

CRI™

Auditoria

Os 4 tipos de auditoria: operacional diária, qualidade semanal, mensal e estratégica.

Auditoria

Os 4 tipos de auditoria: operacional diária, qualidade semanal, mensal e estratégica. Este volume possui 8 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

A DISTINÇÃO QUE DEFINE ESTE VOLUME Quase todo sistema de gestão audita resultado. O ISB™ está bom? A meta foi ...

SEÇÃO 02

Os 4 Tipos de Auditoria CRI™

Cada tipo tem frequência, auditor e foco distintos. Nenhum substitui o outro — são camadas de proteção do sist...

SEÇÃO 03

Auditoria Operacional Diária — Passo a Passo

Esta auditoria dura 10 a 15 minutos. É feita no final do turno ou no início da Sala de Guerra™ do dia seguinte...

SEÇÃO 04

Auditoria de Qualidade Semanal — IAO™ por Analista

A auditoria semanal é onde o sistema aprende. Não é fiscalização — é leitura de qualidade. O Coordenador pega ...

SEÇÃO 05

Auditoria Mensal de Método — Os 20 Métodos em Revisã

A auditoria mensal é a mais profunda do ciclo operacional. Ela não verifica se o analista registrou bem — veri...

SEÇÃO 06

Achados e Ações — O Que Fazer com o Que a Auditoria

Auditoria sem ação é diagnóstico sem tratamento. Para cada achado relevante, existe uma ação definida, um praz...

SEÇÃO 07

Modelo de Relatório de Auditoria

Todo relatório de auditoria tem a mesma estrutura. O auditor preenche os campos — a estrutura permanece fixa. ...

SEÇÃO 08

Calendário Oficial de Auditorias CRI™

A auditoria de método é o que garante...

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 VIII

Fundamentos

Seções 01 a 03 deste volume.

01 Apresentação

A DISTINÇÃO QUE DEFINE ESTE VOLUME

Quase todo sistema de gestão audita resultado. O ISB™ está bom? A meta foi batida? O TRR™ está acima de 80%?

O Volume VIII audita o método. Não o número — o processo que gera o número.

Porque resultado pode estar bom por inércia. Bom histórico de carteira, boa época do ano, clientes que comprariam mesmo sem o método. O resultado não prova que o método está sendo executado.

Auditar método é o que garante que o resultado continue existindo quando as condições mudarem.

AUDITORIA DE RESULTADO	AUDITORIA DE MÉTODO (este volume)
✗ Pergunta: 'O ISB™ está acima de 85?' ✗ Quando o número é bom, não há investigação ✗ Não identifica problemas antes da queda ✗ Incentiva o analista a 'parecer' bem ✗ Sistemas param quando o contexto muda	✓ Pergunta: 'O PCI™ está sendo executado com qualidade?' ✓ Mesmo quando o número é bom, o processo é verificado ✓ Identifica degradação antes que vire queda de resultado ✓ Incentiva o analista a executar bem ✓ Sistemas sustentam resultado mesmo quando o contexto muda

02 Os 4 Tipos de Auditoria CRI™

Cada tipo tem frequência, auditor e foco distintos. Nenhum substitui o outro — são camadas de proteção do sistema.

AUDITORIA AUDITORIA OPERACIONAL DIÁRIA	
FREQUÊNCIA	Diária — final do turno ou início do turno seguinte
AUDITOR	Coordenador CRI™
FOCO	F.A.R.™ atualizada, JCC™ trabalhado, cancelamentos classificados, IRE™ monitorado, pós-vendas Vermelhos realizados.
ENTREGÁVEL	Resumo de 5 campos na Sala de Guerra™: F.A.R.™ (%), JCC™ (trabalhado/pendente), Cancelamentos (classificados/total), IRE™ > 65 (novos), Pós-venda Vermelho (realizados/pendentes).
ESCALAR SE	F.A.R.™ < 85% em qualquer dia → alerta imediato para analista. Persiste por 3 dias → PDI obrigatório.
AUDITORIA AUDITORIA DE QUALIDADE SEMANAL	
FREQUÊNCIA	Semanal — toda terça-feira até as 12h
AUDITOR	Coordenador CRI™ (amostragem) + Diretor CRI™ (revisão)

FOCO	Qualidade dos registros F.A.R.™ por analista, scripts dentro do padrão, escaladas corretas, IAO™ da semana, ISB™ semanal.
ENTREGÁVEL	Relatório IAO™ por analista (amostragem de 10 registros cada). ISB™ semanal com variação vs. semana anterior. Plano de ação para analistas abaixo de 75.
ESCALAR SE	IAO™ médio da equipe < 70 → reunião de emergência. 1 analista com IAO™ < 60 por 2 semanas → PDI imediato.

