

GLP 360º

A MEMÓRIA ESTRATÉGICA DA GLP 360º

B.M.P Business Master Plan.

O documento que registra a visão da GLP 360º, preserva sua identidade, orienta suas decisões e integra seus projetos — para desenvolver o mercado brasileiro de GLP pelas próximas décadas.

VOLUME I — FUNDAÇÃO ESTRATÉGICA

GESTÃO | LIDERANÇA | PERFORMANCE

Sumário

— Apresentação do plano

01 Apresentação

02 A GLP 360º

03 O Ecossistema GLP 360º

04 A Doutrina ODS™

05 A Identidade da GLP 360º

06 Missão, Visão e Propósito Estratégico

07 Os Pilares Estratégicos da GLP 360º

08 A Arquitetura Institucional da GLP 360º

Apresentação do plano

Ao longo dos anos, experiências foram acumuladas. Métodos foram criados. Processos foram validados. Tecnologias começaram a ser desenvolvidas. Conhecimentos que antes existiam apenas na prática passaram a formar um patrimônio intelectual.

Chegou o momento de organizar tudo isso.

O Business Master Plan nasce para registrar essa visão. Preservar a identidade da GLP 360°. Orientar suas decisões. Integrar seus projetos. E garantir que cada nova iniciativa permaneça alinhada ao propósito que motivou sua criação.

Este documento não representa apenas um plano de negócios. Representa a **memória estratégica da GLP 360°** e o compromisso de continuar desenvolvendo o mercado brasileiro de GLP pelas próximas décadas.

O que isso significa na prática

Este Business Master Plan foi escrito para empresários, gestores, líderes, consultores, investidores, parceiros e profissionais que acreditam que o mercado brasileiro de GLP pode alcançar um novo nível de desenvolvimento.

Ao longo dos próximos capítulos, você perceberá que praticamente todos os desafios enfrentados por uma revenda possuem causas identificáveis e podem ser tratados por meio de gestão, métodos, desenvolvimento das pessoas, indicadores e tecnologia aplicada à realidade do setor.

Essa é a forma como a GLP 360° enxerga o mercado. E é essa visão que orienta cada solução que desenvolvemos.

Em síntese

A GLP 360° nasceu porque identificou uma realidade que não podia mais ser tratada como algo normal. Empresários trabalhavam cada vez mais. Equipes se esforçavam diariamente. Mas os mesmos problemas continuavam se repetindo.

Compreender essas causas, organizar o conhecimento adquirido na prática e transformá-lo em métodos capazes de desenvolver pessoas, empresas e o mercado tornou-se a razão de existir da GLP 360°.

Este Business Master Plan registra essa visão e estabelece os princípios que orientarão a evolução da organização e sua contribuição para o desenvolvimento do mercado brasileiro de GLP.

“Nenhum mercado evolui quando aprende a conviver com seus problemas. A evolução começa quando alguém decide compreendê-los, organizar o conhecimento e construir soluções capazes de transformar a realidade.”

Apresentação

O mercado precisava de uma nova forma de evoluir.

Antes de falar da GLP 360º, vamos falar da realidade do mercado

Quem trabalha no mercado de GLP sabe que administrar uma revenda nunca foi apenas vender botijões. Todos os dias, milhares de empresários abrem as portas de suas empresas carregando a responsabilidade de manter um negócio funcionando em um mercado cada vez mais competitivo.

O dia começa cedo. O telefone precisa tocar. O WhatsApp precisa gerar pedidos. Os caminhões precisam sair para entrega. Os clientes precisam ser atendidos com rapidez. Os fornecedores precisam receber. Os colaboradores precisam de orientação. As contas vencem todos os meses. E, no meio de tudo isso, o empresário ainda precisa encontrar tempo para pensar no futuro da empresa.

Essa é a realidade de quem vive o mercado de GLP. Mas existe uma realidade ainda mais preocupante.

Em grande parte das revendas brasileiras, o empresário trabalha cada vez mais, enquanto a empresa cresce cada vez menos.

Os pedidos diminuem. Os clientes deixam de comprar e ninguém sabe exatamente por quê. A concorrência reduz preços para conquistar mercado. As margens ficam menores. A equipe perde motivação. O treinamento deixa de ser prioridade. Os processos passam a depender das pessoas. Os indicadores raramente são utilizados para orientar decisões. O planejamento dá lugar ao improviso. Os problemas se repetem. As contas começam a atrasar. O caixa fica apertado.

Ao final do dia, permanece a sensação de que muito foi feito, mas pouco foi realmente construído. Com o passar do tempo, muitos empresários começam a acreditar que essa realidade faz parte do mercado. **Mas ela não faz.**

O problema não é vender gás

Durante muitos anos, ouvi empresários dizendo que o problema era a concorrência. Outros acreditavam que o problema era o preço. Alguns culpavam a economia. Outros responsabilizavam a equipe.

Todos esses fatores influenciam os resultados de uma empresa. Mas, ao conhecer centenas de operações, percebi que eles raramente eram a verdadeira causa.

O maior desafio de uma revenda nunca foi vender GLP. O verdadeiro desafio sempre foi administrar uma empresa.

Empresas organizadas conseguem vender mais. Atendem melhor. Retêm clientes. Controlam custos. Desenvolvem pessoas. Formam líderes. Utilizam indicadores. Tomam decisões com mais segurança. Crescem de forma sustentável.

Empresas desorganizadas vivem apagando incêndios. Resolvem o problema de hoje sem eliminar a causa do problema de amanhã. Perdem clientes. Trocam colaboradores. Reduzem margens. Recomeçam processos. E passam anos enfrentando as mesmas dificuldades.

Foi convivendo diariamente com essa realidade que uma pergunta passou a me acompanhar.

A PERGUNTA QUE VIROU MISSÃO

Por que algumas revendas conseguem evoluir de forma consistente enquanto outras permanecem presas aos mesmos problemas durante anos? Encontrar essa resposta tornou-se uma missão.

Foi dentro das revendas que nasceu a GLP 360º

A GLP 360º não nasceu em uma sala de reuniões. Também não surgiu da elaboração de um plano de negócios. Ela nasceu dentro das revendas de GLP.

Nasceu observando a operação. Acompanhando atendimentos. Participando das entregas. Conversando com empresários. Treinando equipes. Implantando processos. Analisando indicadores. Corrigindo falhas. Vivendo a rotina do mercado.

Quanto mais empresas eu conhecia, mais uma percepção se fortalecia. Os problemas mudavam de endereço. Mas suas causas eram praticamente as mesmas.

Faltava gestão. Faltavam processos. Faltavam indicadores. Faltava desenvolver pessoas. Faltava transformar experiência em conhecimento organizado. Foi dessa percepção que nasceu a GLP 360º.

A Visão do Fundador

Antes de desenvolver métodos para o mercado, eu vivi a realidade das revendas. Minha trajetória não começou na consultoria. Começou na operação. Ao longo dos anos, percorri praticamente toda a jornada profissional dentro de uma revenda de GLP.

Fui atendente e aprendi que cada ligação representa uma oportunidade de conquistar ou perder um cliente. Trabalhei como operador de caixa e compreendi que cada venda influencia diretamente a saúde financeira da empresa. Atuei como motorista e entregador, vivenciando os desafios da logística, da segurança e da responsabilidade de levar um produto essencial às famílias e aos estabelecimentos comerciais.

Assumi funções de gestão, liderando equipes, organizando operações e enfrentando as decisões que fazem parte da rotina de qualquer empresário. Mais tarde, tornei-me proprietário de revenda e passei a sentir o peso de cada decisão tomada. Cada resultado impactava diretamente clientes, colaboradores, fornecedores e a sustentabilidade do negócio.

Essa experiência me levou naturalmente à consultoria e, posteriormente, à mentoria de empresários do mercado de GLP. Foi acompanhando empresas de diferentes portes e regiões do Brasil que compreendi uma verdade que mudaria minha trajetória: os problemas mudavam de empresa para empresa, mas suas causas eram praticamente as mesmas.

Naquele momento, percebi que o mercado precisava de algo que ainda não existia. Não apenas uma consultoria. Não apenas um treinamento. Não apenas um software. Precisava de uma organização dedicada exclusivamente a desenvolver o mercado brasileiro de GLP, transformando experiência em conhecimento, conhecimento em métodos e métodos em resultados.

Foi dessa convicção que nasceu a GLP 360º.

Muito além de uma empresa

Desde o primeiro dia, a GLP 360º nunca teve como objetivo apenas vender serviços. Consultorias ajudam empresas. Treinamentos desenvolvem pessoas. Softwares automatizam processos. Todos são importantes. Mas, isoladamente, não transformam um mercado.

Acreditamos que o desenvolvimento acontece quando gestão, liderança, conhecimento, tecnologia, inteligência e pessoas trabalham de forma integrada. Por isso, a GLP 360º foi criada para desenvolver empresas. Desenvolver pessoas. Desenvolver métodos. Desenvolver tecnologia. Desenvolver inteligência. E, como consequência, contribuir para o fortalecimento do mercado brasileiro de GLP.

O propósito deste Business Master Plan

Ao longo dos anos, experiências foram acumuladas. Métodos foram criados. Processos foram validados. Tecnologias começaram a ser desenvolvidas. Conhecimentos que antes existiam apenas na prática passaram a formar um patrimônio intelectual. Chegou o momento de organizar tudo isso.

O Business Master Plan nasce para registrar essa visão. Preservar a identidade da GLP 360º. Orientar suas decisões. Integrar seus projetos. Garantir que cada nova iniciativa permaneça alinhada ao propósito que motivou sua criação.

Este documento não representa apenas um plano de negócios. Representa a memória estratégica da GLP 360º. Representa o patrimônio intelectual construído ao longo de anos de experiência. Representa o compromisso da organização com o desenvolvimento permanente do mercado brasileiro de GLP.

O que isso significa na prática

Este Business Master Plan foi escrito para empresários, gestores, líderes, consultores, investidores, parceiros e profissionais que acreditam que o mercado brasileiro de GLP pode alcançar um novo nível de desenvolvimento.

Ao longo dos próximos capítulos, ficará evidente que praticamente todos os desafios enfrentados por uma revenda possuem causas identificáveis e podem ser tratados por meio de gestão, desenvolvimento de pessoas, processos, indicadores, tecnologia e inteligência aplicada à realidade do setor.

Essa é a forma como a GLP 360º enxerga o mercado. E é essa visão que orienta cada método, cada projeto, cada tecnologia e cada solução desenvolvida pela organização.

Em síntese

A GLP 360º nasceu porque identificou uma realidade que não podia mais ser tratada como algo normal. Empresários trabalhavam cada vez mais. Equipes se esforçavam diariamente. Os clientes continuavam precisando de um produto essencial. Mesmo assim, os mesmos problemas continuavam se repetindo.

Ao compreender que essas dificuldades possuíam causas recorrentes, tornou-se possível transformar experiência em conhecimento, conhecimento em métodos e métodos em soluções capazes de desenvolver pessoas, empresas e fortalecer todo o mercado brasileiro de GLP.

Este Business Master Plan registra essa visão. Mais do que apresentar uma organização, ele estabelece os princípios, a filosofia e os fundamentos que orientarão a evolução da GLP 360º nas próximas décadas.

A TESE FUNDADORA

“Nenhum mercado evolui quando aprende a conviver com seus problemas. A evolução começa quando alguém decide compreendê-los, organizar o conhecimento e construir soluções capazes de transformar a realidade.”

A GLP 360º

Uma Organização de Desenvolvimento Setorial.

Muito mais do que uma empresa

A GLP 360º não foi criada para ocupar um espaço no mercado. Foi criada para desenvolver o próprio mercado. Essa diferença muda completamente a forma como a organização pensa, atua e toma decisões.

Empresas normalmente são estruturadas para oferecer produtos ou serviços. A GLP 360º foi estruturada para construir conhecimento, desenvolver métodos, formar pessoas, criar tecnologias, organizar processos e fortalecer empresas.

Sua atuação não se limita à solução de problemas imediatos. Seu propósito é contribuir para a evolução contínua do mercado brasileiro de GLP. Essa visão está presente em cada projeto, em cada método, em cada treinamento e em cada tecnologia desenvolvida pela organização.

