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que odeias e para que nunca tens tempo ao fim de um dia de joelhos.

E a parte que ninguém te conta: o outro lado da mesa já anda a IA. As construtoras grandes passam os pacotes de subempreitada por lá. As empresas de moradias em série fazem a medição de um piso inteiro em minutos. O sistema do armazém de azulejos conhece o teu histórico de encomendas melhor do que tu. A pergunta não é se a IA entra nos ladrilhos — já entrou. A pergunta é se trabalha *para* ti ou *contra* ti.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga a favor do pequeno. As grandes empresas têm de fazer reuniões, planos de implementação e formações. Tu decides numa terça e estás a trabalhar assim na sexta. O campo de jogo virou: o ladrilhador pequeno, rápido e bem organizado consegue agora parecer e produzir como a empresa grande — sem os custos da empresa grande.

"Mas eu não sou de computadores"

Os que fazem isto melhor também não. Um dos que mais depressa aderiu tem 26 anos de obra e 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 uma nota de voz, consegues gerir tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Dizer o que queres é o novo — e nisso os ladrilheiros já são bons.

300–1.000 €
+ por mês

O que cobra a maior parte do software de gestão de obra e orçamentação do ofício — e *mesmo assim* és tu que escreves e fazes as contas aos metros quadrados. Um dono que conhecemos pagava mil euros por mês, alguns meses três mil, por software que a equipa mal abria. Guarda esse número: tudo o que está neste manual ou substitui essa despesa ou faz com que ela ganhe o ordenado.

As empresas com o triplo do teu tamanho são lentas porque são 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 maneira como pensas nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É colar a IA à tua maneira antiga de trabalhar 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 faz as contas aos metros e escreve o orçamento. Alguém anda atrás do construtor por causa do auto. Alguém arquiva os papéis da impermeabilização e a escolha dos azulejos. O teu dia inteiro tem a forma desse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

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

Deixa de pensar "em que botões carrego". Passas a falar com o teu negócio como falarias com um bom ajudante: dizes o resultado, ele trata dos passos. Um dono cancelou uma fatura, emitiu-a outra vez a proporção e avisou o cliente por email — dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra material mandando uma mensagem do balcão — *"Estou no fornecedor de azulejos a levar os cliques de nivelamento, a cola flexível e seis sacos de betonilha para a casa de banho dos Ferreira"* — e a nota de encomenda, a despesa e a contabilidade arrumam-se sozinhas. Palavras dele: *"É uma mensagem de texto que faz um montão de dados."*

Mudança dois — a IA primeiro, tu a seguir

Antigamente: fazias tu o trabalho, e talvez uma ferramenta ajudasse. Agora: a IA faz a primeira passagem de tudo, e tu aprovas, ajustas ou vetas. O orçamento está rascunhado antes de te sentares. A resposta está escrita antes de abrires o email. A chamada é atendida antes de te levatares dos joelhos. Um cliente descreveu a rotina: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — sim, envia."* O teu trabalho encolhe para dez segundos de decisão, 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 o software normal, corriges o mesmo erro para sempre. Com a IA, corriges uma vez. Um ladrilhador diz-lhe que o preço normal de uma casa de banho inclui a betonilha com pendente, a tela, a fita nos cantos e o silicone nos ângulos interiores — mas nunca os azulejos — e ela responde: *"A partir de agora fico com isso."* E fica mesmo. Diz-lhe que este construtor em particular quer sempre as juntas de dilatação orçamentadas à parte, e nunca mais erra. Cada correção acumula. Ao fim de seis meses, faz preços como tu, escreve como tu e sabe as tuas regras — porque tu lhas 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
Cliente liga a querer preço para uma casa de banho	Voicemail. Obra perdida para quem atendeu.	Atendida, apanhada, visita marcada — orçamento rascunhado antes do pequeno-almoço.
Encomenda de azulejo chega duas caixas curta e com o tom trocado	Dás por isso ao segundo dia, reclamas sexta, esqueces segunda.	Assinalado no dia em que chega, reclamado sozinho — só sabes se não resolverem.
Fornecedor atualiza a tabela de preços	Enterrada em 200 emails. Preços velhos no orçamento seguinte.	Extraída, aplicada aos teus preços — uma linha: "cola e betonilha subiram em nove artigos."
Obra acaba	Fatura "logo à noite". Avaliação nunca pedida.	Fatura enviada da carrinha. Avaliação pedida enquanto o betume ainda está impecável. Obra seguinte assinalada.