AUDITORIA AUDITORIA MENSAL DE MÉTODO	
FREQUÊNCIA	Mensal — todo dia 5 do mês seguinte
AUDITOR	Diretor CRI™ (executa) + Coordenador (fornece dados)
FOCO	Execução dos 20 métodos: cada método foi ativado quando deveria? As fórmulas estão corretas? Os gatilhos foram respeitados? Score de Governança completo.

ENTREGÁVEL	Relatório de Auditoria de Método com: score por dimensão, 3 maiores desvios identificados, plano de ação com responsável e prazo, comparativo com mês anterior.
ESCALAR SE	Score de Governança < 60 → intervenção da GLP 360° em até 15 dias. Desvio crítico em BCD™ → notificação imediata.

AUDITORIA AUDITORIA ESTRATÉGICA TRIMESTRAL	
FREQUÊNCIA	Trimestral — meses de março, junho, setembro e dezembro
AUDITOR	GLP Energy 360° (conduz) + Diretor CRI™ (apresenta)
FOCO	ISB™ histórico de 3 meses, certificações ativas vs. vencidas, IDT™ territorial, I.P.R.™ médio, alinhamento entre ISB™ e nível de certificação da equipe, VCC™ vs. período anterior.
ENTREGÁVEL	Relatório Estratégico Trimestral: evolução do ISB™, gaps entre certificação e performance, oportunidades territoriais identificadas, 3 decisões recomendadas para o próximo trimestre.
ESCALAR SE	ISB™ < 70 em 2 trimestres consecutivos → revisão completa de implantação. Certificações vencidas > 30% da equipe → programa de renovação obrigatório.

03 Auditoria Operacional Diária — Passo a Passo

Esta auditoria dura 10 a 15 minutos. É feita no final do turno ou no início da Sala de Guerra™ do dia seguinte. Não precisa de relatório formal — precisa de 5 números corretos.

OS 5 NÚMEROS DA AUDITORIA DIÁRIA 1. F.A.R.™ %: Registros do dia com todos os campos ÷ Total de contatos × 100 [Meta: ≥ 95%] 2. JCC™: Clientes em janela crítica contactados ÷ Total JCC™ do dia [Meta: 100%] 3. BIE™: Cancelamentos classificados ÷ Total de cancelamentos do dia [Meta: 100%] 4. IRE™ novos: Clientes que cruzaram 65 hoje sem protocolo ativado [Meta: 0] 5. Pós-venda Vermelho: IFT™ Vermelhos de ontem com pós-venda realizado ÷ Total [Meta: 100%] CHECKLIST — Auditoria Diária — O Coordenador verifica ✓ F.A.R.™ de cada analista com todos os campos preenchidos — sem campo em

branco ✓ Estado emocional registrado em 100% dos contatos ✓ Próxima ação definida para 100% dos contatos ✓ JCC™ do dia integralmente trabalhado — sem postergação ✓ Cancelamentos do dia com categoria BIE™ registrada ✓ IRE™ novos acima de 65 com protocolo CVR™ ativado ✓ Pós-vendas Vermelhos pendentes transferidos para amanhã com alerta Se encontrar: ✗ F.A.R.™ com campos em branco → conversa imediata com analista. Reincidência: PDI. ✗ JCC™ não trabalhado → verificar causa. Fila superdimensionada → rebalancear equipe. ✗ Cancelamento sem BIE™ → classificar antes de fechar o dia. Sem exceção.

VOLUME VIII

Desenvolvimento

Seções 04 a 06 deste volume.

04 Auditoria de Qualidade Semanal — IAO™ por Analista

A auditoria semanal é onde o sistema aprende. Não é fiscalização — é leitura de qualidade. O Coordenador pega 10 contatos aleatórios de cada analista e avalia os 5 componentes do IAO™.