Uma Organização de Desenvolvimento Setorial

A GLP 360º define sua atuação como uma **Organização de Desenvolvimento Setorial (ODS™)**. Ser uma Organização de Desenvolvimento Setorial significa assumir um compromisso permanente com a evolução de um segmento econômico. No caso da GLP 360º, esse segmento é o mercado brasileiro de GLP.

Toda decisão estratégica da organização parte desse princípio. Não desenvolvemos soluções pensando apenas em uma empresa. Desenvolvemos soluções que possam elevar o nível de gestão, profissionalização, competitividade e inteligência de todo o setor.

Essa responsabilidade exige uma atuação ampla, integrada e de longo prazo. Por isso, a GLP 360º não pode ser definida apenas como consultoria, empresa de tecnologia, escola de treinamento ou agência de marketing. Ela reúne todas essas competências dentro de um único ecossistema orientado para o desenvolvimento do mercado.

Um ecossistema construído para desenvolver o mercado

O desenvolvimento de uma revenda não depende de apenas uma área. Uma empresa cresce quando gestão, pessoas, processos, tecnologia, atendimento, vendas, relacionamento, logística, marketing, finanças e inteligência trabalham de forma integrada. Foi exatamente com essa visão que a GLP 360º estruturou seu ecossistema.

Cada unidade possui uma missão específica. Mas todas compartilham o mesmo propósito.

- Consultoria
- Mentoria

- Gestão e Performance
- Pessoas e RH
- Marketing, Comunicação e Performance
- Contabilidade, Fiscal, Tributário e Financeiro
- Negócios e Expansão
- Academia GLP 360º
- GLPX™
- Portal de Talentos
- MarketGLP 360º
- Conteúdo e Inteligência

Nenhuma dessas unidades existe isoladamente. Cada uma fortalece as demais. Juntas, formam um sistema integrado de desenvolvimento empresarial para o mercado brasileiro de GLP.

Conhecimento como patrimônio

A experiência prática é um dos maiores ativos da GLP 360º. Mas experiência, sozinha, não transforma um mercado. Experiência precisa ser organizada. Documentada. Validada. Transformada em método. Implantada. Mensurada. Aprimorada continuamente.

Somente assim ela deixa de pertencer às pessoas e passa a fazer parte do patrimônio intelectual da organização. Esse princípio orienta toda a produção da GLP 360º. Cada método desenvolvido. Cada manual publicado. Cada programa criado. Cada treinamento realizado. Cada tecnologia construída. Cada indicador validado. Tudo nasce desse mesmo compromisso com a organização do conhecimento.

Desenvolvimento como responsabilidade

Para a GLP 360º, desenvolver não significa apenas ensinar. Também não significa apenas implantar processos. Desenvolver significa criar condições para que empresas e profissionais evoluam continuamente.

Uma empresa melhor organizada gera melhores resultados. Melhores resultados permitem novos investimentos. Novos investimentos desenvolvem pessoas. Pessoas mais preparadas fortalecem a operação. Operações mais eficientes aumentam a competitividade. Mercados mais competitivos tornam-se mais sustentáveis. É esse ciclo que orienta a atuação da GLP 360º.

Nossa forma de construir soluções

Nenhuma solução desenvolvida pela GLP 360º nasce de opiniões. Ela nasce da experiência prática. Cada projeto segue um processo permanente de evolução.

CICLO PERMANENTE DE EVOLUÇÃO

**Experiência → Observação → Validação → Organização → Método → Implantação →
Mensuração → Evolução**

Esse ciclo faz com que cada novo aprendizado fortaleça toda a organização. É assim que surgem os métodos proprietários, as arquiteturas operacionais, os programas de desenvolvimento, os indicadores, os manuais e as tecnologias da GLP 360º.

Um compromisso com as próximas décadas

A GLP 360º foi construída para crescer de forma sustentável. Sua evolução não depende exclusivamente de pessoas. Depende da capacidade de transformar conhecimento em patrimônio intelectual permanente.

Cada documento produzido. Cada método registrado. Cada tecnologia desenvolvida. Cada profissional formado. Cada empresa atendida. Tudo contribui para uma missão maior: construir uma organização capaz de desenvolver continuamente o mercado brasileiro de GLP. Esse compromisso orienta as decisões da GLP 360º hoje e continuará orientando sua atuação nas próximas décadas.

Em síntese

A GLP 360º é uma Organização de Desenvolvimento Setorial dedicada exclusivamente ao mercado brasileiro de GLP. Sua atuação integra conhecimento, consultoria, mentoria, gestão, tecnologia, educação, inteligência e inovação em um único ecossistema.

Mais do que oferecer serviços, a organização desenvolve métodos, forma pessoas, estrutura empresas e produz conhecimento capaz de fortalecer todo o setor. Cada iniciativa faz parte de um propósito maior: contribuir para a construção de um mercado mais profissional, mais competitivo, mais inteligente e preparado para os desafios do futuro.

ODS™

“Organizações prestam serviços. Organizações de Desenvolvimento Setorial constroem conhecimento, formam pessoas, desenvolvem empresas e deixam um legado para todo o mercado.”

O Ecossistema GLP 360º

Uma organização construída para desenvolver o mercado.

Desenvolvimento exige integração

Nenhuma empresa evolui por meio de uma única solução. Uma consultoria pode identificar problemas. Um treinamento pode desenvolver pessoas. Um software pode automatizar processos. Uma campanha de marketing pode gerar novos clientes. Uma boa gestão financeira pode melhorar os resultados.

Tudo isso é importante. Mas, quando essas iniciativas são executadas de forma isolada, seus resultados tendem a ser limitados. O verdadeiro desenvolvimento acontece quando todas essas áreas trabalham de forma integrada, compartilhando informações, objetivos e métodos. Foi exatamente sobre esse princípio que a GLP 360º foi construída.

Um ecossistema, não um conjunto de empresas

A GLP 360º não é formada por departamentos independentes. Também não é apenas um grupo de empresas reunidas sob uma mesma marca. Ela funciona como um ecossistema.

Cada unidade possui uma missão específica. Cada equipe desenvolve competências próprias. Cada solução atende necessidades diferentes. Entretanto, todas compartilham o mesmo propósito institucional: desenvolver o mercado brasileiro de GLP.

Essa integração permite que o conhecimento produzido em uma área fortaleça todas as demais. Uma melhoria operacional pode gerar novos métodos de treinamento. Uma pesquisa de mercado pode orientar o desenvolvimento de novas tecnologias. Os indicadores obtidos em uma consultoria podem aperfeiçoar o sistema GLPX™. As experiências de implantação podem originar novos programas educacionais.

Na GLP 360º, conhecimento nunca permanece isolado. Ele circula continuamente por todo o ecossistema.

As unidades estratégicas da GLP 360º

Para cumprir sua missão institucional, a GLP 360º organiza sua atuação em unidades especializadas, responsáveis por diferentes frentes de desenvolvimento do mercado. Cada unidade possui objetivos próprios, mas todas trabalham de forma integrada.

Consultoria GLP 360º

Responsável pelo diagnóstico, estruturação, implantação de processos, indicadores, auditorias, planejamento estratégico e acompanhamento da evolução das empresas. Seu objetivo é transformar operações em negócios mais organizados, eficientes e preparados para crescer.

Mentoria GLP 360º

Destinada ao desenvolvimento estratégico de empresários, diretores e gestores. Promove acompanhamento contínuo, transferência de experiência, apoio à tomada de decisão e aceleração do desenvolvimento empresarial.

Gestão & Performance

Responsável pela criação e implantação de modelos de gestão, métodos operacionais, indicadores de desempenho, programas de produtividade e melhoria contínua. Seu foco é transformar estratégia em execução.

Pessoas & RH

Desenvolve processos relacionados à formação, seleção, integração, liderança, avaliação de desempenho, cultura organizacional e desenvolvimento humano. Reconhece que empresas evoluem quando as pessoas evoluem.

Marketing, Comunicação & Performance

Atua na construção de marcas, posicionamento, relacionamento com clientes, produção de conteúdo, campanhas, presença digital e geração de demanda. Sua missão é fortalecer a comunicação e a competitividade das empresas.

Contabilidade, Fiscal, Tributário & Financeiro

Oferece suporte técnico e estratégico às empresas em suas obrigações legais, fiscais e financeiras. Contribui para uma gestão segura, organizada e sustentável.

Negócios & Expansão

Desenvolve projetos voltados ao crescimento empresarial, abertura de novas unidades, expansão territorial, avaliação de oportunidades de investimento e desenvolvimento de novos negócios.

Academia GLP 360º

É o ambiente oficial de formação profissional da organização. Reúne cursos, treinamentos, certificações, programas de capacitação, eventos e desenvolvimento contínuo para empresários, gestores e profissionais do mercado.

GLPX™

Representa a plataforma tecnológica da GLP 360º. Mais do que um software de gestão, o GLPX™ integra processos, dados, indicadores, inteligência operacional e métodos desenvolvidos pela organização. Sua função é transformar conhecimento em tecnologia aplicada.

Portal de Talentos

Conecta profissionais e empresas do mercado de GLP. Facilita processos de recrutamento, seleção, desenvolvimento e valorização de talentos especializados no setor.

MarketGLP 360º

Ambiente de conexão entre empresas, fornecedores, prestadores de serviços, distribuidores, investidores e parceiros estratégicos. Seu objetivo é fortalecer as relações comerciais e ampliar as oportunidades de negócios no mercado.

Conteúdo & Inteligência

Responsável pela produção, organização e disseminação do patrimônio intelectual da GLP 360º: livros, métodos, pesquisas, artigos, estudos, relatórios, manuais, indicadores, benchmarking e documentação técnica. Todo conhecimento produzido pela organização é estruturado por essa unidade, garantindo sua preservação e evolução contínua.

Um ecossistema conectado pelo conhecimento

Embora possuam funções diferentes, todas as unidades compartilham uma mesma base. O conhecimento produzido em qualquer área passa a integrar o patrimônio intelectual da GLP 360º. Esse patrimônio é continuamente organizado, validado, documentado e aplicado em novas soluções.

Essa dinâmica permite que a organização evolua de forma permanente. Cada novo projeto fortalece os métodos existentes. Cada implantação gera novos aprendizados. Cada tecnologia produz novos dados. Cada dado gera inteligência. Cada inteligência amplia a capacidade da organização de desenvolver o mercado. Esse ciclo permanente é um dos principais diferenciais da GLP 360º.

Uma organização preparada para o futuro

O ecossistema da GLP 360º foi concebido para crescer sem perder sua identidade. Novas unidades poderão ser incorporadas. Novos programas poderão ser criados. Novas tecnologias serão desenvolvidas. Entretanto, todas deverão permanecer alinhadas ao propósito institucional estabelecido neste Business Master Plan.

A organização cresce. O conhecimento evolui. Os métodos amadurecem. As tecnologias se transformam. Mas o propósito permanece o mesmo: contribuir para o desenvolvimento permanente do mercado brasileiro de GLP.

Em síntese

A GLP 360º é formada por um ecossistema de unidades especializadas que atuam de maneira integrada para desenvolver empresas, pessoas, métodos, tecnologia e inteligência para o mercado brasileiro de GLP. Cada unidade possui responsabilidades específicas. Entretanto, todas compartilham uma única missão institucional.

Essa integração transforma a GLP 360º em uma organização capaz de produzir soluções completas, preservar seu patrimônio intelectual e contribuir continuamente para a evolução do setor.

PRINCÍPIO DO ECOSSISTEMA

“Nenhuma unidade da GLP 360º existe para crescer sozinha. Todas existem para fortalecer umas às outras e, juntas, desenvolver o mercado brasileiro de GLP.”

A Doutrina ODS™

Os princípios que orientam a GLP 360º.

Toda organização precisa de um fundamento

Empresas podem mudar seus produtos. Podem desenvolver novas tecnologias. Podem criar novos serviços. Podem crescer, expandir suas operações e conquistar novos mercados. Mas nenhuma organização permanece relevante por muito tempo quando não possui princípios sólidos que orientem suas decisões.

Estratégias evoluem. Métodos são aperfeiçoados. Tecnologias tornam-se obsoletas. O mercado muda. As pessoas mudam. Entretanto, os princípios precisam permanecer. São eles que preservam a identidade de uma organização ao longo do tempo.

Na GLP 360º, esses princípios formam a **Doutrina ODS™**. Mais do que um conjunto de conceitos, ela representa a base filosófica que orienta a produção de conhecimento, o desenvolvimento de métodos, a criação de tecnologias e a atuação institucional da organização.

