

CRI™

Arquitetura

Os 4 pilares, o sistema nervoso, as camadas estratégicas e como a CRI™ se conecta ao negócio.

Arquitetura

Os 4 pilares, o sistema nervoso, as camadas estratégicas e como a CRI™ se conecta ao negócio. Este volume possui 29 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de: operacional) uma função biológica ex...

SEÇÃO 02

Apresentação: Do Porquê ao Como

O Volume I mostrou o porquê da CRI™ existir. O Volume II mostra o como — mas não apenas o como técnico. Antes ...

SEÇÃO 03

Os 4 Pilares da GLP Energy 360°

A GLP Energy 360° opera com uma arquitetura de pensamento que organiza todo o conhecimento em quatro pilares. ...

SEÇÃO 04

CRI™, M.R.R. X™ e o Sistema Nervoso Departamento e S

A distinção mais importante que você precisa compreender antes de qualquer outra:...

SEÇÃO 05

A Metáfora do Sistema Nervoso

Para compreender a arquitetura da CRI™ de forma profunda — e não apenas técnica — existe uma metáfora que orga...

SEÇÃO 06

As 4 Camadas Estratégicas da CRI™

A CRI™ opera em 4 camadas integradas. Cada camada alimenta a próxima. Nenhuma funciona isolada. A falha em uma...

SEÇÃO 07

As Teses Arquiteturais dos 12 Núcleos

Antes de conhecer cada Núcleo, você precisa entender por que eles existem. Por que são 12 e não 10 ou 15. Por ...

SEÇÃO 08

A recorrência de um cliente depende de 12 variáveis.

Cada Núcleo controla exatamente uma dessas variáveis. Perder o controle de qualquer uma delas é perder previsi...

SEÇÃO 09

As 12 Variáveis da Recorrência

A recorrência não é acidente. É resultado do controle simultâneo de 12 variáveis que determinam se um cliente ...

SEÇÃO 10

Por Que São Exatamente 12

Cada variável é independente das outras. Não é possível compensar o controle de V5 (próxima compra) com um exc...

SEÇÃO 11

Os 12 Núcleos do M.R.R. X™

Agora que você compreende as teses — por que cada Núcleo existe e qual variável ele controla — é hora de conhece...

SEÇÃO 12

Os Níveis de Operação da CRI™

A arquitetura da CRI™ se adapta ao porte da revenda. Existe uma estrutura para cada realidade operacional — do...

SEÇÃO 13

Os 17 Métodos Oficiais do Sistema CRI™

O M.R.R. X™ é operacionalizado por 17 métodos específicos. Cada método tem nome próprio, sigla, propósito defi...

SEÇÃO 14

Camada 1 — Inteligência de Dados

...

SEÇÃO 15

Camada 2 — Inteligência de Relacionamento

...

SEÇÃO 16

Camada 3 — Inteligência de Retenção e Reativação

...

SEÇÃO 17

Camada 4 — Inteligência Executiva

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 6 ⇌ 1. Qual método é acionado quando um cliente está no N2 de inatividade (91-...

SEÇÃO 18

O CIN™ : O Cérebro Executivo da Operação

O C.I.N.™ — Centro de Inteligência do Negócio — não é um método. Não é um núcleo. Não é um indicador. O CIN™ é...

SEÇÃO 19

O Que Alimenta o CIN™

O CIN™ recebe inteligência de todas as frentes da operação — não apenas da CRI™: FONTES DE INTELIGÊNCIA DO CIN...

SEÇÃO 20

O Que o CIN™ Devolve

O CIN™ não apenas consolida dados. Ele transforma dados em três tipos de saída estratégica:...

SEÇÃO 21

A Posição do CIN™ na Hierarquia

Esta é a hierarquia completa e correta do sistema — o CIN™ não está no meio. Está no topo, como consequência d...

SEÇÃO 22

O ISB™ — Índice de Saúde da Base

O ISB™ é o indicador mestre. Ele não tem uma fórmula simples — é uma composição ponderada de todos os outros i...

SEÇÃO 23

ISB™ — ÍNDICE DE SAÚDE DA BASE

Score composto ponderado | Meta: acima de 85 | Abaixo de 70 = atenção imediata...

SEÇÃO 24

Todos os Indicadores Mestres

A cadeia de dependência: Qualquer elo fraco nessa cadeia compromete o ISB™ — que é o que o CIN™ lê para tomar ...

SEÇÃO 25

A Sala de Guerra™ : A Consciência Diária do Sistema

Na metáfora do Sistema Nervoso, a Sala de Guerra™ é a consciência. É o momento em que o sistema processa o que...

SEÇÃO 26

O Fluxo Completo do Sistema CRI™

A arquitetura só faz sentido quando você enxerga o sistema funcionando como um todo. Este é o fluxo completo —...

SEÇÃO 27

O Fluxo Operacional Completo

O CIN™ não encerra o fluxo — ele o reinicia. As decisões geradas pelo CIN™ retroalimentam a Camada 1, tornando...

SEÇÃO 28

MAPA COMPLETO DO SISTEMA CRI™

INDICADORES MESTRES: ISB™ | IQC™ | TRR™ | IRE™ | RPC™ | TRI™ | IFT™ | IQE™ SALA DE GUERRA™ — A CONSCIÊNCIA DIÁ...

SEÇÃO 29

O Que Vem no Próximo Volume

Você acaba de completar o Volume II — Arquitetura. Agora você compreende não apenas o que existe no sistema, m...

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 II

Fundamentos

Seções 01 a 10 deste volume.

01 Apresentação

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM

Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de:

- Compreender a diferença entre CRI™ (departamento) e M.R.R. X™ (sistema operacional)
- Entender a metáfora do Sistema Nervoso e como cada parte da CRI™ desempenha uma função biológica
- Explicar as Teses Arquiteturais — por que os 12 Núcleos existem e por que são

exatamente 12

- Conhecer as 4 Camadas e os 12 Núcleos com objetivo, processo, SLA, KPI e consequência da falha
- Reconhecer o CIN™ como o cérebro executivo do sistema — não apenas mais um método
- Compreender os 4 Níveis de Operação e a estrutura adequada para a Pacheco Gás
- Visualizar o mapa completo da CRI™ em uma única página

02 Apresentação: Do Porquê ao Como

O Volume I mostrou o porquê da CRI™ existir. O Volume II mostra o como — mas não apenas o como técnico.