Como Calcular o IAO™ na Auditoria

COMPONENTE / PESO	VERDE — PONTUAÇÃO PLENA	AMARELO — 60%	VERMELHO — ZERO
F.A.R.™ Correta (25 pts) Max: 25 pts	Todos os 9 campos preenchidos, sem campo vazio, estado emocional classificado.	7 ou 8 campos preenchidos. Pequena omissão sem impacto operacional.	5 ou menos campos. Estado emocional ausente. Próxima ação em branco.
Scripts Corretos (20 pts) Max: 20 pts	Mensagem dentro do padrão do método ativo para o perfil NCC™ do cliente.	Mensagem genérica mas não incorreta. Não personalizada pelo perfil.	Script errado para o método (ex: pós-venda no CVR™). Tom inadequado.
Escaladas Corretas (15 pts) Max: 15 pts	Escalou quando devia, com contexto completo. Não escalou o que não precisava.	Escalou mas sem contexto suficiente. Ou demorou mais do que o prazo.	Não escalou quando devia. Ou escalou situação que resolvia sozinho.
Tempo de Registro (20 pts) Max: 20 pts	Diferença entre horário da mensagem e horário do registro < 30 min.	Diferença entre 30 min e 2h. Registrou no mesmo turno.	Registrou no dia seguinte ou mais tarde. Ou não registrou.
Conversão (20 pts) Max: 20 pts	≥ 60% dos contatos geraram resultado mensurável (pedido, info, avanço de etapa).	40% a 59% de conversão mensurável.	< 40% de conversão. Contatos sem resultado e sem próxima ação definida.

O Que o IAO™ Revela na Auditoria Semanal

IAO™	CLASSIFICAÇÃO	DIAGNÓSTICO E AÇÃO DO COORDENADOR
90–100	Referência	Analista executa o método com excelência. Candidato a mentoria de novos. Compartilhar como modelo na Sala de Guerra™.
80–89	Alta Perf.	Executa bem com pequenos ajustes. Feedback pontual. Identificar o componente mais baixo e trabalhar especificamente.
70–79	Operacional	Executa o essencial com lacunas. Reunião 1:1 na semana. PDI focado nos 2 componentes mais baixos. Acompanhamento quinzenal.
60–69	Desenvolvimento	Executa parcialmente. PDI obrigatório em 48h. Acompanhamento diário pelo Coordenador. Meta de IAO™ ≥ 75 em 30 dias.
< 60	Crítico	Não está executando o método. Reunião com Diretor CRI™ em 24h. PDI estruturado. Se não atingir 65 em 30 dias: revisão de cargo.

05 Auditoria Mensal de Método — Os 20 Métodos em Revisão

A auditoria mensal é a mais profunda do ciclo operacional. Ela não verifica se o analista registrou bem — verifica se os métodos estão sendo ativados nos momentos certos, com as fórmulas corretas e nos gatilhos definidos.

"O método certo, no momento errado, gera o resultado errado. A auditoria de método verifica se os dois estão alinhados."