O que é a Doutrina ODS™

A Doutrina ODS™ é o conjunto de princípios que orienta todas as decisões da GLP 360º. Ela estabelece a forma como observamos o mercado. Como produzimos conhecimento. Como desenvolvemos soluções. Como avaliamos resultados. E como contribuímos para o desenvolvimento do mercado brasileiro de GLP.

Toda iniciativa desenvolvida pela GLP 360º deve estar alinhada a essa doutrina. Independentemente da área de atuação, da tecnologia utilizada ou da solução oferecida, os mesmos princípios permanecem presentes. É essa coerência que garante a identidade da organização.

Primeiro Princípio — O mercado evolui quando o conhecimento evolui

A GLP 360º acredita que nenhum setor se desenvolve apenas pelo crescimento do número de empresas. O verdadeiro desenvolvimento acontece quando aumenta a qualidade da gestão, das pessoas, dos processos, da tecnologia e da inteligência aplicada.

Quanto maior o conhecimento disponível para o mercado, maior sua capacidade de evoluir. Por essa razão, produzir conhecimento não é uma atividade complementar. É uma responsabilidade institucional.

Segundo Princípio — A experiência precisa se transformar em método

A experiência possui enorme valor. Mas, quando permanece apenas na memória das pessoas, seus benefícios são limitados. Conhecimento que não é organizado tende a desaparecer.

Na GLP 360º, toda experiência relevante percorre um ciclo permanente de evolução: Experiência. Observação. Validação. Organização. Método. Aplicação. Mensuração. Evolução. Esse processo transforma vivências individuais em patrimônio intelectual permanente. É dessa forma que surgem os métodos proprietários da organização.

Terceiro Princípio — Conhecimento só gera valor quando pode ser aplicado

Conhecimento sem aplicação produz informação. Conhecimento aplicado produz transformação. Por isso, todos os conteúdos desenvolvidos pela GLP 360º precisam responder a perguntas fundamentais:

- Qual problema resolve?
- Por que esse problema é importante?
- Como aplicar essa solução?
- Quais resultados ela pode produzir?
- Como ela contribui para o desenvolvimento da empresa e do mercado?

Quando essas respostas não existem, ainda não existe conhecimento suficientemente desenvolvido. Existe apenas informação.

Quarto Princípio — Pessoas desenvolvem empresas

Tecnologia é importante. Processos são importantes. Indicadores são importantes. Mas empresas continuam sendo construídas por pessoas.

Uma equipe preparada executa melhor. Um líder preparado desenvolve equipes melhores. Empresas com pessoas preparadas tornam-se mais eficientes, mais organizadas e mais competitivas. Por isso, desenvolver pessoas significa desenvolver empresas.

Quinto Princípio — Métodos reduzem a dependência das pessoas

Empresas não podem depender exclusivamente da experiência individual de seus colaboradores. Quando o conhecimento permanece apenas nas pessoas, ele pode desaparecer a qualquer momento.

Métodos organizam esse conhecimento. Transformam boas práticas em processos repetíveis. Facilitam treinamentos. Reduzem improvisações. Preservam a qualidade da operação. Permitem crescimento sustentável. Na GLP 360º, método representa conhecimento organizado.

Sexto Princípio — Indicadores tornam decisões mais inteligentes

Toda decisão importante deve ser sustentada por informações confiáveis. Opiniões são importantes. Experiência também. Mas nenhuma delas substitui indicadores consistentes.

Os indicadores permitem compreender a realidade. Identificar tendências. Antecipar problemas. Mensurar resultados. Avaliar melhorias. Por essa razão, a cultura orientada por indicadores faz parte da identidade da GLP 360º.

Sétimo Princípio — Tecnologia deve ampliar a inteligência humana

A tecnologia não substitui pessoas. Ela potencializa pessoas. Sua função é eliminar atividades repetitivas, organizar informações, integrar processos e ampliar a capacidade de tomada de decisão.

Na GLP 360º, toda tecnologia precisa cumprir um propósito claro: gerar inteligência, facilitar a gestão, aumentar produtividade e melhorar a experiência das empresas e dos profissionais. Tecnologia sem propósito é apenas automação. Tecnologia orientada por inteligência transforma organizações.

Oitavo Princípio — O conhecimento pertence à organização

Métodos. Pesquisas. Indicadores. Documentos. Programas. Tecnologias. Processos. Tudo aquilo que é produzido pela GLP 360º integra seu patrimônio intelectual.

Esse patrimônio precisa ser organizado. Protegido. Atualizado. Compartilhado internamente. E continuamente aperfeiçoado. É assim que a organização preserva sua identidade ao longo das gerações.

Nono Princípio — O desenvolvimento nunca termina

Mercados evoluem. Tecnologias mudam. Empresas se transformam. Novos desafios surgem continuamente. Por isso, nenhuma solução desenvolvida pela GLP 360º deve ser considerada definitiva. Toda solução permanece aberta à evolução.

Cada implantação produz novos aprendizados. Cada projeto gera novos conhecimentos. Cada experiência fortalece a organização. Essa melhoria contínua faz parte da essência da GLP 360º.

A Doutrina como compromisso permanente

A Doutrina ODS™ não existe apenas para orientar documentos. Ela orienta decisões. Projetos. Métodos. Tecnologias. Treinamentos. Relacionamentos. Investimentos. E o crescimento da própria organização. Ela garante que, independentemente do tamanho da GLP 360º no futuro, sua identidade permaneça preservada.

Em síntese

A Doutrina ODS™ representa o fundamento filosófico da GLP 360º. Ela estabelece os princípios que orientam a produção de conhecimento, o desenvolvimento de métodos, a formação de pessoas, a criação de tecnologias e a evolução da organização.

Mais do que um conjunto de ideias, ela funciona como um compromisso permanente com o desenvolvimento estruturado do mercado brasileiro de GLP. Toda iniciativa da GLP 360º deve refletir esses princípios. É essa coerência que transforma experiência em patrimônio intelectual, conhecimento em soluções e soluções em desenvolvimento para empresas, profissionais e para todo o setor.

O COMPROMISSO DA DOUTRINA

“Métodos podem evoluir. Tecnologias podem mudar. Mercados podem se transformar. Mas uma organização que preserva seus princípios permanece capaz de cumprir sua missão em qualquer tempo.”

A Identidade da GLP 360º

Quem somos e como escolhemos atuar.

Identidade é uma escolha permanente

Toda organização possui uma identidade. Algumas a definem de forma consciente. Outras a constroem apenas pela repetição de comportamentos ao longo do tempo. Na GLP 360º, identidade não é consequência do acaso. Ela representa uma escolha estratégica.

É o conjunto de princípios, comportamentos, responsabilidades e compromissos que orientam todas as decisões da organização. Nossa identidade define quem somos. Mas também define quem não somos. Essa clareza preserva a coerência da organização, fortalece sua reputação e garante que sua atuação permaneça alinhada ao propósito estabelecido desde sua fundação.

Somos uma Organização de Desenvolvimento Setorial

A GLP 360º não foi criada para competir apenas por clientes. Foi criada para contribuir com a evolução do mercado brasileiro de GLP. Essa decisão influencia todas as áreas da organização.

Cada projeto desenvolvido. Cada método estruturado. Cada treinamento realizado. Cada tecnologia criada. Cada documento publicado. Tudo deve fortalecer empresas, desenvolver profissionais e gerar conhecimento para o setor.

Nosso foco não está apenas no crescimento da GLP 360º. Está no crescimento do mercado que escolhemos servir.

Somos especialistas em GLP

A GLP 360º não busca atuar em todos os segmentos da economia. Nossa especialização está no mercado brasileiro de GLP. Conhecemos sua legislação. Sua operação. Sua logística. Seus desafios. Sua cultura. Sua dinâmica comercial. Suas oportunidades.

Essa especialização nos permite desenvolver soluções que respeitam a realidade do setor, em vez de adaptar modelos genéricos criados para outros mercados. **Nossa autoridade nasce da profundidade, não da abrangência.**

Somos produtores de conhecimento

Conhecimento é o principal ativo da GLP 360º. Não produzimos conteúdo para preencher espaços. Produzimos conhecimento para resolver problemas reais.

Toda publicação. Todo treinamento. Todo método. Toda pesquisa. Todo relatório. Todo indicador. Todo documento institucional. Deve contribuir para ampliar a capacidade de gestão, liderança e

tomada de decisão das empresas. Produzir conhecimento é parte da nossa responsabilidade como Organização de Desenvolvimento Setorial.

Somos desenvolvedores de métodos

A experiência possui valor. Mas experiência sem organização permanece limitada. Por isso, transformamos experiências em métodos. Métodos em processos. Processos em padrões. Padrões em resultados.

Essa é uma das principais características da GLP 360º. Não acumulamos experiências. Nós as organizamos para que possam ser aplicadas por outras empresas e por futuras gerações de profissionais.

Somos construtores de tecnologia com propósito

Para a GLP 360º, tecnologia não representa apenas inovação. Ela representa a capacidade de transformar conhecimento em ferramentas que simplificam a gestão, aumentam a produtividade e ampliam a inteligência das empresas.

Toda tecnologia desenvolvida pela organização deve nascer de necessidades reais do mercado. Não desenvolvemos sistemas para demonstrar capacidade tecnológica. Desenvolvemos tecnologia para resolver problemas concretos.

O GLPX™ representa essa visão. Ele nasce da integração entre experiência prática, métodos proprietários e inteligência aplicada à gestão das revendas de GLP.

Somos orientados por resultados sustentáveis

Resultados rápidos podem impressionar. Resultados consistentes transformam empresas. A GLP 360º não acredita em soluções imediatistas. Acredita em evolução contínua.

Empresas sustentáveis são construídas por meio de processos bem definidos, pessoas preparadas, indicadores confiáveis, liderança consistente e decisões inteligentes. É esse modelo que buscamos desenvolver em cada projeto.

Somos parceiros do desenvolvimento

A relação da GLP 360º com seus clientes não termina na entrega de um serviço. Cada empresa atendida torna-se parte de um processo contínuo de desenvolvimento.

Compartilhamos conhecimento. Construimos soluções em conjunto. Acompanhamos resultados. Aprendemos com cada implantação. E utilizamos esses aprendizados para aperfeiçoar continuamente nossos métodos e tecnologias. Nosso sucesso está diretamente ligado ao sucesso das empresas que atendemos.

Também sabemos quem não somos

Definir identidade exige estabelecer limites. Por isso, a GLP 360º deixa claro aquilo que não representa.

- Não somos uma consultoria genérica.
- Não somos uma empresa de treinamentos isolados.
- Não somos apenas uma desenvolvedora de software.
- Não somos uma agência de marketing tradicional.
- Não buscamos oferecer soluções superficiais para problemas complexos.
- Não desenvolvemos conhecimento baseado em modismos.
- Não produzimos materiais apenas para gerar visibilidade.

Nossa atuação sempre estará orientada pelo desenvolvimento estruturado do mercado brasileiro de GLP. Essa escolha preserva nossa identidade e fortalece nossa credibilidade.

Uma identidade construída para permanecer

A identidade da GLP 360º não depende das pessoas que hoje fazem parte da organização. Ela foi construída para permanecer. Novos colaboradores chegarão. Novas lideranças surgirão. Novos produtos serão desenvolvidos. Novas tecnologias serão incorporadas. Entretanto, os princípios que definem quem somos continuarão orientando cada decisão.

Essa permanência é essencial para preservar a confiança construída ao longo do tempo e garantir que a organização continue cumprindo sua missão nas próximas décadas.

Em síntese

A identidade da GLP 360º é resultado de uma escolha consciente. Somos uma Organização de Desenvolvimento Setorial especializada no mercado brasileiro de GLP. Produzimos conhecimento. Desenvolvemos métodos. Criamos tecnologia com propósito. Formamos pessoas. Estruturamos empresas. Contribuímos para a evolução do setor.

Nossa identidade não está naquilo que vendemos. Está no impacto que buscamos gerar para o mercado. É ela que orienta nossas decisões, preserva nossa essência e garante que cada iniciativa permaneça alinhada ao propósito que deu origem à GLP 360º.

A IDENTIDADE

“Uma marca pode ser reconhecida pelo que faz. Uma organização é lembrada pelo que representa. A identidade da GLP 360º está no compromisso permanente com o desenvolvimento do mercado brasileiro de GLP.”

