

CRI™ · GUIA · CENTRAL DE RELACIONAMENTO E INTELIGÊNCIA

CRI™

Guia de Implantação

Do diagnóstico à escala: as 8 fases da implantação da CRI™ em uma revenda.

GESTÃO · LIDERANÇA · PROSPERIDADE

Documento oficial do método CRI™

Edição Executiva · GLP 360°

CRI

Guia de Implantação

Do diagnóstico à escala: as 8 fases da implantação da CRI™ em uma revenda. Este volume possui 4 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

SOBRE ESTE GUIA Este não é um documento de estudo. É um roteiro de ação. Cada fase tem objetivo claro, entregá...

SEÇÃO 02

As 8 Fases da Implantação CRI™

A implantação da CRI™ segue uma trilha sequencial e não negociável. Cada fase é pré-requisito da próxima. Pul...

SEÇÃO 03

DICIONÁRIO OFICIAL DE INDICADORES

Todos os KPIs do sistema CRI™ em um único lugar Todos os indicadores do sistema CRI™, com fórmula, meta, respo...

SEÇÃO 04

MATRIZ DE CONEXÃO

Como os 20 métodos se conectam — a cadeia que ninguém vê isolada Os métodos da CRI™ não são independentes. Cad...

CONVENÇÕES DESTE DOCUMENTO

Caixas escuras trazem **princípios e teses oficiais** da CRI™. Tabelas reproduzem as matrizes originais do método. Siglas com ™ são ativos metodológicos da GLP 360°.

GUIA

Conteúdo do volume

Seções 01 a 04 deste volume.

01 Apresentação

SOBRE ESTE GUIA

Este não é um documento de estudo. É um roteiro de ação.

Cada fase tem objetivo claro, entregáveis definidos, KPIs de validação e critério de avanço.

A equipe não passa para a fase seguinte sem ter concluído a anterior.

O Guia serve para três propósitos simultâneos: implantar a CRI™ na Pacheco Gás, treinar a equipe consultora da GLP Energy 360° e replicar o método em qualquer revenda do Brasil.

180 dias. 8 fases. Uma transformação que começa com dado limpo e termina com inteligência que prevê antes de perder.

02 As 8 Fases da Implantação CRI™

A implantação da CRI™ segue uma trilha sequencial e não negociável. Cada fase é pré-requisito da próxima. Pular etapas é a causa mais comum de fracasso em implantações de sistemas de relacionamento.

FASE	NOME	DURAÇÃO	OBJETIVO
01	DIAGNÓSTICO	7 dias	Antes de agir, enxergar.
02	LIMPEZA DA BASE	14 dias	Dado errado é pior do que dado ausente.
03	CRM E ESTRUTURA	21 dias	O sistema não existe sem onde registrar.
04	SEGMENTAÇÃO	30 dias	Nem todo cliente precisa do mesmo cuidado.
05	REATIVAÇÃO	60 dias	Os 8.048 inativos têm nome, endereço e LTV.
06	RETENÇÃO	90 dias	Proteger custa menos do que recuperar.
07	INTELIGÊNCIA	120 dias	Quando o sistema começa a prever, para de reagir.
08	ESCALA	180 dias	O que funciona em uma unidade, funciona em dez.

"Não existe fase certa para começar. Existe a fase onde você está agora.

Mas existe ordem certa para avançar." GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material
confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

FASE 01 7 dias	DIAGNÓSTICO Antes de agir, enxergar.
----------------	--------------------------------------

Nenhuma implantação começa com ação. Começa com enxergar. A maioria das revendas tem problemas que sabe que existem e outros que não sabe que existem. O Diagnóstico revela os dois.

Implantar a CRI™ sem diagnóstico é construir em terreno desconhecido.

