

CRI™ · VOLUME VII · CENTRAL DE RELACIONAMENTO E INTELIGÊNCIA

CRI™

Certificação

Os 5 níveis, o processo oficial de emissão, renovação e revogação da certificação CRI™.

GESTÃO · LIDERANÇA · PROSPERIDADE

Documento oficial do método CRI™

Edição Executiva · GLP 360°

CRI

Certificação

Os 5 níveis, o processo oficial de emissão, renovação e revogação da certificação CRI™. Este volume possui 7 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

O QUE É UMA CERTIFICAÇÃO CRI™ Certificação CRI™ não é diploma. Não é recompensa por tempo de casa. Não é forma...

SEÇÃO 02

Visão Geral — Os 5 Níveis

...

SEÇÃO 03

Processo Oficial de Emissão

Toda certificação segue o mesmo processo de emissão. Não existe atalho, não existe emissão retroativa e não ex...

SEÇÃO 04

Sistema de Renovação

Certificação vencida não é status neutro — é status inativo. Quem está com certificação vencida não pode exerc...

SEÇÃO 05

Revogação de Certificação

Revogação é diferente de vencimento. Vencimento é passivo — o tempo passou. Revogação é ativa — algo aconteceu...

SEÇÃO 06

Registro e Controle das Certificações

Toda certificação precisa existir em três lugares ao mesmo tempo: com o certificado, na unidade e na GLP 360°....

SEÇÃO 07

Termos Oficiais do Sistema de Certificação

Quem está certificado comprovou que sabe....

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 VII

Fundamentos

Seções 01 a 03 deste volume.

01 Apresentação

O QUE É UMA CERTIFICAÇÃO CRI™

Certificação CRI™ não é diploma. Não é recompensa por tempo de casa. Não é formalidade.

É um status ativo que comprova que a pessoa sabe executar o método com qualidade mensurável — e que continua executando.

Ela vence. Precisa ser renovada. Pode ser revogada. Essa não é burocracia — é o que mantém o sistema vivo e confiável à medida que escala.

Um sistema sem certificação formal depende de memória individual. Um sistema com certificação formal depende de método.

02 Visão Geral — Os 5 Níveis

NÍVEL	NOME	MÓDULO	VALIDADE	PROVA	NOTA	EMIÇÃO	STATUS
I	Cultura CRI™	Módulo 01	Anual	10 obj + 1 disc.	80/100	Coordenador	ATIVO
II	Arquitetura	Módulo 02	Anual	10 obj + caso	80/100	Coordenador	ATIVO
III	Função e Cargo	Módulo 03	Anual	Prática 30 dias	IAO™≥80	Diretor CRI™	ATIVO
IV	Métodos do Cargo	Módulo 04	18 meses	Lab. oral	80/100	Diretor CRI™	ATIVO
V	Mestre CRI™	Módulo 05	2 anos	20 obj + defesa	85/100	GLP 360°	ATIVO

CERTIFICAÇÃO NÍVEL I CULTURA CRI™

PRÉ-REQUISITO

Nenhum. É a porta de entrada. Todo membro da CRI™ começa aqui.

PROVA

10 questões objetivas (80 pts) + 1 questão discursiva obrigatória (20 pts). Prova individual, sem consulta.

NOTA MÍNIMA

80/100. Discursiva avaliada pelo Coordenador com rubrica oficial.

CRITÉRIO PRÁTICO

Assinatura da Constituição CRI™ com data e testemunha. Juramento oral perante a equipe.

VALIDADE

1 ano a partir da data de emissão.

RENOVAÇÃO

Prova de renovação com 8 questões objetivas. Nota mínima: 75/100. Pode ser feita em grupo.

EMIÇÃO	Coordenador CRI™ da unidade.
O QUE ESTA CERTIFICAÇÃO AUTORIZA ► Integrar formalmente a equipe CRI™ ► Acessar os Volumes I, II e V (Manual do Operador) ► Executar atividades supervisionadas sob orientação do Coordenador ► Ser escalado para atendimento de clientes pela régua operacional	

