

THE EVERYTHING · GUIAS DE CAMPO PARA EMPRESAS DE OBRA

O Manual do Pintor com IA

Como gerir uma empresa de pintura e decoração na era da IA — e faturar mais do que casas três vezes maiores.

O SISTEMA COMPLETO · SEM TRETAS · LIVRE DE PARTILHAR

THE EVERYTHING

Leia isto primeiro

Há dez anos, ter uma empresa de pintura a sério significava contratar alguém para o escritório, pagar a um contabilista, e mesmo assim andar a medir a pintura de um T4 à mesa da cozinha muito depois de os pincéis estarem lavados.

Hoje, um pintor sozinho com o sistema certo agenda mais trabalho, orça mais depressa e recebe mais cedo do que uma empresa com doze carrinhas do outro lado da cidade — e não passa uma única noite em papelada.

Não é mais esperto do que o senhor. Não pinta melhor. E não percebe nada de computadores — um dos melhores que conhecemos ainda há dois anos orçava pinturas a partir de uma lista de divisões rabiscada num papel. Só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, as medições, as faturas, as cobranças, o arquivo — já se consegue fazer sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: na obra, e no cliente.

Este é o manual de como ele faz. Nada de "50 prompts para copiar". Nada de conversa de miúdo da informática. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons pintores desistir antes de a coisa encaixar. As histórias aqui dentro são de empresas de obra e pequenos negócios reais com quem trabalhamos — nomes de fora, números cá dentro. Leia do princípio ao fim e vai gerir uma empresa de pintura mais organizada e mais rentável do que hoje, mesmo que nunca gaste um cêntimo em software.

UMA PALAVRA FRANCA SOBRE A SUA RESPONSABILIDADE

Nada aqui aprova uma pintura, certifica que um suporte está são ou que uma tinta com chumbo foi removida em segurança, nem substitui o critério de um pintor profissional. Carrega a *papelada*. A pintura — e a responsabilidade pela preparação, pelo sistema de tintas, pelas escadas e andaimes, e pelo alvará ao abrigo do qual o trabalho é feito — continua a ser sua, do princípio ao fim.

O que está cá dentro

01 O Novo Campo de Jogo

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

02 Pensar IA Primeiro

Deixe de colar IA aos velhos hábitos. Redesenhe o negócio com a IA a tocar em tudo primeiro.

03 Nunca Mais Perder uma Obra

Todas as chamadas atendidas — e cada promessa registada, cobrada e já em andamento.

04 Orçar antes de Sair da Rua

A IA faz a medição a partir da sua visita e dos seus preços. O senhor confere e envia.

05 Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Dinheiro no banco em 7 dias, não em 47 — sem uma única mensagem embaraçosa.

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

Triada, respondida em rascunho e a vigiar o seu dinheiro — até lida em voz alta na estrada.

07 O Seu Gestor de Escritório Digital

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

08 Parecer o Dobro do que É

Tudo com a sua marca, e o volante das avaliações e recomendações a girar 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

Descubra exatamente por onde o seu negócio perde dinheiro — e o que resolver primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um dono de casa, parado num corredor cansado e cheio de remendos, não consegue perceber se o senhor é bom pintor. Ali, não consegue. Julga-o pelo que vê — e é aí que a maioria dos pintores perde, caladinha, trabalho que tinha ganho.

Quando alguém finalmente decide que a casa precisa de pintura, não liga a um pintor. Liga a cinco, os primeiros da lista do Google, e a obra fica com quem acertar primeiro em três coisas:

1 Atendeu mesmo — ou ligou logo de volta?

A pintura completa do interior fica com o primeiro pintor que atende, não com o melhor. Se a chamada cai no voicemail, está perdida antes de o senhor ter olhado para um único teto.

2 O orçamento chegou depressa e com boa cara?

Um orçamento arrumado, que lista as divisões, a preparação e quantas demãos, a chegar no dia seguinte, ganha sempre a um valor global enviado por mensagem na semana a seguir.