O Que o Diagnóstico Mapeia

BASE DE CLIENTES	OPERAÇÃO	CULTURA
— Total de clientes ativos — Total de clientes inativos — Tempo médio de inatividade — % de cadastros válidos — Distribuição por bairro — Clientes Premium identificados — LTV médio da base	— Tempo médio de entrega — % entregas Vermelhas por bairro — Tempo médio de repasse (T.I.R.™) — Taxa de cancelamento mensal — Causas de cancelamento classificadas — SLA de atendimento — Capacidade de entrega por turno	— Equipe atual de relacionamento — Processos de pós- venda existentes — Scripts de atendimento em uso — Ferramentas de CRM em uso — Hábitos de registro da equipe — Cultura de dados da liderança

Diagnóstico da Pacheco Gás — Dados Reais

ALERTAS CRÍTICOS IDENTIFICADOS	NÚMEROS DA BASE
— 19% das entregas em vermelho (Açailândia) — 8.048 clientes inativos identificados — Variação de T.I.R.™: 1 a 4 minutos entre atendentes — Cancelamentos sem classificação	— 36.523 P13/mês — Volume total — 10 unidades — Maranhão e Pará — Ticket médio: R\$ 122,86 — LTV médio (5 anos): R\$ 7.371 — VCC™ total dos inativos: R\$ 59,3M
sistemática — Base com IQC™ não medido em nenhuma unidade	— Receita recuperável (10% TRI™): R\$ 1,18M/ano

O C.A.O.™ — Centro de Acompanhamento Operacional

O diagnóstico não é um evento único. É a instalação do olho permanente da operação. O C.A.O.™ é o sistema que mantém o diagnóstico vivo em tempo real — alimentando a CRI™ com dados que os outros métodos não enxergam.

C.A.O.™ — O QUE MONITORA EM TEMPO REAL

Pedidos Vermelhos | Clientes reincidentes | Cancelamentos | Bairros críticos Atendente | Entregador | Tempo de repasse (T.I.R.™) | Tempo de entrega (IFT™) Fila | Gargalos | Padrões por turno | Padrões por bairro

T.I.R.™ — Tempo Inteligente de Repasse

Cada minuto parado no atendimento vira atraso na entrega. E atraso na entrega vira cliente em risco. Dados reais da Pacheco Gás mostram atendentes variando entre 1 e 4 minutos de repasse — uma diferença de 4x que impacta diretamente o IFT™.

Até 1 min	1 a 2 min	2 a 3 min	Acima de 3 min
VERDE	ATENÇÃO	RISCO	CRÍTICO

Meta GLP 360°: T.I.R.™ ≤ 1 minuto em 90% dos repasses.

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
Clientes inativos	Total de clientes sem compra além da freq. média	8.048 mapeados
% Entregas Vermelhas	Entregas > 30 min ÷ Total × 100	< 10% (meta)

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
T.I.R.™ médio	Tempo médio de repasse por atendente	≤ 1 minuto
IQC™ baseline	Cadastros Verdes ÷ Total × 100	Medir no D1
Taxa de cancelamento	Cancelamentos ÷ Total de pedidos × 100	Medir e classificar

FASE 02 14 dias	LIMPEZA DA BASE Dado errado é pior do que dado ausente.	
-----------------	---	--

A base da Pacheco Gás tem 8.048 inativos. Mas quantos deles têm telefone válido? Bairro correto? Histórico completo? Base suja é o motivo número 1 pelo qual campanhas de reativação fracassam.

"Você pode ter o melhor script do mundo. Se o telefone estiver errado, é silêncio."

O Processo de Limpeza

FLUXO OPERACIONAL 01 Exportar a base completa de inativos (N1, N2, N3, N4) 02 Validar telefone de cada registro (WhatsApp ativo?) 03 Corrigir bairros incorretos — cruzar com histórico de entrega 04 Eliminar duplicidades — mesmo cliente com cadastros distintos 05 Atualizar última compra e calcular frequência histórica 06 Classificar perfil NPC™ para clientes com histórico suficiente 07 Calcular IQC™ atualizado após limpeza 08 Separar: recuperáveis (IQC™ Verde) vs. irrecuperáveis (telefone inexistente, endereço inválido) 09 Priorizar fila de reativação por CIA™ + score de LTV

CrITÉRIOS de Classificação do Cadastro

STATUS	SÍMBOLO	CRITÉRIO	AÇÃO
VERDE		Tel. válido + bairro correto + histórico completo	Entra na fila de reativação imediatamente
AMARELO	⚠	1 campo inválido ou incompleto	Corrigir antes de incluir na fila
VERMELHO	❌	Tel. inválido + sem histórico + dados inconsistentes	Tentativa de validação alternativa. Se falhar: arquivar

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
IQC™ pós-limpeza	Cadastros Verdes ÷ Total × 100	≥ 80% antes de avançar
% inativos recuperáveis	Inativos Verdes ÷ Total inativos × 100	Medir e registrar
Duplicidades eliminadas	Contagem de cadastros mesclados	Zero duplicatas

