

CRI™

Governança: organograma e cargos

Quem executa a arquitetura: níveis, cargos, responsabilidades e dimensionamento por porte.

Governança: organograma e cargos

Quem executa a arquitetura: níveis, cargos, responsabilidades e dimensionamento por porte. Este volume possui 32 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de: • Entender a trilha de formação e os...

SEÇÃO 02

Apresentação: Quem Executa a Arquitetura

O Volume II mostrou o que existe — a arquitetura, os núcleos, os métodos. O Volume III responde a próxima perg...

SEÇÃO 03

Nível 1 — Revendas Pequenas (até 1.500 P13/mês)

GESTOR DA REVENDA ANALISTA CRI™ (cargo único — acumula todas as funções)...

SEÇÃO 04

Nível 2 — Revendas Médias (1.500 a 5.000 P13/mês)

COORDENADOR CRI™...

SEÇÃO 05

Nível 3 — Revendas Grandes (5.000 a 15.000 P13/mês)

COORDENADOR CRI™...

SEÇÃO 06

Nível 4 — Multiunidades: Pacheco Gás

DIRETOR CRI™ GERENTE DE UNIDADE — Interface Externa Não integra o organograma interno da CRI™. Atua como agent...

SEÇÃO 07

Rituais do Diretor CRI™

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 2 1. Qual é a principal diferença entre o Diretor CRI™ e o Coordenador CRI™ em t...

SEÇÃO 08

Agenda Diária do Coordenador CRI™

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 3 1. Por que o Coordenador conduz a Sala de Guerra™ todos os dias — e não apenas...

SEÇÃO 09

Agenda Diária — Analista de Recorrência

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 4 ⇒ 1. Por que a Analista de Recorrência trabalha 100% do PCI™ mesmo quando a list...

SEÇÃO 10

Agenda Diária — Analista de Retenção

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 5 1. Qual é a diferença entre um cliente Vermelho Operacional e um cliente Verme...

SEÇÃO 11

Agenda Diária — Analista de Reativação

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 6 1. Por que o primeiro contato de reativação nunca deve ser uma promoção? 2. O ...

SEÇÃO 12

Agenda Diária — Analista de Dados e Cadastro

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 7 1. Por que um telefone errado no cadastro afeta diretamente a Analista de Reco...

SEÇÃO 13

BI Comercial — Inteligência Territorial

Qual é a diferença entre o trabalho do BI Comercial e o da Analista de Dados e Cadastro? Como o MDC™ transform...

SEÇÃO 14

Gerente de Unidade: Interface Externa da CRI™

O Gerente de Unidade não integra o organograma interno da CRI™. É um cargo da operação da Pacheco Gás que atua...

SEÇÃO 15

Quando a CRI™ Aciona o Gerente

...

SEÇÃO 16

O Que o Gerente NÃO Faz na CRI™

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 9 ⇒ 1. Por que o Gerente de Unidade não faz parte do organograma interno da CRI™? ...

SEÇÃO 17

Sistema de Escalada em 5 Níveis

Na CRI™, toda decisão tem um dono. Toda situação tem um nível de resolução adequado. O sistema de escalada gar...

SEÇÃO 18

A Lei da Responsabilização

Toda atividade da CRI™ possui responsável, prazo, indicador, evidência e resultado. Não existe gestão por perc...

SEÇÃO 19

Trilha de Formação e Certificação

Todo colaborador da CRI™ passa por uma trilha estruturada de formação. Não existe acesso ao método sem a forma...

SEÇÃO 20

Certificações Oficiais da CRI™

...

SEÇÃO 21

Score de Governança da Unidade

Cada unidade da Pacheco Gás é avaliada trimestralmente com o Score de Governança CRI™ unidade e o plano de açã...

SEÇÃO 22

Classificação por Score

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 12 Uma unidade com Score 72 está na classificação 'Operacional'. O que o Diretor...

SEÇÃO 23

Matriz RACI — Responsabilidade por Atividade

A Matriz RACI define, para cada atividade crítica da CRI™, quem é Responsável pela execução, quem tem Autorida...

SEÇÃO 24

Plano de Carreira CRI™

A CRI™ não é apenas um emprego. É uma carreira com progressão clara, critérios objetivos e reconhecimento form...

SEÇÃO 25

IPI™ — Índice de Performance Individual

O Score de Governança mede a unidade. Os indicadores mestres medem os métodos. O IPI™ mede a pessoa. Não exist...

SEÇÃO 26

Fórmula de Composição

Nota de 0 a 100 | Calculada mensalmente | Base para promoção, bônus e plano de desenvolvimento...

SEÇÃO 27

O Que Cada Componente Mede

...

SEÇÃO 28

Interpretação e Consequências

Exemplo calculado — Analista de Recorrência KPI (TPCP™ = 92%) : $92 \times 40\% = 36,8$ pts Aderência aos POPs = 95% :...

SEÇÃO 29

Matriz de Substituição

Operações maduras não param quando uma pessoa falta. Elas têm plano de contingência definido antes de precisar...

SEÇÃO 30

Organograma Visual Corporativo

Esta página é o mapa completo da hierarquia CRI™ para a Pacheco Gás. Use como referência rápida em treinamento...

SEÇÃO 31

A Constituição da CRI™

Toda instituição sólida tem princípios inegociáveis. Não são regras. Não são procedimentos. São as verdades qu...

SEÇÃO 32

O Que Vem no Próximo Volume

Você acaba de completar o Volume III — Tática: Organograma e Cargos. Agora você sabe quem executa a arquitetur...

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°.

01

VOLUME III

Fundamentos

Seções 01 a 11 deste volume.

01 Apresentação

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM

Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de:

- Compreender o organograma oficial da CRI™ nos 4 níveis de operação
 - Conhecer a missão, responsabilidades, autoridade e KPI de cada cargo
 - Entender o que cada cargo decide sozinho e o que precisa escalar
 - Identificar as competências comportamentais exigidas para cada função
 - Conhecer a agenda diária e os rituais semanais de cada cargo
 - Compreender o sistema de escalada em 5 níveis
- Entender a trilha de formação e os critérios de certificação • Conhecer o Score de Governança da Unidade e como ele é calculado
- Compreender o papel do Gerente de Unidade como interface externa da CRI™

02 Apresentação: Quem Executa a Arquitetura

O Volume II mostrou o que existe — a arquitetura, os núcleos, os métodos. O Volume III responde a próxima pergunta inevitável:

"Tudo isso é muito bom. Mas quem faz?" Este módulo documenta cada cargo da CRI™ com a profundidade que a implantação exige.

Não apenas o que cada pessoa faz — mas com qual autoridade, com quais competências, em qual horário, e como é avaliada.

