



CRI™ · VOLUME IX · CENTRAL DE RELACIONAMENTO E INTELIGÊNCIA

# CRI™

## Dashboard Executivo

---

Calendário oficial de relatórios, preenchimento campo a campo e os índices da CRI™.

GESTÃO · LIDERANÇA · PROSPERIDADE

Documento oficial do método CRI™

Edição Executiva · GLP 360°

# CRI

# Dashboard Executivo

Calendário oficial de relatórios, preenchimento campo a campo e os índices da CRI™. Este volume possui 3 seções.

## SEÇÃO 01

### Apresentação

SOBRE ESTE VOLUME O executivo não precisa acessar o processo. Precisa de relatórios. Este volume define os 3 n...

## SEÇÃO 03

### Como Preencher os Relatórios — Campo a Campo

Este capítulo ensina de onde vem cada número. O relatório é tão bom quanto a fonte dos dados. O KPI principal ...

## SEÇÃO 02

### Calendário Oficial de Relatórios CRI™

Todos os relatórios têm data, responsável, destinatário e hora de entrega definidos. Atraso em relatório é atr...

## 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 360º.

VOLUME IX

# Conteúdo do volume

---

Seções 01 a 03 deste volume.

# 01 Apresentação

## SOBRE ESTE VOLUME

O executivo não precisa acessar o processo. Precisa de relatórios.

Este volume define os 3 níveis de dashboard da CRI™ — com modelos preenchidos, campos obrigatórios, frequência e quem leva para quem.

Nível 1 — Relatório Operacional (Coordenador/Diretor CRI™) — Diário + Decenal | Nível 2 — Relatório Executivo (Diretoria) — Diário | Nível 3 — Relatório Analítico (CIN™) — Mensal

## NÍVEL 1 — RELATÓRIO OPERACIONAL

Coordenador e Diretor CRI™ | Diário (Sala de Guerra™) + Decenal (dias 11, 21 e 1) O Relatório Operacional é a base diária da Sala de Guerra™. Ele também serve como relatório decenal nos dias 11, 21 e 1 de cada mês — com visão acumulada do período.

### 1-A — Relatório Diário (Sala de Guerra™)

Preenchido todo dia antes das 07h30. Apresentado pelo Coordenador na abertura da Sala de Guerra™. Tempo de leitura: 5 minutos.

RELATÓRIO DIÁRIO CRI™ — [DATA] — [UNIDADE]

————— P13 ontem: [X] botijões | Meta do mês: [X] |

Realizado até hoje: [X] ([X]%) P13 Consumidor Final: [X] | Pontos de Consumo: [X] | Portaria: [X] | Atacado: [X] Top entregador do dia: [Nome] — [X] P13 IFT™ (Faixa de Tempo) Verde: [X]% | Amarelo: [X]% | Vermelho: [X]% (meta Verde ≥80%) Alerta: [X] entregas Vermelhas ontem — pós-venda obrigatório: [pendente/concluído] RETENÇÃO E RISCO Clientes com IRE™ > 65 hoje: [X] (ontem: [X]) Cancelamentos ontem: [X] | Classificados no BIE™: [X/X] Causa principal: [preencher] RECORRÊNCIA PCI™ trabalhado: [X] de [X] clientes ([X]%) — meta ≥95% JCC™ hoje: [X] clientes em janela crítica | Convertidos: [X] TRR™ acumulado do mês: [X]% — meta 80% REATIVAÇÃO Inativos abordados ontem: [X] N1 | [X] N2 Reativados este mês: [X] | Receita recuperada: R\$ [X] TRI™ do mês: [X]% — meta 10–20% ISB™ hoje: [X] | Média do mês: [X] | Semana anterior: [X] — meta ≥85 GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Uso exclusivo Diretoria e Direção CRI™ △

ALERTAS DO DIA [Preencher com alertas específicos: clientes críticos, padrões, ocorrências]