Todos os capítulos daqui para a frente são só este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não passas a ser administrativo. Passas a ser dono de um negócio que anda sozinho à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Perder uma Obra

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

Os ladrilhadores são péssimos nisto, e tu sabes. Estás de joelhos com a talocha dentada numa mão e um azulejo na outra, trinta segundos dentro do tempo aberto de uma cama de cola que não espera por ti. Ou estás na serra de água com os auriculares postos. O telemóvel vibra no balde. Toca até ao fim. Esse cliente — uma casa de banho inteira, um pano de cozinha, 90 metros quadrados de gres numa construção nova — liga ao ladrilhador seguinte da lista. Foi-se.

16 obras
por ano, para o próximo

Digamos que perdes quatro chamadas por semana — umas 200 por ano. A maioria não é trabalho: é o armazém de azulejos por causa de uma entrega, o construtor, um comercial. Digamos que só uma em cada quatro é alguém que quer mesmo azulejo assentado — são umas 50 obras a sério. Os ladrilhos são muito comparados ao preço do metro quadrado, por isso digamos que fechas uma em cada três. São umas **dezasseis obras por ano** a irem direitinhas para quem atendeu. Nunca sentes, porque nunca soubeste que o telefone tocou. (É a título de exemplo — mas faz as tuas contas e arde.)

E o pior: o cliente que te liga não deixa mensagem. Liga ao próximo. **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 maioria dos ladrilhadores só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Estás a meio de uma parede, a puxar uma betonilha antes que ela ganhe presa, ou a conduzir com uma palete de gres no atrelado. Uma rececionista com IA atende em nome da tua empresa, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha os dados da obra — *o quê* (casa de banho, pano de cozinha, um piso, uma construção nova), *onde*, *quantos metros quadrados*, e a pergunta que decide tudo: *quem fornece os azulejos* — marca a visita na tua agenda, põe as obras de duche a pingar no topo, e manda-te um resumo antes de te levatares. Não faz pausa 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, dou-te um preço para a suite até quinta"* do banco do condutor — e à obra seguinte já lá não estava? Não és desorganizado. És ocupado, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Todas as chamadas ficam guardadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na obra. Seis semanas depois, quando o cliente disser "mas tu disseste que o betume ia ser cinzento escuro", podes ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem de lá sozinhas.** "Preço até quinta." "Ligar ao armazém por causa do prazo daquele gres italiano." Tiradas da conversa — não escreves nada, porque ias a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: "Disseste ao Ricardo que tinha hoje o preço da casa de banho — 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 as divisões, a morada, os metros — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostares.

O que exigir — resolvas como resolveres

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da tua empresa — incluindo às 18h, incluindo sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que combinámos sobre a cor do betume?"
- ✓ As promessas a caírem num sítio que anda atrás de ti — não num bloco, não na tua cabeça.
- ✓ Os dados da chamada a entrarem na obra — não escritos três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, o que querem assente, mais ou menos que tamanho, "ele liga de volta esta tarde". E deixa uma nota de voz com as tuas promessas 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 a norma inteira — atendida, transcrita, promessas seguidas, orçamento rascunhado da chamada. Seja como for: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamenta Antes de Arrancares

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

O que acontece a sério é isto. Mede-se a casa de banho, dizes "mando-te isso logo à noite" — depois chegas a casa moído, os miúdos querem comer, e estás a fazer contas aos metros quadrados e à quebra às 21h30. Ou amanhã. Ou quinta. Entretanto o cliente pediu outros dois preços no mesmo dia em que te viu.

Rapidez

ganha orçamentos

Não é o preço do metro. É a rapidez. O ladrilhador cujo orçamento chega enquanto o cliente ainda está de pé na casa de banho em tosco ganha uma quantidade assustadora de vezes — mesmo sendo mais caro. Um orçamento rápido e profissional diz-lhe a única coisa que ele quer: este tipo está em cima do assunto e vai aparecer.