CERTIFICAÇÃO NÍVEL II ARQUITETURA CRI™	
PRÉ-REQUISITO	Certificação Nível I ativa + mínimo 30 dias de operação com IAO™ ≥ 70.
PROVA	10 questões objetivas (70 pts) + 1 caso prático de diagnóstico de ISB™ (30 pts). Prova individual.
NOTA MÍNIMA	80/100. Caso prático: identificar corretamente a causa de ISB™ abaixo da meta.
CRITÉRIO PRÁTICO	Apresentação oral de 10 minutos sobre a Matriz de Conexão dos 20 métodos para o Coordenador.
VALIDADE	1 ano a partir da data de emissão.
RENOVAÇÃO	Prova com 8 questões + novo caso de diagnóstico. Nota mínima: 75/100.
EMIÇÃO	Coordenador CRI™ da unidade.
O QUE ESTA CERTIFICAÇÃO AUTORIZA ► Acessar os Volumes III, IV e IX (Dashboard Executivo) ► Executar atividades independentes sem supervisão constante ► Participar da Sala de Guerra™ com direito a voz ► Ser elegível para mentoria de analistas Nível I	

CERTIFICAÇÃO NÍVEL III FUNÇÃO E CARGO	
PRÉ-REQUISITO	Certificações I e II ativas + mínimo 60 dias de operação na função.
PROVA	Avaliação prática: 30 dias consecutivos com IAO™ ≥ 80 documentado pelo Coordenador. Não é prova escrita.
NOTA MÍNIMA	IAO™ ≥ 80 por 30 dias + F.A.R.™ ≥ 95% no período + zero escaladas incorretas.
CRITÉRIO PRÁTICO	Entrega de 3 casos reais documentados com F.A.R.™ completa, resultado mensurável e análise própria.
VALIDADE	1 ano a partir da data de emissão.
RENOVAÇÃO	30 dias de reavaliação de IAO™ com nota ≥ 80. Entrega de 2 novos casos reais.
EMIÇÃO	Diretor CRI™ da unidade.

O QUE ESTA CERTIFICAÇÃO AUTORIZA ► Executar todos os métodos do cargo com autonomia total ► Treinar analistas Nível I sob supervisão ► Candidatar-se ao Nível IV ► Receber IPI™ com peso pleno na avaliação de desempenho

CERTIFICAÇÃO NÍVEL IV MÉTODOS DO CARGO

PRÉ-REQUISITO	Certificações I, II e III ativas + mínimo 6 meses de operação + IAO™ médio ≥ 82 nos últimos 3 meses.
PROVA	Laboratório oral: 4 simulações ao vivo com o Diretor CRI™ no papel do cliente. Cada situação avaliada em 25 pts.
NOTA MÍNIMA	80/100. Mínimo 18 pts em cada um dos 4 laboratórios (sem laboratório zerado).
CRITÉRIO PRÁTICO	Conduzir 1 sessão de R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ real com cliente inativo, documentada na íntegra na F.A.R.™.
VALIDADE	18 meses a partir da data de emissão.
RENOVAÇÃO	2 novos laboratórios orais + apresentação de resultado real documentado. Nota mínima: 78/100.
EMIÇÃO	Diretor CRI™ da unidade com homologação da GLP 360°.
O QUE ESTA CERTIFICAÇÃO AUTORIZA ► Treinar e avaliar analistas Nível I, II e III de forma autônoma	

CERTIFICAÇÃO NÍVEL V MESTRE CRI™

PRÉ-REQUISITO	Certificações I a IV ativas + mínimo 12 meses de operação com IAO™ ≥ 85 + indicação formal do Diretor CRI™.
PROVA	20 questões objetivas (60 pts) + defesa oral de caso real para banca de 3 avaliadores (40 pts). Banca: Diretor CRI™ + 2 Mestres CRI™.
NOTA MÍNIMA	85/100. Defesa oral com nota mínima de 32/40. Aprovação unânime da banca.
CRITÉRIO PRÁTICO	Conduzir treinamento completo do Módulo 04 para turma de mínimo 5 pessoas, com avaliação de satisfação ≥ 90%.
VALIDADE	2 anos a partir da data de emissão.
RENOVAÇÃO	Portfólio de 3 implantações documentadas + defesa oral perante a GLP 360°. Nota mínima: 82/100.
EMIÇÃO	GLP Energy 360° — emissão direta pela liderança.

O QUE ESTA CERTIFICAÇÃO AUTORIZA ► Liderar implantações completas da CRI™ em novas revendas ► Emitir Certificações Nível I e II como Coordenador designado ► Conduzir a Simulação Integrada 'O Dia Mais Difícil' ► Ser consultor

03 Processo Oficial de Emissão

Toda certificação segue o mesmo processo de emissão. Não existe atalho, não existe emissão retroativa e não existe emissão por 'equivalência de experiência'.