ENTREGÁVEIS DA FASE ✓ Base de inativos limpa e classificada (Verde, Amarelo, Vermelho) ✓ IQC™ ≥ 80% confirmado antes de avançar ✓ Fila priorizada de reativação com CIA™ aplicado ✓ BCD™ implementado — acesso corporativo, zero exportação não autorizada ✓ Relatório de limpeza: quantos recuperáveis, quantos arquivados, quantos corrigidos ✓ Validação: IQC™ ≥ 80% é critério mínimo para avançar GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

FASE 03 21 dias	CRM E ESTRUTURA O sistema não existe sem onde registrar.	
-----------------	--	--

A CRI™ precisa de onde viver. Sem estrutura de registro, os métodos existem apenas na memória da equipe — e memória não escala, não audita e não acumula inteligência.

A Fase 03 não é sobre tecnologia. É sobre disciplina de registro.

O que a Estrutura precisa contemplar

F.A.R.™ Ficha de Acompanhamento e Relacionamento	C.A.O.™ Centro de Acompanhamento Operacional	B.C.D.™ Banco Corporativo de Dados
— Histórico de cada contato — Estado emocional registrado — Próxima ação agendada — Método ativado — Data e responsável	— Painel por atendente — Painel por entregador — IFT™ por bairro em tempo real — T.I.R.™ por turno — Alertas automáticos de desvio	— Acesso apenas por sistema autorizado — Audit trail de todo acesso — Zero exportação sem aprovação — Revogação imediata no desligamento

A F.A.R.™ — Ficha de Acompanhamento e Relacionamento

Cada contato com cada cliente gera um registro obrigatório na F.A.R.™. É o DNA do relacionamento. O que não está na F.A.R.™ não aconteceu — para a CRI™.

CAMPOS OBRIGATÓRIOS DA F.A.R.™

- Data e hora do contato
- Nome do cliente e nº do cadastro
- Canal utilizado (WhatsApp / Ligação / Presencial)
- Método ativado (PCI™ / JCC™ / CVR™ / R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ etc.)

Resposta do cliente (respondeu / não respondeu / respondeu negativamente)

- Estado emocional classificado (Verde / Amarelo / Vermelho)
- Comprometimento registrado (pedido confirmado? Ação prometida?)
- Próxima ação agendada (data + responsável)

Nome do analista responsável

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
Taxa de registro F.A.R.™	Contatos com registro ÷ Total de contatos × 100	100% — sem exceção
Campos completos	Fichas completas ÷ Total de fichas × 100	≥ 95%
T.I.R.™ implementado	Monitoramento ativo por atendente e turno	Painel funcional

ENTREGÁVEIS DA FASE ✓ F.A.R.™ implementada e treinada para toda a equipe ✓ C.A.O.™ operacional com painel de T.I.R.™ por atendente ✓ BCD™ ativo com controle de acesso por cargo ✓ Treinamento de registro concluído: taxa de F.A.R.™ ≥ 95% por 7 dias consecutivos ✓ Painel de IFT™ por bairro funcionando ✓ Validação: taxa de registro F.A.R.™ ≥ 95% por 7 dias antes de avançar GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

FASE 04 30 dias	SEGMENTAÇÃO Nem todo cliente precisa do mesmo cuidado.
-----------------	--

Sem segmentação, a equipe trata Dona Maria igual ao seu João. Mas Dona Maria compra a cada 28 dias, nunca pede desconto e indica vizinhas. Seu João compra a cada 60 dias, pesquisa preço e não responde mensagem de manhã.

O mesmo script para os dois é desperdício de relacionamento.

Segmentação NPC™ — Como Classificar na Prática

Esta é a página que o analista precisa. Não o conceito — o critério prático de classificação.