Uma arquitetura sem pessoas definidas é um projeto. Com pessoas definidas, vira operação.

Nilson Cabral

Fundador e CEO — GLP Energy 360° GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material
confidencial — uso interno Pacheco Gás CAPÍTULO 1

O Organograma Oficial da CRI™

O organograma da CRI™ é escalável — adapta-se ao nível de operação da revenda. A estrutura base é sempre a mesma; o que muda é a profundidade de cada cargo.

03 Nível 1 — Revendas Pequenas (até 1.500 P13/mês)

GESTOR DA REVENDA

ANALISTA CRI™ (cargo único — acumula todas as funções)

CRI™ · VOLUME III

FUNDAMENTOS

04 Nível 2 — Revendas Médias (1.500 a 5.000 P13/mês)

COORDENADOR CRI™

ANALISTA DE RELACIONAMENTO

ANALISTA DE REATIVAÇÃO

CRI™ · VOLUME III

FUNDAMENTOS

05 Nível 3 — Revendas Grandes (5.000 a 15.000 P13/mês)

COORDENADOR CRI™

ANALISTA DE RECORRÊNCIA

ANALISTA DE RETENÇÃO

ANALISTA DE REATIVAÇÃO

ANALISTA DE DADOS

CRI™ · VOLUME III

FUNDAMENTOS

06 Nível 4 — Multiunidades: Pacheco Gás

DIRETOR CRI™

COORDENADOR CRI™ (por unidade)

BI COMERCIAL

ANALISTA DE RECORRÊNCIA

ANALISTA DE RETENÇÃO

ANALISTA DE REATIVAÇÃO

ANALISTA DE DADOS

GERENTE DE UNIDADE — Interface Externa

Não integra o organograma interno da CRI™. Atua como agente externo — acionado pela Central sempre que o trabalho da CRI™ exige suporte presencial, intervenção operacional na unidade ou decisão de autoridade que ultrapassa o Coordenador.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 1 1. Em qual nível de operação se enquadra a Pacheco Gás? O que isso implica para a estrutura de cargos?

2. Por que o Nível 1 tem apenas 2 pessoas e ainda assim pode operar todos os Núcleos essenciais?

3. Qual é a diferença de hierarquia entre o Diretor CRI™ e o Coordenador CRI™?

Diretor CRI™

DIRETOR CRI™ Nível 4 — Operações Multiunidades Transformar a inteligência de relacionamento em resultado estratégico e escala.	
KPI MESTRE ISB™ médio acima de 85 em todas as unidades	NÚCLEOS PRIMÁRIOS Núcleos 11 e 12 (MDC™ e CIN™) — Visão de toda a operação
Indicadores secundários: TRR™ consolidado, RPC™ total, Crescimento de VCC™	
RESPONSABILIDADES 1. Definir estratégia, metas e indicadores de toda a CRI™ 2. Supervisionar os Coordenadores de todas as unidades 3. Conduzir a Sala de Guerra™ estratégica (semanal) 4. Apresentar relatório executivo para a diretoria da Pacheco Gás mensalmente 5. Aprovar expansões, contratações e revisões de método 6. Monitorar o ISB™ de todas as unidades e acionar plano de melhoria quando abaixo de 75 7. Garantir que a trilha de formação está sendo cumprida em todas as unidades 8. Liderar revisões de governança trimestrais 9. Acionar a GLP Energy 360° quando houver desvio metodológico sistêmico	
DECIDE SOZINHO — Redistribuição de analistas entre unidades — Aprovação de campanhas de reativação acima de 500 clientes — Mudança de prioridade entre unidades — Aprovação de relatório executivo para diretoria	↑ PRECISA ESCALAR — Contratação ou demissão de coordenadores — Mudança de escopo metodológico — Investimento em tecnologia ou CRM — Decisões que afetam receita acima de R\$ 50K
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS • Visão sistêmica — enxerga padrões entre unidades que os coordenadores não veem • Liderança por dados — decide com indicadores, não com percepção • Comunicação executiva — traduz dados operacionais em linguagem estratégica para a diretoria	

07 Rituais do Diretor CRI™

HORÁRIO	ATIVIDADE
Diário	Leitura do ISB™ consolidado de todas as unidades. Identificação de alertas críticos.
Segunda	Sala de Guerra™ estratégica com todos os coordenadores (30 min). Revisão de TRR™ e IRE™.
Quarta	Auditoria de indicadores da unidade com pior ISB™ da semana.
Sexta	Relatório executivo consolidado. Envio para diretoria.
Mensal	Reunião executiva com diretoria. Apresentação de VCC™, RPC™ e plano do próximo mês.
Trimestral	Auditoria de governança em todas as unidades. Score de Governança calculado.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 2 1. Qual é a principal diferença entre o Diretor CRI™ e o Coordenador CRI™ em termos de foco?

2. Se uma unidade está com ISB™ em 68 por 3 semanas consecutivas, qual é a ação esperada do Diretor?

3. Por que o Diretor CRI™ não pode tomar decisões de contratação sozinho?

Coordenador(a) CRI™

COORDENADOR(A) CRI™ Nível 3 e 4 — presente em todas as unidades Garantir que o sistema opere com disciplina, resultado e evolução contínua.	
KPI MESTRE ISB™ da unidade acima de 85	NÚCLEOS PRIMÁRIOS Todos os 12 Núcleos — papel de integrador
Indicadores secundários: TRR™, IRE™, IQC™, IAO™ (Índice de Aderência Operacional ≥ 95%)	
RESPONSABILIDADES 10. Conduzir a Sala de Guerra™ todos os dias (máximo 30 minutos) 11. Distribuir as filas de trabalho diárias para cada analista 12. Monitorar todos os KPIs da unidade em tempo real 13. Apresentar relatório semanal para o Diretor CRI™ 14. Garantir que 100% dos POPs estão sendo executados 15. Identificar clientes em situação crítica e acionar protocolo imediato 16. Realizar 1:1 semanal com cada analista (máximo 15 minutos cada) 17. Auditar a qualidade dos registros na F.A.R.™ diariamente 18. Acionar o Gerente de Unidade quando o trabalho da CRI™ exigir intervenção presencial 19. Garantir que a trilha de formação está sendo cumprida pela equipe	
DECIDE SOZINHO — Prioridade da fila diária de cada analista — Acionar protocolo de retenção para cliente crítico — Redistribuir carga de trabalho entre analistas no dia — Aprovar abordagem de reativação para clientes N1 e N2	↑ PRECISA ESCALAR — Clientes com potencial de perda acima de R\$ 5K de LTV — Conflito com equipe que não se resolve em 24h — ISB™ abaixo de 70 por mais de 3 dias — Qualquer decisão que afete a metodologia ou os indicadores da unidade estruturalmente
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS • Liderança operacional — inspira pelo exemplo, cobra pelo resultado • Visão de sistema — enxerga o impacto de cada ação de analista no ISB™ • Comunicação clara — dá feedback direto, sem julgamento, com foco em melhoria • Gestão de tempo — conduz a Sala de Guerra™ em exatos 30 minutos	