Auditoria por Camada — O Que Verificar em Cada Método

CAMADA 1 — DADOS NPC™, NCC™, IQC™, BCD™ ✓ IQC™ calculado e registrado nos últimos 30 dias ✓ Novos clientes com NPC™ classificado em até 3 dias do cadastro ✓ Clientes com mudança de padrão reclassificados no período ✓ Nenhuma exportação de base sem autorização registrada no BCD™ ✓ IQC™ ≥ 85% — se abaixo, plano de recuperação ativo CAMADA 2 — RELACIONAMENTO FIA™, NEX™, PCI™, JCC™, APC™, RPR™, IFT™ ✓ 100% dos primeiros pedidos com pós-venda FIA™ realizado em até 24h ✓ Estado emocional NEX™ classificado em todas as interações pós-venda ✓ Lista PCI™ gerada e trabalhada todos os dias (TPCP™ ≥ 95%) ✓ JCC™ contatados no mesmo dia — zero postergação documentada ✓ RPR™ ativa para 100% da base: D+1, D+7, D+20 sendo executados ✓ IFT™ Vermelho com pós-venda obrigatório realizado em até 2h ✓ T.I.R.™ monitorado por atendente — desvios documentados CAMADA 3 — RETENÇÃO E REATIVAÇÃO IRE™, BIE™, CVR™, CIA™, CPP™, R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ ✓ IRE™ calculado diariamente para toda a base ativa ✓ 100% dos cancelamentos classificados no BIE™ — causa-raiz mensal emitida ✓ Clientes com IRE™ > 65 com protocolo CVR™ ativado no mesmo dia ✓ CPP™ com IRE™ > 50 escalados para Coordenador — nenhum tratado pelo analista sozinho GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Auditoria de Método CRI™ — uso interno ✓ CIA™ aplicado: todos os inativos com nível N1–N4 classificados ✓ R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™: etapas sendo seguidas na ordem — sem pular etapas ✓ TRI™ calculado e comparado com mês anterior CAMADA 4 — EXECUTIVA ISB™, MDC™, CIN™ ✓ ISB™ calculado semanalmente com todos os 6 componentes documentados ✓ MDC™ com análise territorial semanal realizada ✓ CIN™ alimentado: relatório de alertas semanal emitido ✓ Decisões do CIN™ documentadas: alerta, recomendação e decisão adotada ✓ Score de Governança mensal calculado e apresentado ao Diretor CRI™

Score de Governança — Calculado na Auditoria Mensal

O Score de Governança é o número que resume a disciplina operacional da unidade. Não mede resultado — mede se o sistema está sendo executado como foi projetado.

DIMENSÃO	PESO	VERDE	AMARELO	VERMELHO	CRITÉRIO
Processos — POPs executados	20	18–20	12–17	< 12	% métodos ativos executados no período
Indicadores — ISB™ e KPIs	20	18–20	12–17	< 12	Todos os indicadores calculados e documentados
Estrutura — equipe e cargos	15	13–15	8–12	< 8	Organograma completo e certificações ativas
	15	13–15	8–12	< 8	Auditorias do mês concluídas com relatório

DIMENSÃO	PESO	VERDE	AMARELO	VERMELHO	CRITÉRIO
Auditoria — realizadas no prazo					
Treinamentos — trilha cumprida	10	9–10	6–8	< 6	% da equipe com módulos em dia
Recorrência — TRR™ ≥ 80%	10	9–10	6–8	< 6	TRR™ médio do mês
Retenção — IRE™ e RPC™	5	5	3–4	< 3	IRE™ médio e RPC™ crescente
Inteligência — CIN™ ativo	5	5	3–4	< 3	Relatório CIN™ emitido e decisões documentadas

06 Achados e Ações — O Que Fazer com o Que a Auditoria Encontrar

Auditoria sem ação é diagnóstico sem tratamento. Para cada achado relevante, existe uma ação definida, um prazo e um responsável. Não existe achado documentado sem encaminhamento.

F.A.R.™ < 80% em analista específico Impacto: Inteligência da operação comprometida. Decisões tomadas com base em dados incompletos.

Ação imediata: Reunião 1:1 no mesmo dia. Identificar causa: excesso de fila, falta de treinamento ou resistência.

Prazo: Conversa: hoje. PDI se necessário: em 48h. | Responsável: Coordenador CRI™ JCC™ postergado por 2 dias consecutivos Impacto: Clientes em janela crítica sem contato. Perda de receita estimável pelo número de JCC™ × ticket médio.

Ação imediata: Verificar causa da postergação. Se fila superdimensionada: redistribuir imediatamente.

Se priorização errada: treinamento.

Prazo: Causa identificada: 24h. Redistribuição: no mesmo dia. | Responsável: Coordenador CRI™ BIE™ com 'Outros motivos' acima de 40% Impacto: Inteligência de cancelamento perdida. Decisões estratégicas baseadas em categoria vaga.

Ação imediata: Revisar os 'Outros motivos' do mês — reclassificar manualmente. Criar subcategorias se necessário. Retraining do analista.

Prazo: Reclassificação: 5 dias. Relatório atualizado: 7 dias. | Responsável: Analista de Retenção + Coordenador CPP™ com IRE™ > 50 tratado pelo analista sem escala Impacto: Cliente Premium em risco sem atenção adequada. Potencial de perda de LTV alto + impacto na VCC™.