RECORRENTE FIEL	— Compra todo mês no mesmo intervalo (±5 dias) — Paga PIX ou dinheiro sem negociar — Responde rápido ao contato — Compra sempre na mesma faixa de quantidade — Nunca cancelou sem motivo claro	Prioridade máxima de manutenção. Protocolo CPP™ se LTV alto. Pós-venda a cada pedido.
RECORRENTE FLEXÍVEL	— Compra mensalmente mas com variação de ±10 dias — Às vezes negocia ou questiona o preço — Demora um pouco para responder — Frequência levemente irregular	Relacionamento consultivo. APC™ com D- 5. Monitorar desvio de frequência.
OCASIONAL	— Compra a cada 45-60+ dias — Frequência irregular — Pesquisa preço antes de comprar — Canal preferido: ligação ou presencial	Abordagem com menor frequência. Contato por canal preferido. APC™ em D-7.
EM RISCO	— Desvio de frequência acima de 20% — T.A.R.™ elevado (não responde há	IRE™ ativado. Protocolo CVR™ imediato. Escalar
muito tempo) — IFT™ Vermelho recente — Mudança no padrão de compra		para Coordenador se Premium.

Segmentação dos Inativos — CIA™ na Prática

NÍVEL	INATIVIDADE	VOLUME (PACHECO)	ESTRATÉGIA
N1	30 a 90 dias	~1.847 clientes	Reativação imediata. R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ com urgência. Meta: 20% de conversão.
N2	91 a 180 dias	~2.103 clientes	Abordagem investigativa. Entender o motivo. Meta: 12% de conversão.
N3	181 a 365 dias	~2.451 clientes	Estratégia diferenciada. Script emocional. Meta: 6% de conversão.
N4	365+ dias	~1.647 clientes	Baixa expectativa. Tentativa com script humanizado. Meta: 3% de conversão.

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
TPC™	% da base com NPC™ classificado	≥ 90%
CIA™ aplicado	% dos inativos classificados em N1– N4	100%
Score de recuperação	Priorização calculada por CIA™ + LTV	Fila gerada e priorizada

ENTREGÁVEIS DA FASE

✓ 100% da base ativa segmentada por NPC™ (Recorrente Fiel, Flexível, Ocasional, Em Risco) ✓ 100% dos inativos classificados por CIA™ (N1, N2, N3, N4) ✓ Score de recuperação calculado para os N1 — fila priorizada por LTV ✓ Mapa de perfis por unidade: distribuição de perfis por bairro ✓ Scripts personalizados por perfil NPC™ preparados (4 versões) ✓ Validação: 100% dos inativos classificados antes de iniciar reativação GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

FASE 05 60 dias	REATIVAÇÃO Os 8.048 inativos têm nome, endereço e LTV.
-----------------	--

Este é o momento pelo qual tudo foi preparado. 8.048 clientes que já compraram na Pacheco, que conhecem a revenda, que tinham um relacionamento — e que foram embora. Cada um por um motivo. Cada um com uma janela de reconexão.

O R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ não é campanha. É reconexão individual, humanizada e sequencial.

O Potencial Financeiro dos 8.048

RECEITA EM RISCO	META CONSERVADORA (10%)	META AGRESSIVA (20%)
R\$ 59,3M (8.048 × LTV R\$ 7.371)	R\$ 1,18M/ano (805 clientes × R\$ 122,86/mês)	R\$ 2,36M/ano (1.610 clientes × R\$ 122,86/mês)

Fluxo Operacional da Reativação — Prioridade N1

FLUXO OPERACIONAL 01 CIA™: fila N1 gerada com score de recuperação (LTV × probabilidade) 02 Analista recebe os 20 melhores N1 da semana — prioridade máxima 03 Etapa R (Rastreamento): ler histórico completo na F.A.R.™ antes de qualquer contato 04 Etapa E (Escuta): primeiro contato — sem agenda comercial, sem oferta 05 Aguardar resposta (máx. 48h). Sem resposta: follow-up com canal alternativo 06 Etapa C (Conexão): se respondeu, explorar o motivo do afastamento 07 Etapa O (Oferta): só após conexão — oferta de valor, não de preço 08 Etapa N (Negociação): resolver objeção com honestidade 09 Etapa E (Engajamento): facilitar o primeiro pedido de volta 10 Etapa C (Comprometimento): registrar tudo na F.A.R.™ 11 Etapa T (Teste): monitorar a primeira entrega em tempo real GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360° 12 Etapa A (Acompanhamento): 90 dias de monitoramento pós-reativação

Scripts de Reativação por Perfil

CLIENTE N1 — RECORRENTE FIEL INATIVO Sentimos sua falta por aqui, [NOME]! Faz um tempinho que a gente não se falava. Está tudo bem com a família? Sempre que precisar do gás, é só chamar — já deixei seu atendimento prioritário.