Antes de conhecer a estrutura, você precisa entender as teses que a justificam. Por que cada camada existe. Por que são 12 núcleos e não 10 ou 15. Por que o CIN™ ocupa o topo do sistema e não é apenas mais um método.

"Estrutura sem tese é organograma. Tese sem estrutura é filosofia. A CRI™ é os dois ao mesmo tempo." Quem entende as teses, defende o sistema. Quem entende apenas a estrutura, executa — mas não convence, não expande e não forma outros.

Nilson Cabral

Fundador e CEO — GLP Energy 360° GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade
Material confidencial — uso interno Pacheco Gás ANTES DE COMEÇAR

03 Os 4 Pilares da GLP Energy 360°

A GLP Energy 360° opera com uma arquitetura de pensamento que organiza todo o conhecimento em quatro pilares. Cada pilar tem uma pergunta central, um público principal e um tipo de conteúdo específico.

Antes de entrar na arquitetura da CRI™, você precisa entender onde este Volume se encaixa

- e para onde cada parte do sistema aponta.

CULTURA Vol. I	Por que existimos?	Filosofia, propósito, crenças, valores, mentalidade e certificação. O que todo colaborador precisa internalizar antes de executar qualquer processo.
ESTRATÉGIA Vol. II	O que construímos?	Arquitetura do sistema, teses, 12 Núcleos, 17 Métodos, indicadores mestres e inteligência executiva. O mapa completo do que existe e por que existe. ← VOCÊ ESTÁ AQUI
TÁTICA Vol. III–IV	Quem faz e como faz?	Organograma, cargos, competências e documentação completa de cada método. O que cada pessoa executa, com qual autoridade e com qual nível de profundidade.

CRI™ · VOLUME II

OPERAÇÃO Vol. V–VI	Como executar agora?	POPs passo a passo, dashboards e indicadores. Sem filosofia, sem tese. Somente execução precisa, padronizada e mensurável.
-----------------------	----------------------	--

Os 4 pilares se constroem em sequência. Não é possível operar bem sem cultura. Não é possível executar tática sem estratégia. Não é possível criar POPs sem entender os métodos.

A esteira existe para garantir que nenhum pilar seja pulado.

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

FUNDAMENTOS

04 CRI™, M.R.R. X™ e o Sistema Nervoso Departamento e Sistema

A distinção mais importante que você precisa compreender antes de qualquer outra:

CRI™ Central de Relacionamento e Inteligência	M.R.R. X™ Sistema Operacional de Relacionamento
— O departamento — a estrutura física — Onde as pessoas trabalham — O nome do setor — A	— O sistema — a lógica operacional — Como o trabalho é organizado — A metodologia — Os

CRI™ · VOLUME II

equipe, os cargos, as funções — O lugar onde o método é executado	núcleos, processos, SLAs e KPIs — O motor que gera resultado dentro da CRI™
A CRI™ é o corpo.	O M.R.R. X™ é o cérebro.

FUNDAMENTOS

05 A Metáfora do Sistema Nervoso

Para compreender a arquitetura da CRI™ de forma profunda — e não apenas técnica — existe uma metáfora que organiza cada parte do sistema em uma função biológica precisa.

CORPO	CRI™	O departamento. A estrutura. O lugar onde tudo acontece.
CÉREBRO	M.R.R. X™	O sistema operacional. A lógica. O que determina o que o corpo faz.

SISTEMA NERVOSO	DADOS	Cadastro, histórico, comportamento. Sem dados, o cérebro opera às cegas.
SENTIDOS	INDICADORES	ISB™, TRR™, IRE™, IQC™. O que o sistema percebe sobre sua própria saúde.

CONSCIÊNCIA	SALA DE GUERRA™	O momento diário em que o sistema processa o que percebeu e decide o que fazer.
TOMADA DE DECISÃO	CIN™ + DIRETORIA	Onde a inteligência acumulada se transforma em ação estratégica e direção.

Um sistema nervoso danificado paralisa o corpo — mesmo que o cérebro esteja intacto. Da mesma forma, dados ruins paralisam o M.R.R. X™ — mesmo que os processos estejam corretos. Cada parte depende das outras.

CRI™ · VOLUME II

FUNDAMENTOS

06 As 4 Camadas Estratégicas da CRI™

A CRI™ opera em 4 camadas integradas. Cada camada alimenta a próxima. Nenhuma funciona isolada. A falha em uma camada compromete todas as demais.

CAMADA 1	INTELIGÊNCIA DE DADOS Base de tudo. Cadastro, qualidade, comportamento e histórico do cliente. Sem dados confiáveis, nenhuma das outras camadas funciona com precisão. Métodos: Cadastro Inteligente™, NCC™, NPC™, IQC™, Banco Corporativo de Dados™ Se falha: Se falha: o sistema opera no escuro. Decisões são baseadas em opinião, não em dados.
CAMADA 2	INTELIGÊNCIA DE RELACIONAMENTO Conhecimento do cliente transformado em conexão estratégica. Pós-venda, ciclo de consumo, próxima compra, Verde Emocional™. Métodos: NEX™, IQE™, PCI™, JCC™, APC™, IFT™, RPR™ Se falha: Se falha: o cliente não se sente visto. A recorrência cai. A concorrência avança.
	INTELIGÊNCIA DE RETENÇÃO E REATIVAÇÃO Proteção ativa da carteira e recuperação de receita perdida. IRE™, cancelamentos, inativos, clientes feridos.

CRI™ · VOLUME II

FUNDAMENTOS

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 1

Em suas palavras, qual é a diferença entre CRI™ e M.R.R. X™?

2. Se os 'dados' são o sistema nervoso, o que acontece com a 'consciência' (Sala de Guerra™) quando os dados estão corrompidos?