O conselho antigo era "usa modelos, orçamenta do telemóvel". Esquece. Orçamentar com a IA primeiro quer dizer **a IA faz as contas aos metros e rascunha o preço. Tu confirmas.** É isto na prática, numa empresa de ladrilhos hoje.

- **Tu falas, ela constrói.** Percorre a obra, dita o que vês — *"casa de banho principal, gres de 60 por 60, paredes até ao teto, uns 32 metros quadrados de parede e 4 de chão, o chão está fora uns 15 milímetros por isso leva betonilha, impermeabilização da zona húmida toda, nicho na parede do duche, o cliente fornece os azulejos do armazém"* — e ela transforma isso num orçamento com preços, por artigos, profissional, no teu modelo.
- **Faz preços a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e ela aprende os teus preços, as tuas margens, o teu preço por metro quadrado e o que carregas por uma marcação complicada. Preços diferentes para um construtor de quem és subempreiteiro e para um particular? Não os baralha.
- **Sabe as tuas regras — porque lhas ensinaste uma vez.** O que "fornecimento e assentamento" quer dizer nas tuas obras e o que não quer, a tua quebra numa diagonal ou numa espinha, o agravamento que pões no grande formato que precisa de dois homens e de um quadro de ventosas. Ensina-lhe como a um aprendiz; ao contrário do aprendiz, não se esquece.
- **Apanha o que te escapou.** Uma empresa 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. Não fica cansada às 21h30 nem se esquece da betonilha, das juntas de dilatação ou do transporte do entulho da demolição. É esse o objetivo.
- **Até vai buscar preços.** Não sabes o preço de hoje de um saco de cola flexível ou de um rolo de tela? Vê no fornecedor e mete-o lá — corriges se apanhou o grau errado, e fica com isso para sempre

2–3 dias

→ meio dia

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

Depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: *"Só para saber se recebeste o preço da casa de banho — se quiseres, explico-te o que está lá dentro."* Essa única mensagem ganha mais obras do que alguma vez ganhaste a baixar o preço, porque a maioria dos concorrentes nunca a manda. E numa obra de ladrilhos o cliente está normalmente a comparar três números que não percebe bem — um empurrãozinho discreto que explique o que o teu preço cobre é muitas vezes tudo o que é preciso. Com a IA primeiro, o seguimento não é um hábito que tens de criar. É uma coisa que simplesmente acontece.

O PONTO NÃO É O SOFTWARE

É a norma: no próprio dia, profissional, com os teus próprios números, com a impermeabilização e a marcação escritas para ninguém discutir daqui a oito semanas — e com seguimento. Um ladrilhador com um bloco de notas que cumpre essa norma ganha a um com uma aplicação que não cumpre. A IA só torna a norma fácil.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Insistência Incômoda

Fizeste o trabalho. Agora tens de ir buscar o dinheiro — que para a maioria dos ladrilhadores é um segundo emprego não pago de que ninguém os avisou.

7 dias
não 47

A fatura média do ofício 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. Com os construtores é pior: és uma linha num auto que entra com o de toda a gente. Por isso o dinheiro fica lá fora enquanto tu financia paletes de cola no cartão.

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

O sistema que te põe a receber numa semana

1

Fatura assim que a obra acaba — ou pede a fase

Cada dia que esperas é um dia a mais até receberes. Com a IA primeiro, é uma frase da carrinha: "fatura a casa de banho dos Silva." Artigos tirados do orçamento, as tuas condições, o email dele. Numa construção onde entras e saís — impermeabilização, depois chãos, depois paredes depois dos acabamentos — rascunha o auto da fase que acabaste mesmo, para pedires à medida que avanças e não no fim amargo.

2

Torna o pagar stupidamente fácil

Um link de "pagar agora" é pago mais depressa do que "aqui vão os meus dados bancários". Tira todos os passos entre querer pagar e estar pago.

3

Automatiza os toques simpáticos

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automático, para nunca seres tu a mandá-lo. Depois um extrato mensal, e um aviso a ti só quando alguém está mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria.