3 Foi fácil lidar consigo?

Informação clara, sem andarem atrás de si, sem "desculpe, esqueci-me de enviar". Ser fácil de lidar é o que ganha a pintura da casa toda depois do retoquezito.

Reparou no que nenhuma delas é? Se o senhor pinta bem. Ninguém avalia o seu recorte a partir do passeio. As três são sobre **papelada e comunicação** — precisamente aquilo que detesta e para que nunca tem tempo ao fim de um dia na obra.

E aqui vai a parte que ninguém lhe conta: o outro lado da mesa já anda a IA. Os construtores passam os concursos por ela. As grandes redes de pintura orçam uma casa inteira em minutos. O administrador de condomínio confere cada linha do seu auto de medição da pintura do prédio contra o caderno de encargos assim que o senhor o envia. A questão não é se a IA entra na pintura — já entrou. A questão é se trabalha a *seu favor* ou *contra si*.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia favorece o pequeno. As grandes empresas têm de montar comissões, planos de implementação e formações. O senhor decide numa terça e está a trabalhar assim na sexta. O campo de jogo virou-se: o pintor pequeno, rápido e bem organizado consegue agora parecer e render como a grande empresa — sem os custos de estrutura dela.

"Mas eu não percebo de computadores"

Nem os profissionais que melhor fazem isto. Um dos que mais depressa adotou é um dono com 26 anos de pincel na mão que só pegou num computador há três anos. Palavras dele: *"Não se preocupe com a ortografia. Não se preocupe com a gramática."* Se sabe enviar uma mensagem ou deixar um áudio, consegue gerir tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que quer é o novo — e os pintores, que ganham a vida a explicar a obra numa visita, já são bons nisso.

250–800 €
+ por mês

É o que cobra muito software de gestão de obra e orçamentação — e *mesmo assim* obriga-o a escrever tudo e a fazer a medição divisão a divisão. Um dono que conhecemos pagava perto de mil euros por mês, nalguns meses três mil, por software que a equipa mal usava. Guarde esse número: tudo neste manual ou substitui essa despesa ou a obriga a valer o que custa.

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

02

CAPÍTULO DOIS

Pensar IA Primeiro

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

Todos os processos do seu negócio foram construídos sobre um pressuposto: cada passo tem de ser feito por uma pessoa. Alguém atende o telefone. Alguém percorre a casa e escreve o orçamento. Alguém anda atrás do auto de medição. Alguém arquiva o mapa de cores e as fichas de dados de segurança. O seu dia inteiro está desenhado à volta desse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatize o processo antigo. **Redesenhe-o** — com a IA a tocar em tudo primeiro e o senhor a supervisionar. Três mudanças de cabeça, todas aprendidas numa empresa de obra real com quem trabalhamos:

Mudança um — delegue resultados, não passos

Deixe de pensar "em que botões carrego". Agora fala com o seu negócio como falaria com um bom encarregado: diz o resultado e deixa-o tratar dos passos. Um dono anulou uma fatura, emitiu-a de novo pró-rata e enviou-a ao cliente por e-mail dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra materiais enviando uma mensagem do balcão — para si seria *"estou na loja de tintas a levantar 40 litros de acetinado e o primário para a obra dos Marques"* — e a nota de encomenda, o custo imputado à obra e a contabilidade tratam-se sozinhos. Palavras dele: *"É uma mensagem de texto que faz um monte de dados."*