### 1-B — Relatório Decenal (Dias 11, 21 e 1)

RELATÓRIO DECENAL CRI™ — [DIA 11 / 21 / 01] — UNIDADE: [NOME] Período: [DD/MM] a [DD/MM/AAAA] | Comparativo: mesmo período [ANO ANTERIOR] VENDAS POR SEGMENTO ► Consumidor Final: P13: [X] P13 ant: [X] Var: [↑/↓][X]% ► Pontos de Consumo: P13: [X] | P20: [X] | P45: [X] Ant: [X] Var: [↑/↓][X]% ► Portaria: P13: [X] | P20: [X] Ant: [X] Var: [↑/↓][X]% ► Atacado: P13: [X] Ant: [X] Var: [↑/↓][X]% Meta do período: [X] | Realizado: [X] ([X]%) | Status: [ Atingido / □Abaixo] VENDAS POR ENTREGADOR [Nome]: P13 [X] | P20 [X] | P45 [X] | Regulador [X] | Vasilhame [X] [Nome]: P13 [X] | P20 [X] | P45 [X] | Regulador [X] | Vasilhame [X] → Ranking: 1º [Nome] ([X] P13) | 2º [Nome] ([X] P13) | 3º [Nome] ([X] P13) IFT™ — Faixa de Tempo do Período Período atual: Verde [X]% Amarelo [X]% Vermelho [X]% Período anterior: Verde [X]% Amarelo [X]% Vermelho [X]% □ CANCELAMENTOS Total do período: [X] cancelamentos | Período anterior: [X] | Variação: [↑/↓][X] Desistência/Atraso: [X] | Duplicidade: [X] | Cadastro errado: [X] Preço: [X] | Outra revenda: [X] | Outros: [X] Causa principal do período: [preencher com base no BIE™] REATIVAÇÃO DO PERÍODO Inativos abordados: [X] (N1: [X] N2: [X] N3: [X] N4: [X]) Reativados: [X] | TRI™: [X]% | Receita recuperada: R\$ [X] Permanecia 90 dias: [X]% dos reativados com ≥3 compras INDICADORES CRI™ ISB™: [X] (anterior: [X]) — meta ≥85 TRR™: [X]% | IRE™ médio: [X] | IQC™: [X]% | IQE™: [X] TPCP™: [X]% | TCC™: [X]% | T.I.R.™ médio: [X] min

### Exemplo Preenchido — Açailândia (Modelo Real)

RELATÓRIO DECENAL — Unidade Açailândia — 01/05 a 31/05/2026 VENDAS POR SEGMENTO Consumidor Final — P13: 1.455 (mai/25: 1.881) ▼ -22,97% Pontos de Consumo — P13: 838 | P20: 07 | P45: 38 (mai/25: 857+20) ▲ +0,11% Portaria — P13: 117 (mai/25: 393) ▼ -70,29% Atacado — P13: 534 (mai/25: 806) ▼ -33,75% GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Uso exclusivo Diretoria e Direção CRI™ TOTAL P13: 2.944 | Meta: 4.098 | Atingido: 71,84% △ ABAIXO DA META RANKING DE ENTREGADORES (P13) 1º Renan: 382 | 2º Ithawan: 407 | 3º David: 336 | 4º Kennedy: 307 5º Océlio: 303 | 6º Leandro: 225 | 7º Diego: 177 | 8º Lucas: 37 IFT™ — Evolução Mai/2026:

Verde 73% Amarelo 12% Vermelho 15% Mai/2025: Verde 62% Amarelo 14% Vermelho 24%  
→ Melhora consistente. Meta Verde ≥80% quase atingida.

❑ CANCELAMENTOS (67 total) Outros motivos: 42 | Cadastro errado: 09 | Duplicidade: 07 | Pediu em duas revendas: 04 Preço: 03 | Desistência/Atraso: 02 → Redução de 84 para 67 vs. mai/25 ▼ -20,2%. BIE™ em evolução.

⚠ ALERTA PRINCIPAL: Meta de P13 atingida em apenas 71,84%. Portaria com queda crítica de 70%. Requer diagnóstico imediato.