3. Qual parte da metáfora representa a sua função principal na CRI™?

CAMADA 3	Métodos: IRE™, BIE™, R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™, CIA™, CVR™, CFR™, CPP™ Se falha: Se falha: a base sangra. Clientes saem em silêncio e receita futura desaparece.
----------	--

CAMADA 4	INTELIGÊNCIA EXECUTIVA Dados consolidados em decisão estratégica. Indicadores mestres, territórios, relatórios executivos e CIN™. Métodos: ISB™, IRE™, RPC™, MDC™, CIN™, Sala de Guerra™ Se falha: Se falha: a empresa cresce sem previsibilidade. Não sabe o que funciona, o que perder ou onde investir.
----------	--

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 2 1. Qual camada é a base de todo o sistema? Por quê?

2. O que acontece com a Camada 4 se a Camada 1 tem dados inconsistentes?

3. Em qual camada atua principalmente a Analista de Retenção? E a Analista de Cadastro?

07 As Teses Arquiteturais dos 12 Núcleos

Antes de conhecer cada Núcleo, você precisa entender por que eles existem. Por que são 12 e não 10 ou 15. Por que cada um é indispensável.

Esta é a tese central que justifica toda a arquitetura:

CRI™ · VOLUME II

FUNDAMENTOS

08 A recorrência de um cliente depende de 12 variáveis.

Cada Núcleo controla exatamente uma dessas variáveis.

Perder o controle de qualquer uma delas é perder previsibilidade.

CRI™ · VOLUME II

FUNDAMENTOS

09 As 12 Variáveis da Recorrência

A recorrência não é acidente. É resultado do controle simultâneo de 12 variáveis que determinam se um cliente vai voltar — e quando.

V	VARIÁVEL / PERGUNTA	SEM CONTROLE	COM CONTROLE
V1	O cliente existe na base com dados corretos? Camada 1	Opera no escuro. Ações chegam às pessoas erradas.	Cada ação chega ao cliente certo, no momento certo.
V2	Sabemos como esse cliente compra? Camada 1	Abordagem genérica. Perda de personalização.	Comunicação personalizada. Maior taxa de resposta.
V3	A primeira impressão foi positiva? Camada 2	Cliente vira comprador ocasional. Não indica.	Cliente se torna recorrente desde a primeira compra.
V4	Sabemos se o cliente ficou satisfeito?	Perda silenciosa. Não sabemos por quê vai embora.	Verde Emocional identificado. Risco tratado antes da perda.
V5	Sabemos quando o cliente vai precisar comprar? Camada 2	Concorrente chega primeiro. Venda perdida.	

			Contato preventivo. Cliente lembra de nós antes de precisar.
V6	O cliente está comprando na frequência esperada? Camada 2	Não há previsão. Faturamento imprevisível.	TRR™ controlada. Receita previsível.
V7	A entrega foi dentro do prazo e com qualidade? Camada 2	Risco de evasão emocional invisível.	IFT™ monitorado. Protocolo acionado antes da perda.
V8	Sabemos por que clientes estão cancelando? Camada 3	Erros se repetem. Carteira sangra de forma evitável.	BIE™ alimentado. Causas identificadas e corrigidas.
V9	Os clientes inativos podem ser recuperados? Camada 3	Receita perdida jamais retorna.	R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™. Receita recuperável ativada.
V10	Os clientes de maior valor estão protegidos? Camada 3	Perda desproporcional de receita recorrente.	CPP™ ativo. 20% dos clientes que geram 80% da receita, monitorados.

V1	Sabemos como estamos em	Concorrência avança sem	MDC™. Estratégia territorial
1	cada bairro? Camada 4	ser percebida.	de defesa e expansão.

V1	Os dados se transformam em	Gestão por opinião.	CIN™. Dados viram decisão.
2	decisão executiva? Camada 4	Cresce sem saber por quem.	Crescimento com inteligência.

10 Por Que São Exatamente 12

Cada variável é independente das outras. Não é possível compensar o controle de V5 (próxima compra) com um excelente controle de V3 (primeira impressão). São dimensões distintas da recorrência.

Se V4 falha (sem pós-venda), V6 falha silenciosamente (o cliente some e a recorrência cai sem aviso).

Se V12 falha (sem inteligência executiva), todas as outras variáveis continuam operando — mas ninguém sabe quais estão falhando.

O sistema só é robusto quando todas as 12 variáveis estão sob controle simultâneo.

Isso também explica por que a disciplina é inegociável. Uma equipe que executa 11 núcleos com excelência e negligência 1 tem um ponto cego — e pontos cegos custam receita.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 3 1. Escolha 3 variáveis e explique como a falha de uma afeta as outras duas.

2. Por que não é possível ter recorrência previsível com apenas 8 ou 9 variáveis sob controle?

3. Qual das 12 variáveis você considera mais crítica para a sua unidade hoje? Justifique.

VOLUME II

Desenvolvimento

Seções 11 a 20 deste volume.

11 Os 12 Núcleos do M.R.R. X™

Agora que você compreende as teses — por que cada Núcleo existe e qual variável ele controla — é hora de conhecer a estrutura operacional de cada um.

Cada Núcleo é uma unidade completa: objetivo, processo, responsável, SLA, KPI, ferramenta e consequência da falha.

01 V1 — Camada 1	NÚCLEO 01 — CADASTRO INTELIGENTE™ Transformar cadastro em inteligência comercial.
Por que é crítico: A maioria das revendas perde clientes por telefone errado, bairro errado ou histórico inexistente. Sem cadastro confiável, não existe relacionamento. Processo: 1. Validar todos os novos cadastros no mesmo dia 2. Corrigir telefones e eliminar duplicidades 3. Classificar perfil do cliente (NPC™) 4. Atualizar última compra e próxima compra prevista 5. Registrar forma de pagamento e horário habitual SLA: 100% dos novos clientes cadastrados no mesmo dia. KPI: IQC™ — Índice de Qualidade Cadastral — Meta: Meta: 95% Ferramenta: Checklist de Cadastro Inteligente™ + Banco Corporativo de Dados™ Quando falha: Cliente some. WhatsApp não funciona. Próxima compra fica errada. Reativação falha.	
02 V2 — Camada 1	NÚCLEO 02 — PERFIL E COMPORTAMENTO (NCC™) Entender como cada cliente compra.
Por que é crítico: Nem todo cliente compra pelo mesmo motivo. Tratar todos iguais é perder os melhores. Processo: 6. Registrar horário habitual de compra 7. Registrar forma de pagamento 8. Mapear frequência e padrão de resposta	

■ Meta: Meta: 90%

Ferramenta: Ficha NCC™ Quando falha: A empresa trata todos os clientes de forma idêntica. Perde os mais valiosos por falta de personalização.