CLIENTE N2 — OCASIONAL INATIVO Olá, [NOME]! Sou da Pacheco Gás. Passando para saber como você está e se posso ajudar em alguma coisa. Há um tempo que não temos notícias suas.

CLIENTE N3 — INATIVO PROFUNDO [NOME], bom dia! Aqui é da Pacheco Gás. A gente sabe que faz um bom tempo que não compra com a gente. Gostaríamos muito de ter sua opinião — o que poderíamos ter feito melhor?

CLIENTE COM CAUSA REGISTRADA (BIE™) [NOME], aqui é da Pacheco. Soubemos que [causa registrada] foi o motivo de você não estar mais com a gente. Quero te dizer que trabalhamos nisso. Posso te contar o que mudou?

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
TRI™ N1	Inativos N1 reativados ÷ N1 abordados × 100	≥ 20%
TRI™ N2	Inativos N2 reativados ÷ N2 abordados × 100	≥ 12%
Permanência 90 dias	Reativados com ≥ 3 compras em 90 dias	≥ 60%
Receita recuperada	Reativados × Ticket médio × frequência/mês	Meta mensal crescente

ENTREGÁVEIS DA FASE

✓ Primeiros 200 N1 abordados com R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ ✓ F.A.R.™ atualizada para 100% dos contatos de reativação GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360° ✓ TRI™ N1 ≥ 20% nas primeiras 4 semanas ✓ Relatório de receita recuperada semanal ✓ BIE™ alimentado com causas de afastamento reveladas na reativação ✓ Clientes reativados transferidos para fila de Recorrência após 3 compras GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

FASE 06 90 dias	RETENÇÃO Proteger custa menos do que recuperar.
-----------------	---

Reativar sem reter é encher um balde furado. A Fase 06 garante que os clientes recuperados

■ e os ativos — nunca mais precisem ser recuperados.

Proteger custa 5x menos do que recuperar. Cada cliente que não precisa ser reativado é uma operação que não precisou acontecer.

A R.P.R.™ — Régua Preventiva de Relacionamento

A RPR™ é o sistema que transforma o relacionamento de reativo para preventivo. Cada cliente tem um relógio rodando desde a última compra. A RPR™ define o que acontece em cada ponto desse relógio.

MOMENTO	AÇÃO	MENSAGEM / PROTOCOLO
D+1	Pós-venda (NEX™)	"Seu gás chegou certinho, [NOME]? Foi tudo bem com a entrega? "
D+7	Relacionamento	Mensagem de conteúdo, data comemorativa ou curiosidade relevante.
D+20	Conteúdo útil	Dica de uso, informação sobre segurança, história da revenda.
D-7	APC™ — Antecipação	"Por aqui sempre pronto para quando você precisar! "
D-3	JCC™ — Alerta	"Vi aqui que seu gás deve estar próximo do fim. Deixei seu atendimento priorizado!"
D0	JCC™ — Urgência	Contato imediato. Tom de presença, não de cobrança.
D+10	Monitoramento (IRE™)	Alerta automático para Analista de Retenção.
D+30	Fila de risco (IRE™ > 65)	Protocolo CVR™ ativado.
D+60	Fila de retenção	Abordagem humanizada. BIE™ consultado para causa possível.

MOMENTO	AÇÃO	MENSAGEM / PROTOCOLO
D+90	R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™	Entra como N1 na fila de reativação.

O Cliente Vermelho NÃO Entra no Funil Normal

△ Cliente Vermelho — Protocolo Especial GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

- 19% das entregas em vermelho (Açailândia) significa que 1 em cada 5 clientes está em risco operacional.

Cliente com IFT™ Vermelho recente + desvio de frequência = IRE™ elevado. Ação imediata.

- Protocolo CVR™: Ligação (não mensagem), escuta ativa, registrar causa, acompanhar próxima entrega pessoalmente.
- Cliente Premium em vermelho: Coordenador assume pessoalmente. Não delegar.
- Pós-venda obrigatório em até 2 horas após qualquer entrega Vermelha.