NÍVEL 2 — RELATÓRIO EXECUTIVO

Diretoria Pacheco Gás | Diário — entregue antes das 08h O diretor não precisa ler o processo. Precisa saber: estamos crescendo ou encolhendo? Onde está o risco? O que exige decisão hoje?

Máximo 1 página. Sem jargão operacional. Com ISB™ destacado, variação de receita e alertas críticos.

|                           |                              |                          |                         |                           |                     |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------|
| ISB™ [X]<br>Saúde da base | P13 HOJE [X]<br>vs. meta [X] | TRR™ [X]%<br>recorrência | TRI™ [X]%<br>reativação | CANC. [X]<br>vs. [X] ant. | IFT™ [X]<br>% verde |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------|

|                                                 |                                                      |                                                |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| RECEITA PROTEGIDA R\$ [X]<br>este mês pela CRI™ | RECEITA RECUPERADA R\$ [X]<br>de inativos reativados | RECEITA EM RISCO [X]<br>clientes com IRE™ > 65 |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|

RELATÓRIO EXECUTIVO CRI™ — [DATA] — CONSOLIDADO 10 UNIDADES

———— P13 total ontem (10 unidades): [X] botijões |

Meta diária: [X] | [X]% da meta Acumulado do mês: [X] | Meta mensal: [X] | [X]% atingido  
Receita estimada do dia: R\$ [X] (ticket médio R\$ 122,86) Receita protegida pela CRI™ este mês: R\$ [X] | Recuperada de inativos: R\$ [X] SAÚDE DA BASE (ISB™) ISB™ consolidado hoje: [X] — meta ≥85 Unidades abaixo de 80: [X] — [nomes] ⚠ requer atenção Melhor unidade da semana: [Nome] — ISB™ [X] ALERTAS QUE EXIGEM DECISÃO Unidades com meta abaixo de 70%: [nomes] — diagnóstico necessário IFT™ Vermelho acima de 20% em: [nomes] — problema logístico Queda de ISB™ > 5 pontos em 2 semanas: [nomes]  
Cancelamentos acima da média: [nomes] — causa: [preencher] TENDÊNCIA ISB™ últimos 7 dias: [X] → [X] → [X] → [X] → [X] → [X] → [X] TRR™ últimos 30 dias: [X]% (meta 80%) — Tendência: [↑ crescendo / ↓ caindo / → estável] Inativos recuperados este mês: [X] | LTV gerado: R\$ [X] AÇÕES DO DIA (Diretor CRI™ responsável) [Preencher com máximo 3 ações prioritárias do dia + responsável + prazo]

Guia de Interpretação — O que o Diretor precisa saber

| INDICADOR     | QUANDO PREOCUPAR           | O QUE FAZER                                                           |
|---------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ISB™          | Abaixo de 75 por 2 semanas | Reunião com Diretor CRI™. Diagnóstico de componentes. Plano em 48h.   |
| Meta P13      | Abaixo de 75% no acumulado | Verificar IFT™ e causa de cancelamento. Revisão de rota se logística. |
| TRR™          | Abaixo de 70% por 15 dias  | Ativar reforço no PCI™ e JCC™. Auditoria de F.A.R.™.                  |
| IFT™ Vermelho | Acima de 20% por 3 dias    | Problema logístico. Chamar Gerente de Unidade. Rota em revisão.       |
| Cancelamentos | Acima de 15% a.m.          | BIE™ com causa-raiz. Plano de ação em 15 dias.                        |
| TRI™          | Abaixo de 8% por 2 meses   | Revisar fila CIA™. Qualidade do R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™.                |

NÍVEL 3 — RELATÓRIO ANALÍTICO MENSAL

CIN™ — Centro de Inteligência do Negócio | Todo dia 1º | Diretoria + Diretor CRI™ O relatório analítico transforma 30 dias de dados em inteligência estratégica. Responde: por que os números estão como estão? O que vai acontecer no próximo mês se nada mudar?