A certificação só existe quando todos os critérios foram cumpridos, o processo foi documentado e o emissor autorizado assinou.

ETAP A	AÇÃO
01	Candidato solicita formalmente ao Coordenador/Diretor a avaliação para a certificação desejada.
02	Coordenador/Diretor verifica pré-requisitos: Certificações anteriores ativas + IAO™ no período + tempo mínimo.
03	Se pré-requisitos ok: data da prova/avaliação agendada em até 15 dias. Se não ok: feedback documentado com o que falta.
04	Prova ou avaliação prática realizada nas condições definidas neste volume. Resultado registrado em ata.
05	Nota calculada e validada pelo emissor autorizado. Se aprovado: passo 06. Se reprovado: novo prazo mínimo de 30 dias.
06	Certificação emitida com: Nome completo, nível, data de emissão, data de vencimento, assinatura do emissor e número de registro.
07	Registro lançado no Banco Corporativo de Dados (BCD™): nome, nível, data, validade, emissor.
08	Cópia entregue ao certificado. Original arquivado na unidade. Registro na plataforma GLP 360°.

Protocolo de Reprovação

1ª TENTATIVA	2ª TENTATIVA	3ª TENTATIVA
Prazo mínimo para nova tentativa: 30 dias. Coordenador identifica o gap e elabora PDI focado.	Prazo mínimo: 60 dias. PDI obrigatório. Coordenador acompanha semanalmente o desenvolvimento.	Prazo mínimo: 90 dias. Avaliação com Diretor CRI™. Possível reposicionamento de cargo.

VOLUME VII

Desenvolvimento

Seções 04 a 06 deste volume.

04 Sistema de Renovação

Certificação vencida não é status neutro — é status inativo. Quem está com certificação vencida não pode exercer as funções que ela autoriza até renovar.

A renovação não é punição — é o que mantém o profissional atual em relação ao sistema que evolui.

Certificação Nível I	Quando: Anual Como: 8 questões objetivas. Nota mínima 75/100. Pode ser feita em grupo com aplicação do Coordenador. Se não renovar: Status inativo. Perde acesso aos Volumes I, II e V. Não pode ser escalado para carteiras de clientes independentes.
Certificação Nível II	Quando: Anual Como: 8 questões objetivas + 1 caso de diagnóstico simplificado. Nota mínima 75/100. Se não renovar: Status inativo. Perde autonomia operacional. Retorna ao nível de supervisão constante.
Certificação Nível III	Quando: Anual Como: 30 dias de reavaliação de IAO™ ≥ 80 + 2 casos reais documentados. Se não renovar: Status inativo. Retorna ao nível de execução supervisionada. IPI™ com peso reduzido.
Certificação Nível IV	Quando: 18 meses Como: 2 laboratórios orais + apresentação de resultado real documentado. Nota mínima 78/100. Se não renovar: Status inativo. Perde autorização para treinar analistas e conduzir laboratórios.
Certificação Nível V	Quando: 2 anos Como: Portfólio de 3 implantações documentadas + defesa oral perante GLP 360°. Nota mínima 82/100. Se não renovar: Status inativo. Perde título de Mestre CRI™. Não pode liderar implantações. Mantém Cert. IV.

05 Revogação de Certificação

Revogação é diferente de vencimento. Vencimento é passivo — o tempo passou. Revogação é ativa — algo aconteceu que torna a certificação incompatível com a conduta ou desempenho exigidos.

Revogação não é punição automática. É proteção do sistema.

⚠ IAO™ CRÍTICO PERSISTENTE Gatilho: IAO™ < 60 por 60 dias consecutivos em qualquer certificação. Processo: Suspensão imediata. PDI obrigatório em 5 dias. 30 dias para recuperação. Se IAO™ não atingir 70 ao final: revogação formal da certificação mais recente. Reintegração: Novo ciclo de formação a partir da certificação revogada. Mínimo 30 dias antes de nova tentativa de prova.

⚠ F.A.R.™ ABAIXO DO MÍNIMO Gatilho: F.A.R.™ $< 70\%$ por 4 semanas consecutivas após advertência documentada. Processo: Suspensão da Certificação Nível III. Retorno ao nível de supervisão. Novo período de 30 dias de avaliação. Reintegração: Novo período de 30 dias com IAO™ monitorado. F.A.R.™ $\geq 90\%$ no período. Nova emissão pelo Diretor.