Ação imediata: Coordenador assume o caso imediatamente. Contato pessoal com o cliente Premium.

Analista recebe feedback sobre o protocolo.

Prazo: Assumir o caso: hoje. Feedback ao analista: amanhã. | Responsável: Coordenador CRI™ Score de Governança < 60 Impacto: Sistema operando abaixo do mínimo de disciplina. Resultado pode estar bom agora mas não é sustentável.

Ação imediata: Notificar GLP 360° imediatamente. Diagnóstico das 3 dimensões mais baixas. Plano de 30 dias.

Prazo: Notificação GLP 360°: 24h. Plano de ação: 5 dias. | Responsável: Diretor CRI™ + GLP Energy 360° GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Auditoria de Método CRI™ — uso interno R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ com etapas sendo puladas Impacto: Reativação com metodologia incompleta. TRI™ artificialmente baixo. Clientes reativados sem conexão real.

Ação imediata: Auditoria de 5 casos recentes. Identificar qual etapa está sendo sistematicamente pulada. Laboratório prático corretivo.

Prazo: Auditoria dos casos: 3 dias. Laboratório: na próxima semana. | Responsável: Coordenador CRI™ (conduz) + Analista de Reativação GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Auditoria de Método CRI™ — uso interno

VOLUME VIII

Aplicação e encerramento

Seções 07 a 08 deste volume.

07 Modelo de Relatório de Auditoria

Todo relatório de auditoria tem a mesma estrutura. O auditor preenche os campos — a estrutura permanece fixa. Isso garante comparabilidade entre períodos e entre unidades.

RELATÓRIO DE AUDITORIA CRI™

Tipo: [Operacional / Qualidade / Método / Estratégica] | Data: [DD/MM/AAAA] | Período auditado: [DD/MM a DD/MM] Unidade: [NOME] | Auditor: [NOME + CARGO] | Número do relatório: [UNID-ANO-MÊS-SEQ] 1. INDICADORES DO PERÍODO ISB™: [X] | TRR™: [X]% | IAO™ médio da equipe: [X] TRI™: [X]% | IFT™ Verde: [X]% | T.I.R.™ médio: [X] min Score de Governança: [X]/100 | F.A.R.™ média: [X]% | BIE™ classificados: [X]% 2. ACHADOS PRINCIPAIS (máx. 5) Achado 1: [descrever o que foi encontrado] Achado 2: [descrever] Achado 3: [descrever] 3. PLANO DE AÇÃO Achado 1 → Ação: [descrever] | Prazo: [DATA] | Responsável: [NOME] Achado 2 → Ação: [descrever] | Prazo: [DATA] | Responsável: [NOME] 4. DECISÃO RECOMENDADA [Uma frase. A ação que o responsável deve tomar com base nesta auditoria.] △ REGRAS DO RELATÓRIO DE AUDITORIA

- Todo relatório precisa ter: indicadores + achados + plano de ação + decisão recomendada.

Sem os 4, não está completo.

- A última linha sempre é a decisão recomendada. Relatório sem recomendação é arquivo — não auditoria.

- Prazo máximo para emissão: 48h após a auditoria realizada.

- Relatório arquivado no BCD™ com número de registro. Cópia para o Diretor CRI™ e para a GLP 360° (auditoria mensal e trimestral).

- Relatório mensal com Score de Governança < 60 gera notificação automática para a GLP

08 Calendário Oficial de Auditorias CRI™

TIPO	QUANDO	AUDITOR	FOCO	PRAZO REL.	EMITE PARA
Operacional	Diária	Coordenador	F.A.R.™, JCC™, BIE™, IRE™	Sem relatório	Equipe (Sala de Guerra™)
Qualidade	Semanal (terça)	Coordenador	IAO™ por analista	48h	Diretor CRI™
Método	Dia 5 do mês	Diretor CRI™	20 métodos, Score Governança	5 dias	Diretor + GLP 360°
Estratégica	Trimestral	GLP 360°	ISB™, VCC™, certificações, IDT™	7 dias	Diretoria Pacheco

Resultado pode estar bom por inércia.

Método executado com qualidade nunca depende de inércia.

A auditoria de método é o que garante

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