RELATÓRIO ANALÍTICO CIN™ — [MÊS/ANO] — PACHECO GÁS

———— 1. EXECUÇÃO vs. METAS Total P13 (10 unidades): [X] | Meta: [X] | Atingimento: [X]% Melhor unidade: [Nome] — [X]% | Pior: [Nome] — [X]% Unidades acima da meta: [X]/10 | Abaixo: [X]/10 ISB™ médio do mês: [X] (mês anterior: [X]) — Tendência: [↑/↓/→] 2. SAÚDE DA CARTEIRA Clientes ativos: [X] | Inativos: [X] ([X]% da base total) Novos clientes no mês: [X] | Cancelamentos: [X] | Saldo: [↑/↓][X] VCC™ (Valor da Carteira): R\$ [X] (mês anterior: R\$ [X]) IQC™ médio: [X]% | CPP™ retidos: [X]% de [X] Premium 3. REATIVAÇÃO E RECUPERAÇÃO Inativos abordados: [X] | Reativados: [X] | TRI™: [X]% Receita recuperada: R\$ [X] | LTV médio do reativado: R\$ [X] Permanencia 90 dias: [X]% com ≥3 compras | Meta: ≥60% CIA™ atual: N1 [X] | N2 [X] | N3 [X] | N4 [X] 4. INTELIGÊNCIA TERRITORIAL (MDC™) Bairros em crescimento: [nomes com %] Bairros em retração: [nomes com %] — causa: [BIE™ / IFT™ / concorrência] IDT™ médio: [X]% | Bairros com IDT™ abaixo de 60%: [X] Movimentação de concorrência identificada: [bairros] 5. I.P.R.™ — PREDIÇÃO DO PRÓXIMO MÊS Clientes com I.P.R.™

baixo (risco de perda nos próximos 30 dias): [X] Receita em risco: R\$ [X] | Prioridade de proteção: [lista top 10] Projeção de vendas próximo mês (base atual + tendência): [X] P13 Projeção de reativação próximo mês (TRI™ esperado): [X] clientes 6. CAUSA-RAIZ (BIE™ + MDC™) Principal causa de cancelamento do mês: [categoria BIE™ + %] Plano de ação já implementado: [descrever] Plano de ação pendente: [descrever + responsável + prazo] 7.

## 02 Calendário Oficial de Relatórios CRI™

Todos os relatórios têm data, responsável, destinatário e hora de entrega definidos. Atraso em relatório é atraso em decisão.

| FREQ.  | RELATÓRIO        | O QUE CONTÉM                           | RESPONSÁVEL  | DESTINATÁRIO          | ATÉ   |
|--------|------------------|----------------------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Diário | Sala de Guerra™  | Vendas D-1, IFT™, IRE™, PCI™, alertas  | Coordenador  | Equipe + Diretor CRI™ | 07h30 |
| Diário | Executivo Diário | ISB™, receita, alertas críticos, ações | Diretor CRI™ | Diretoria Pacheco     | 08h00 |
|        |                  | Comparativo período, BIE™,             | Coordenador  | Diretor CRI™          | 07h00 |

## 03 Como Preencher os Relatórios — Campo a Campo

Este capítulo ensina de onde vem cada número. O relatório é tão bom quanto a fonte dos dados.

| CAMPO     | FONTE DO DADO       | COMO CALCULAR / COLETAR                               |
|-----------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| P13 total | Sistema de pedidos  | Soma de todos os pedidos P13 entregues no período.    |
| IFT™ (%)  | Registro de entrega | (Entregas dentro da faixa) ÷ Total de entregas × 100. |