03 V3 — Camada 2	NÚCLEO 03 — PRIMEIRA COMPRA (FIA™) Transformar o primeiro pedido em relacionamento.
Por que é crítico: A primeira compra é o momento de teste. A janela de impressão dura menos de 24 horas. Processo: 11.Atendimento recebe e processa com agilidade 12.Logística executa entrega no prazo 13.CRI™ acompanha e monitora a experiência 14.Pós-venda obrigatório em até 24h 15.Registrar classificação: Verde, Amarelo ou Vermelho SLA: 100% dos primeiros pedidos com pós-venda em até 24h. KPI: TPP™ — Taxa de Pós-venda da Primeira Compra — Meta: Meta: 100% Ferramenta: Checklist Primeira Compra + Roteiro Pós-venda Quando falha: Cliente vira comprador ocasional. Não se sente especial. Não indica.	
04 V4 — Camada 2	NÚCLEO 04 — PÓS- VENDA E EXPERIÊNCIA (NEX™) Medir a experiência real do cliente após cada entrega.
Por que é crítico: Cliente satisfeito recompra. Cliente frustrado desaparece — sem reclamar. O pós-venda é a única janela para identificar o Verde Emocional antes da perda. Processo: 16.Cliente Verde: pós-venda simples de confirmação 17.Cliente Amarelo: pós-venda consultivo com escuta ativa 18.Cliente Vermelho: contato obrigatório com protocolo de retenção 19.Registrar estado emocional e operacional na F.A.R.™ 20.Acionar protocolo de retenção para vermelhos em até 24h SLA: Pós-venda em até 24h após qualquer entrega amarela ou vermelha. KPI: IQE™ — Índice de Qualidade da Experiência — Meta: Meta: 90+ Ferramenta: Roteiro NEX™ +	

F.A.R.™ Quando falha: Perda silenciosa. Cliente emocionalmente vermelho migra sem aviso.

05 V5 — Camada 2

NÚCLEO 05 —
PRÓXIMA COMPRA
(PCI™ / JCC™)
Antecipar a
necessidade do
cliente antes que o
concorrente apareça.

Por que é crítico: Quem chega primeiro vende. O concorrente que aborda o cliente na Janela Crítica de Compra vende antes de você. Processo: 21.Extrair relatório PCI™ diariamente 22.Separar clientes por janela de previsão (J.C.C.™) 23.Executar contato preventivo humanizado 3 a 7 dias antes 24.Registrar resultado de cada contato na F.A.R.™ 25.Monitorar clientes que não responderam SLA: 100% dos clientes previstos no PCI™ trabalhados diariamente. KPI: TPCP™ — Taxa de Clientes da Próxima Compra Trabalhados — Meta: Meta: 95% Ferramenta: Relatório PCI™ + Roteiro J.C.C.™ Quando falha: O concorrente chega primeiro. O cliente compra de outro — sem reclamar, sem avisar.

06 V6 — Camada 2

NÚCLEO 06 —
RECORRÊNCIA E
RECOMPRA Controlar
e proteger o ciclo de
repetição de compra.

Por que é crítico: A recorrência é o que financia a empresa. Sem monitoramento de frequência, a empresa não sabe o que está perdendo. Processo: 26.Monitorar frequência individual de cada cliente diariamente 27.Identificar desvios de padrão 28.Acionar alerta de risco de evasão para clientes em desvio 29.Atualizar TRR™ semanalmente 30.Reportar na Sala de Guerra™ todos os dias SLA: Atualização diária. Alertas de desvio em até 48h. KPI: TRR™ — Taxa de Recompra e Recorrência — Meta: Meta: acima de 80% Ferramenta: Dashboard de Recorrência + Relatório IRE™ Quando falha: A empresa cresce sem previsibilidade. Não sabe quantos clientes estão em risco.

07 V7 — Camada 2

NÚCLEO 07 — FAIXA DE TEMPO E
LOGÍSTICA (IFT™) Transformar a
logística em ferramenta de retenção.

Por que é crítico: Entrega lenta não é apenas um problema operacional — é um risco relacional. Um cliente vermelho duas vezes seguidas tem alta probabilidade de migrar. Processo:

Cruzar entregas vermelhas com histórico do cliente 34. Acionar pós-venda obrigatório para todo vermelho 35. Reportar padrões de vermelho recorrente para logística SLA: 80%+ das entregas no Verde. Vermelho com pós-venda em até 24h. KPI: IFT™ — Índice de Faixa de Tempo — Meta: Meta: 80% Verde Ferramenta: Dashboard Faixa de Tempo™ + Protocolo Vermelho™ Quando falha: Clientes migram silenciosamente. Bairros com padrão vermelho apresentam queda de recorrência em 30 a 60 dias.

08 V8 — Camada 3

NÚCLEO 08 —
CANCELAMENTOS E
EVASÃO (BIE™)
Transformar cada
cancelamento em
inteligência que previne
futuras perdas.

Por que é crítico: Todo cancelamento carrega informação estratégica. A empresa que ignora cancelamentos repete os mesmos erros indefinidamente. Processo: 36.Registrar 100% dos cancelamentos com motivo 37.Classificar: preço, atendimento, entrega, concorrência, mudança 38.Investigar cancelamentos relevantes em até 24h 39.Alimentar o BIE™ com padrões identificados 40.Gerar relatório mensal de causa-raiz para a gestão SLA: 100% dos cancelamentos classificados no mesmo dia. KPI: TCC™ — Taxa de Cancelamentos Classificados — Meta: Meta: 100% Ferramenta: BIE™ — Banco de Inteligência de Evasão Quando falha: Os mesmos erros se repetem. A empresa perde por razões evitáveis que nunca foram investigadas.

09 V9 — Camada 3

NÚCLEO 09 — CLIENTES
INATIVOS (R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™)
Recuperar clientes afastados e
transformar receita perdida em
receita recorrente.