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
TRR™	Taxa de Recompra e Recorrência	≥ 80%
IRE™ médio	Score médio de risco de evasão da base	Redução contínua
% clientes Vermelhos	Clientes com IRE™ > 65 ÷ base ativa	< 5%
IFT™	% entregas Verdes	≥ 80%
IQE™	Clientes com 3 Verdes ÷ avaliados	≥ 90

ENTREGÁVEIS DA FASE ✓ RPR™ operacional para 100% da base ativa ✓ TRR™ ≥ 75% na primeira medição (meta crescente até 80%) ✓ % de entregas Vermelhas reduzido para < 10% (vindo de 19%) ✓ T.I.R.™ padronizado em ≤ 1 minuto para 90% dos atendentes ✓ Clientes Premium (CPP™) identificados com plano individual ✓ IRE™ monitorado para 100% da base ativa GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

FASE 07 120 dias	INTELIGÊNCIA Quando o sistema começa a prever, para de reagir.
------------------	--

Nas fases anteriores, o sistema reagiu. Aqui, começa a prever. A Fase 07 transforma dados acumulados em inteligência — o sistema para de ser ferramenta e começa a ser conselheiro.

O I.P.R.™ — Índice de Probabilidade de Recompra

O I.P.R.™ é o indicador mais avançado do sistema. Calcula, para cada cliente, a probabilidade de comprar novamente nos próximos 7 dias — ou de migrar para o concorrente. É a predição que substitui o 'eu acho'.

I.P.R.™ — COMPOSIÇÃO DO ÍNDICE

- Frequência histórica de compra (dias entre pedidos)
- Desvio atual: está comprando mais cedo ou mais tarde?
- Histórico IFT™: últimas entregas foram verdes ou vermelhas?

- T.A.R.™: há quantos dias não há resposta positiva?
- Perfil do bairro: IDT™ em queda (concorrência forte)?
- NEX™ das últimas 3 interações: estado emocional médio

Histórico de resposta ao contato preventivo

I.P.R.™ — Dois Exemplos Reais

CLIENTE: MARIA DA LUZ • Frequência: 34 dias • Última compra: 30/04 • Últimas entregas: Amarelas • Resposta ao contato: baixa • Bairro com concorrência forte • Última mensagem: 18 dias atrás	I.P.R.™ BAIXO ALTO RISCO
CLIENTE: GRACI • Frequência: 31 dias	I.P.R.™
• Última compra: 03/05 • Última entrega: Verde • Resposta ao contato: rápida • Bairro estável • T.A.R.™: 3 dias	ALTO PROTEGIDA

O ISB™ — O Número que Responde Tudo

Quando o diretor perguntar 'Como está a operação?', a resposta não é um relatório de 40 páginas. É um número. O ISB™ consolida 6 indicadores em um score de 0 a 100 que qualquer líder interpreta em 10 segundos.

SCORE	CLASSIFICAÇÃO	AÇÃO IMEDIATA	PRAZO
95 a 100	Referência Nacional	Compartilhar como modelo	Certificação Mestre CRI™
85 a 94	Alta Performance	Manter e documentar	Buscar 95+
70 a 84	Operacional	Identificar 2 gaps críticos	Plano de 30 dias
50 a 69	Estruturando	Diagnóstico de gap	Plano de 60 dias
< 50	Crítico	Intervenção imediata GLP360°	Plano de 30 dias

O BIE™ — Banco de Inteligência de Evasão

Os dados de cancelamento da Pacheco Gás já revelaram padrões críticos. O BIE™ transforma esses dados em decisão estratégica.

OPERACIONAL	COMERCIAL	RELACIONAL	ESTRUTURAL	COMPORTAMENTAL
INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO			META
ISB™	Score de Saúde da Base			≥ 85 em todas as unidades
I.P.R.™ implementado	% da base com score calculado			≥ 80% da base ativa
TCC™	Cancelamentos classificados ÷ total × 100			100%
MDC™ ativo	Análise territorial semanal funcionando			Relatório semanal
FASE 08 180 dias	ESCALA O que funciona em uma unidade, funciona em dez.			

Uma operação que funciona em uma unidade com método, estrutura e cultura validados está pronta para escalar. A Fase 08 replica o que foi construído nas fases anteriores para as demais unidades — e prepara o método para ir além da Pacheco Gás.