4

Sobe o tom só se for preciso

A maioria paga ao primeiro ou ao segundo toque. O raro teimoso leva uma mensagem mais firme — na mesma profissional. Ficas o bom da fita até ao fim.

E porque dinheiro é dinheiro: este é o sítio onde ao início levas a IA com 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 sai dinheiro calado e por onde entra stress.

Extratos do fornecedor, perguntas de clientes, encomendas de azulejo e faltas, atualizações de tabelas, o construtor atrás de um trabalho a mais, o armazém a confirmar seis semanas de prazo no gres por que o cliente se apaixonou — tudo misturado com lixo, tudo a cair enquanto estás de joelhos dentro de uma base de duche. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com 24 000 emails atrasados: *"Lia um email e perdia-se. Nem sequer conseguia encontrá-lo outra vez."*

O problema não é o email a mais. É que o importante e o barulho são iguais até parares e leres tudo — e não tens tempo. Com a 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 armazém a dizer que o azulejo do cliente escorregou para seis semanas, e tu estás marcado para começar dentro de duas." Os curiosos ficam filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Rascunhada.** Respostas de rotina — "sim, fazemos casas de banho e panos de cozinha", "estamos cheios até ao fim do mês", "aqui vai um preço aproximado por metro quadrado" — escritas e à espera. Olhas, ajustas, envias.
- **Respondida a pedido.** Esse mesmo gerente hoje pergunta só "qual é a atualização de preços do fornecedor?" — e ela encontra a última na hora, até ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — TOMA CONTA DO TEU DINHEIRO

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

Encomenda cola normal para uma obra de gres de grande formato, ou o lote com o tom errado, e é o teu dinheiro na palete e o teu fim de semana a arrancar aquilo outra vez. Outro teve um fornecedor a faturar por engano com 50% de diferença — assinalado sozinho antes de ser pago.

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

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Gestor de Escritório Digital

Todas as empresas de ladrilhos têm um gestor de escritório. Normalmente és tu, a fazê-lo mal às 22h.

+20 obras
numa semana

A administrativa de uma empresa de ofício 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 gestor de escritório é o tecido que liga tudo: o que há hoje, em que obra estás e quando, onde estão as fotos da tela antes de ter sido coberta, se os azulejos chegaram, se o esgoto do canalizador está mesmo pronto para poderes impermeabilizar, e se o construtor te empurrou outra vez porque o eletricitista está atrasado. És um ofício numa cadeia e toda a gente se atrasa — não precisas de contratar alguém para gerir isso. Precisas do sistema que essa pessoa teria.

O resumo da manhã

Antes de dares à chave: as obras de hoje por ordem, a quem pedir dinheiro, o que está à espera de uma entrega de azulejo, que obras estão mesmo prontas para ti, e a coisa que te morde se te esqueceres. Dois minutos com um café — e a tua equipa também sabe.

Processos de obra que se montam sozinhos

Todas as fotos, orçamentos, faturas e notas ficam agarrados à obra certa — para que, quando o cliente ligar daqui a oito meses por causa de um azulejo estalado na mesma casa de banho, esteja lá o histórico todo, e não espalhado pelo rolo da câmara e três conversas de mensagens.

A papelada sem o pavor

A papelada que vem com o ofício — os registos da tela de impermeabilização e as fotos da zona húmida antes de teres assente por cima, as fichas técnicas dos produtos, os números de lote dos azulejos, as datas do canalizador e do construtor — é lembrada, guardada na obra e mantida onde a consegues encontrar quando alguém perguntar daqui a oito meses. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto de seres tu a dar a zona húmida por boa — só impedida de se perder.

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

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que És

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

Um ladrilhador de uma carrinha e uma empresa de cinquenta pessoas podem mandar o mesmo orçamento impecável, 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. É na primeira apresentação que a objeção do "porque é que és mais caro ao metro" se ganha ou se perde.