Por que é crítico: 8.048 clientes inativos identificados na Pacheco Gás. Cada um representa receita futura recuperável. Processo: 41.Classificar inativos: N1 (30-90 dias), N2 (91-180), N3 (181-365), N4 (365+) 42.Priorizar por score de recuperação

e LTV histórico 43.Executar abordagem humanizada — nunca com promoção no primeiro contato 44.Registrar resposta e motivo de afastamento

10 V10 — Camada 3

NÚCLEO 10 —
CLIENTES
PREMIUM
(CPP™)
Proteger os
clientes de maior
valor.

Por que é crítico: 20% dos clientes geram grande parte da receita recorrente. Perder um CPP é perder um multiplicador de receita. Processo: 46.Identificar e classificar clientes CPP por LTV e frequência 47.Criar plano de relacionamento individual para cada CPP 48.Monitorar frequência com atenção especial 49.Executar ações de reconhecimento (aniversário, agradecimento, benefício) 50.Garantir atendimento prioritário em caso de problema SLA: 100% dos CPPs monitorados com plano de retenção ativo. KPI: TCPV™ — Taxa de Retenção de Clientes Premium — Meta: Meta: 95% Ferramenta: Carteira Premium™ + Plano CPP™ Quando falha: Perde-se receita de altíssimo valor. O impacto no ISB™ é imediato e desproporcional.

11 V11 — Camada 4

NÚCLEO 11 —
INTELIGÊNCIA
TERRITORIAL (MDC™)
Transformar bairros em
oportunidades
estratégicas.

Por que é crítico: A concorrência opera bairro a bairro. Quem não monitora o território entrega espaço sem perceber. Processo: 51.Mapear clientes ativos, inativos, vermelhos e cancelamentos por bairro 52.Calcular densidade e taxa de domínio por território 53.Identificar bairros em retração

e com oportunidade 54.Gerar mapa de calor territorial semanal 55.Propor estratégia de defesa ou expansão SLA: Atualização semanal. Relatório executivo mensal. KPI: IDT™ — Índice de Domínio Territorial — Meta: Meta: crescimento mensal Ferramenta: Mapa de Domínio Comercial™ + MDC™ Quando falha: A concorrência avança bairro a bairro sem ser percebida.

12 V12 — Camada 4

NÚCLEO 12 —
INDICADORES E
DECISÃO EXECUTIVA
Transformar dados em
decisão estratégica para
a diretoria.

Por que é crítico: Empresas que operam por opinião perdem para empresas que operam por inteligência. O Núcleo 12 fecha o ciclo. Processo: 56.Consolidar ISB™, IRE™, TRR™, RPC™, IQC™ e IFT™ semanalmente 57.Gerar relatório executivo para Coordenador e Diretoria 58.Conduzir a Sala de Guerra™ com base nos indicadores 59.Identificar gargalos sistêmicos e propor ações corretivas 60.Alimentar o CIN™ SLA: Relatório semanal até sexta-feira. Dashboard atualizado diariamente. KPI: ISB™ — Índice de Saúde da Base — Meta: Meta: acima de 85 Ferramenta: Dashboard Executivo CRI™ + CIN™ + Sala de Guerra™ Quando falha: A empresa cresce cega. Gestão por intuição.

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 4

1. Qual Núcleo é ativado quando um cliente está há 45 dias sem comprar e sua frequência era de 30 dias?
2. Se o IQC™ está em 78%, quais Núcleos são diretamente afetados?
3. Por que o Núcleo 12 só funciona bem se todos os outros estiverem operando com disciplina?

12 Os Níveis de Operação da CRI™

A arquitetura da CRI™ se adapta ao porte da revenda. Existe uma estrutura para cada realidade operacional — do Nível 1 ao Nível 4.

Importante: o critério de classificação não é apenas volume de P13. Operações com alto volume de ponto de consumo (comércio, restaurantes, indústria) e baixo volume residencial têm dinâmica de relacionamento diferente — menor frequência, maior ticket, menor risco de evasão silenciosa. Por isso os três critérios devem ser avaliados em conjunto:

CRITÉRIO 1	CRITÉRIO 2	CRITÉRIO 3
Volume de P13/mês	Clientes ativos na base	Pedidos médios por dia
Mede volume de gás entregue	Mede a carteira que precisa ser gerenciada	Mede a pressão operacional diária do relacionamento
NÍVEL 1 Estrutura mínima	Revendas Pequenas P13: até 1.500/mês Clientes ativos: até 600 Pedidos/dia: até 50 — Gestor (acumula função de coordenador CRI™) — 1 Analista CRI™ (acumula recorrência, retenção e reativação) — Foco: Núcleos 1, 3, 4, 5 e 9 — Indicadores essenciais: IQC™, TRR™, TRI™	
NÍVEL 2 Estrutura básica	Revendas Médias P13: 1.500 a 5.000/mês Clientes ativos: 600 a 2.000 Pedidos/dia: 50 a 160 — Coordenador CRI™ — Analista de Relacionamento (recorrência + pós-venda) — Analista de Reativação — Foco: Núcleos 1 a 9 — Indicadores: IQC™, TRR™, TRI™, IQE™, IFT™	
NÍVEL 3 Estrutura	Revendas Grandes P13: 5.000 a 15.000/mês Clientes ativos: 2.000 a 6.000 Pedidos/dia: 160 a 480	

CRI™ · VOLUME II

DESENVOLVIMENTO

13 Os 17 Métodos Oficiais do Sistema CRI™

O M.R.R. X™ é operacionalizado por 17 métodos específicos. Cada método tem nome próprio, sigla, propósito definido e está alocado em uma das 4 camadas.

CRI™ · VOLUME II

completa	— Coordenador CRI™ — Analista de Recorrência — Analista de Retenção — Analista de Reativação — Analista de Banco de Dados — Todos os 12 Núcleos ativos
NÍVEL 4 Estrutura avançada	Operações Multiunidades — Pacheco Gás P13: 15.000+/mês Clientes ativos: 6.000+ por unidade Pedidos/dia: 480+ por unidade — Diretor CRI™ (estratégia, metas, expansão, dashboards) — Coordenador Regional (execução, equipe, qualidade) — Analistas por unidade (recorrência, retenção, reativação, dados) — BI Comercial (inteligência territorial e executiva) — Todos os 12 Núcleos × número de unidades — Sala de Guerra™ regional + dashboard nacional

Estrutura Atual — Pacheco Gás Açailândia

- 1 Coordenador CRI™
- 1 Analista de Recorrência
- 1 Analista de Retenção
- 1 Analista de Reativação
- 1 Analista de Dados e Cadastro

Total: 5 pessoas por unidade ➡ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 5 1. Em qual nível a Pacheco Gás se enquadra atualmente?