Mudança dois — a IA primeiro, o senhor a seguir

Maneira antiga: o senhor faz o trabalho e talvez uma ferramenta ajude. Maneira nova: a IA faz a primeira versão de tudo e o senhor aprova, ajusta ou manda abaixo. O orçamento está redigido antes de o senhor se sentar. A resposta está escrita antes de abrir o e-mail. A chamada é atendida antes de o senhor descer do escadote. Um cliente descreveu a rotina assim: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — sim, envia."* O seu trabalho encolhe para dez segundos de critério, em vez de quarenta minutos a escrever. (E não — não entrega as chaves no primeiro dia. No início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vai-se soltando a trela à medida que a merece — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, corrige o mesmo erro para sempre. Com IA, corrige-o uma vez. Um pintor explica-lhe que um orçamento normal de pintura interior inclui lavagem, betumar e lixar, uma demão de primário nos remendos ao vivo e duas demãos de acabamento — e que os tetos se orçam à parte — e ela responde: *"Fico a saber, a partir de agora."* E fica mesmo. Diga-lhe uma vez que um certo condomínio leva sempre o acetinado prescrito e nunca um equivalente, e nunca mais engana. Cada correção acumula. Ao fim de seis meses, orça como o senhor, escreve como o senhor e conhece as suas regras — porque lhas ensinou, uma vez.

O exercício de repensar tudo

Percorra o seu negócio e faça uma pergunta sobre cada interação: *"Como é que isto seria se a IA lhe tocasse primeiro?"*

INTERAÇÃO	À MANEIRA ANTIGA	COM A IA PRIMEIRO
Cliente liga a querer pintar a casa	Voicemail. Obra perdida para quem atendeu.	Atendida, registada, visita marcada — orçamento redigido antes do pequeno-almoço.
A tinta chega no brilho errado	Dá por isso na quinta, reclama na sexta, esquece-se na segunda.	Assinalado no dia em que chega, reclamado automaticamente — só sabe se eles não resolverem.
Chega a atualização de preços da loja de tintas	Enterrada debaixo de 200 e-mails. Preços velhos no próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos seus preços — uma linha: "preços de profissional subiram em seis artigos, incluindo o seu acetinado."
A obra acaba	Fatura "logo à noite". Avaliação nunca pedida.	Fatura enviada ainda da rua. Avaliação pedida enquanto a casa ainda cheira a tinta fresca. Próxima obra assinalada.

Todos os capítulos daqui para a frente são só este exercício aplicado a uma parte do seu negócio. O senhor não se torna administrativo. Torna-se o dono de um negócio que se gere à sua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Perder uma Obra

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

Os pintores são péssimos nisto e o senhor sabe. Está a três quartos do escadote a recortar uma sanca, pincel numa mão, mãos molhadas, telemóvel a vibrar no bolso. Mesmo que quisesse atender, tinha de descer. Toca até cair. Esse cliente — uma pintura interior completa que vale dinheiro a sério — liga ao pintor seguinte da lista. Adeus.

40 000 €
+ por ano, invisíveis

Digamos que perde quatro chamadas por semana (a maioria dos pintores a abarrotar de trabalho perde mais). Digamos que uma em cada três era trabalho a sério. Uma pintura interior completa dá quatro ou cinco algarismos — não é um retoque. Dá mais ou menos uma boa obra por semana a ir direita a quem atendeu a seguir. Nunca sente a perda, porque nunca soube que o telefone tocou. (É ilustrativo — mas faça as suas contas e vai doer.)

E o pior: o cliente que lhe liga não deixa mensagem. Liga ao próximo. **O voicemail é onde as obras vão morrer.** A solução antiga era "atender mais chamadas". A solução com IA primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maioria dos pintores só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pôde atender

Está no escadote, mãos molhadas, a passar o rolo num teto, ou a meio de uma pintura à pistola que não pode parar. Uma rececionista com IA atende em nome da sua empresa, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, apanha os dados da obra — *o quê* (um interior completo, tetos, uma fachada, um prédio em condomínio, uma construção nova), *onde* e *que dimensão* —, marca a visita na sua agenda, põe as urgentes à frente e envia-lhe um resumo por mensagem antes de o senhor pôr os pés no chão. Não faz pausa para o café, não adoce e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeu e meio esqueceu