Missão, Visão e Propósito Estratégico

O compromisso permanente da GLP 360º.

Organizações precisam saber para onde caminham

Toda organização toma decisões diariamente. Algumas decisões influenciam apenas a operação. Outras determinam o futuro da empresa. Quando essas decisões não são orientadas por um propósito claro, cada área passa a seguir prioridades diferentes, gerando desperdício de recursos, perda de identidade e dificuldade para crescer de forma consistente.

Na GLP 360º, missão, visão e propósito estratégico não são declarações institucionais criadas para ocupar espaço em um documento. São referências permanentes que orientam o desenvolvimento da organização e servem como critério para avaliar cada projeto, investimento, parceria, método, tecnologia e iniciativa.

São eles que mantêm a coerência entre aquilo que pensamos, aquilo que fazemos e aquilo que desejamos construir para o mercado brasileiro de GLP.

Nossa Missão

MISSÃO

Desenvolver pessoas, empresas, conhecimento, métodos, tecnologia e inteligência para fortalecer e impulsionar a evolução permanente do mercado brasileiro de GLP.

Essa missão orienta todas as áreas da organização. Quando desenvolvemos uma consultoria, estamos cumprindo essa missão. Quando estruturamos um método, também. Quando criamos um treinamento, uma tecnologia, uma pesquisa, um programa de desenvolvimento ou um novo projeto, estamos perseguindo exatamente o mesmo objetivo.

Nossa missão não muda conforme o serviço oferecido. Ela permanece presente em toda a atuação da organização.

O significado da nossa missão

Desenvolver pessoas significa ampliar competências, formar lideranças e preparar profissionais para novos desafios. Desenvolver empresas significa contribuir para operações mais organizadas, eficientes, rentáveis e sustentáveis. Desenvolver conhecimento significa transformar experiência prática em patrimônio intelectual.

Desenvolver métodos significa criar processos claros, replicáveis e capazes de gerar resultados consistentes. Desenvolver tecnologia significa colocar a inovação a serviço da gestão, da

produtividade e da inteligência. Desenvolver inteligência significa transformar dados em decisões, decisões em estratégia e estratégia em crescimento.

Cada uma dessas dimensões fortalece as demais. Juntas, representam a missão institucional da GLP 360°.

Nossa Visão

VISÃO

Ser a principal Organização de Desenvolvimento Setorial do mercado brasileiro de GLP, reconhecida pela excelência na produção de conhecimento, desenvolvimento de métodos, formação de pessoas, inovação tecnológica e contribuição efetiva para a evolução do setor.

Essa visão representa o futuro que buscamos construir. Não está baseada apenas em crescimento empresarial. Está baseada no impacto positivo que desejamos gerar para todo o mercado.

Nosso sucesso será medido pela capacidade de transformar conhecimento em desenvolvimento e desenvolvimento em resultados permanentes para empresas, profissionais e instituições.

O significado da nossa visão

Ser referência significa produzir conhecimento confiável. Desenvolver métodos reconhecidos pelo mercado. Criar tecnologias relevantes. Formar profissionais preparados. Influenciar boas práticas de gestão. Contribuir para a profissionalização do setor. Promover inovação. Fortalecer empresas. Estimular uma cultura de desenvolvimento contínuo.

Nossa visão não é ocupar uma posição de destaque por reconhecimento institucional. É conquistar esse reconhecimento pela relevância das contribuições entregues ao mercado.

Nosso Propósito Estratégico

O propósito estratégico da GLP 360° responde a uma pergunta fundamental: **por que continuaremos existindo nas próximas décadas?**

A resposta é simples. Porque acreditamos que o mercado brasileiro de GLP pode evoluir continuamente quando conhecimento, gestão, pessoas, tecnologia e inteligência caminham juntos.

Esse propósito vai além da prestação de serviços. Ele orienta a criação de novos métodos. Inspira o desenvolvimento de tecnologias. Estimula pesquisas. Fortalece a produção de conteúdo. Impulsiona projetos de formação profissional. Apoia empresas em sua evolução. E contribui para construir um mercado mais preparado para enfrentar os desafios do futuro.

Um compromisso de longo prazo

A GLP 360^º foi concebida para construir um legado. Seu compromisso não termina ao concluir um projeto. Também não depende da duração de um contrato.

Cada empresa desenvolvida. Cada profissional capacitado. Cada método documentado. Cada tecnologia criada. Cada conhecimento compartilhado. Representa um passo na construção desse legado. Nossa atuação é contínua. Porque o desenvolvimento do mercado também precisa ser.

Missão, visão e propósito em ação

Esses três elementos orientam todas as decisões estratégicas da organização. Ao avaliar um novo projeto, perguntamos:

- Ele contribui para cumprir nossa missão?
- Aproxima a organização da visão que estabelecemos?
- Fortalece nosso propósito estratégico?

Se a resposta for negativa, o projeto precisa ser revisto. Esse compromisso garante que a GLP 360^º cresça sem perder sua identidade e permaneça fiel aos princípios definidos desde sua fundação.

Em síntese

A missão da GLP 360^º define aquilo que fazemos. A visão estabelece o futuro que buscamos construir. O propósito estratégico explica por que esse trabalho continuará sendo realizado ao longo das próximas décadas.

Esses três elementos formam o direcionamento institucional da organização e asseguram que todas as suas iniciativas permaneçam alinhadas ao compromisso de desenvolver pessoas, empresas e o mercado brasileiro de GLP.

DIRECIONAMENTO INSTITUCIONAL

“Nossa missão orienta nossas ações. Nossa visão direciona nosso futuro. Nosso propósito dá sentido à nossa existência. Juntos, eles sustentam o compromisso da GLP 360^º com o desenvolvimento permanente do mercado brasileiro de GLP.”

Os Pilares Estratégicos da GLP 360º

Os fundamentos que sustentam o desenvolvimento do mercado.

Toda grande organização precisa de pilares sólidos

Uma organização pode possuir uma missão inspiradora. Pode ter uma visão clara. Pode construir excelentes métodos. Pode desenvolver tecnologias inovadoras. Entretanto, sem pilares estratégicos bem definidos, suas iniciativas tendem a seguir caminhos diferentes, reduzindo sua capacidade de gerar resultados consistentes.

Os pilares estratégicos representam as grandes áreas de atuação que sustentam a missão da GLP 360º. Eles organizam prioridades. Orientam investimentos. Direccionam pesquisas. Influenciam o desenvolvimento de métodos. Servem como referência para a criação de novos projetos.

Mais do que áreas de trabalho, esses pilares representam os compromissos permanentes da organização com o mercado brasileiro de GLP.

Primeiro Pilar — Gestão

Nenhuma empresa cresce de forma sustentável sem gestão. Gestão é a capacidade de transformar objetivos em resultados: planejar, organizar, executar, controlar, avaliar, corrigir e evoluir continuamente.

Na GLP 360º, a gestão não é tratada como uma atividade administrativa. Ela representa o eixo central de toda empresa organizada. É por meio da gestão que surgem processos eficientes, indicadores confiáveis, decisões estratégicas e operações sustentáveis. Todos os métodos desenvolvidos pela organização possuem a gestão como fundamento.

Segundo Pilar — Pessoas

Empresas não evoluem sozinhas. São as pessoas que atendem clientes. Realizam entregas. Tomam decisões. Lideram equipes. Resolvem problemas. Criam soluções.

Por isso, desenvolver pessoas significa ampliar a capacidade de desenvolvimento das empresas. A GLP 360º investe na formação de empresários, gestores, líderes e profissionais, acreditando que o crescimento organizacional depende diretamente da evolução humana.

Terceiro Pilar — Conhecimento

Conhecimento é o principal patrimônio da GLP 360º. Toda experiência relevante precisa ser registrada, organizada, validada e compartilhada.

Esse princípio orienta a produção de livros, pesquisas, métodos, treinamentos, programas educacionais, indicadores e documentos técnicos. Conhecimento preservado torna-se patrimônio. Conhecimento compartilhado gera desenvolvimento.

Quarto Pilar — Métodos

Boas práticas produzem bons resultados. Métodos permitem repetir esses resultados. A GLP 360º organiza sua experiência prática em modelos estruturados que podem ser implantados, ensinados, mensurados e continuamente aperfeiçoados.

Cada método representa conhecimento validado. Mais do que ensinar o que fazer, eles explicam por que fazer, como fazer e como avaliar os resultados obtidos.

Quinto Pilar — Tecnologia

A tecnologia ocupa um papel estratégico dentro da GLP 360º. Ela conecta pessoas, integra processos, organiza informações e amplia a inteligência da gestão. Entretanto, sua função vai além da automação.

Toda tecnologia desenvolvida pela organização deve nascer da realidade operacional das empresas e contribuir para decisões mais rápidas, seguras e inteligentes. O GLPX™ representa a principal expressão desse compromisso.

Sexto Pilar — Inteligência

Dados isolados possuem pouco valor. Quando organizados, analisados e interpretados, transformam-se em inteligência. A inteligência permite compreender tendências, identificar oportunidades, antecipar riscos e apoiar decisões estratégicas.

Na GLP 360º, inteligência significa transformar informações em conhecimento aplicado. Esse princípio orienta pesquisas, benchmarking, indicadores, análises territoriais, estudos de mercado e o desenvolvimento do Centro de Inteligência de Dados (C.I.D.™).

Sétimo Pilar — Inovação

O mercado está em constante transformação. Novas tecnologias surgem. Os hábitos dos consumidores mudam. Modelos de negócio evoluem.

A GLP 360º entende a inovação como um processo contínuo de melhoria. Inovar não significa seguir tendências. Significa desenvolver soluções mais eficientes para problemas reais. Toda inovação precisa gerar valor para empresas, profissionais e para o mercado.

Oitavo Pilar — Desenvolvimento Setorial

Todos os pilares anteriores convergem para um objetivo comum: contribuir para o fortalecimento do mercado brasileiro de GLP.

Cada empresa mais organizada fortalece o setor. Cada profissional melhor preparado amplia a qualidade dos serviços prestados. Cada método compartilhado reduz improvisações. Cada tecnologia implantada aumenta a produtividade. Cada conhecimento produzido acelera a evolução coletiva.

Esse é o diferencial da GLP 360º. Seu compromisso não termina na empresa atendida. Seu compromisso alcança todo o mercado.

Pilares que trabalham de forma integrada

Os pilares estratégicos não funcionam isoladamente. A gestão depende das pessoas. As pessoas utilizam métodos. Os métodos são sustentados pelo conhecimento. O conhecimento alimenta a tecnologia. A tecnologia produz inteligência. A inteligência impulsiona a inovação. E todos esses elementos fortalecem o desenvolvimento do mercado.

Essa integração explica por que a GLP 360º não oferece soluções fragmentadas. Cada projeto considera o conjunto da organização e busca gerar resultados consistentes e duradouros.

Preparando a próxima etapa

Compreendidos os pilares estratégicos, torna-se possível entender como a GLP 360º transforma esses fundamentos em soluções práticas. No próximo capítulo, o leitor conhecerá as arquiteturas organizacionais, os métodos proprietários, os programas de desenvolvimento, as tecnologias e os sistemas que materializam esses pilares na rotina das empresas. A filosofia apresentada até aqui passa, então, a ganhar forma por meio da aplicação prática.

Em síntese

Os pilares estratégicos representam os fundamentos operacionais da GLP 360º. Eles orientam o desenvolvimento de métodos, tecnologias, programas e soluções voltadas ao mercado brasileiro de GLP.

Gestão, Pessoas, Conhecimento, Métodos, Tecnologia, Inteligência, Inovação e Desenvolvimento Setorial não são áreas independentes, mas componentes de um mesmo sistema que busca fortalecer empresas, formar profissionais e promover a evolução permanente do setor.

A CONSEQUÊNCIA

“Quando gestão, pessoas, conhecimento, métodos, tecnologia e inteligência trabalham juntas, o desenvolvimento deixa de ser uma expectativa e passa a ser uma consequência.”

A Arquitetura Institucional da GLP 360º

A estrutura que transforma estratégia em desenvolvimento.

Os capítulos anteriores apresentaram os fundamentos da GLP 360º. Compreendemos por que a organização existe, qual é sua identidade, quais princípios orientam sua atuação e como seu ecossistema foi concebido para cumprir sua missão.