2. Qual é a diferença de responsabilidade entre o Coordenador CRI™ e o Diretor CRI™?
3. Se uma nova unidade fosse aberta com 800 P13/mês, qual seria a estrutura mínima recomendada?

Os Volumes IV e V aprofundam a execução de cada um. Aqui você aprende o que cada método é e para que serve.

DESENVOLVIMENTO

14 Camada 1 — Inteligência de Dados

NPC™ Dados	Núcleo de Perfil do Cliente Registra e classifica o perfil comportamental do cliente: frequência, horário, forma de pagamento e sensibilidade a variáveis.	IQC™ Dados	Índice de Qualidade Cadastral KPI que mede a proporção de cadastros válidos e completos na base. Meta: 95%.
NCC™ Dados	Núcleo de Comportamento do Cliente Mapeia como cada cliente compra — não apenas quando. Permite personalização de abordagem.	BCD™ Dados	Banco Corporativo de Dados Repositório único e centralizado de toda a informação de clientes. Patrimônio protegido da empresa.

CRI™ · VOLUME II

DESENVOLVIMENTO

15 Camada 2 — Inteligência de Relacionamento

FIA™ Relacionamento	Fluxo Inteligente de Atendimento Estrutura o ciclo da primeira compra — do atendimento ao pós-venda.	APC™ Relacionamento	Antecipação da Próxima Compra Protocolo de contato preventivo 3 a 7 dias antes da Janela Crítica — humanizado, sem promoção.
NEX™ Relacionamento	Núcleo de Experiência do Cliente Protocolo de pós-venda em 3 vias: Verde (simples), Amarelo (consultivo), Vermelho (retenção obrigatória).	RPR™ Relacionamento	Régua Preventiva de Relacionamento Sequência estruturada de contatos ao longo do ciclo: pós-venda, lembrete, aniversário, próxima compra.
PCI™ Relacionamento	Previsão de Consumo Inteligente Sistema que calcula a próxima compra com base em histórico, gerando lista diária de ação.	IFT™ Relacionamento	Índice de Faixa de Tempo Classificação logística Verde/Amarelo/Vermelho que determina o protocolo de pós-venda e nível de risco emocional.
JCC™ Relacionamento	Janela Crítica de Compra Período de maior vulnerabilidade do cliente ao concorrente. Identificado quando está 90-100% do ciclo sem comprar.		

CRI™ · VOLUME II

DESENVOLVIMENTO

16 Camada 3 — Inteligência de Retenção e Reativação

IRE™ Retenção	Índice de Risco de Evasão Score que mede a probabilidade de um cliente migrar, com base em frequência, desvio, histórico e T.A.R.™.	BIE™ Retenção	Banco de Inteligência de Evasão Repositório de todos os cancelamentos classificados por motivo.
------------------	---	------------------	---

CVR™ Retenção	Controle de Clientes Vermelhos Protocolo de acompanhamento de clientes que receberam entrega vermelha ou insatisfação emocional.
------------------	--

RECONNECTA X™ Reativação	R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ Método completo de recuperação de inativos em 9 etapas.
-----------------------------	---

CIA™ Reativação	Classificação de Inativos e Abandono Sistema de segmentação de inativos em 4 níveis (N1 a N4) com prioridade específica.
--------------------	--

CPP™ Retenção	Carteira de Clientes Premium Identificação e gestão diferenciada dos clientes de maior valor.
------------------	---

CRI™ · VOLUME II

DESENVOLVIMENTO

17 Camada 4 — Inteligência Executiva

ISB™ Executiva	Índice de Saúde da Base Indicador mestre que consolida a saúde geral da carteira. Meta: acima de 85.
-------------------	---

MDC™ Executiva	Mapa de Domínio Comercial Análise territorial por bairro — gerando estratégia de defesa e expansão.
-------------------	---

CRI™ · VOLUME II

DESENVOLVIMENTO

PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 6

- ⇒ 1. Qual método é acionado quando um cliente está no N2 de inatividade (91-180 dias)? Qual é a diferença entre PCI™ e JCC™?
- 3. Por que o ISB™ é chamado de indicador mestre?

18 O CIN™ : O Cérebro Executivo da Operação

O C.I.N.™ — Centro de Inteligência do Negócio — não é um método. Não é um núcleo. Não é um indicador.

O CIN™ é o ponto de convergência de toda a inteligência gerada pelo sistema. É onde os dados deixam de ser operacionais e se tornam estratégicos.

"Se o M.R.R. X™ é o cérebro que processa o dia a dia, o CIN™ é a consciência executiva que decide o futuro."

CRI™ · VOLUME II

DESENVOLVIMENTO

19 O Que Alimenta o CIN™

O CIN™ recebe inteligência de todas as frentes da operação — não apenas da CRI™:

FONTES DE INTELIGÊNCIA DO CIN™

Marketing + Atendimento + Logística + Vendas + CRI™

Marketing	Campanhas, canais de aquisição, custo por cliente, origem de novos cadastros.
Atendimento	Volume de pedidos, tempo de resposta, reclamações, satisfação imediata.
Logística	IFT™, entregas vermelhas por bairro, turnos críticos, tempo médio real.

Vendas	Ticket médio, produtos mais vendidos, sazonalidade, perfil de compra.
CRI™	ISB™, TRR™, IRE™, RPC™, IQC™, TRI™, MDC™ — toda a inteligência de relacionamento.

20 O Que o CIN™ Devolve

O CIN™ não apenas consolida dados. Ele transforma dados em três tipos de saída estratégica:

ALERTAS	RECOMENDAÇÕES	DECISÕES
Situações que exigem ação imediata. Ex: ISB™	O que deve ser priorizado para melhorar resultado. Ex: Bairro X com	Ações estratégicas para diretoria executar. Ex:

ALERTAS	RECOMENDAÇÕES	DECISÕES
caiu 8 pontos em 2 semanas — investigar Núcleo 6.	queda de 30% — alocar analista de reativação.	Expansão para bairro Y com 200 inativos e sem concorrente.