Seja franco: quantas vezes disse *"sim senhor, até quinta tem o preço da fachada"* do lugar do condutor — e na obra a seguir já lhe tinha fugido? Não é desorganizado. É que anda cheio de trabalho e a sua cabeça é o arquivo. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Todas as chamadas ficam registadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na obra. Seis semanas depois, quando o cliente disser "mas o senhor disse que os tetos entravam", pode ir ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem sozinhas.** "Orçamento até quinta." "Ligar à loja de tintas por causa do tingimento da cor antiga." Tiradas da conversa — o senhor não apontou nada, porque ia a conduzir.
- **As promessas andam atrás de si.** Quinta de manhã: "Disse ao Sr. Antunes que hoje tinha o preço da fachada — quer que trate disso?" O seguimento que os seus concorrentes nunca fazem passa a acontecer sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou a obra, a morada, as divisões — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando o senhor encostar.

O que exigir — resolva como resolver

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da sua empresa — incluindo às 18h, incluindo ao sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que é que combinámos sobre os tetos?"
- ✓ As promessas caem num sítio que anda atrás de si — não num caderno, não na sua memória.
- ✓ Os dados da chamada entram na obra — não são escritos três vezes.

A VERSÃO FAÇA VOCÊ MESMO

Reencaminhe o número para um serviço de atendimento com um guião curto — nome, zona, o que querem pintar, "ele liga de volta esta tarde". E deixe um áudio com as promessas antes de arrancar. Só isso já ganha obras.

A VERSÃO FEITA POR NÓS

Um sistema telefónico com IA tudo-em-um (do género do que a The Everything faz) cobre o padrão todo — atendida, transcrita, promessas cobradas, orçamento redigido a partir da chamada. Seja como for: nunca deixe cair uma chamada — nem uma promessa.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamentar Antes de Sair da Rua

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

O que acontece na realidade é isto. Percorre a casa — divisão a divisão, tetos, portas e aros, quanto há para betumar, a tinta do beirado está a estalar, consegue-se sequer meter um escadote no lado de lá — diz "envio-lhe isso logo à noite", chega a casa moído, os miúdos têm de jantar, e a medição acaba por ser feita às 21h30. Ou amanhã. Ou na quinta. Entretanto o cliente pediu outros dois orçamentos no mesmo dia em que o recebeu.

Rapidez

ganha orçamentos

Não é o preço. É a rapidez. O pintor cujo orçamento chega enquanto o cliente ainda anda pelo corredor a imaginar a cor ganha um número impressionante de vezes — mesmo sendo mais caro. Um orçamento rápido e profissional passa a única coisa que o cliente quer: este homem está por dentro e vai aparecer.

O conselho antigo era "use modelos, orce a partir do telemóvel". Esqueça. Orçamentar com IA primeiro significa que **a IA faz a medição a partir da sua visita. O senhor confere.** É este o aspeto disso numa empresa de pintura real, hoje.

- **O senhor fala, ela constrói.** Percorra a obra e vá ditando o que vê, divisão a divisão, como diria a um colega — *"T4, duas casas de banho, paredes e tetos em toda a casa, sancas e rodapés, doze portas e aros, o corredor leva bastante betume, tetos em branco mate duas demãos, paredes em acetinado duas demãos com primário nos remendos, a cozinha fica como está"* — e ela transforma isso num orçamento com preço, discriminado e profissional, no seu modelo, com a preparação escrita ao pormenor.
- **Faz o preço a partir do SEU histórico.** Dê-lhe os seus orçamentos antigos e aprende os seus preços, as suas margens, o seu preço ao m² e por divisão, o seu agravamento para trabalho em dois pisos. Preços diferentes para um construtor a quem subempreita e para um particular pontual? Não os baralha.
- **Conhece as suas regras — porque lhas ensinou uma vez.** O que "preparar e pintar" inclui nas suas obras, quantas demãos orça numa mudança de escuro para claro, as suas exclusões habituais. Ensine-a como a um aprendiz; ao contrário do aprendiz, nunca se esquece.
- **Apanha o que o senhor se esqueceu.** O que mata os pintores é a preparação, e a preparação é o que se despacha à pressa às 21h30. Ela não fica cansada nem deixa de fora a lavagem, as duas demãos extra por cima da parede escura antiga, os meios de acesso ao lado alto, ou as lonas de proteção e as fitas. É esse o objetivo.
- **Até vai buscar preços.** Não sabe o preço de profissional de hoje para 20 litros de acetinado ou o primário para reboco ao vivo? Vai ver e encaixa — o senhor corrige se ela foi buscar o produto errado, e ela fica a saber para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um dono com quem trabalhamos — 26 anos de pincel na mão, 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 dele, porque aprendeu com os orçamentos antigos.