08 Agenda Diária do Coordenador CRI™

HORÁRIO	ATIVIDADE
07:30–08:00	Sala de Guerra™ — abertura. Indicadores do dia anterior. ISB™, TRR™, IFT™.
08:00–08:15	Distribuição das filas de trabalho para cada analista.
08:15–12:00	Supervisão ativa. Monitora qualidade dos contatos em tempo real. Resolve escaladas.
12:00–12:30	Revisão de meio-dia. Verifica se as metas do turno estão sendo atingidas.
14:00–16:00	Acompanhamento de registros na F.A.R.™. Auditoria de qualidade.
16:00–17:00	1:1 com analistas (rodízio diário). Feedback e alinhamento.

HORÁRIO	ATIVIDADE
17:00–17:30	Relatório de fechamento do dia. Dados para o CIN™.
17:30–18:00	Preparação da Sala de Guerra™ do dia seguinte. Análise de alertas.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 3 1. Por que o Coordenador conduz a Sala de Guerra™ todos os dias — e não apenas uma vez por semana?

2. Qual a diferença entre o que o Coordenador decide sozinho e o que precisa escalar para o Diretor?

3. Como o Coordenador usa o ISB™ da unidade para tomar decisões diárias?

Analista de Recorrência

ANALISTA DE RECORRÊNCIA Nível 3 e 4 Proteger a próxima compra de cada cliente antes que o concorrente apareça.	
KPI MESTRE TPCP™ — Taxa de Clientes da Próxima Compra Trabalhados (meta ≥ 95%)	NÚCLEOS PRIMÁRIOS Núcleos 5 e 6 — PCI™, JCC™, APC™, TRR™
Indicadores secundários: TRR™ ≥ 80%, T.C.P.™ (Taxa de Conversão Preventiva) ≥ 50%	
RESPONSABILIDADES 20.Extrair e trabalhar 100% do relatório PCI™ diariamente 21.Identificar clientes na Janela Crítica de Compra (JCC™) e priorizar contato 22.Executar contato preventivo humanizado 3 a 7 dias antes da janela crítica 23.Registrar resultado de cada contato na F.A.R.™ no mesmo dia 24.Monitorar clientes que não responderam e fazer segundo contato em 48h 25.Alertar o Coordenador sobre clientes em desvio de frequência acima de 15 dias 26.Atualizar frequência de compra após cada pedido realizado 27.Reportar TRR™ na Sala de Guerra™ diariamente	
DECIDE SOZINHO — Tom e abordagem de cada mensagem humanizada — Ordem de prioridade na fila do PCI™ dentro do dia — Segundo contato para cliente que não respondeu — Atualização de frequência média do cliente com base em histórico recente	↑ PRECISA ESCALAR — Cliente em desvio acima de 20 dias sem resposta — Padrão de queda de TRR™ por 3 dias consecutivos — Cliente premium (CPP™) na janela crítica sem resposta — Qualquer suspeita de cancelamento ou migração
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS • Persistência humanizada — insiste sem pressionar, cuida sem invadir • Empatia ativa — escreve mensagens que o cliente quer receber, não que a empresa quer enviar • Disciplina de processo — trabalha 100% da fila todos os dias, sem exceção	

09 Agenda Diária — Analista de Recorrência

HORÁRIO	ATIVIDADE
07:30–08:00	Sala de Guerra™. Recebe prioridades do Coordenador.
08:00–10:00	PCI™ — Próxima Compra. Trabalha 100% dos clientes previstos para os próximos 7 dias.

HORÁRIO	ATIVIDADE
10:00–11:00	JCC™ — Janela Crítica. Prioridade máxima: clientes no limite da frequência.
11:00–12:00	Follow-up de clientes que não responderam ontem.
14:00–15:00	Atualização da F.A.R.™ e registro de resultados do turno da manhã.
15:00–16:30	PCI™ — continuação. Clientes previstos para 8 a 14 dias.
16:30–17:00	Alertas: clientes em desvio de frequência escalados para o Coordenador.
17:00–17:30	Relatório de fechamento. TRR™ do dia registrado.

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 4

- ⇒ 1. Por que a Analista de Recorrência trabalha 100% do PCI™ mesmo quando a lista é grande?
- O que é a Janela Crítica de Compra e por que ela tem prioridade máxima?
3. Quando a Analista de Recorrência deve escalar um cliente para o Coordenador?

Analista de Retenção

ANALISTA DE RETENÇÃO Nível 3 e 4 Evitar que clientes operacionalmente ou emocionalmente vermelhos se tornem inativos.	
KPI MESTRE IRE™ — Índice de Risco de Evasão (meta: redução contínua)	NÚCLEOS PRIMÁRIOS Núcleos 4, 7 e 8 — NEX™, IFT™, BIE™, CVR™, IRE™
Indicadores secundários: IQE™ ≥ 90, TCC™ = 100%, RPC™ crescente	
RESPONSABILIDADES 28. Monitorar todos os clientes com entrega Vermelha e executar pós-venda obrigatório em até 24h 29. Identificar clientes com Verde Operacional mas Vermelho Emocional (T.A.R.™ > 45 dias) 30. Executar protocolo CVR™ para todos os clientes vermelhos 31. Registrar 100% dos cancelamentos com motivo classificado no BIE™ 32. Investigar cancelamentos relevantes em até 24h e propor plano de ação 33. Gerar relatório de causa-raiz de cancelamentos semanalmente 34. Monitorar clientes CPP™ (Premium) com protocolo de atenção especial 35. Alimentar o IRE™ com dados de desvio, vermelho e T.A.R.™ diariamente 36. Reportar padrões de cancelamento recorrente ao Coordenador	
DECIDE SOZINHO — Abordagem e script para cliente Amarelo ou Vermelho — Ordem de prioridade na fila de retenção do dia — Classificação do motivo de cancelamento no BIE™ — Quando acionar follow-up adicional para cliente em risco	↑ PRECISA ESCALAR — Cliente Premium (CPP™) com sinal de evasão — Padrão de cancelamento novo não classificado no BIE™ — Bairro com aumento de >20% em cancelamentos na semana — Cliente que ameaça ir à concorrência explicitamente
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS • Escuta ativa — identifica o estado emocional do cliente pelo tom e pelo silêncio • Empatia estruturada — resolve o problema sem prometer o que não pode cumprir	

10 Agenda Diária — Analista de Retenção

HORÁRIO	ATIVIDADE
07:30–08:00	Sala de Guerra™. Recebe lista de clientes vermelhos do dia anterior.
08:00–09:30	Pós-venda obrigatório: 100% das entregas vermelhas das últimas 24h.
09:30–10:30	Clientes Amarelos — pós-venda consultivo. Escuta ativa e registro de estado emocional.
10:30–11:30	Cancelamentos do dia anterior — registro, classificação e investigação no BIE™.
14:00–15:00	T.A.R.™ — clientes ativos sem contato há mais de 45 dias. Reaproximar.
15:00–16:00	Clientes Premium (CPP™) — verificação de frequência e estado relacional.
16:00–17:00	Atualização do IRE™. Alertas para o Coordenador.
17:00–17:30	Relatório de fechamento. IQE™ e TCC™ do dia registrados.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 5 1. Qual é a diferença entre um cliente Vermelho Operacional e um cliente Vermelho Emocional?