VOLUME II

Aplicação e encerramento

Seções 21 a 29 deste volume.

21 A Posição do CIN™ na Hierarquia

Esta é a hierarquia completa e correta do sistema — o CIN™ não está no meio. Está no topo, como consequência de tudo:

- O departamento — onde tudo acontece
- O sistema operacional — como acontece

4 CAMADAS

- A organização estratégica do sistema
- ↓ 12 NÚCLEOS — As 12 variáveis da recorrência controladas ↓ 17 MÉTODOS — A execução de cada núcleo ↓ INDICADORES — O que o sistema percebe sobre si mesmo ↓ SALA DE GUERRA™ — A consciência diária do sistema ↓ CIN™ — O cérebro executivo —

onde tudo converge em decisão O CIN™ só existe porque todos os outros elementos existem antes dele. Ele é a síntese. A consequência. O produto final de um sistema bem executado.

⇒ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 7 1. Por que o CIN™ é diferente de todos os outros 17 métodos do sistema?

3. Quais frentes além da CRI™ alimentam o CIN™? Por que isso é importante?

Os Indicadores Mestres da CRI™

Os indicadores transformam operação em inteligência. São os 'sentidos' do sistema — o que permite à Sala de Guerra™ e ao CIN™ perceber a saúde da operação em tempo real.

22 O ISB™ — Índice de Saúde da Base

O ISB™ é o indicador mestre. Ele não tem uma fórmula simples — é uma composição ponderada de todos os outros indicadores. Veja como ele é construído:

IQC™	TRR™	IRE™	TRI™	IFT™	IQE™
Qualidade Cadastral	Recorrência	Risco Evasão	Reativação	Faixa de Tempo	Experiência

23 ISB™ — ÍNDICE DE SAÚDE DA BASE

Score composto ponderado | Meta: acima de 85 | Abaixo de 70 = atenção imediata

85 a 100	70 a 84	Abaixo de 70
BASE SAUDÁVEL — sistema operando com qualidade		CRÍTICO — ação imediata. Investigar todos os 12 Núcleos

85 a 100	70 a 84	Abaixo de 70
	ATENÇÃO — identificar qual indicador está puxando para baixo	

24 Todos os Indicadores Mestres

INDICADOR	SIGLA	FÓRMULA	META E INTERPRETAÇÃO
Índice de Saúde da Base	ISB™	Composição ponderada: IQC + TRR + IRE + TRI + IFT + IQE	Acima de 85 = saudável. Abaixo de 70 = atenção imediata.
Índice de Qualidade Cadastral	IQC™	Cadastros Verdes ÷ Total × 100	Meta: 95%. Abaixo de 80% compromete todo o sistema.

Taxa de Recompra e Recorrência	TRR™	Clientes que compraram 2x+ ÷ Total ativos × 100	Meta: acima de 80%.
Índice de Risco de Evasão	IRE™	Score de desvio de frequência + histórico vermelho + T.A.R.™	Redução contínua. Identifica clientes antes da perda.
Receita Protegida pela CRI™	RPC™	Clientes retidos × ticket médio × frequência	Valor financeiro direto do trabalho da equipe.

Taxa de Reativação de Inativos	TRI™	Inativos reativados ÷ Total abordados × 100	Meta: 10% a 20% ao mês.
Índice de Faixa de Tempo	IFT™	Entregas Verdes ÷ Total × 100	Meta: 80% Verde.
Índice de Qualidade da Experiência	IQE™	Score de pós-vendas positivos ÷ Total × 100	Meta: 90+.

A cadeia de dependência:



Qualquer elo fraco nessa cadeia compromete o ISB™ — que é o que o CIN™ lê para tomar decisões. Daí a importância da disciplina em todos os Núcleos.

25 A Sala de Guerra™ : A Consciência Diária do Sistema

Na metáfora do Sistema Nervoso, a Sala de Guerra™ é a consciência. É o momento em que o sistema processa o que percebeu (indicadores) e decide o que fazer (ações).

Não é uma reunião. É um protocolo de inteligência operacional com duração máxima de 30 minutos. Não é opcional.

TEMPO	BLOCO	CONTEÚDO
5 min	Abertura	Indicadores do dia anterior: ISB™, TRR™, IFT™, número de pós-vendas realizados, clientes na janela crítica.
10 min		

TEMPO	BLOCO	CONTEÚDO
	Prioridades do Dia	Lista de clientes a serem trabalhados: próxima compra, reativação, vermelho pendente.
5 min	Alertas	Clientes em desvio de frequência, cancelamentos, bairros em queda. Ações imediatas definidas.
5 min	Resultados	Reativações concluídas, clientes retidos, pós-vendas com Verde Emocional confirmado.
5 min	Fechamento	

26 O Fluxo Completo do Sistema CRI™

A arquitetura só faz sentido quando você enxerga o sistema funcionando como um todo. Este é o fluxo completo — da entrada do cliente ao CIN™.

Importante: o fluxo não é exclusivo da CRI™. Quatro frentes da operação alimentam o sistema simultaneamente — e cada uma delas entrega inteligência para o CIN™ em paralelo.

As 4 Frentes que Alimentam o Sistema

	ATENDIMENTO Pedidos, reclamações, tempo de	LOGÍSTICA Entregas, IFT™,	COMERCIAL Ticket médio, mix de
--	--	---------------------------	--------------------------------

27 O Fluxo Operacional Completo

MARKETING	Campanha gera novo cliente. Canal registrado (WhatsApp, indicação, redes, entregador). CAC calculado.	Captação	CRI™ + Marketing
-----------	---	----------	------------------

ENTRADA

TEMPO	BLOCO	CONTEÚDO
		Meta do dia definida. Responsáveis confirmados. Dados para o CIN™ atualizados.

Por Que a Sala de Guerra™ É Inegociável Toda equipe que abandona a Sala de Guerra™ volta ao modo reativo em menos de 2 semanas.

Os problemas acumulam. Os clientes em risco não são abordados. O faturamento cai.

Sem a Sala de Guerra™, o sistema perde consciência — e uma operação sem consciência não é inteligente, é apenas ocupada.