Entretanto, toda filosofia precisa de uma estrutura capaz de transformá-la em ação. Na GLP 360º, essa estrutura recebe o nome de **Arquitetura Institucional**. Ela representa o modelo que conecta propósito, governança, pessoas, conhecimento, métodos, processos, ferramentas, tecnologia, indicadores e inteligência em um único sistema de desenvolvimento.

Mais do que organizar departamentos, a Arquitetura Institucional organiza competências, responsabilidades, fluxos de decisão e formas de atuação. Ela define:

- quem analisa;
- quem decide;
- quem planeja;
- quem executa;
- quem acompanha;
- quem mede;
- quem audita;
- quem corrige;
- quem transforma experiências em conhecimento;
- quem transforma conhecimento em novas soluções.

É essa arquitetura que permite transformar filosofia em estratégia, estratégia em métodos, métodos em processos, processos em tecnologia, tecnologia em inteligência e inteligência em resultados para as empresas e para todo o mercado brasileiro de GLP.

O que é a Arquitetura Institucional

A Arquitetura Institucional é o conjunto de estruturas permanentes responsáveis por organizar toda a atuação da GLP 360º. Ela define como a organização:

- produz conhecimento;
- pesquisa o mercado;
- desenvolve métodos;
- estrutura processos;

- implanta soluções;
- capacita pessoas;
- integra tecnologias;
- mede resultados;
- produz inteligência;
- preserva seu patrimônio intelectual;
- promove melhoria contínua.

Enquanto a **Doutrina ODS™** estabelece os fundamentos filosóficos e os princípios da organização, a Arquitetura Institucional estabelece a forma como esses princípios são organizados, aplicados, acompanhados e aperfeiçoados.

Ela foi concebida para crescer continuamente sem perder coerência. Novas soluções poderão surgir. Novos programas poderão ser criados. Novas tecnologias serão incorporadas. Novas unidades de negócio poderão integrar o ecossistema. Entretanto, toda nova solução deverá permanecer alinhada à mesma arquitetura, ao mesmo propósito e aos mesmos princípios institucionais.

A Arquitetura Institucional impede que o crescimento da GLP 360º ocorra de forma fragmentada. Ela garante que cada novo conhecimento fortaleça o sistema existente, em vez de criar estruturas isoladas, duplicidades, conflitos de responsabilidade ou perda de identidade.

Os manuais de Cultura, Estratégico, Tático e Operacional demonstram que o modelo da GLP 360º já integra cultura de resultados, liderança, planejamento, metas, processos, reuniões, acompanhamento, auditoria, indicadores, capacitação, correção, governança e evolução contínua.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 2

Por que existe e princípios

Por que a Arquitetura Institucional existe

A Arquitetura Institucional existe para transformar o conhecimento da GLP 360º em um sistema organizado, replicável, mensurável e escalável.

Sem uma arquitetura clara, a organização poderia acumular métodos, programas, manuais, ferramentas e tecnologias sem estabelecer corretamente:

- a qual estrutura cada ativo pertence;
- qual problema resolve;
- quem responde por sua aplicação;
- quais processos devem ser executados;

- quais ferramentas serão utilizadas;
- quais indicadores medirão os resultados;
- como o conteúdo será atualizado;
- como será integrado ao GLPX™;
- como será replicado em diferentes empresas e unidades.

A Arquitetura Institucional reduz esse risco ao estabelecer uma hierarquia clara para toda a propriedade intelectual da GLP 360°. Ela também permite que a empresa cresça em diversas frentes sem abandonar sua unidade estratégica. Consultoria, mentoria, tecnologia, marketing, capacitação, projetos, auditorias, eventos, pesquisas, inteligência de mercado e novos negócios passam a fazer parte de um mesmo ecossistema.

Os sete princípios da Arquitetura Institucional

Integração

Nenhuma estrutura trabalha isoladamente. Dados, decisões, processos, equipes, tecnologias e métodos devem permanecer conectados. A informação gerada em uma área precisa estar disponível para as demais estruturas que dependem dela.

Especialização

Cada arquitetura possui uma finalidade própria, responsabilidades delimitadas, processos específicos e indicadores adequados à sua operação. A especialização evita conflitos de função e aumenta a qualidade da execução.

Inteligência

Toda atividade deve produzir dados. Todo dado relevante deve ser organizado. Toda informação deve apoiar decisões. A inteligência não é tratada como uma etapa eventual, mas como um elemento permanente do sistema.

Padronização

Métodos, processos, documentos, indicadores, reuniões, auditorias e treinamentos devem seguir padrões institucionais. A padronização permite replicação, comparação e melhoria contínua.

Escalabilidade

A arquitetura precisa funcionar em uma revenda, várias unidades, grupos econômicos, operações regionais, empresas de diferentes portes e projetos nacionais. O crescimento não pode depender exclusivamente de pessoas específicas ou de conhecimentos não documentados.

Governança

Toda estrutura precisa possuir responsáveis, níveis de decisão, critérios de aprovação, metas, indicadores, prestação de contas, auditoria e controle de versões.

Evolução contínua

Nenhum método ou processo é considerado definitivo. A experiência operacional, os dados e os resultados devem gerar aperfeiçoamentos permanentes.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 3

A hierarquia institucional

A propriedade intelectual e a atuação da GLP 360^º seguem uma hierarquia institucional em onze níveis.

NÍVEL	ESTRUTURA	FUNÇÃO
1	Doutrina ODS™	Fundamento filosófico: propósito, visão, princípios, identidade, cultura e direção institucional.
2	Arquitetura Institucional	Organiza todas as estruturas permanentes e transforma os princípios em um sistema de atuação.
3	Arquiteturas Estratégicas e de Inteligência	Pesquisam, analisam, interpretam, orientam e criam oportunidades.
4	Arquiteturas Operacionais	Aplicam os métodos e executam as principais operações empresariais.
5	Métodos	Definem a filosofia, as regras e a forma estruturada de realizar cada atividade.
6	Programas	Organizam conjuntos de ações, treinamentos, rotinas ou projetos de um método ou objetivo.
7	Processos	Descrevem o fluxo de execução: entradas, etapas, responsáveis, decisões, saídas, controles, indicadores e níveis de serviço.
8	Protocolos, playbooks e scripts	Orientações práticas que garantem padronização na execução dos processos.
9	Ferramentas	Apoiam a execução: tecnológicas, operacionais, gerenciais, comerciais, educacionais ou de comunicação.
10	Indicadores	Medem execução, qualidade, produtividade, eficiência e resultados.
11	Resultados	Demonstram o impacto da arquitetura sobre empresas, equipes, clientes e mercado.

Um método deve possuir: objetivo, princípios, etapas, regras, responsabilidades, indicadores e resultados esperados.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 4

Componentes e governança

Os componentes da Arquitetura Institucional

A Arquitetura Institucional da GLP 360º está organizada em seis componentes permanentes, que trabalham de forma integrada e contínua:

1. fundamento e governança institucional;
2. Arquiteturas Estratégicas;
3. Centro de Inteligência;
4. Arquiteturas Operacionais;
5. Métodos Institucionais e Especializados;
6. sistemas de aplicação, tecnologia, medição e evolução.

Fundamento e Governança Institucional

A Arquitetura Institucional é sustentada pela Doutrina ODS™, pela liderança da organização e pelo sistema de governança. A governança garante que estratégias, métodos, processos, tecnologias e projetos sejam desenvolvidos e aplicados com responsabilidade. Toda arquitetura opera em três níveis de gestão.

Nível Executivo

Responsável por: visão institucional, decisões estratégicas, planejamento, expansão, investimentos, políticas, prioridades, resultados globais, riscos e sustentabilidade do negócio.

Nível Tático

Responsável por: coordenação de setores, transformação da estratégia em planos, condução de projetos, integração entre áreas, gestão de equipes, acompanhamento de metas, reuniões, correção de desvios e desenvolvimento das lideranças.

Nível Operacional

Responsável por: execução diária, aplicação dos processos, registro das informações, utilização das ferramentas, cumprimento dos padrões, coleta de dados, acompanhamento de indicadores e melhoria contínua.

Esse modelo garante que toda decisão percorra a organização de forma estruturada e mensurável.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 5

Arquiteturas Estratégicas — C.N.I.™ e C.I.M.™

As Arquiteturas Estratégicas possuem visão de mercado, crescimento, oportunidades e futuro. Enquanto as Arquiteturas Operacionais concentram-se na execução diária, as Arquiteturas Estratégicas interpretam cenários, orientam decisões e apoiam o desenvolvimento das empresas.

C.N.I.™ — Central de Negócios e Inteligência

A C.N.I.™ é responsável por transformar inteligência, oportunidades e competências institucionais em novos negócios. Sua atuação inclui:

- identificação de oportunidades;
- desenvolvimento de novos produtos e serviços;
- construção de unidades de negócio;
- parcerias estratégicas;
- investidores;
- projetos especiais;
- modelos de monetização;
- estudos de viabilidade;
- expansão institucional;
- licenciamento;
- desenvolvimento econômico do ecossistema;
- análise de novos mercados.

A C.N.I.™ transforma inteligência em oportunidades concretas de crescimento. Enquanto outras estruturas produzem dados, conhecimento e soluções, a C.N.I.™ identifica como esses ativos podem gerar valor, receita, expansão e posicionamento institucional.

C.I.M.™ — Central de Inteligência de Mercado

A C.I.M.™ é responsável pela leitura e interpretação do mercado brasileiro de GLP. Sua missão é transformar dados externos, territoriais, econômicos, demográficos, regulatórios e competitivos em direcionamento estratégico.

A C.I.M.™ analisa: população total e por bairro, quantidade estimada de famílias, consumo de GLP por habitante, potencial de consumo, volume potencial de P13, concorrência, preços, participação de

mercado, comportamento de consumo, perfil econômico, desenvolvimento territorial, tendências, regulação, oportunidades regionais, riscos, mercado B2C, mercado B2B e expansão por cidades e rotas.

A C.I.M.™ também poderá produzir: pesquisas, estudos setoriais, relatórios territoriais, anuários, mapas de oportunidades, análises de concorrência, diagnósticos de participação de mercado e projeções de crescimento.

A C.I.M.™ não executa diretamente as ações comerciais ou operacionais. Ela produz a inteligência que fundamenta o planejamento estratégico.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 6

M.I.M.™ — Método de Inteligência de Mercado

Dentro da C.I.M.™, a GLP 360º aplica o **M.I.M.™ — Método de Inteligência de Mercado**. O M.I.M.™ transforma dados demográficos, territoriais, econômicos e competitivos em planejamento estratégico para cada revenda.

FLUXO OFICIAL DO M.I.M.™

Delimitar o território → coletar dados → estimar consumo → calcular potencial → mapear concorrência → medir participação atual → estabelecer metas → priorizar territórios → elaborar o planejamento → acompanhar a evolução

Cálculo do potencial de mercado

REFERÊNCIA GLP 360º

$\text{População} \times 2,2 \text{ kg de consumo mensal por habitante} \div 13 \text{ kg} = \text{potencial mensal em equivalentes de P13}$

Exemplo: para uma cidade com 100.000 habitantes — $100.000 \times 2,2 \text{ kg} \div 13 \text{ kg} =$ aproximadamente 16.923 P13 por mês. A partir do potencial estimado, são estabelecidos três cenários de participação:

PARTICIPAÇÃO	POSICIONAMENTO	META APROXIMADA
15%	Presença	2.538 P13
25%	Competitividade	4.231 P13
35%	Liderança	5.923 P13

Os percentuais de 15%, 25% e 35% não representam apenas metas comerciais. Eles definem níveis de presença territorial:

- **15% — Presença:** a revenda possui participação relevante, mas ainda apresenta grande espaço de crescimento.
- **25% — Competitividade:** a revenda possui presença consolidada e capacidade de disputar o mercado regional.
- **35% — Liderança:** a revenda ocupa uma posição de liderança, com maior domínio territorial e capacidade de influência sobre o mercado.

A ARQUITETURA CORRETA DESSA RELAÇÃO

C.I.M.TM → M.I.M.TM → Planejamento Estratégico → PRBTM → Arquiteturas Operacionais → C.I.D.TM

O M.I.M.TM calcula o potencial. O planejamento estratégico transforma o potencial em objetivos. O PRBTM distribui as metas e conecta resultados à bonificação. As Arquiteturas Operacionais executam. O C.I.D.TM acompanha e consolida os resultados.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 7

Centro de Inteligência — C.I.D.TM

No centro da Arquitetura Institucional encontra-se o **C.I.D.TM — Centro de Inteligência de Dados**. O C.I.D.TM conecta todas as arquiteturas da organização. Ele:

- recebe dados;
- integra bases;
- organiza informações;
- consolida indicadores;
- produz análises;
- identifica padrões;
- gera previsões;
- desenvolve dashboards;
- apoia diagnósticos;
- monitora resultados;
- fornece inteligência para decisões.