Por que 100% dos cancelamentos precisam ser classificados — mesmo os que parecem pequenos?

3. O que a Analista de Retenção faz quando um bairro inteiro apresenta aumento de cancelamentos?

Analista de Reativação

ANALISTA DE REATIVAÇÃO Nível 3 e 4 Recuperar clientes inativos e transformar receita esquecida em receita recorrente.	
KPI MESTRE TRI™ — Taxa de Reativação de Inativos (meta: 10% a 20% ao mês)	NÚCLEOS PRIMÁRIOS Núcleo 9 — R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™, CIA™
Indicadores secundários: Receita Recuperada (meta: crescente), Permanência pós-reativação ≥ 90 dias	
RESPONSABILIDADES 37.Trabalhar a fila de inativos classificada pela CIA™ diariamente (prioridade: N1 → N4) 38.Executar o R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ com mensagem humanizada — nunca com promoção no primeiro contato 39.Registrar resposta, motivo de afastamento e resultado de cada abordagem na F.A.R.™ 40.Acompanhar a recompra pós-reativação por 90 dias para cada cliente recuperado 41.Transferir o cliente reativado para a fila da Analista de Recorrência após primeira recompra 42.Reportar receita recuperada na Sala de Guerra™ diariamente 43.Identificar padrões de afastamento e reportar ao Coordenador mensalmente 44.Nunca abordar o mesmo inativo com promoção antes de estabelecer conexão	
DECIDE SOZINHO — Tom e abordagem da mensagem de reativação por perfil de cliente — Ordem de prioridade dentro da fila N1 do dia — Segundo e terceiro contatos para clientes que não responderam — Quando transferir um cliente reativado para a fila de recorrência	↑ PRECISA ESCALAR — Inativo N4 (365+ dias) com LTV histórico acima de R\$ 3K — Cliente inativo que demonstra intenção clara de reclamar ou publicar reclamação — Grupo de inativos do mesmo bairro com mesmo motivo de afastamento — Qualquer abordagem que envolva oferta comercial fora do script padrão

11 Agenda Diária — Analista de Reativação

HORÁRIO	ATIVIDADE
07:30–08:00	Sala de Guerra™. Recebe relatório de inativos priorizados pelo Coordenador.
08:00–10:00	R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Fila N1 (30 a 90 dias). Prioridade máxima.
10:00–11:00	Follow-up de ontem — clientes que não responderam. Segundo contato.
11:00–12:00	Acompanhamento de clientes reativados — verificar se recompra aconteceu.
14:00–15:30	R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Fila N2 (91 a 180 dias).
15:30–16:30	Transferência de reativados para fila de recorrência. Atualização de cadastro.
16:30–17:00	Relatório de receita recuperada do dia. TRI™ atualizado.
17:00–17:30	Análise de padrões: bairros com concentração de inativos N1.

- ⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 6 1. Por que o primeiro contato de reativação nunca deve ser uma promoção?
2. O que acontece com um cliente reativado após a primeira recompra?
3. Qual é a diferença entre a fila N1 e N4 e por que a prioridade é sempre do N1?

Analista de Dados e Cadastro

ANALISTA DE DADOS E CADASTRO Nível 3 e 4 Garantir que a base de clientes seja confiável, atualizada e utilizável por toda a equipe.	
KPI MESTRE IQC™ — Índice de Qualidade Cadastral (meta ≥ 95%)	NÚCLEOS PRIMÁRIOS Núcleos 1 e 2 — NPC™, NCC™, IQC™, BCD™
Indicadores secundários: TPC™ ≥ 90%, Eliminação de duplicidades (meta: zero), Atraso de validação (meta: zero)	
RESPONSABILIDADES 45. Validar 100% dos cadastros novos no mesmo dia de entrada 46. Corrigir telefones inválidos, bairros errados e duplicidades identificadas 47. Classificar o perfil comportamental (NPC™) de cada novo cliente em até 3 dias 48. Auditar a base semanalmente — identificar clientes com dados incompletos ou desatualizados 49. Gerar relatórios de segmentação por bairro, frequência e perfil para o Coordenador 50. Garantir que nenhum dado de cliente saia da empresa (Banco Corporativo de Dados™) 51. Alimentar e manter o Score de Saúde do Cadastro atualizado 52. Identificar clientes elegíveis para migração para CPP™ com base em histórico	
DECIDE SOZINHO — Classificação de perfil NPC™ de novos clientes — Correção de dados incorretos com base em evidência — Priorização da fila de validação do dia — Segmentação para relatórios rotineiros	↑ PRECISA ESCALAR — Descoberta de vazamento ou exposição de dados de clientes — Inconsistência massiva (>10% da base com dados inválidos) —

Solicitação de exportação de dados por terceiros — Qualquer dúvida sobre permissão de uso ou compartilhamento de dados

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS • Precisão obsessiva — zero tolerância com dado errado que vai passar para a equipe • Visão sistêmica — entende que um telefone errado quebra toda a cadeia de relacionamento • Organização estrutural — mantém a base sempre como se fosse auditada amanhã

VOLUME III

Desenvolvimento

Seções 12 a 22 deste volume.

12 Agenda Diária — Analista de Dados e Cadastro

HORÁRIO	ATIVIDADE
07:30–08:00	Sala de Guerra™. Recebe demandas de relatório e validação do dia.
08:00–09:30	Validação de cadastros novos das últimas 24h. Meta: 100% no mesmo dia.
09:30–11:00	Auditoria diária: telefones inválidos, duplicidades, campos vazios.
11:00–12:00	Classificação NPC™ dos clientes novos. Perfil comportamental registrado.
14:00–15:30	Geração de relatórios de segmentação solicitados pelo Coordenador.
15:30–16:30	Score de Saúde do Cadastro — atualização e análise de variação.
16:30–17:00	Identificação de clientes elegíveis para CPP™. Encaminhamento para Retenção.
17:00–17:30	IQC™ do dia atualizado e reportado.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 7 1. Por que um telefone errado no cadastro afeta diretamente a Analista de Recorrência?