O orçamento é também onde mata os seus dois piores comedores de margem, e não lhe custa nada fazê-lo. **Escreva a preparação lá dentro, linha a linha** — a lavagem, o betume, a lixagem, as demãos — para que, quando o cliente disser que o preço lhe parece alto, esteja a falar de trabalho e não de um número. E **escreva a cor**. Uma cor mudada depois de já ter dado uma demão é uma pintura que ninguém lhe paga, a não ser que o orçamento diga que mudar de cor depois da aprovação é um trabalho a mais. O mesmo para o "já que aqui está, não me faz também a lavandaria?" — a IA redige o trabalho a mais a partir de uma frase dita na carrinha, e o cliente diz que sim a um preço, em vez de o senhor dizer que sim a nada.

E depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: *"Só para confirmar que recebeu o preço da pintura — com todo o gosto explico o que está lá incluído."* Essa única mensagem ganha mais obras do que baixar o preço alguma vez ganhou, porque a maioria dos concorrentes nunca a envia. Com IA primeiro, o seguimento não é um hábito que tenha de criar. É uma coisa que simplesmente acontece.

O IMPORTANTE NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: no próprio dia, profissional, preparação discriminada, preços feitos a partir dos seus números, com seguimento. Um pintor com um bloco de notas que cumpre esse padrão bate um pintor com uma aplicação que não cumpre. A IA só torna o padrão fácil.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Cobrança Constrangedora

O trabalho está feito. Agora falta receber o dinheiro — o que, para a maioria dos pintores, é um segundo emprego não pago de que ninguém os avisou.

7 dias
não 47

A fatura média do setor é paga cerca de seis semanas após o envio. Não é porque os clientes não queiram pagar — a maioria esquece-se, e o senhor sente-se mal a insistir. Por isso o dinheiro anda lá fora enquanto carrega centenas de litros de tinta na conta da loja. E a última fatia é a pior: os 10% finais podem arrastar-se semanas por uma lista de retoques que ninguém escreveu.

A cobrança é problema de **sistema**, não de pessoas. Corrija o sistema: nunca mais tem a conversa constrangedora — nem envia a mensagem embaraçosa de "só a lembrar aquela fatura, chefe".

O sistema que o faz receber numa semana

1

Sinal à cabeça, autos pelo caminho, o resto no dia

O sinal antes de as lonas saírem da carrinha — cobre a tinta. Depois fature as fases já atingidas — preparação feita, primário, acabamentos, exterior concluído — para estar a financiar a loja de tintas e não o cliente. Com IA, uma frase dita na carrinha: "fatura a obra dos Sousa, fase de preparação e primário." As linhas saem do orçamento, com as suas condições e o e-mail deles.

2

Acabe com o arrasto dos 10% finais com uma lista de retoques escrita

O último pagamento não se arrasta porque eles sejam tralhas. Arrasta-se porque "há aí uns retoques a fazer" não tem fim. Percorra a obra, dite a lista, mande-a na mesma hora com uma data ao lado. Lista fechada, obra fechada, pago.

3

Torne o pagamento ridiculamente fácil e automatize os toques educados

Um link de "pagar agora" é pago mais depressa do que "aqui vai o meu IBAN". Depois um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automático, para que nunca seja o senhor a enviá-lo. Depois um extrato mensal, e um aviso só quando alguém estiver mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria.