⚠ VIOLAÇÃO DO BCD™ — VAZAMENTO DE DADOS Gatilho: Exportação não autorizada, compartilhamento de base de clientes ou acesso indevido documentado. Processo: Revogação imediata de TODAS as certificações. Desligamento do sistema CRI™. Notificação à GLP 360°. Possível implicação legal

conforme Termo de Confidencialidade assinado na Constituição. Reintegração: Não há reintegração automática. Caso avaliado individualmente pela diretoria da GLP 360°.

⚠ CONDOTA INCOMPATÍVEL COM OS 12 MANDAMENTOS Gatilho: Violação documentada e confirmada de qualquer um dos 12 Mandamentos da Constituição CRI™ que impacte clientes, dados ou equipe. Processo: Suspensão imediata da certificação do nível associado à violação. Investigação em 10 dias. Audiência com Coordenador e Diretor. Reintegração: Dependendo da gravidade: retraining + nova certificação. Violações graves: revogação permanente do nível associado.

06 Registro e Controle das Certificações

Toda certificação precisa existir em três lugares ao mesmo tempo: com o certificado, na unidade e na GLP 360°. Se existe em apenas um lugar, não existe para o sistema.

ONDE REGISTRAR	O QUE REGISTRAR	RESPONSÁVEL
Certificado físico assinado	Nome, nível, data emissão, data vencimento, assinatura do emissor, número de registro	Emissor autorizado — entregar ao certificado em até 24h
Arquivo da unidade (BCD™)	Todos os campos + histórico de renovações + advertências + PDIs relacionados	Coordenador CRI™ — lançar no mesmo dia
Plataforma GLP 360°	Nível, data, emissor, validade, status (Ativo/Inativo/Revogado)	Diretor CRI™ — lançar em até 48h da emissão
Mural da unidade	Relação dos certificados ativos por nível — visível para toda a equipe	Coordenador — atualizar a cada emissão/renovação/revogação

Auditoria do Sistema de Certificação

O sistema de certificação é auditado trimestralmente pela GLP 360°. A auditoria verifica se os registros estão completos, se as certificações vencidas foram tratadas e se o processo de emissão foi seguido.

FREQUÊNCIA	QUEM AUDITA	O QUE VERIFICA	CONSEQUÊNCIA DE FALHA
Mensal	Coordenador	Certificações próximas do vencimento (< 60 dias). F.A.R.™ dos certificados ativos.	Aviso formal ao certificado. PDI se necessário.
Trimestral	Diretor CRI™	Todos os registros da unidade. Processo de emissão. Histórico de reprovações.	Plano de melhoria do sistema. Relatório para GLP 360°.
Semestral	GLP 360°	Certificações Nível IV e V. ISB™ das unidades vs. nível de certificação.	Intervenção direta em unidades com gap entre certificação e performance.

VOLUME VII

Aplicação e encerramento

Seções 07 a 07 deste volume.

07 Termos Oficiais do Sistema de Certificação

TERMO	DEFINIÇÃO OFICIAL
Certificação Ativa	Status de quem passou na prova/avaliação, está dentro do prazo de validade e não tem nenhuma suspensão vigente.
Certificação Inativa	Certificação vencida sem renovação ou suspensa por performance abaixo do mínimo. O profissional não pode exercer as funções que ela autoriza.
Certificação Revogada	Certificação cancelada por violação de conduta, BCD™ ou persistência crítica de performance abaixo do mínimo. Não se confunde com vencimento.
Emissor Autorizado	Pessoa com poder formal de emitir certificações. Varia por nível: Coordenador (I e II), Diretor CRI™ (III e IV), GLP 360° (V).
PDI	Plano de Desenvolvimento Individual. Documento obrigatório após reprovação ou suspensão. Define o gap, o plano de melhoria e os prazos.
IAO™	Índice de Aderência Operacional. KPI central para avaliação prática das Certificações III e IV. Calculado mensalmente pelo Coordenador.
Número de Registro	Código único atribuído a cada certificação emitida. Formato: [UNIDADE]-[ANO]- [NÍVEL]-[SEQUENCIAL]. Ex: ACL-2026-III-0047.
Status Arquivado	Certificação vencida há mais de 90 dias sem renovação. Registrada no histórico mas sem validade operacional. Diferente de revogada.

Certificação não é prêmio por esforço.

É prova de método.

Quem está certificado comprovou que sabe.

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