Qual é a consequência de IQC™ abaixo de 80% para o ISB™ geral da unidade?

3. O que a Analista de Dados faz quando descobre que 15% dos cadastros estão com bairro incorreto?

13 BI Comercial — Inteligência Territorial

BI COMERCIAL Nível 4 — exclusivo para operações multiunidades Transformar dados territoriais e comerciais em decisões estratégicas de expansão e defesa.

KPI MESTRE IDT™ — Índice de Domínio Territorial (meta: crescimento mensal)

NÚCLEOS PRIMÁRIOS Núcleos 11 e 12 — MDC™, CIN™

Indicadores secundários: ISB™ por bairro, Crescimento de VCC™ por unidade, Identificação de oportunidades territoriais

RESPONSABILIDADES 53. Mapear e atualizar semanalmente a base de clientes por bairro (ativos, inativos, cancelamentos) 54. Calcular o Índice de Domínio Territorial por bairro e por unidade 55. Identificar bairros em retração e propor estratégia de defesa 56. Identificar bairros com oportunidade de expansão e propor plano de ataque 57. Alimentar o CIN™ com inteligência territorial consolidada 58. Produzir relatório executivo territorial mensal para o Diretor CRI™ 59. Cruzar dados de Marketing, Comercial e Logística para identificar padrões 60. Monitorar movimentação da concorrência por bairro

DECIDE SOZINHO — Segmentação territorial para análises rotineiras — Prioridade de bairros no relatório semanal — Formato e periodicidade de relatórios internos

↑ PRECISA ESCALAR — Proposta de expansão ou retração de área de cobertura — Identificação de ameaça competitiva significativa em território estratégico — Qualquer

decisão que envolva alocação de recursos por bairro

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS • Visão territorial — enxerga padrões geográficos que os dados isolados não mostram • Pensamento estratégico — conecta dados operacionais a decisões de negócio • Comunicação visual — apresenta informação complexa de forma simples para a diretoria • Curiosidade analítica — vai além do óbvio para encontrar o insight que muda a estratégia

Qual é a diferença entre o trabalho do BI Comercial e o da Analista de Dados e Cadastro?

Como o MDC™ transforma dados de cancelamento em estratégia territorial?

3. Por que o BI Comercial alimenta o CIN™ — e não apenas o Coordenador?

CRI™ · VOLUME III

DESENVOLVIMENTO

14 Gerente de Unidade: Interface Externa da CRI™

O Gerente de Unidade não integra o organograma interno da CRI™. É um cargo da operação da Pacheco Gás que atua como agente externo — acionado pela Central sempre que o trabalho da CRI™ exige presença, autoridade ou intervenção que está fora da alçada dos analistas.

"A CRI™ identifica o problema e prepara a solução. O Gerente de Unidade tem a autoridade e o acesso presencial para resolver o que a Central não pode resolver à distância."

CRI™ · VOLUME III

DESENVOLVIMENTO

15 Quando a CRI™ Aciona o Gerente

Cliente Premium em risco de evasão

O Coordenador identifica CPP™ com IRE™ crítico e histórico de insatisfação. O Gerente faz visita presencial de relacionamento.

Padrão de cancelamento em bairro específico

O BI Comercial identifica retração territorial. O Gerente visita o bairro para entender o que está acontecendo na ponta.

Reclamação grave não resolvida pela Central

Cliente vermelho que não foi pacificado pelo pós-venda. O Gerente intervém com autoridade para resolver.

Campanha de reativação presencial

A Analista de Reativação identifica cluster de inativos de alto valor em área específica. O Gerente apoia com presença.

Auditoria de qualidade operacional

O Coordenador detecta padrão de entrega vermelha recorrente. O Gerente investiga e resolve na operação logística.

CRI™ · VOLUME III

DESENVOLVIMENTO

16 O Que o Gerente NÃO Faz na CRI™

❑ NÃO FAZ	FAZ
— Operar o PCI™ ou qualquer método interno da CRI™ — Conduzir a Sala de Guerra™ — Gerir a equipe de analistas — Aprovar estratégias de relacionamento — Alimentar a F.A.R.™ rotineiramente	— Visitar clientes críticos quando acionado pela CRI™ — Resolver problemas operacionais que a Central identificou — Intervir em situações que requerem autoridade ou presença — Informar a Central sobre situações que observa na unidade — Apoiar campanhas de reativação com presença territorial

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 9

⇒ 1. Por que o Gerente de Unidade não faz parte do organograma interno da CRI™?

Cite duas situações em que o Coordenador deve acionar o Gerente imediatamente.

3. Como o Gerente e a CRI™ se comunicam? Quem aciona quem e em quais circunstâncias?

CRI™ · VOLUME III

DESENVOLVIMENTO

17 Sistema de Escalada em 5 Níveis

Na CRI™, toda decisão tem um dono. Toda situação tem um nível de resolução adequado. O sistema de escalada garante que problemas cheguem à pessoa certa — nem resolvidos por baixo do peso correto, nem escalados desnecessariamente.

"Na CRI™ não existe: eu não sei o que fazer. Existe: eu sei para quem escalar e em qual prazo."

NÍVEL	QUEM RESOLVE	SITUAÇÃO	PRAZO
N1	Analista	Problema operacional resolvido com método. Não afeta indicador.	Mesmo dia
N2	Coordenador	Problema que afeta indicador ou exige decisão fora do método.	Até 24h
N3	Gerente / Diretor	Problema que afeta resultado da unidade ou risco de perda expressiva.	Até 48h
N4	Diretoria	Problema que afeta receita ou estratégia da empresa.	Imediato
N5	GLP Energy 360°	Problema que afeta a metodologia ou requer revisão do sistema.	Agenda especial

CRI™ · VOLUME III

DESENVOLVIMENTO

18 A Lei da Responsabilização

Toda atividade da CRI™ possui responsável, prazo, indicador, evidência e resultado. Não existe gestão por percepção:

❑ NÃO EXISTE NA CRI™	EXISTE NA CRI™
— "Eu achei que estava ok" — "Eu pensei que alguém ia fazer" — "Eu acredito que o cliente está bem" — "Não tenho certeza do que aconteceu"	— Relatório com data, responsável e resultado — Indicador registrado na F.A.R.™ — Dashboard com evidência auditável — Protocolo executado e

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 10

- ⇒ 1. Se uma analista identifica um cliente com LTV de R\$ 12.000 em risco de evasão, para qual nível ela escala?
2. Qual é a diferença entre N2 (Coordenador) e N3 (Gerente/Diretor) no sistema de escalada?
- O que a 'Lei da Responsabilização' muda na cultura da equipe?