Critérios para Escala — O que precisa estar verdadeiro

1	ISB™ ≥ 85 em pelo menos 7 das 10 unidades por 60 dias consecutivos
2	TRR™ ≥ 80% consolidado
3	TRI™ N1 ≥ 20% por 3 meses consecutivos
4	F.A.R.™ com taxa de registro ≥ 95% em todas as unidades
5	BIE™ gerando relatório mensal de causa-raiz com plano de ação executado
6	I.P.R.™ operacional e gerando alertas automáticos
7	Pelo menos 2 Coordenadores CRI™ certificados
8	Pelo menos 1 Analista Sênior capaz de treinar novos analistas

Os 3 Níveis da CRI™ em Escala

NÍVEL 01 — REATIVO Cliente já virou inativo.	A CRI™ existe. A base está limpa. A equipe executa o R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™. Cada inativo é tratado individualmente. Pré-requisito: Fase 05 concluída com TRI™ > 10%.
NÍVEL 02 — PREVENTIVO Cliente entrando na janela crítica.	O PCI™ funciona. A RPR™ está rodando. O JCC™ é trabalhado diariamente. O concorrente chega depois. Pré-requisito: Fase 06 concluída com TRR™ > 75%.
NÍVEL 03 — PREDITIVO Sistema prevê risco antes da próxima compra.	O I.P.R.™ alerta antes da janela crítica. O sistema não espera o cliente sumir — ele age antes.

A CRI™ como Produto GLP Energy 360°

O que funciona na Pacheco Gás é um método. Um método tem estrutura, documentação, treinamento e certificação. É replicável.

O QUE A GLP 360° ENTREGA	O QUE A REVENDA GANHA
✓ Diagnóstico completo da operação ✓ Trilha de implantação em 8 fases ✓ Volumes I a VI de treinamento ✓ Guia de Implantação (este documento) ✓ Certificação da equipe ✓ Auditoria trimestral de governança	✓ Base limpa e segmentada ✓ Equipe treinada e certificada ✓ Sistema de reativação funcionando ✓ Receita protegida e mensurável ✓ Inteligência territorial ativa ✓ CRI™ como diferencial competitivo

INDICADOR	FÓRMULA / DEFINIÇÃO	META
ISB™ final	Score consolidado de todas as unidades	≥ 85
Receita recuperada	TRI™ × Clientes base × Ticket médio	Crescente por mês
Coordenadores certificados	Cert. III + operação validada	1 por unidade
Unidades em Nível 03	I.P.R.™ + ISB™ ≥ 85 operando	Meta: 100% em 12 meses

ENTREGÁVEIS DA FASE ✓ ISB™ ≥ 85 em todas as 10 unidades ✓ TRI™ N1 ≥ 20% estável por 3 meses ✓ TRR™ ≥ 80% consolidado ✓ Pelo menos 1 unidade em Nível 03 (Preditivo) funcionando ✓ Relatório executivo mensal do CIN™ apresentado à diretoria ✓ Manual de replicação da CRI™ para novas revendas GLP 360° ✓ Certificação dos Coordenadores CRI™ GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade

Material confidencial — uso exclusivo GLP Energy 360°

03 DICIONÁRIO OFICIAL DE INDICADORES

Todos os KPIs do sistema CRI™ em um único lugar Todos os indicadores do sistema CRI™, com fórmula, meta, responsável e periodicidade.

SIGLA	NOME	FÓRMULA	META	RESPONSÁVEL	PERÍODO
IQC™	Índice de Qualidade Cadastral	Cadastros Verdes ÷ Total × 100	≥ 95%	An. Dados	Diário
TPC™	Taxa de Perfil Classificado	Cientes c/ NPC™ ÷ Total × 100	≥ 90%	An. Dados	Mensal
TPP™	Taxa de Pós-venda 1ª Compra	Pós-vendas D+1 ÷ Primeiros pedidos	100%	An. Retenção	Diário
IQE™	Índice de Qualidade da Experiência	Cientes 3 Verdes ÷ Avaliados × 100	≥ 90	An. Retenção	Diário
TPCP™	Taxa Próxima Compra Trabalhada	Cientes PCI™ contatados ÷ Lista × 100	≥ 95%	An. Recorrência	Diário
TCP™	Taxa de Conversão Preventiva	Pedidos APC™ ÷ Contatos APC™ × 100	≥ 50%	An. Recorrência	Semanal
TRR™	Taxa de Recompra e Recorrência	Cientes recorrentes ÷ Base ativa × 100	≥ 80%	Coordenador	Semanal
IFT™	Índice de Faixa de Tempo	Entregas Verdes ÷ Total × 100	≥ 80%	Coordenador	Diário
T.I.R.™	Tempo Inteligente de Repasse	Tempo médio de repasse por atendente	≤ 1 min	Coordenador	Diário
IRE™	Índice de Risco de Evasão	Score composto de 4 variáveis (0-100)	Médio < 40	An. Retenção	Diário
TCC™	Taxa de Cancelamentos Classificados	Cancelam. classif. ÷ Total × 100	100%	An. Retenção	Diário
TRI™	Taxa de Reativação de Inativos	Inativos reativados ÷ Abordados × 100	10–20%/ mês	An. Reativação	Mensal
TCPV™	Taxa de Retenção Premium	CPP™ ativos ÷ CPP™ total × 100	≥ 95%	An. Retenção	Mensal
IDT™	Índice de Domínio Territorial	Ativos por bairro ÷ Potencial × 100	Crescente	BI Comercial	Semanal
ISB™	Índice de Saúde da Base	Score ponderado de 6 componentes	≥ 85	Diretor CRI™	Semanal