DECISÕES RECOMENDADAS PELO CIN™ ALERTA: [descrever situação que exige decisão imediata] RECOMENDAÇÃO: [o que priorizar no próximo mês com base nos dados] DECISÃO SUGERIDA: [ação estratégica com base na inteligência consolidada] GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Uso exclusivo Diretoria e Direção CRI™

|              |                     |                                              |              |                      |           |
|--------------|---------------------|----------------------------------------------|--------------|----------------------|-----------|
| Dias 11/21/1 | Decenal Operacional | entregadores, IFT™                           |              |                      |           |
| Semanal      | Resumo Semanal      | ISB™ semanal, TRR™, TRI™, MDC™               | Diretor CRI™ | Diretoria            | Sexta 17h |
| Dia 1        | Análítico CIN™      | Mês completo, predição, causa-raiz, decisões | BI Comercial | Diretor + Diretoria  | 09h00     |
| Trimestral   | Score de Governança | Auditoria 8 dimensões, ISB™ histórico, IPI™  | Diretor CRI™ | GLP 360° + Diretoria | Agendado  |

| CAMPO    | FONTE DO DADO      | COMO CALCULAR / COLETAR                                    |
|----------|--------------------|------------------------------------------------------------|
| T.I.R.™  | C.A.O.™ / WhatsApp | Tempo entre recebimento do pedido e repasse ao entregador. |
| ISB™     | Cálculo automático | Score ponderado de 6 componentes. Ver fórmula Vol. IV.     |
| TRR™ (%) | F.A.R.™ + pedidos  | Clientes que recompraram no período ÷ Base ativa × 100.    |

| CAMPO              | FONTE DO DADO      | COMO CALCULAR / COLETAR                                     |
|--------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|
| IRE™               | Cálculo diário     | Score composto de 4 variáveis. Atualizado a cada interação. |
| TRI™ (%)           | F.A.R.™ reativação | Inativos reativados ÷ Total abordados × 100.                |
| Cancelamentos      | BIE™               | Todo cancelamento registrado e classificado. Meta: 100%.    |
| Receita protegida  | F.A.R.™ + pedidos  | Clientes retidos por ação da CRI™ × Ticket médio.           |
| Receita recuperada | TRI™ × ticket      | Inativos reativados × Ticket médio × meses ativos.          |
| I.P.R.™            | Score preditivo    | 7 variáveis de comportamento e experiência. Ver Vol. IV.    |
| VCC™               | Base ativa × LTV   | Clientes ativos × LTV médio (R\$ 7.371 — Pacheco Gás).      |

PAINEL 4 — ISB™ DESTRINCHADO

O KPI principal da CRI™ — como é composto e como interpretar cada camada O ISB™ é o número que responde se a CRI™ está funcionando. Mas um ISB™ baixo não diz onde está o problema. Esta página mostra a decomposição completa.

|                                                                                                                                                            |                                                     |                                             |                                        |                                                      |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ISB™ — ÍNDICE DE SAÚDE DA BASE Score de 0 a 100   Meta: ≥85   Ref. Nacional: ≥95 ISB™ = TRR™×25% + IRE™inv×20% + IQC™×20% + TRI™×15% + IFT™×10% + IQE™×10% |                                                     |                                             |                                        |                                                      |                                      |
| TRR™ 25% Recorrência<br>Meta: ≥80%                                                                                                                         | IRE™ 20%<br>Risco<br>inverso<br>Meta:<br>médio < 40 | IQC™ 20%<br>Qualidade<br>cad. Meta:<br>≥95% | TRI™ 15%<br>Reativação<br>Meta: 10–20% | IFT™ 10%<br>Faixa<br>tempo<br>Meta:<br>≥80%<br>verde | IQE™ 10%<br>Experiência<br>Meta: ≥90 |

|        |                  |                                                                           |     |     |     |
|--------|------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| [X]    | [X]              | [X]                                                                       | [X] | [X] | [X] |
| ISB™   | CLASSIFICAÇÃO    | SE ESTÁ BAIXO — VERIFICAR PRIMEIRO                                        |     |     |     |
| 95–100 | REFERÊNCIA       | Compartilhar como modelo. Candidato a Certif. Mestre CRI™.                |     |     |     |
| 85–94  | ALTA PERFORMANCE | Manter. Identificar o componente mais baixo e empurrar.                   |     |     |     |
| 70–84  | OPERACIONAL      | TRR™ ou IRE™ geralmente. Verificar frequência de contato PCI™.            |     |     |     |
| 50–69  | ESTRUTURANDO     | IQC™ possivelmente baixo. Verificar qualidade da F.A.R.™ e registros.     |     |     |     |
| < 50   | CRÍTICO          | Todos os componentes provavelmente abaixo. Intervenção imediata GLP 360°. |     |     |     |

PAINEL 5 — PERFORMANCE DA EQUIPE

IAO™ + IPI™ por analista | Atualizado mensalmente O maior buraco de qualquer operação: mede cliente, mede vendas, mede entrega. Mas não mede quem executa. O Dashboard de People fecha esse buraco.