19 Trilha de Formação e Certificação

Todo colaborador da CRI™ passa por uma trilha estruturada de formação. Não existe acesso ao método sem a formação correspondente. Não existe certificação sem avaliação.

FASE	DURAÇÃO	CONTEÚDO
Integração	30 dias	Volume I — Filosofia. Cultura CRI™, 12 Verdades, Juramento, Certificação de entrada.
Formação Inicial	90 dias	Volume II — Arquitetura. Sistema, Núcleos, métodos do cargo. Certificação de função.
Especialização	6 meses	Volumes III e IV — Tática. Método por método do cargo com POPs. Avaliação prática.
Recertificação	Anual	Auditoria de conhecimento + avaliação de indicadores. Renovação de certificação.
Treinamento Contínuo	Mensal	Atualização de método, revisão de caso real, simulação de situação crítica.

20 Certificações Oficiais da CRI™

Certificação I — Cultura CRI™	Todos os cargos	Conclusão do Vol. I com nota ≥ 80% na avaliação final. Juramento CRI™ assinado.
Certificação II — Arquitetura CRI™	Todos os cargos	Conclusão do Vol. II com nota ≥ 80%. Mapeamento dos 12 Núcleos do cargo.
Certificação III — Função CRI™	Por cargo	Conclusão do Vol. III + avaliação prática de 90 dias. ISB™ da unidade ≥ 80 no período.
Certificação IV — Método CRI™	Por cargo	Especialização no(s) método(s) do cargo (Vol. IV). Avaliação de caso real.
Certificação V — Mestre CRI™	Coordenador e Diretor	Todos os volumes + 1 ano de operação com ISB™ consistente + auditoria de governança.

21 Score de Governança da Unidade

Cada unidade da Pacheco Gás é avaliada trimestralmente com o Score de Governança CRI™

- 100 pontos distribuídos em 8 dimensões. O score determina o nível de maturidade da unidade e o plano de ação subsequente.

DIMENSÃO AVALIADA	PONTOS	DESCRIÇÃO
Estrutura	15	Equipe completa, cargos definidos, escala funcional
Processos	20	POPs atualizados, método executado, evidências registradas — motor da execução
Indicadores	20	ISB™, TRR™, IRE™, IQC™ monitorados e dentro da meta — motor do resultado
Auditoria	15	Auditorias realizadas no prazo, correções aplicadas
Treinamentos	10	Trilha de formação cumprida, certificações em dia
Recorrência	10	TRR™ acima de 80% consistentemente
Retenção	5	IRE™ em queda e RPC™ crescente
Inteligência	5	CIN™ alimentado, Sala de Guerra™ diária, MDC™ atualizado
TOTAL	100	

CRI™ · VOLUME III

DESENVOLVIMENTO

22 Classificação por Score

SCORE	CLASSIFICAÇÃO	PLANO DE AÇÃO
0 a 49	CRÍTICA	Intervenção imediata. GLP Energy 360° envolvida. Plano de recuperação em 30 dias.
50 a 69	ESTRUTURANDO	Diagnóstico de gap. Plano de 60 dias com acompanhamento semanal do Diretor CRI™.
70 a 84	OPERACIONAL	Refinamento. Identificar as 2 dimensões mais baixas e focar nelas no trimestre.
85 a 94	ALTA PERFORMANCE	Manutenção. Buscar Referência Nacional. Compartilhar boas práticas entre unidades.
95 a 100	REFERÊNCIA NACIONAL	Modelo para replicação. Coordenador elegível para Certificação Mestre CRI™.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 12

Uma unidade com Score 72 está na classificação 'Operacional'. O que o Diretor CRI™ deve fazer?

2. Por que Processos e Indicadores têm peso 20 — maior que as demais dimensões?

3. Das 8 dimensões do Score, qual você considera mais difícil de manter acima da meta? Por quê?

VOLUME III

Aplicação e encerramento

Seções 23 a 32 deste volume.

23 Matriz RACI — Responsabilidade por Atividade

A Matriz RACI define, para cada atividade crítica da CRI™, quem é Responsável pela execução, quem tem Autoridade sobre o resultado, quem deve ser Consultado e quem precisa ser Informado.

R = Responsável (executa) A = Aprova (autoridade) C = Consultado (apoia) I = Informado (recebe resultado)

ATIVIDADE	ANALISTA	COORDENADOR	DIRETOR	GERENTE
PCI™ — Próxima Compra	R	A	C	I
JCC™ — Janela Crítica	R	A	C	I
Pós-venda (NEX™)	R	A	I	I
Retenção de Clientes Vermelhos (CVR™)	R	A	C	C
Reativação (R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™)	R	A	I	I
Classificação de Cancelamentos (BIE™)	R	A	C	I
Cadastro e Validação (IQC™)	R	A	I	I
Clientes Premium — CPP™	R	A	C	C
Sala de Guerra™ (condução)	C	R	A	I
Relatório ISB™ (consolidação)	C	R	A	I
Escalada N3 (cliente crítico)	C	A	R	C
Mapa Territorial MDC™	C	A	R	I
Auditoria de Governança	I	C	R	I
Acionamento do Gerente de Unidade	I	R	A	I
Visita presencial a cliente crítico	I	C	A	R
Campanha de reativação territorial	C	A	R	C
Plano de expansão por bairro	I	C	R	I
Aprovação de contratação	I	C	A	I

2. Em quais atividades o Gerente de Unidade aparece como R (Responsável)?

Por que a condução da Sala de Guerra™ tem o Coordenador como R e não o Analista?

24 Plano de Carreira CRI™

A CRI™ não é apenas um emprego. É uma carreira com progressão clara, critérios objetivos e reconhecimento formal. Cada nível tem requisitos definidos — sem subjetividade, sem favoritismo.

"Na CRI™, quem cresce não é quem tem mais tempo. É quem entrega mais resultado com mais método."