SIGLA	NOME	FÓRMULA	META	RESPONSÁVEL	PERÍODO
I.P.R.™	Índice de Probabilidade de Recompra	Score preditivo de 7 variáveis (0-100)	Médio > 70	BI Comercial	Diário
VCC™	Valor da Carteira de Clientes	Clientes ativos × LTV médio	Crescente	Diretor CRI™	Mensal
RPC™	Receita Protegida pela CRI™	Receita mantida por ação da CRI™	Crescente	Diretor CRI™	Mensal
T.A.R.™	Tempo de Abandono Relacional	Dias desde última resposta positiva	< 30 dias	An. Retenção	Diário

04 MATRIZ DE CONEXÃO

Como os 20 métodos se conectam — a cadeia que ninguém vê isolada Os métodos da CRI™ não são independentes. Cada um alimenta o próximo. A equipe que entende a cadeia não executa tarefas — executa um sistema.

NCI™ / IQC™	Cadastro limpo e válido	Sem dados confiáveis, nenhum outro método funciona. O IQC™ é o chão.
NPC™ + NCC™	Perfil e comportamento	Com quem estou falando? Como essa pessoa compra? Sem isso, o contato é genérico.
BCD™	Proteção dos dados	O patrimônio existe. Agora precisa ser guardado.
FIA™	Primeira compra capturada	O relacionamento começa no primeiro pedido. Não na décima entrega.
NEX™	Estado emocional monitorado	O cliente está bem? Ou está saindo silenciosamente?
PCI™ + APC™	Próxima compra prevista e antecipada	O sistema sabe antes do cliente que o gás está acabando.
JCC™	Janela crítica identificada	Prioridade máxima. A batalha com o concorrente acontece aqui.
RPR™	Régua ativa em todos os clientes	O relacionamento é contínuo — não depende de iniciativa individual.
IFT™ + T.I.R.™	Logística como ferramenta de retenção	Atraso não é problema de entrega. É risco de evasão.
IRE™	Risco calculado antes da perda	O sistema alerta antes do cliente sumir.
CVR™	Protocolo ativo para clientes em risco	Identificou o risco? Age agora — não espera cancelar.
BIE™	Cancelamentos viram	Por que o cliente foi? O próximo não precisa ir pelo mesmo motivo.
CIA™ + CPP™	Inativos priorizados, Premium protegidos	A energia vai para onde gera mais resultado.

R.E.C.O.N.E.C .T.A. X™	Reconexão humanizada em 9 etapas	Os 8.048 têm nome, história e chance de voltar.
ISB™	Saúde da base em um número	A diretoria vê o resultado de tudo em 10 segundos.
I.P.R.™	Predição individual de recompra	O sistema prevê antes de perder. Esse é o Nível 3.
MDC™	Inteligência territorial	A concorrência ataca bairros. O MDC™ vê antes.
CIN™	Tudo converge em decisão	Dados viram estratégia. Estratégia vira resultado.

8 fases.

Uma transformação que começa com dado limpo e termina com inteligência que prevê antes de perder.

PRINCÍPIO DA CRI™

É mais rentável manter um cliente do que conquistar um novo.

A CRI™ transforma dados em relacionamento, relacionamento em retenção e retenção em **crescimento sustentável**. Enquanto as revendas contavam botijões, os clientes saíam em silêncio. A CRI™ existe para que isso não volte a acontecer.

CRI™

Central de Relacionamento e Inteligência

GLP 360°

Gestão · Liderança · Prosperidade