4

Suba o tom só se for mesmo preciso

A maioria paga ao primeiro ou segundo toque. O raro teimoso leva uma mensagem mais firme — sempre profissional. O senhor fica o bom da fita do princípio ao fim.

DINHEIRO É DINHEIRO: este é o sítio onde mantém a IA com a trela curta no início. Ela redige, o senhor aprova, sempre — até a ter visto acertar durante um mês e lhe dizer que pare de perguntar.

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

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

Extratos de conta de fornecedor, perguntas de clientes, encomendas de tinta, atualizações de preços, o construtor atrás de um trabalho a mais, o mapa de cores da próxima obra, o administrador de condomínio a querer uma data de início — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto está no escadote com um pincel na mão. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com 24 000 e-mails atrasados: *"Lia um e-mail e ele perdia-se. Depois nem sequer o conseguia encontrar outra vez."*

O problema não é haver e-mail a mais. É que o que importa e o ruído são iguaizinhos até parar e ler tudo — e o senhor não tem tempo para isso. Com IA primeiro, a caixa de correio passa a ser uma coisa que já está tratada quando lá chega:

- **Triada.** Os três e-mails que hoje importam sobem ao topo, com a razão ao lado — "este é o mapa de cores que o construtor precisa de confirmar antes de começar na segunda". Os curiosos são filtrados antes de lhe custarem um pensamento.
- **Redigida.** As respostas de rotina — "sim, fazemos fachadas", "estamos cheios até ao fim do mês", "aqui fica um valor aproximado para o interior de um T4" — escritas e à espera. O senhor lê de relance, ajusta, envia.
- **Responde quando lhe pergunta.** Esse mesmo gerente agora pergunta simplesmente: "qual é a atualização de preços atual do fornecedor?" — e ela encontra a última num instante, mesmo ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — PROTEGE-LHE O DINHEIRO

Porque a IA lê tudo, apanha coisas. Numa empresa: *"Já me poupou milhares em produtos encomendados por engano — disse-me, espere lá, pelo que vejo das suas obras anteriores é este que quer."* Mande tingir 60 litros no brilho errado e é dinheiro seu parado no armazém para sempre — tinta tingida não volta atrás. Noutra, um fornecedor faturou por engano com 50% de diferença — assinalado automaticamente antes de ser pago.

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

07

CAPÍTULO SETE

O Seu Gestor de Escritório Digital

Todas as empresas de pintura têm um gestor de escritório. Na maioria, é o dono — a fazê-lo mal às 22h, porque não há mais ninguém.

+20 obras
numa semana

A administrativa de uma empresa de obra 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 devem ter entrado mais umas 20 obras nessa semana."* Não sobreviveram à semana. Foi a maior que tiveram.

O trabalho do gestor de escritório é o tecido que liga tudo: o que há hoje, em que casa está e quando, onde estão as fotos das fissuras do reboco antes de as betumar, que cor e que brilho levou a obra dos Ferreira, se a tinta foi encomendada e tingida, se a semana da fachada vai ser estragada pela chuva na quarta. Não precisa de contratar essa pessoa. Precisa do sistema que essa pessoa faria funcionar.

O ponto da manhã

Antes de dar à chave: as obras de hoje por ordem, a quem cobrar, o que está à espera de tinta ou de uma entrega, a previsão do tempo da semana contra as suas obras de exterior para poder trocar por um interior em vez de perder o dia, e a única coisa que o vai tramar se se esquecer dela. Dois minutos com um café — e a sua equipa também sabe.

Processos de obra que se montam sozinhos

Cada foto, orçamento, fatura e nota de obra agarra-se sozinha à obra certa — para que, quando o cliente ligar daqui a oito meses a querer a mesma cor nos quartos de trás, esteja lá o histórico todo, cor, brilho e lote incluídos, e não espalhado pelo rolo da câmara e três conversas de mensagens.