Mais do que um banco de dados, o C.I.D.TM representa o cérebro analítico da GLP 360^º. É nele que as informações produzidas pelo ecossistema se transformam em conhecimento para apoiar decisões estratégicas, táticas e operacionais. A base institucional já relaciona inteligência, BI, ROI, participação de mercado, expansão, governança, dashboards, auditorias e indicadores diários.

Distinção entre C.I.D.TM, C.I.M.TM e C.N.I.TM

CENTRAL	PRODUZ
C.I.D. TM	Inteligência a partir dos dados internos e integrados da operação.
C.I.M. TM	Inteligência a partir do mercado, dos territórios e do ambiente externo.
C.N.I. TM	Transforma a inteligência produzida em oportunidades, negócios e expansão.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 8

Arquiteturas Operacionais — CIATM, CIVTM, CRITM, CILTM

As Arquiteturas Operacionais são responsáveis por desenvolver e organizar os processos que sustentam a operação das empresas. Cada uma atua em uma área específica da jornada do cliente e da operação empresarial. Essas quatro arquiteturas representam os pilares operacionais da GLP 360°. Cada uma possui métodos, programas, processos, ferramentas e indicadores próprios, mas todas trabalham de forma integrada.

CIATM — Central de Inteligência do Atendimento

A CIATM é a porta de entrada do mercado B2C. Ela atende o consumidor final e é responsável por transformar contatos em pedidos, pedidos em experiências positivas e experiências em oportunidades de relacionamento.

Suas responsabilidades incluem: atendimento telefônico e pelo WhatsApp, registro do cliente, identificação da necessidade, fechamento do pedido, confirmação das informações, repasse para a logística, gestão dos tempos de atendimento, controle de pedidos não realizados, prevenção de cancelamentos, atendimento humanizado, qualidade da comunicação e coleta de dados do cliente.

Entre seus principais métodos estão: FIATM, OEFAATM, MEDTM, GEAFITM, MICCTM e M.C.P.TM.

CIVTM — Central de Inteligência Comercial

A CIVTM é a porta de entrada do mercado B2B. Sua atuação é direcionada a pontos de consumo, revendas, rotas, novos mercados, expansão territorial e contas comerciais. A CIVTM possui operação, equipe, processos e indicadores próprios, independentes da CIATM.

Sua equipe pode ser formada por: gerente de vendas, consultores de vendas, vendedores externos, entregador-vendedor, assistente comercial e analista de inteligência comercial.

A CIVTM trabalha especialmente com clientes que utilizam o GLP como insumo de produção, incluindo: padarias, restaurantes, pizzarias, lanchonetes, hamburguerias, churrascarias, confeitarias, hotéis, pousadas, cozinhas industriais, supermercados, hospitais, escolas, buffets, indústrias e outros estabelecimentos.

CRI™ — Central de Relacionamento e Inteligência

A CRI™ é responsável por proteger, desenvolver e valorizar a base de clientes. Sua atuação começa após o atendimento ou a venda e permanece durante todo o ciclo de relacionamento.

A CRI™ trabalha com: cadastro, qualidade da base, pós-venda, próxima compra, retenção, recompra, recorrência, clientes inativos, clientes em risco, cancelamentos, reclamações, campanhas de relacionamento, recuperação de clientes, análise de evasão, inteligência territorial e relacionamento pelo WhatsApp.

Entre seus principais métodos estão: M.R.R. X™, R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™, MICC™, M.C.P.™, NPC™, B.C.D.™, P.I.D.™ e N.C.O.™.

CIL™ — Central de Inteligência Logística

A CIL™ é responsável por transformar pedidos em entregas seguras, rápidas, eficientes e economicamente sustentáveis.

Sua atuação inclui: distribuição de pedidos, roteirização, escalas, gestão de entregadores, produtividade, tempo de entrega, controle de rotas, gestão de frota, acompanhamento de atrasos, capacidade operacional, segurança, instalação, satisfação na entrega, gestão de vasilhames e custo logístico.

Entre seus principais métodos estão: FIAE™, MED™, MTE™, Guia do Entregador Top, processos de roteirização, gestão do TIE e gestão de produtividade.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 9

Métodos Institucionais Transversais

Os métodos definem como a GLP 360º trabalha. Eles organizam conhecimentos, estabelecem padrões, determinam etapas, definem responsabilidades e orientam a medição dos resultados. A Arquitetura Institucional reconhece dois grandes grupos: Métodos Institucionais Transversais e Métodos Especializados das Arquiteturas.

Os Métodos Institucionais Transversais são aplicáveis a diferentes áreas, Centrais, empresas e níveis de gestão.

MCO™ — Método de Cultura Organizacional

O MCO™ organiza a formação cultural, estratégica, tática e operacional das empresas. Ele é sustentado por quatro dimensões: Cultura, Estratégico, Tático e Operacional.

Seu objetivo é alinhar princípios, comportamento, liderança, estratégia, processos, execução, disciplina, produtividade e resultados. Os quatro manuais não devem ser tratados apenas como materiais de treinamento. Juntos, constituem uma arquitetura metodológica responsável por conectar cultura, estratégia, gestão e operação.

GEAFI™ — Gestão, Estratégia, Atendimento, Fluxo e Indicadores

O GEAFI™ integra gestão, planejamento, operação, atendimento, fluxos e indicadores. Ele conecta os níveis executivo, tático e operacional. Seu objetivo é impedir que estratégia, atendimento, processos e indicadores sejam tratados de forma isolada.

GAP™ — Gestão de Alta Performance para Gerentes

O GAP™ é responsável por desenvolver gerentes capazes de transformar decisões estratégicas em execução, acompanhamento, liderança e resultados.

O método prepara os gerentes para: coordenar equipes, organizar rotinas, acompanhar metas, conduzir reuniões, analisar indicadores, solucionar problemas, corrigir desvios, desenvolver pessoas, aplicar os métodos e garantir a execução dos processos.

MITE™ — Método Institucional de Transformação e Evolução

O MITE™ é o método oficial da GLP 360º para conduzir a implantação de projetos, Centrais, processos, métodos, tecnologias e programas. Ele estabelece um fluxo institucional único:

FLUXO INSTITUCIONAL DO MITE™

Diagnóstico → Priorização → Planejamento → Preparação → Implantação → Treinamento
→ Acompanhamento → Auditoria → Certificação → Evolução

O método garante que nenhuma implantação seja conduzida de maneira improvisada, incompleta ou diferente entre clientes.

- **Diagnóstico:** compreender o estado atual da empresa — pessoas, estrutura, cultura, gestão, atendimento, vendas, relacionamento, logística, tecnologia, indicadores, resultados, riscos e oportunidades.
- **Priorização:** classificar problemas e oportunidades conforme impacto, urgência, risco, esforço, dependências, capacidade da equipe e viabilidade financeira.
- **Planejamento:** transformar o diagnóstico em plano de ação com objetivos, metas, etapas, responsáveis, prazos, recursos, indicadores, riscos e entregáveis.
- **Preparação:** alinhar gestores, comunicar equipes, definir responsabilidades, organizar dados, adequar a estrutura, configurar sistemas e preparar materiais.
- **Implantação:** executar os métodos, processos, Centrais, tecnologias e ferramentas planejados.
- **Treinamento:** capacitar os envolvidos para compreender o que mudou, por que mudou, como executar, quais padrões seguir e quais resultados alcançar.
- **Acompanhamento:** monitorar a execução por meio de reuniões, indicadores, tarefas, planos de ação, correção de desvios e reforço de treinamento.
- **Auditoria:** verificar aderência, conformidade, registros, comportamento, qualidade e resultados.

- **Certificação:** reconhecer empresas, unidades, equipes e profissionais que alcancem os padrões definidos — Em implantação, Operação padronizada, Alta performance e Referência GLP 360º.
- **Evolução:** transformar experiências e resultados em melhorias, revisão de processos, novos treinamentos, aprimoramento do método, ajustes no GLPX™ e expansão para outras unidades.

MED™ — Método de Escala por Demanda

O MED™ organiza a quantidade de profissionais, os horários, as jornadas e as funções conforme o comportamento real da demanda.

PRINCÍPIO CENTRAL DO MED™

A escala da equipe não deve ser construída somente com base no horário de funcionamento. Deve ser construída com base na demanda que acontece dentro desse horário.

O método analisa: pedidos por hora e por dia, chamadas, conversas no WhatsApp, volume por canal, TIA, TIR, TIE, quantidade de entregadores, sazonalidade, feriados, horários de almoço, folgas, férias, absenteísmo e capacidade por profissional. Classifica os períodos em demanda reduzida, demanda regular, alta demanda e pico absoluto.

Na CIA™, por exemplo: 06h30 às 08h59 — alta demanda matinal; 09h às 13h59 — pico absoluto; 14h às 16h59 — demanda reduzida; 17h às 20h30 — demanda noturna.

Seus indicadores incluem: pedidos por hora, pessoas por faixa horária, produtividade, ocupação, tempo de espera, atrasos, horas extras, banco de horas, ociosidade, custo por pedido e capacidade utilizada.

PRB™ — Plano de Rendimento e Bonificação

O PRB™ conecta metas de mercado, produtividade, qualidade e bonificação. Ele integra três dimensões: meta de mercado, meta operacional e meta individual.

METAS DE PARTICIPAÇÃO	METAS DOS ENTREGADORES
15% — Presença	500 P13 — Meta-base
25% — Competitividade	600 P13 — Alta produtividade
35% — Liderança	700 P13 — Excelência operacional

A produtividade deve ser analisada junto com: segurança, entrega no prazo, reclamações, uso de EPIs, instalação correta, teste de vazamento, cuidado com os vasilhames, postura e qualidade do atendimento.

O PRB™ não recompensa apenas volume. Ele recompensa resultado com qualidade, segurança, disciplina, produtividade e contribuição coletiva.

MRGE™ — Método de Reuniões e Gestão da Execução

O MRGE™ organiza as reuniões, a prestação de contas, a análise de resultados e o acompanhamento das decisões. Ele pode integrar: reunião estratégica, reunião de resultados, reunião tática, reunião operacional, reunião individual, reunião de crise, reunião de resolução de problemas, Sala de Guerra™, pauta, ata, responsáveis, prazos, planos de ação e acompanhamento.

O manual tático já trabalha reuniões com frequência, participantes, duração, objetivos, diagnóstico, análise de impacto, definição de soluções, implementação, monitoramento e registro de responsáveis.

Ciclo 1–11–21™

O Ciclo 1–11–21™ é uma ferramenta de governança vinculada ao MRGE™. Ele estabelece três reuniões mensais de acompanhamento.

- **Dia 1 — Abertura e Direcionamento:** apresentar o resultado do mês anterior, comparar metas e resultados, analisar participação de mercado, avaliar unidades e Centrais, identificar problemas, definir as metas do novo mês, estabelecer prioridades, aprovar planos de ação e definir responsáveis e prazos.
- **Dia 11 — Acompanhamento e Correção:** analisar os primeiros dez dias, medir o percentual da meta atingido, projetar o fechamento, identificar unidades abaixo do esperado, avaliar produtividade, acompanhar prospecção, cancelamentos, atrasos, recompra e recuperação e definir ações corretivas.
- **Dia 21 — Aceleração e Fechamento:** avaliar os vinte primeiros dias, calcular a diferença entre realizado e meta, identificar oportunidades, priorizar clientes e territórios, organizar campanhas, acelerar prospecção e recuperação e definir o plano final de fechamento.

Cada reunião deve gerar: apresentação, painel de indicadores, ata, decisões, plano de ação, responsáveis, prazos, registro no GLPX™ e verificação na reunião seguinte.

MICC™ — Método de Inteligência do Comportamento do Cliente

O MICC™ transforma os dados gerados durante toda a jornada do cliente em inteligência aplicada.

FILOSOFIA DO MICC™

Conhecer para entender. Entender para classificar. Classificar para prever. Prever para agir.