IAO™ mede como o analista executa o método. IPI™ mede o resultado que ele entrega. Juntos, mostram quem precisa de desenvolvimento e quem está pronto para crescer.

| ANALISTA          | IAO™ | IPI™ | TRR™ | TRI™ | F.A.R.™ | ESCALAÇÕES | STATUS      |
|-------------------|------|------|------|------|---------|------------|-------------|
| Ana (Recorrência) | 94   | 88   | 83%  | 14%  | 98%     | 100%       | REFERÊNCIA  |
| João (Retenção)   | 72   | 76   | 69%  | 6%   | 81%     | 87%        | DESENVOLV.  |
| Maria (Reativ.)   | 85   | 82   | 78%  | 11%  | 94%     | 96%        | ALTA PERF.  |
| Carlos (Dados)    | 91   | 89   | —    | —    | 97%     | 100%       | ALTA PERF.  |
| [Analista N]      | [X]  | [X]  | [X]  | [X]  | [X]     | [X]        | [preencher] |

| QUANDO O COORDENADOR AGE                                                                                                                                                             | QUANDO O DIRETOR AGE                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| — IAO™ < 70 por 2 semanas → PDI em 5 dias — F.A.R.™ < 85% → auditoria de registros — TRR™ do analista < 65% → acompanhamento diário — Escalações incorretas recorrentes → retraining | — IAO™ < 60 por 60 dias → revisão formal de cargo — 2 analistas com IAO™ < 70 simultaneamente → problema estrutural — IAO™ médio da equipe < 75 → revisão do processo de treinamento — Padrão de escalações incorretas generalizado → Academia CRI™ |

### PAINEL 6 — DASHBOARD DE FILAS

Estoque de trabalho | O que está aguardando ação agora A diretoria vê o resultado depois. O Dashboard de Filas mostra o resultado antes de acontecer — o volume de trabalho aguardando ação que vai gerar (ou impedir) resultado.

Fila alta não é problema de cliente. É problema de dimensionamento.

| FILAS DE PRIORIDADE MÁXIMA                                                                                                                       | FILAS DE RECORRÊNCIA                                                                                                           | FILAS DE REATIVAÇÃO                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vermelhos aguardando ligação: [X] clientes IRE™ > 80 sem contato: [X] clientes JCC™ hoje (urgente): [X] clientes Premium IRE™ > 50: [X] clientes | PCI™ D0 e D+1: [X] clientes APC™ D-3 a D-7: [X] clientes Pós-venda pendente: [X] entregas Follow-up sem resposta: [X] clientes | N1 aguardando (30–90d): [X] inativos N2 (91–180d): [X] inativos N3 (181–365d): [X] inativos Acompan. 90 dias ativo: [X] reativados |
| Total urgente: [X]   SLA máx: hoje                                                                                                               | Total recorrência: [X]   SLA: hoje                                                                                             | Total reativação: [X]   SLA: semana                                                                                                |

#### ALERTAS DE FILA — Quando agir

- JCC™ acima de 20 clientes: redistribuir carga. Verificar se equipe está subdimensionada.
- Vermelhos aguardando acima de 10: Coordenador assume os 3 mais críticos pessoalmente.
- N1 acima de 300 sem abordagem na semana: analista de reativação com foco exclusivo no N1.
- Pós-venda pendente acima de 30: auditoria de IFT™. Problema logístico provavelmente.
- Fila total acima de 150 clientes para 1 analista: dimensionamento insuficiente. Escalar para Diretor.