ANALISTA JÚNIOR Entrada na CRI™	Requisitos: — Contratação recente ou primeiros 90 dias — Cursando Certificação I — Cultura CRI™ — Executa atividades com supervisão próxima do Coordenador — KPI do cargo em desenvolvimento Critérios mínimos: Até 3 meses Cert. I em andamento
ANALISTA PLENO Operação independente	Requisitos: — Certificações I e II concluídas (Cultura + Arquitetura) — 6 meses de operação com KPI do cargo dentro da meta — Executa 100% do POP do cargo sem supervisão diária — IAO™ ≥ 90% por 3 meses consecutivos Critérios mínimos: 6 meses Cert. I + II KPI no alvo por 3 meses
ANALISTA SÊNIOR Referência técnica da equipe	Requisitos: — Certificações I, II e III concluídas (Função CRI™) — 12 meses de operação — ISB™ médio da unidade ≥ 82 no período — Capaz de treinar analistas juniores no cargo — IPI™ ≥ 85 nos últimos 3 meses Critérios mínimos: 12 meses Cert. I + II + III IPI™ ≥ 85
COORDENADOR CRI™ Liderança operacional	Requisitos: — Certificações I, II, III e IV concluídas — 12 meses como Analista Sênior (total: mínimo 24 meses) — ISB™ médio da unidade ≥ 85 durante sua atuação como sênior
DIRETOR CRI™ Inteligência estratégica	Requisitos: — Certificação V — Mestre CRI™ — Mínimo 24 meses como Coordenador (total: 48 meses) — ISB™ médio consolidado de todas as unidades ≥ 87 — Score de Governança ≥ 90 na última auditoria — Avaliação estratégica aprovada pela GLP Energy 360° Critérios mínimos: 48 meses totais Cert. Mestre ISB™ ≥ 87 Governança ≥ 90

Regra fundamental do Plano de Carreira Tempo de casa sozinho não promove ninguém.

Resultado sozinho também não.

A promoção exige os dois — mais certificação formal e avaliação do superior.

Isso garante que a CRI™ nunca promova por antiguidade nem por simpatia.

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 14

- ⇒ 1. Quantos meses mínimos são necessários para alguém se tornar Coordenador CRI™ a partir da contratação?
2. Qual é o critério de ISB™ exigido para a promoção a Diretor — e por que ele é maior que o de Coordenador?

Por que o Plano de Carreira ajuda a reter talentos na CRI™?

CRI™ · VOLUME III

APLICAÇÃO E ENCERRAMENTO

25 IPI™ — Índice de Performance Individual

O Score de Governança mede a unidade. Os indicadores mestres medem os métodos. O IPI™ mede a pessoa.

Não existe gestão justa sem instrumento de avaliação claro. O IPI™ elimina subjetividade das decisões de promoção, bônus e reconhecimento — e dá ao colaborador visibilidade sobre o próprio desempenho.

CRI™ · VOLUME III

APLICAÇÃO E ENCERRAMENTO

26 Fórmula de Composição

KPI DO CARGO Indicador mestre do cargo no período	ADERÊNCIA AOS POPs % atividades conforme método	CERTIFICAÇÕES Cert. em dia + trein. mensais	AUDITORIAS Nota das auditorias de qualidade	COMPORTAMENTO Postura, cultura CRI™, colaboração
40%	20%	10%	15%	15%

IPI™ — ÍNDICE DE PERFORMANCE INDIVIDUAL

Nota de 0 a 100 | Calculada mensalmente | Base para promoção, bônus e plano de desenvolvimento

CRI™ · VOLUME III

APLICAÇÃO E ENCERRAMENTO

27 O Que Cada Componente Mede

KPI DO CARGO (40%)	O resultado número. É o componente de maior peso porque a CRI™ existe para gerar resultado. Uma Analista de Recorrência com TPCP™ abaixo de 90% não pode ter IPI™ alto — independente dos outros fatores.
ADERÊNCIA AOS POPs (20%)	Como o resultado foi alcançado. Uma pessoa que bate o KPI mas não segue o método cria risco sistêmico. Aderência ao POP garante reprodução e escalabilidade.
CERTIFICAÇÕES (10%)	Comprometimento com a própria formação. Certificados em dia e presença
AUDITORIAS (15%)	Qualidade do trabalho sob observação. Mede se o que a pessoa faz no dia a dia tem a mesma qualidade do que faz quando sabe que está sendo avaliada.
COMPORTAMENTO (15%)	Cultura CRI™ em prática. Pontualidade nos rituais, proatividade na Sala de Guerra™, colaboração com a equipe, postura diante de erros e feedbacks.

CRI™ · VOLUME III

APLICAÇÃO E ENCERRAMENTO

28 Interpretação e Consequências

IPI™	CLASSIFICAÇÃO	USO	CONSEQUÊNCIA
90–100	REFERÊNCIA	Promoção e bônus	Elegibilidade antecipada ao próximo nível. Apresentado como caso de boas práticas.
80–89	ALTA PERFORMANCE	Plano de carreira	Crescimento esperado. Meta do próximo ciclo é atingir 90+.
70–79	OPERACIONAL	Melhoria focada	Plano de melhoria nas dimensões abaixo de 80. Revisão em 30 dias.
60–69	DESENVOLVIMENTO	PDI obrigatório	Plano de Desenvolvimento Individual com Coordenador. Acompanhamento semanal.
< 60	ATENÇÃO CRÍTICA	Intervenção	

IPI™	CLASSIFICAÇÃO	USO	CONSEQUÊNCIA
			Avaliação formal com Diretor. PDI estruturado. Se persistir em 60 dias: revisão de cargo.

Exemplo calculado — Analista de Recorrência KPI (TPCP™ = 92%) : $92 \times 40\% = 36,8$ pts Aderência aos POPs = $95\% : 95 \times 20\% = 19,0$ pts Certificações = $100\% : 100 \times 10\% = 10,0$ pts Auditorias = $78 : 78 \times 15\% = 11,7$ pts Comportamento = $90 : 90 \times 15\% = 13,5$ pts IPI™ = $36,8 + 19,0 + 10,0 + 11,7 + 13,5 = 91,0$ — ALTA PERFORMANCE GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso interno Pacheco Gás ⇨ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 15

Por que o KPI do cargo tem peso 40% e não 50%? O que a diferença entre 40% e 50% representa na prática?

2. Um analista bate o KPI todo mês mas tem aderência ao POP de 60%. Qual o impacto no IPI™?

3. Como o componente Comportamento (15%) é avaliado objetivamente — sem cair em subjetividade?

29 Matriz de Substituição

Operações maduras não param quando uma pessoa falta. Elas têm plano de contingência definido antes de precisar — e toda a equipe conhece esse plano.

A Matriz de Substituição da CRI™ define quem cobre qual cargo em ausência, com quais limitações e por quanto tempo.