MARKETING Aquisição de clientes, canais, campanhas, CAC	resposta, experiência imediata	bairros críticos, tempo real	produtos, sazonalidade, promoções
Todas as 4 frentes entregam dados ao CIN™ — que consolida, cruza e gera decisão estratégica			

Cliente cadastrado no mesmo dia. Origem, perfil e expectativa registrados.	Camada 1 — V1	NPC™ / NCC™ / BCD™
--	---------------	--------------------

ATENDIMENT O	Pedido recebido, processado e encaminhado para logística. SLA de resposta monitorado.	Atendimento	FIA™
--------------	---	-------------	------

LOGÍSTICA	Entrega executada. IFT™ registrado: Verde, Amarelo ou Vermelho.	Camada 2 — V7	IFT™
PÓS-VENDA	CRI™ avalia os 3 Verdes. Estado emocional registrado na F.A.R.™.	Camada 2 — V4	NEX™ / IQE™
PRÓXIMA COMPRA	PCI™ gera lista diária. JCC™ identifica janela crítica. Contato preventivo humanizado.	Camada 2 — V5	PCI™ / JCC™ / APC™
RECORRÊNCIA	TRR™ monitorada. Desvios identificados e alertados. RPR™ ativa.	Camada 2 — V6	TRR™ / RPR™
RETENÇÃO	IRE™ identifica risco. CVR™ ativa protocolo. BIE™ registra causas de cancelamento.	Camada 3 — V8	IRE™ / CVR™ / BIE™
INATIVIDADE	CIA™ classifica N1-N4. R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ executa recuperação humanizada.	Camada 3 — V9	CIA™ / RECONECTA X™

CRI™ · VOLUME II

28 MAPA COMPLETO DO SISTEMA CRI™

CRI™ Central de Relacionamento e Inteligência O CORPO		M.R.R. X™ Sistema Operacional de Relacionamento O CÉREBRO	
CAMADA 1 Dados V1–V2	CAMADA 2 Relacionamento V3–V7	CAMADA 3 Retenção V8–V10	CAMADA 4 Executiva V11–V12
N1 Cadastro	N2 Perfil	N3 1ª Compra	N4 Pós-venda
N5 Próxima Compra	N6 Recorrência	N7 Faixa de Tempo	N8 Cancelamentos
N9 Inativos	N10 Premium	N11 Territorial	N12 Decisão

COMERCIAL	Ticket médio, produtos, sazonalidade e oportunidades de upsell monitorados.	Camada 4 — V11	MDC™ + Comercial
SALA DE GUERRA	CRI™ + Atendimento + Logística: indicadores → prioridades → ações → resultados.	Consciência diária	Coordenador CRI™
CIN™	Marketing + Atendimento + Logística + Comercial + CRI™ convergem. Alertas, recomendações e decisões executivas geradas.	Camada 4 — V12	CIN™ + Diretoria

O CIN™ não encerra o fluxo — ele o reinicia. As decisões geradas pelo CIN™ retroalimentam a Camada 1, tornando o sistema progressivamente mais preciso, mais inteligente e mais previsível.

O Mapa Completo da CRI™

Esta é a primeira vez que todo o sistema aparece em uma única página. Use este mapa como referência permanente — em treinamentos, apresentações e na Sala de Guerra™.

APLICAÇÃO E ENCERRAMENTO

NPC™ NCC™	FIA™ NEX™ PCI™ JCC™	IRE™ BIE™ CVR™ CIA™	ISB™
IQC™ BCD™	APC™ RPR™ IFT™	RECONECTA X™ CPP™	MDC™

INDICADORES MESTRES: ISB™ | IQC™ | TRR™ | IRE™ | RPC™ | TRI™ | IFT™ | IQE™
SALA DE GUERRA™ — A CONSCIÊNCIA DIÁRIA DO SISTEMA — 30 min / dia

CIN™ — CENTRO DE INTELIGÊNCIA DO NEGÓCIO

Marketing + Atendimento + Logística + Vendas + CRI™ → Alertas | Recomendações | Decisões GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Material confidencial — uso interno Pacheco Gás Este mapa é o seu guia de referência. Cada vez que uma decisão operacional precisar ser tomada, localize-a neste mapa — em qual camada está, qual núcleo rege, qual método executa, qual indicador mede.

➡ PERGUNTAS DE FIXAÇÃO — CAPÍTULO 10

Localize no mapa: um cliente há 35 dias sem comprar (frequência habitual: 28 dias).

Em qual camada, núcleo e método ele se encontra?

29 O Que Vem no Próximo Volume

Você acaba de completar o Volume II — Arquitetura.

Agora você compreende não apenas o que existe no sistema, mas por que existe. As teses arquiteturais, as 12 variáveis da recorrência, a metáfora do Sistema Nervoso, o papel do CIN™ e o mapa completo de ponta a ponta.

O Volume III — Tática: Organograma e Cargos vai mostrar quem executa esta arquitetura: as funções oficiais, as responsabilidades por cargo, as competências exigidas e a trilha de desenvolvimento de cada membro da equipe.

VOLUME	PILAR	CONTEÚDO
Vol. I	CULTURA	CULTURA E FILOSOFIA — Propósito, princípios, mentalidade e certificação
Vol. II	ESTRATÉGIA	ESTRATÉGIA E ARQUITETURA — Sistema, teses, núcleos, métodos e inteligência

2. O que o mapa mostra que não estava claro apenas pela leitura dos capítulos anteriores?

3. Por que o CIN™ aparece no final do mapa e não no meio?

VOLUME	PILAR	CONTEÚDO
Vol. III	TÁTICA	TÁTICA: ORGANOGRAMA E CARGOS — Funções, responsabilidades e competências
Vol. IV	TÁTICA	TÁTICA: MÉTODOS — Documentação completa dos 17 métodos oficiais
Vol. V	OPERAÇÃO	OPERAÇÃO: POPs E EXECUÇÃO — Passo a passo, sem filosofia, só execução
Vol. VI	OPERAÇÃO	OPERAÇÃO: INDICADORES E DASHBOARDS — Como calcular, interpretar e agir

Quem entende a arquitetura não espera ordens.

Quem entende as teses, defende o sistema.

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