O método permite compreender: quem é o cliente, como compra, quando compra, por que compra, o que valoriza, qual é sua frequência, quais são seus canais, quais riscos de evasão apresenta e quais oportunidades podem ser desenvolvidas.

O MICC™ apoia: atendimento, vendas, relacionamento, logística, marketing, segmentação, campanhas, previsão de recompra, retenção e inteligência territorial.

M.C.P.™ — Método de Comunicação, Marketing e Presença

O M.C.P.™ organiza toda a comunicação institucional, comercial e de relacionamento da empresa. Seu objetivo é construir presença permanente da marca.

O método integra: identidade visual, posicionamento, comunicação institucional, marketing, redes sociais, WhatsApp, campanhas, conteúdo, relacionamento, reputação, autoridade, mídia, presença digital e presença física. O M.C.P.™ não se limita a divulgar produtos. Ele organiza a presença da marca durante toda a jornada do cliente.

Módulos do M.C.P.™: Identidade, Posicionamento, Comunicação, Marketing, Presença Digital, Presença Física, Relacionamento, Conteúdo, Campanhas e Performance.

Estrutura dos conteúdos: o método orienta a produção de criativos contendo headline, mensagem, benefício, prova, oferta, chamada para ação, logotipo, contatos, identidade visual e canal de conversão.

Canais e ferramentas: WhatsApp, WhatsApp Business, Status, catálogo, Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, LinkedIn, Google Perfil da Empresa, sites, landing pages, blogs, e-mail, SMS, Google Ads, Meta Ads, remarketing e geolocalização.

Presença física: fachada, frota, uniformes, entregadores, brindes, eventos, patrocínios, materiais impressos e pontos de contato.

Indicadores: alcance, visualizações, impressões, engajamento, leads, conversão, CAC, CPL, ROI, ROAS, custo por venda, taxa de resposta, crescimento da base, visualizações do Status, cliques, contatos iniciados e pedidos gerados por campanha.

MTF™ — Método de Formação Técnica em GLP

O MTF™ é o método institucional responsável por organizar a formação técnica, regulatória, operacional e de segurança dos profissionais que atuam no mercado de GLP.

Seu conteúdo integra: cadeia produtiva, equipamentos, instalações, atendimento técnico, ambiente regulatório, normas, licenças, conformidade, prevenção de riscos e certificação profissional.

O método será consolidado por meio do Manual Técnico Oficial da GLP 360º e servirá como base para: a Academia GLP 360º, a formação de entregadores e instaladores, programas de reciclagem, auditorias, consultorias técnicas, cursos presenciais e EAD e a integração de trilhas, checklists e certificações ao GLPX™.

Métodos Especializados das Arquiteturas

FIA™ — Fluxo Inteligente de Atendimento

O FIA™ organiza o fluxo de atendimento da CIA™. Seu objetivo é garantir velocidade, clareza, padronização, humanização, conversão, registro correto e redução de cancelamentos.

Indicadores principais: TIA, TIR, pedidos atendidos, pedidos fechados, pedidos não realizados e taxa de conversão.

FIAE™ — Fluxo Inteligente de Atendimento e Entrega

O FIAE™ conecta atendimento e logística. Ele organiza o caminho do pedido desde o contato inicial até a conclusão da entrega. Seu objetivo é reduzir falhas de repasse, atrasos, cancelamentos e perda de informações.

OEFAA™ — Ouvir, Entender, Falar, Agir e Avaliar

O OEFAA™ orienta a conduta dos profissionais durante o atendimento e o relacionamento. Ele estabelece cinco movimentos: ouvir, entender, falar, agir e avaliar.

PNP™ — Método de Prospeção, Negociação e Presença

O PNP™ é o método da CIV™ para atuação no mercado B2B de pontos de consumo.

PRINCÍPIO CENTRAL DO PNP™

O consumidor residencial compra gás para sua casa. O ponto de consumo compra continuidade para o seu negócio.

O método possui três pilares:

- **Prospecção:** mapear estabelecimentos, classificar segmentos, estimar consumo, identificar decisores, organizar rotas, registrar oportunidades, realizar visitas e estabelecer contato.
- **Negociação:** diagnosticar necessidades, analisar volume, avaliar frequência, compreender urgências, apresentar proposta, negociar preço e condição, garantir disponibilidade e vender segurança e continuidade.
- **Presença:** realizar visitas periódicas, acompanhar consumo, programar reposições, manter relacionamento, identificar risco de ruptura, desenvolver novas oportunidades e acompanhar concorrência.

FLUXO DO PNP™

**Mapear → Classificar → Priorizar → Prospectar → Diagnosticar → Apresentar →
Negociar → Converter → Integrar → Acompanhar → Expandir**

Os materiais consolidados da arquitetura já posicionam o PNP™ como método da CIV™, com atuação em prospecção, negociação, presença, integração da carteira B2B e expansão comercial.

M.R.R. X™

O M.R.R. X™ é o Sistema Operacional de Relacionamento, Retenção, Recompra, Recorrência e Inteligência Comercial. Ele organiza a atuação permanente da CRI™ sobre a base de clientes. Seu objetivo é manter o cliente ativo, identificado, relacionado e acompanhado durante toda a sua jornada.

O método integra: qualidade do cadastro, próxima compra, pós-venda, recorrência, retenção, segmentação, clientes amarelos, clientes vermelhos, cancelamentos, inativos, inteligência territorial e indicadores financeiros.

R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™

O R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ é o sistema oficial de reativação, reaproximação e reconquista de clientes. Ele foi desenvolvido para restabelecer o relacionamento com clientes que reduziram compras, interromperam compras, migraram para a concorrência, cancelaram pedidos, encerraram o relacionamento, apresentaram reclamações ou perderam frequência.

Seu objetivo não é apenas recuperar vendas. Seu objetivo é reconstruir relacionamentos.

Públicos do método: clientes mornos, frios, congelados, perdidos e cancelados.

Etapas: diagnóstico da base, classificação, priorização, estratégia de abordagem, contato humanizado, apresentação de benefício, negociação, reconquista, fidelização e geração de inteligência.

Programas de recuperação: recuperação de clientes mornos, frios, congelados e cancelados; recuperação após reclamação; recuperação de clientes perdidos para concorrência; recuperação de pontos de consumo; recuperação de vendas.

Indicadores: clientes contatados, taxa de resposta, clientes recuperados, taxa de recuperação, receita recuperada, potencial recuperado, recuperação por bairro, por campanha e por profissional, ROI, permanência após três meses e permanência após seis meses.

MTE™ — Método de Trabalho e Capacidade do Entregador

O MTE™ organiza a capacidade produtiva dos entregadores. Ele considera: quantidade de entregas, tempo de ciclo, distância, região, produtividade por hora, segurança, uso de EPIs, instalação, teste de vazamento, qualidade, postura e o número adequado de pedidos por saída.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 11

Métodos estruturantes da gestão institucional

Além dos métodos já consolidados, a Arquitetura Institucional deverá desenvolver e organizar métodos estruturantes para governar toda a propriedade intelectual da GLP 360º.

MGI™ — Método de Governança Institucional

Responsável por definir quem decide, quem aprova, quem executa, quem acompanha, quem audita, quem pode alterar um método, como conflitos são resolvidos e como novas soluções entram no ecossistema. Deve estabelecer papéis, responsabilidades, matriz de autoridade, níveis de aprovação, comitês, políticas, calendário institucional, prestação de contas, auditoria e controle de versões.

MGP 360º™ — Método de Gestão por Processos

Responsável por padronizar a criação e a gestão dos processos. Todo processo deverá conter: nome, objetivo, escopo, entradas, etapas, responsáveis, saídas, clientes internos, riscos, controles, indicadores, SLA, fluxograma, procedimento, auditoria, revisão e versão.

MIP 360º™ — Método de Indicadores e Performance

Responsável por organizar a gestão dos indicadores. Para cada indicador deverão ser definidos: nome, finalidade, definição, fórmula, fonte, frequência, responsável, meta, tolerância, classificação, plano de reação, histórico, tendência e impacto financeiro.

O C.I.D.™ é a estrutura tecnológica e analítica. O MIP 360º™ estabelece a metodologia de gestão dos indicadores.

MSP 360º™ — Método de Solução de Problemas

Responsável por estruturar a identificação, análise e eliminação de problemas.

CICLO DO MSP 360º™

Registrar → Classificar → Conter → Investigar → Identificar a causa → Desenvolver a solução → Definir responsáveis → Implantar → Medir → Padronizar → Prevenir recorrência

Pode utilizar ferramentas como: cinco porquês, análise de causa raiz, matriz de impacto, plano de ação, registro de reincidência e lições aprendidas.

MAC 360⁹™ — Método de Auditoria e Certificação

Responsável por organizar auditorias institucionais, operacionais e metodológicas. Deve definir: objeto da auditoria, critérios, evidências, amostra, periodicidade, pontuação, classificação, não conformidades, plano corretivo, responsáveis, prazos, reauditoria, certificação e manutenção da certificação.

MDPC™ — Método de Desenvolvimento de Pessoas e Competências

Responsável por estruturar o desenvolvimento humano. Integra: perfis de cargos, matriz de competências, recrutamento, seleção, onboarding, treinamento, trilhas de aprendizagem, avaliações, feedback, PDI, carreira, sucessão, reconhecimento, clima e retenção.

MGPI™ — Método de Gestão da Propriedade Intelectual

Responsável por preservar, organizar e proteger o conhecimento produzido pela GLP 360⁹. Deve controlar: inventário dos ativos intelectuais, nomes, siglas, métodos, processos, ferramentas, documentos, versões, autoria, titularidade, aprovação, aplicação, revisão, integração, arquivamento, proteção de marcas, licenciamento e obsolescência.

MGRC™ — Método de Gestão de Riscos, Crises e Continuidade

Responsável por identificar, prevenir e tratar: riscos operacionais, financeiros, regulatórios, trabalhistas, tecnológicos e reputacionais; acidentes; vazamentos; falta de abastecimento; interrupção de sistemas; crises nas redes sociais; continuidade operacional; e comunicação de crise.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 12

Processos Institucionais

Os métodos determinam como a organização trabalha. Os processos descrevem como cada atividade é executada.

Criação de um novo método

FLUXO

Problema ou oportunidade → pesquisa → desenvolvimento → laboratório → validação → documentação → registro → treinamento → implantação → medição → evolução

O processo deve definir: origem da proposta, responsável pelo desenvolvimento, pesquisa de conteúdos existentes, análise de duplicidade, ambiente de teste, critérios de validação, aprovação, criação do nome e da sigla, documentação, integração ao GLPX™, treinamento, auditoria e revisão.

Implantação em clientes

FLUXO — GOVERNADO PELO MITE™

**Diagnóstico → Priorização → Planejamento → Preparação → Implantação → Treinamento
→ Acompanhamento → Auditoria → Certificação → Evolução**

Integração entre as Centrais

O processo institucional de integração estabelece como as informações circulam entre CIA™, CIV™, CRI™, CIL™, C.I.M.™, C.N.I.™ e C.I.D.™. Exemplo: a CIA™ registra o pedido e o comportamento. A CIL™ executa e registra a entrega. A CRI™ acompanha experiência, próxima compra, recompra e retenção. A CIV™ desenvolve os pontos de consumo e oportunidades B2B. O C.I.D.™ consolida os dados. A C.I.M.™ interpreta o mercado. A C.N.I.™ identifica oportunidades de negócios.

Fluxos operacionais institucionais

ATENDIMENTO

**Receber → Ouvir → Identificar → Cadastrar → Confirmar → Fechar → Repassar →
Acompanhar → Concluir → Disponibilizar dados para relacionamento**

COMERCIAL

**Mapear → Prospectar → Visitar → Diagnosticar → Apresentar → Negociar → Converter
→ Cadastrar → Acompanhar → Expandir**

RELACIONAMENTO

**Cadastrar → Classificar → Monitorar → Realizar pós-venda → Prever próxima compra
→ Relacionar → Identificar riscos → Reter → Recomprar → Registrar inteligência**

RECUPERAÇÃO

Identificar → Classificar → Priorizar → Contatar → Ouvir → Negociar → Recuperar → Acompanhar → Fidelizar → Medir

LOGÍSTICO

Receber pedido → Validar → Distribuir → Rotear → Despachar → Entregar → Instalar → Confirmar → Registrar → Avaliar

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Planejar → Definir público → Definir objetivo → Criar conteúdo → Aprovar → Publicar → Distribuir → Relacionar → Medir → Otimizar

GESTÃO DOS INDICADORES

Coletar → Validar → Consolidar → Analisar → Apresentar → Decidir → Criar plano de ação → Acompanhar → Encerrar o desvio → Registrar aprendizado

AUDITORIA INSTITUCIONAL

Planejar → Definir amostra → Coletar evidências → Classificar → Elaborar relatório → Definir ações corretivas → Acompanhar → Reauditar → Certificar

Revisão dos métodos

Todo método deve possuir: proprietário, versão vigente, data de revisão, motivo da alteração, impactos sobre outros documentos, aprovação, comunicação, treinamento de atualização e registro histórico.