### PAINEL 7 — RADAR DE RISCO

Uma página. A receita que pode ser perdida amanhã. Obrigatório.

O Radar de Risco é a página mais importante do relatório executivo. Não mostra o que já foi perdido. Mostra o que vai ser perdido se nada mudar nas próximas 72 horas.

|                                                                        |                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| RECEITA EM RISCO R\$ [PREENCHER]<br>Clientes com IRE™ > 65 × LTV médio | PREMIUM EM RISCO [X] clientes CPP™ com IRE™ > 50 — protocolo já ativado? |
| △ IRE™ CRÍTICO [X] clientes IRE™ > 80 — CVR™ urgente                   | BAIRROS EM QUEDA [X] bairros IDT™ caindo > 10% no mês                    |
| CONCORRÊNCIA DETECTADA [X] regiões<br>MDC™: novo operador identificado | OPORTUNIDADE IDENTIFICADA [X] bairros<br>IDT™ < 50%: espaço para crescer |

| INDICADOR DE RISCO          | LIMIAR CRÍTICO  | AÇÃO OBRIGATÓRIA                                               |
|-----------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| Receita em risco > R\$ 50K  | Alta gravidade  | Reunião de emergência. Diretor CRI™ + Diretoria. Plano em 24h. |
| Premium em risco > 5        | Alta gravidade  | Coordenador assume pessoalmente. Lição máx 48h.                |
| IRE™ > 80 em > 50 clientes  | Alta gravidade  | Reforço de equipe. Revisão de fila. Sprint de retenção.        |
| Bairros em queda > 3        | Média gravidade | MDC™ detalhado. Gerente de Unidade acionado. Plano 15 dias.    |
| Concorrência em > 2 regiões | Média gravidade | Estratégia defensiva. Reforço de IFT™ e CPP™ nas regiões.      |

### PAINEL 8 — DASHBOARD DE GOVERNANÇA

Disciplina operacional | Método sendo executado ou apenas documentado?

O resultado pode estar bom hoje por inércia. O Dashboard de Governança mede se o método está sendo executado — o que garante que o resultado continue existindo amanhã.

|                              |                             |                        |                            |                        |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| F.A.R.™                      | BIE™                        | IAO™                   | MÉTODOS                    | AUDITORIAS EM          |
| COMPLETAS [X]%<br>meta: ≥95% | CLASSIF. [X]%<br>meta: 100% | MÉDIO [X]<br>meta: ≥80 | EXECUT. [X]%<br>meta: ≥90% | DIA [X]% meta:<br>100% |

| DIMENSÃO                                       | PESO | SCORE | META | SITUAÇÃO |
|------------------------------------------------|------|-------|------|----------|
| Processos — POPs executados conforme método    | 20   | [X]   | 20   | [/Δ/□]   |
| Indicadores — ISB•, TRR•, IRE• monitorados     | 20   | [X]   | 20   | [/Δ/□]   |
| Estrutura — equipe completa e cargos definidos | 15   | [X]   | 15   | [/Δ/□]   |
| Auditoria — realizadas no prazo com correções  | 15   | [X]   | 15   | [/Δ/□]   |
| Treinamentos — trilha cumprida, certificações  | 10   | [X]   | 10   | [/Δ/□]   |

| DIMENSÃO                                        | PESO | SCORE | META | SITUAÇÃO   |
|-------------------------------------------------|------|-------|------|------------|
| Recorrência — TRR• > 80% consistente            | 10   | [X]   | 10   | [/Δ/□]     |
| Retenção — IRE• em queda e RPC• crescente       | 5    | [X]   | 5    | [/Δ/□]     |
| Inteligência — CIN• alimentado, Sala de Guerra• | 5    | [X]   | 5    | [/Δ/□]     |
| TOTAL                                           | 100  | [X]   | 100  | [CLASSIF.] |

**Dado sem decisão é arquivo.**

**Decisão sem dado é opinião.**

O Dashboard Executivo existe para que a diretoria da Pacheco Gás

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