O motor das recomendações — de propósito, não por acaso

- R Reter** — faz a obra inteira fácil e clara, para que te chamassem outra vez sem pensar duas vezes.
- R Recensão** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais felizes, no dia em que tomam o primeiro duche lá dentro, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te as dez obras seguintes enquanto dormes.
- R Recomendação** — clientes contentes recomendam se lhes facilitares e os lembrares. "Conheces mais alguém a fazer uma casa de banho? Tratávamos deles como tratámos de ti."
- R Revenda** — a suite que disseram fazer para o ano; a lavandaria; o pano da bancada que a mulher quer mudado — 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 o 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 fotos do antes e do depois bem tiradas com todas as faturas. Uma casa de banho em toscó transformada numa acabada fotografia que é um sonho — tira a foto do "antes" no primeiro dia, porque não podes voltar atrás. O motor não quer saber como o rodas. Só precisa que o rodes.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos ladrilhadores não o põe a funcionar é que tenta fazer tudo de uma vez, afoga-se a meio de uma obra e volta ao antigo. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.

1

Semana 1 — Tapa a maior fuga: o telefone

Todas as chamadas atendidas, todas guardadas, promessas tiradas sozinhas. Esta começa logo a pagar o exercício todo, e é a que vais sentir primeiro.

2

Semana 2 — Arranja o orçamentar

A IA rascunha os metros e o preço a partir do que ditas e dos teus preços antigos; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos no próprio dia, com o seguimento a dois dias. Vê a tua taxa de fecho mexer.

3

Semana 3 — Arranja o receber

Fatura assim que a obra acaba, autos por fases nas obras de construtor, pagamento fácil, lembretes automáticos — com tudo o que é dinheiro aprovado por ti até ter merecido a trela. A semana em que a tua conta começa a ter outro aspeto.

4

Semana 4 — Entrega o escritório

Caixa de correio triada e rascunhada, resumo da manhã a andar, processos de obra a montarem-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo nunca parece grande coisa. Um processo automático 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 vira o orçamento. O orçamento vira a fatura. A fatura vira a avaliação. É aí que deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não entregas a serra de água e uma palete de gres de 90 € o metro a um aprendiz no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta tudo

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

2

Semanas 3–4: pergunta o que interessa

As respostas de rotina saem sozinhas; dinheiro e clientes novos continuam a precisar do teu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta as exceções

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

Os erros que fazem bons ladrilhadores desistir antes de aquilo encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentares a seguinte.
- **Colar a IA ao processo antigo.** Se continuas a escrever cada medição no mesmo software de sempre e a pedir à IA para "ajudar", falhaste o ponto. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** O software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. A isto, ensina-se — e melhora todas as semanas. Quem tira mais dela fala com ela o dia todo, como com o melhor ajudante.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema rudimentar a andar hoje bate um perfeito que montas "quando acalmar". Nunca acalma.



ANTES DE POUSARES ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Sê honesto. Assinala as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto estou na obra — e não sei quantas obras isso me custou.
- ☐ Prometi um preço ou uma chamada de volta a alguém este mês — e esqueci-me até virem atrás de mim.
- ☐ Os meus orçamentos saem "logo à noite" mais vezes do que "na hora".
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de enviar um orçamento.
- ☐ As minhas faturas levam mais de duas semanas a ser pagas.
- ☐ Mandeí uma mensagem incómoda a "só lembrar da fatura" no último mês.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o importante fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma casa de banho do ano passado, levava um bom bocado a encontrar os detalhes.
- ☐ Não peço avaliação a todos os clientes contentes.
- ☐ As minhas fotos da tela, as fichas técnicas e os números de lote vivem num rolo de câmara, no porta-luvas da carrinha e em três conversas de mensagens.

0–2

Barco apertado. 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 hoje é mais fácil de arranjar.

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

Queres isto montado por nós?

Tudo o que está neste manual podes construir sozinho — e deves, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferires que esteja simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone, apanha todas as promessas, faz os teus orçamentos, insiste pelas tuas faturas e trata do teu escritório, tudo num só, a trabalhar na tua empresa de ladrilhos 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 orçamento, uma fatura, uma mensagem a um cliente — sai sem tu veres primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

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

Nota honesta: isto não arranja um negócio estragado, e não impermeabiliza uma zona húmida nem dá o trabalho por conforme — isso continua a ser teu e da tua responsabilidade. O que arranja é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.