A papelada sem o peso

A papelada que vem com o ofício — os mapas de cores, as fichas técnicas e as fichas de dados de segurança, as condições de garantia das tintas, as verificações de escadas e andaimes, as notas e autorizações numa casa anterior a 1970 onde é provável haver tinta com chumbo — é pedida, registada na obra e guardada onde consiga encontrá-la quando alguém lhe perguntar. Nunca inventada por si, e nunca em substituição do seu próprio critério profissional sobre como aquela obra é preparada e pintada — apenas impedida de desaparecer.

Se não está no sistema, não existe — para que a sua cabeça possa guardar a obra em vez da papelada.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que É

Aqui vai um segredo que as grandes empresas contam que o senhor não saiba: quase todo o "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação é hoje praticamente de graça.

Um pintor com uma carrinha e uma empresa de cinquenta pessoas podem enviar exatamente o mesmo orçamento impecável e com a sua marca. O cliente não consegue distinguir — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. A primeira apresentação é onde a objeção ao preço se ganha ou se perde.

O volante das recomendações — de propósito, não por acaso

- R Reter** — torne a obra toda fácil e clara, para que voltassem a chamá-lo sem pensar duas vezes.
- R Rever** — peça a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, no dia em que as lonas saem e eles andam por uma casa que parece nova, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-lhe as próximas dez obras enquanto dorme.
- R Recomendar** — os clientes contentes recomendam se lhes facilitar a vida e lhes lembrar. "Conhece mais alguém a pensar em pintar? Tratávamos deles como tratámos de si."
- R Revender** — o exterior que disseram fazer "para o ano"; a garagem e o muro que mencionaram enquanto o senhor recortava — está na transcrição da chamada, lembra-se. 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 todo o sempre. Que é exatamente o que um sistema faz na perfeição e uma pessoa ocupada nunca faz.

COMECE HOJE — MESMO SEM TECNOLOGIA NENHUMA

Peça uma avaliação a cada cliente contente antes de carregar a carrinha, e envie fotos de antes e depois bem tiradas com todas as faturas. Nada fotografia melhor do que uma pintura — tem um "antes" genuíno em todas as obras, de borla. Aproveite. O volante não quer saber de que forma o fazem girar. Só precisa de girar.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos pintores não o põe a funcionar é que tenta fazer tudo ao mesmo tempo, fica atolada a meio de uma obra e volta à maneira antiga. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.

1

Semana 1 — Tape a maior fuga: o telefone

Todas as chamadas atendidas, todas registadas, promessas tiradas automaticamente. Esta começa logo a pagar o exercício todo, e é a que vai sentir primeiro — porque deixa de ter de descer do escadote.

2

Semana 2 — Arrume a orçamentação

A IA redige a medição a partir da sua visita e dos seus preços antigos; o senhor corrige — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos no próprio dia com a preparação discriminada, mais o seguimento ao fim de dois dias. Veja a sua taxa de adjudicação mexer.

3

Semana 3 — Arrume o recebimento

Sinal à cabeça, autos por fases, lista de retoques escrita para o final não se arrastar, pagamento fácil, lembretes automáticos — com o senhor a aprovar tudo o que envolva dinheiro até ela ter merecido a trela. A semana em que o saldo do banco começa a ter outro ar.

4

Semana 4 — Entregue as costas do escritório

Caixa de correio triada e com respostas redigidas, ponto da manhã a funcionar, processos de obra a montar-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo só nunca parece grande coisa. Um processo automatizado leva um encolher de ombros. É aos três que acontece o momento "não pode ser" — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada torna-se o orçamento. O orçamento torna-se a fatura. A fatura torna-se a avaliação. É aí que deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não se dá a pistola a um aprendiz novo numa obra já acabada logo no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta sobre tudo

Cada rascunho de e-mail, cada fatura — "é isto que eu enviaria, pode ser?" O senhor aprova, corrige, ensina.