CARGO AUSENTE	SUBSTITUTO IMEDIATO	DURAÇÃO MÁX.	LIMITAÇÕES DA COBERTURA
Diretor CRI™	Coordenador Sênior da unidade com maior ISB™	Até 5 dias úteis	Não aprova contratos, contratações ou mudanças estratégicas. GLP 360° notificada.
Coordenador CRI™	Analista Sênior do cargo (IPI™ mais alto da unidade)	Até 3 dias úteis	Conduz Sala de Guerra™ mas não escalona para N3+. Diretor assume escaladas críticas.
Analista de Recorrência	Analista de Retenção (cobre PCI™ prioritário)	Até 2 dias úteis	Cobre apenas fila N1 e clientes CPP™. Fila N2–N3 acumulada para retorno.
Analista de Retenção	Analista de Recorrência (cobre urgentes)	Até 2 dias úteis	Apenas clientes Vermelhos com entrega recente. Prot. BIE™ suspenso — registrar para retorno.
Analista de Reativação	Coordenador cobre triagem CIA™	Até 1 dia útil	Fila de inatividade pausada. Triagem mínima para N1 urgente. Nenhuma abordagem nova.
Analista de Dados	Coordenador valida cadastros novos	Até 2 dias úteis	Validação básica apenas. Auditorias e relatórios suspensos até retorno.
BI Comercial	Diretor CRI™ centraliza relatórios	Até 5 dias úteis	MDC™ semanal suspenso. Alertas críticos encaminhados ao Diretor manualmente.

Regra de Ouro da Substituição Nenhum substituto pode tomar decisões que exigem autoridade do cargo ausente.

Ele cobre atividades operacionais — não herda autoridade.

Todo período de substituição acima de 1 dia deve ser comunicado ao Diretor CRI™.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 16

Se o Coordenador faltar por 2 dias, quem conduz a Sala de Guerra™ e até qual nível de escalada pode resolver?

2. Por que a ausência da Analista de Reativação tem prazo máximo de 1 dia útil — menor que todos os outros?

3. O que acontece quando qualquer ausência ultrapassa o prazo máximo da matriz?

30 Organograma Visual Corporativo

Esta página é o mapa completo da hierarquia CRI™ para a Pacheco Gás. Use como referência rápida em treinamentos, onboarding e reuniões executivas.

DIRETORIA PACHECO GÁS

DIRETOR CRI™

Estratégia | Indicadores | Metas | Expansão | Dashboards

COORDENADOR(A) CRI™ (por unidade) Execução Equipe Qualidade Sala de Guerra™			BI COMERCIAL MDC™ CIN™ Território
ANALISTA DE RECORRÊNCIA PCI™ JCC™ TRR™	ANALISTA DE RETENÇÃO NEX™ IRE™ BIE™	ANALISTA DE REATIVAÇÃO RECONECTA X™ CIA™	ANALISTA DE DADOS IQC™ NPC™ BCD™

GERENTE DE UNIDADE — Interface Externa (acionado pela Central conforme demanda)

Hierarquia direta	Interface tática	Suporte especializado	Interface externa
-------------------	------------------	-----------------------	-------------------

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 17

Ao olhar apenas para o organograma visual, quem é o único cargo que se conecta tanto ao Coordenador quanto ao Diretor diretamente?

2. O Gerente de Unidade aparece fora da hierarquia principal. O que isso significa na prática?

3. Se você fosse explicar esse organograma para um novo colaborador em 60 segundos, qual seria a sequência lógica?

31 A Constituição da CRI™

Toda instituição sólida tem princípios inegociáveis. Não são regras. Não são procedimentos.

São as verdades que sustentam tudo — e que valem mesmo quando ninguém está olhando.

Estes são os 10 Princípios da Governança CRI™.

- 01 Toda atividade tem dono. Nenhuma tarefa existe sem um responsável definido. Se não tem dono, não acontece. Se aconteceu sem dono, virou acidente.
- 02 Todo indicador tem responsável. KPI sem dono é informação. KPI com dono é compromisso. Na CRI™, cada indicador tem um cargo específico que responde pelo resultado.
- 03 Toda decisão tem nível de escalada. Ninguém precisa improvisar diante de um problema. O sistema de escalada existe exatamente para isso: saber para quem ir, em quanto tempo.
- 04 Todo cliente tem histórico. Um cliente sem histórico é um estranho. Um cliente com histórico é uma oportunidade. O cadastro é o primeiro ato de respeito com o cliente.
- 05 Todo cancelamento tem causa. Cancelamento sem classificação é perda duas vezes: o cliente foi embora e o aprendizado também. Todo cancelamento entra no BIE™.
- 06 Todo dado tem evidência. Na CRI™ não existe 'eu acho' nem 'eu acredito'. Existe relatório, indicador, dashboard e registro. O que não tem evidência não foi feito.
- 07 Toda ação tem prazo. Uma ação sem prazo é uma intenção. Uma intenção sem prazo é um sonho. Na CRI™, toda ação definida vem com data de conclusão.
- 08 Todo método tem auditoria. Método não auditado é teoria. Auditoria é a prova de que o método está vivo na operação — e não apenas no manual.
- 09 Toda melhoria gera aprendizado. Quando algo melhora, documentamos o que funcionou. Quando algo falha, documentamos a causa. A inteligência da CRI™ cresce com cada ciclo.
- 10 Toda unidade pode atingir excelência. Não existe unidade grande demais para travar nem pequena demais para excelir. O método é o mesmo. A disciplina é a variável.

Estes princípios não são sugestões.

São a base sobre a qual toda decisão da CRI™ é tomada.

Quem os internaliza, opera com excelência. Quem os ignora, opera com sorte.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAP. 18 1. Qual dos 10 princípios você considera mais difícil de praticar no dia a dia? Por quê?

Como o Princípio 03 (toda decisão tem nível de escalada) se conecta com o Cap. 10 deste volume?

Se um novo colaborador só pudesse memorizar 3 destes 10 princípios no primeiro dia, quais você escolheria? Justifique.

32 O Que Vem no Próximo Volume

Você acaba de completar o Volume III — Tática: Organograma e Cargos.

Agora você sabe quem executa a arquitetura, com qual autoridade, quais competências, em qual horário — e como cada cargo é avaliado.

O Volume IV — Tática: Métodos vai documentar cada um dos 17 métodos oficiais com profundidade operacional: origem, lógica, cálculo, gatilhos, exemplos reais e erros comuns. O Volume V vai transformar cada método em um POP executável — sem filosofia, sem tese, apenas execução.

VOLUME	PILAR	CONTEÚDO
Vol. I	CULTURA	CULTURA E FILOSOFIA
Vol. II	ESTRATÉGIA	ESTRATÉGIA E ARQUITETURA
Vol. III	TÁTICA	TÁTICA: ORGANOGRAMA E CARGOS — Concluído ✓
Vol. IV	TÁTICA	TÁTICA: MÉTODOS — 17 métodos com profundidade operacional
Vol. V	OPERAÇÃO	OPERAÇÃO: POPs E EXECUÇÃO — Passo a passo sem filosofia
Vol. VI	OPERAÇÃO	OPERAÇÃO: INDICADORES E DASHBOARDS

Cargo define o que você faz.

Autoridade define até onde você vai.

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