Aprendizagem institucional

O PROCESSO QUE TRANSFORMA EXPERIÊNCIA EM PATRIMÔNIO INTELECTUAL

Experiência → Registro → Análise → Lição aprendida → Atualização do método → Treinamento → Nova execução

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 13

Ferramentas Institucionais

As ferramentas apoiam a execução dos processos. Elas não substituem métodos ou processos. Podem ser organizadas em diferentes categorias.

Ferramentas de gestão: planejamentos, planos de ação, cronogramas, reuniões, atas, checklists, matrizes, dashboards, relatórios, auditorias, avaliações, planos de desenvolvimento e mapas de processos.

Ferramentas de atendimento: telefone, WhatsApp, scripts, catálogo, CRM, cadastro, formulários, painéis de atendimento, classificação dos pedidos e indicadores de tempo.

Ferramentas comerciais: CRM, mapas territoriais, roteiros de visita, propostas, apresentações, contratos, funil de vendas, cadência comercial, relatórios de prospecção e carteira de clientes.

Ferramentas de relacionamento: WhatsApp, Google Contacts, ERP, régua de relacionamento, listas segmentadas, scripts, campanhas silenciosas, próxima compra, pós-venda, pesquisa de evasão, pesquisas de satisfação e mapas de inativos.

Ferramentas logísticas: roteirização, geolocalização, controle de frota, controle de entregadores, escalas, painéis, mapas, controle do TIE, monitoramento, checklists de segurança e controle de vasilhames.

Ferramentas do M.C.P.™ — Comunicação: WhatsApp, WhatsApp Business, Status, catálogo, Google Perfil da Empresa, Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, LinkedIn, sites, landing pages, blogs, e-mail e SMS. **Marketing:** campanhas, tráfego pago, remarketing, geolocalização, Google Ads e Meta Ads. **Conteúdo:** artes, criativos, vídeos, Stories, Reels, carrosséis, fotografias, banners, headlines, CTAs, textos e calendários editoriais. **Presença:** fachadas, uniformes, frota, entregadores, brindes, eventos, patrocínios e materiais impressos. **Inteligência:** CRM, BI, dashboards, Analytics, indicadores, calendários, mapas e relatórios.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 14

Indicadores Institucionais

Os indicadores transformam execução em conhecimento. Eles devem permitir acompanhar:

Atendimento: TIA, TIR, conversão, pedidos não realizados, pedidos cancelados, taxa de resposta e qualidade do cadastro.

Logística: TIE, entregas no prazo, entregas verdes, pedidos atrasados, produtividade, custo por entrega, acidentes, reclamações e capacidade utilizada.

Comercial: prospecções, visitas, propostas, conversões, novos clientes, volume conquistado, share B2B, ticket médio, margem e produtividade por consultor.

Relacionamento: recompra, retenção, recorrência, clientes recuperados, taxa de recuperação, receita recuperada, clientes inativos, tempo sem compra, permanência após recuperação e LTV.

Marketing e presença: alcance, visualizações, engajamento, leads, conversão, CAC, CPL, ROI, ROAS, pedidos por campanha, visualizações do Status e crescimento da base.

Gestão: metas, participação de mercado, produtividade, cumprimento de planos de ação, auditorias, não conformidades, evolução, eficiência, rentabilidade e desempenho por unidade.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 15

Ciclo da Inteligência e Fluxo do Conhecimento

O Ciclo Permanente da Inteligência GLP 360º

O C.I.D.™ opera por meio de um ciclo contínuo.

CICLO PERMANENTE

**Operação → Dados → Informações → Indicadores → Inteligência → Decisão → Nova
operação → Novos dados**

Esse ciclo impede que os dados permaneçam apenas armazenados. Toda informação deve gerar análise. Toda análise relevante deve apoiar uma decisão. Toda decisão deve ser executada. Toda execução deve gerar novos dados.

O Fluxo do Conhecimento

Toda experiência operacional produz conhecimento. Todo conhecimento relevante deve ser registrado. Todo conhecimento registrado pode ser documentado. Todo conhecimento documentado pode transformar-se em método, processo, programa, treinamento, ferramenta ou tecnologia. Toda tecnologia produz novos dados. Todos os dados retornam ao C.I.D.™. O ciclo reinicia continuamente.

FLUXO INSTITUCIONAL

**Experiência → Conhecimento → Documentação → Método → Processo → Treinamento →
Tecnologia → Dados → Inteligência → Evolução**

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 16

Patrimônio Intelectual e GLPX™

Patrimônio Intelectual

A Arquitetura Institucional também é responsável por preservar o patrimônio intelectual da GLP 360º. Esse patrimônio é composto por: métodos, arquiteturas, programas, processos, protocolos, playbooks, scripts, indicadores, manuais, pesquisas, treinamentos, tecnologias, sistemas, marcas, siglas, ferramentas, modelos de gestão e conhecimentos desenvolvidos em campo.

Cada ativo intelectual deve possuir: identificação, proprietário, finalidade, versão, aplicação, relação com outros ativos, critérios de atualização e registro histórico. Esse processo garante que a evolução da organização ocorra de forma estruturada, sem perda de experiência e com coerência institucional.

Integração com o GLPX™

O GLPX™ representa a camada tecnológica da Arquitetura Institucional. Ele deverá transformar métodos e processos em funcionalidades, fluxos, automações, alertas, indicadores e dashboards.

A integração pode seguir esta lógica: os métodos estabelecem as regras; os processos definem os fluxos; as ferramentas apoiam a execução; o GLPX™ digitaliza e automatiza; o C.I.D.™ consolida os dados; os indicadores medem; as lideranças decidem; a operação evolui.

O GLPX™ não substitui a metodologia. Ele transforma a metodologia em tecnologia aplicável, mensurável e escalável.

CAPÍTULO 08 · SEÇÃO 17

Um sistema integrado

Como os componentes da arquitetura se relacionam

As estruturas não funcionam em uma linha única. Elas formam um sistema de retroalimentação. As Arquiteturas Operacionais executam. O C.I.D.™ interpreta os dados internos. A C.I.M.™ interpreta o mercado. A C.N.I.™ identifica oportunidades. A governança decide. Os métodos organizam a aplicação. Os processos orientam a execução. As ferramentas apoiam as equipes. O GLPX™ registra e automatiza. Os indicadores medem. Os resultados geram nova inteligência.

O FLUXO PODE SER REPRESENTADO ASSIM

Arquiteturas Operacionais → C.I.D.™ → Arquiteturas Estratégicas → Governança →
Métodos → Processos → Arquiteturas Operacionais

Não existe apenas um fluxo linear. Existe um ecossistema permanente de execução, análise, decisão e evolução.

Arquitetura de Desenvolvimento da GLP 360º

A visão integrada da organização pode ser representada da seguinte forma:

ARQUITETURA DE DESENVOLVIMENTO

DOCTRINA ODS™ → ARQUITETURA INSTITUCIONAL → GOVERNANÇA INSTITUCIONAL →
 ARQUITETURAS ESTRATÉGICAS (C.N.I.™ • C.I.M.™) → CENTRO DE INTELIGÊNCIA (C.I.D.™)
 → ARQUITETURAS OPERACIONAIS (CIA™ • CIV™ • CRI™ • CIL™) → MÉTODOS INSTITUCIONAIS
 E ESPECIALIZADOS (MCO™ • GEAFI™ • GAP™ • MITE™ • M.I.M.™ • MED™ • PRB™ • MRGE™ •
 MICC™ • M.C.P.™ • MTF™ • FIA™ • FIAE™ • OEFAA™ • PNP™ • M.R.R. X™ •
 R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ • MTE™ • MGI™ • MGP 360º™ • MIP 360º™ • MSP 360º™ • MAC
 360º™ • MDPC™ • MGPI™ • MGRC™) → PROGRAMAS → PROCESSOS → PROTOCOLOS, PLAYBOOKS E
 SCRIPTS → TREINAMENTOS → FERRAMENTAS → TECNOLOGIA — GLPX™ → INDICADORES →
 RESULTADOS → NOVA INTELIGÊNCIA → EVOLUÇÃO CONTÍNUA

Um ecossistema integrado

Nenhuma estrutura trabalha isoladamente. As Arquiteturas Operacionais executam. As Arquiteturas Estratégicas interpretam o mercado e orientam o futuro. O C.I.D.™ transforma dados em inteligência. A governança estabelece prioridades e decisões. Os métodos padronizam a forma de atuação. Os processos orientam a execução. As ferramentas apoiam as equipes. O GLPX™ digitaliza e integra. Os indicadores demonstram os resultados. A auditoria verifica a aderência. A evolução atualiza o sistema.

Essa integração permite que toda experiência produzida pela operação seja convertida em aprendizado, que todo aprendizado seja documentado e que todo conhecimento produzido fortaleça continuamente o ecossistema da GLP 360º. É esse fluxo permanente que diferencia a Arquitetura Institucional da GLP 360º de uma estrutura organizacional tradicional.

CAPÍTULO 08 • SEÇÃO 18

Resultado Institucional e Síntese

Resultado Institucional

A Arquitetura Institucional permite que a GLP 360º construa: empresas organizadas, lideranças preparadas, equipes capacitadas, operações padronizadas, atendimento humanizado, vendas estruturadas, relacionamento contínuo, logística inteligente, presença de mercado, gestão orientada por indicadores, decisões baseadas em dados, crescimento previsível, expansão sustentável, cultura forte, propriedade intelectual protegida, tecnologia integrada, melhoria contínua e escala nacional.

O resultado final não é apenas uma empresa com processos melhores. É um sistema capaz de aprender, evoluir e transformar continuamente o mercado em que atua.

Preparando os próximos capítulos

A partir deste ponto, o Business Master Plan deixa de apresentar apenas os fundamentos gerais da organização e passa a aprofundar cada componente da Arquitetura Institucional. Cada arquitetura,

Centro de Inteligência e método proprietário será apresentado individualmente, demonstrando finalidade, princípios, estrutura, responsabilidades, métodos, processos, ferramentas, indicadores, resultados esperados e contribuição para o mercado brasileiro de GLP.

A organização inicial dos próximos capítulos poderá seguir: Capítulo 9 — CIA™; Capítulo 10 — CIV™; Capítulo 11 — CRI™; Capítulo 12 — CIL™; Capítulo 13 — C.N.I.™; Capítulo 14 — C.I.M.™; Capítulo 15 — C.I.D.™; Capítulo 16 — Métodos Institucionais da GLP 360º; Capítulo 17 — Integração, Governança e Evolução Institucional.

Em síntese

A Arquitetura Institucional da GLP 360º representa o modelo que transforma princípios em ação, conhecimento em método, método em processo, processo em tecnologia, tecnologia em inteligência e inteligência em desenvolvimento.

Por meio da Doutrina ODS™, da governança, das Arquiteturas Estratégicas, do Centro de Inteligência, das Arquiteturas Operacionais, dos métodos, dos processos, das ferramentas, do GLPX™ e dos indicadores, a organização integra pessoas, conhecimento, tecnologia e inteligência em um único sistema.

Essa arquitetura garante que: toda experiência seja organizada; todo conhecimento seja preservado; todo método seja aplicado de forma coerente; todo processo possa ser medido; toda tecnologia permaneça conectada à estratégia; toda inovação fortaleça o patrimônio intelectual; todo resultado produza nova inteligência; e toda evolução permaneça alinhada ao propósito institucional.

A FORÇA DA ARQUITETURA

“A força da GLP 360º não está em suas estruturas isoladamente. Está na capacidade de integrar pessoas, conhecimento, métodos, processos, ferramentas, tecnologia e inteligência em um único ecossistema orientado para desenvolver o mercado brasileiro de GLP.”