2

Semanas 3–4: pergunta sobre o que é importante

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

3

Do segundo mês em diante: pergunta sobre as exceções

Já a viu acertar durante semanas. Agora ela trabalha e o senhor recebe o ponto da manhã e os avisos. Continua a ser o patrão — só deixou de ser o engarrafamento.

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

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não faça. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentar a seguinte.
- **Colar IA ao processo antigo.** Se continua a escrever cada divisão no mesmo software de sempre e a pedir à IA que "ajude", perdeu o ponto. Redesenhe o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de como pessoal.** Software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. A esta, ensina-se — e melhora todas as semanas. Os profissionais que mais tiram dela falam-lhe o dia inteiro, como ao seu melhor encarregado.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a funcionar hoje bate um perfeito que vai montar "quando as coisas acalmarem". As coisas nunca acalmam.

ONDE ESTÁ A LINHA — LEIA ESTA COM ATENÇÃO

A IA redige, cobra, atende e organiza. Não pinta e não decide. Se a tinta antiga está a falhar e tem de sair, se aquela casa anterior a 1970 exige tratamento seguro por causa do chumbo, se o alvará que tem cobre aquele trabalho, se aquele escadote devia ser um andaime — isso é decisão sua, sob a sua responsabilidade, sempre. Tudo o que ela escrever sobre preparação, sistemas de tintas ou segurança é um rascunho para o senhor conferir, não uma resposta em que se apoie.



ANTES DE POUSAR ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Seja franco. Assinale as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto estou no escadote — e não sei quantas obras já me custou.
- ☐ Prometi a alguém um orçamento ou uma chamada de volta este mês — e esqueci-me até virem atrás de mim.
- ☐ Os meus orçamentos saem "logo à noite" mais vezes do que "na hora".
- ☐ Os meus orçamentos não discriminam a preparação — por isso discuto um número, e não trabalho.
- ☐ Comi o custo de uma mudança de cor, ou de um "já que aqui está", nos últimos seis meses.
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de enviar um orçamento.
- ☐ As minhas faturas levam mais de duas semanas a ser pagas, e os 10% finais arrastam-se.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o que importa fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma casa que pintei o ano passado, levaria um bocado a encontrar a cor e o brilho.
- ☐ Não peço avaliação a todos os clientes contentes.

0–2

Casa arrumada. Uns ajustes e vai a voar.

3–6

Está a perder dinheiro a sério na metade chata — e tem tudo solução. Comece pela Semana 1.

7+

Ó chefe, está a fazer um segundo emprego de graça todas as semanas. A boa notícia: é exatamente a parte que hoje é mais fácil de resolver.

Seja qual for o seu número — a sua maior cruz é a sua maior oportunidade. Comece por aí.

Quer isto montado por nós?

Tudo o que está neste manual, consegue montar sozinho — e deve, se tiver o tempo e a paciência. Muitos fazem-no. Se preferir que fique simplesmente feito — a IA que atende o telefone enquanto está no escadote, regista todas as promessas, monta os seus orçamentos a partir da sua visita, cobra as suas faturas e trata das costas do escritório, tudo num só, a trabalhar na sua empresa de pintura já esta semana — é isso que nós fazemos. Chama-se The Everything.

- ✓ 14 dias grátis. Cancela quando quiser. Sem fidelização, sem contratos.
- ✓ Nada de importante — um orçamento, uma fatura, uma mensagem a um cliente — sai sem o senhor ver primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usa.

Veja-a a trabalhar nas suas próprias obras em the-everything-app.com — não precisa de cartão para espreitar.

Nota franca: isto não arranja um negócio estragado, e não toma as decisões de pintura nem aprova o trabalho — a preparação, o sistema de tintas, a tinta com chumbo e a segurança em altura, e o alvará continuam a ser seus. O que isto arranja é o trabalho de escritório que anda a fazer de graça depois de escurecer.