

# Arquitetura de Processos • Espaço Fitness

Mapa macro da operação — 3 unidades (Prime · Nações · Pelé) + Beach Club. Cadeia de valor de ponta a ponta, com dono, sistemas e indicadores. **v3 — expandido a partir do Brain ESF** (todos os processos mapeados pelos agentes). Use como bússola pra POPs, contratação e gestão.

■ Primários (finalísticos) ■ Gestão (gerenciais) ■ Suporte (apoio) ■ Beach Club (eixo paralelo)



↳ **P7 Indicar é o flywheel**: o aluno satisfeito (P5) vira canal de aquisição que alimenta o Converter (P2). É o CAC mais barato da casa e o lead de melhor retenção — por isso é processo **primário**, não suporte.

## PROCESSOS PRIMÁRIOS — A CADEIA QUE GERA RECEITA

### P1 Atrair • Marketing & Demanda

Gerar fluxo qualificado de potenciais alunos por unidade, ao menor custo — pelo método dos 9 públicos.

- ▶ Planejamento de campanha & oferta (calendário sazonal · 6 janelas/ano)
- ▶ Produção & gestão de criativos (IA, copy, vídeo · A/B sistemático · sem aluno real)
- ▶ Tráfego pago Meta (teto R\$370/dia · CTWA nativo · guard-rail CAC)
- ▶ Conteúdo orgânico & social selling (Instagram, FitDance, directs)
- ▶ Captura & atribuição do lead (CTWA, (ref:), landings)

**DONO** Marketing / Tráfego

**SISTEMAS** Meta Ads · Landings · CRM · painel CAC

**KPIS** Leads/dia · CAC · CPL · % atribuição

### P2 Converter • Vendas & Matrícula

Transformar lead em aluno matriculado, com ticket saudável e sem fricção.

- ▶ Atendimento inicial & qualificação (Mari — IA comercial 24h, <60s)
- ▶ Agendamento da aula experimental + confirmação D-1/D-1h
- ▶ Atendimento presencial & conversão de walk-in (tour + consultora)
- ▶ Sondagem, negociação & fechamento (máx. 2 planos · PIX/cartão)
- ▶ Matrícula efetivada no EVO · kanban comercial

**DONO** Comercial / Consultoras + Mari

**SISTEMAS** CRM (pipeline Marketing/EVO) · Mari · EVO

**KPIS** Conversão lead→matrícula · no-show · ticket · % via Mari

### P3 Integrar · Onboarding (D0–D30)

Fazer o aluno novo criar hábito nas 4 primeiras semanas — onde mora a evasão.

- ▶ Boas-vindas D0 (kit, foto, tour técnico, liberação de catraca)
- ▶ Avaliação física & anamnese (Par-Q · classificação de risco ACSM)
- ▶ Prescrição do treino inicial (Atlas/ficha)
- ▶ Cadência D1/D3/D7/D15/D30 (check-ins + pipeline ESF Onboarding)

---

**DONO** Avaliação + Professores + Recepção

**SISTEMAS** EVO · CRM (ESF Onboarding) · ficha de treino

**KPIS** % avaliado até D7 · frequência 4 sem · retorno 2ª semana

### P4

#### Entregar · Produto, Treino & Experiência

Entregar treino com resultado e ambiente que faz o aluno querer voltar amanhã — o núcleo da "Academia Integrada".

- ▶ Musculação & acompanhamento de sala (ronda, correção, progressão)
- ▶ Aulas coletivas (grade: FitDance, spinning, funcional, ritmos)
- ▶ Reavaliação & periodização (D30/D60/D90)
- ▶ Serviços integrados: **Nutrição + Fisioterapia/reabilitação**
- ▶ SAC / service recovery (reclamações) + relacionamento no balcão

---

**DONO** Coordenação (Musculação/Coletivas) + Professores

**SISTEMAS** EVO (acesso/grade) · catraca · ficha/app

**KPIS** Frequência média · ocupação de aulas · % ficha ativa · NPS

### P5

#### Reter · Sucesso, Comunidade & Renovação

Segurar quem já é aluno: agir antes do sumiço, criar pertencimento e antecipar a renovação.

- ▶ Monitor de risco por frequência (5 níveis: em dia → crítico)
- ▶ Régua de reativação de "sumidos" (sem acesso 30d)
- ▶ Antecipação de renovação (contratos vencendo -30d)
- ▶ Eventos & comunidade (aulões, desafios, grupos, ranking, pertencimento)
- ▶ NPS & pesquisa de satisfação

---

**DONO** Retenção / CS + Professores + Consultoras

**SISTEMAS** CRM (ESF Ativos) · EVO · WhatsApp

**KPIS** Churn mês · taxa renovação · nº sumidos · NPS

### P6 Recuperar · Reativação de Inativos

Trazer de volta a base de ex-alunos (ativo barato vs CAC de aluno novo).

- ▶ Análise do motivo de cancelamento (escuta antes da saída)
- ▶ Segmentação da base inativa (recência / unidade)
- ▶ Campanha de win-back em fases (D30 / D60-90 / D180)
- ▶ Recuperação via indicação

---

**DONO** Marketing + Retenção

**SISTEMAS** CRM (ESF Inativos) · Meta (públicos) · EVO

**KPIS** Reativações/mês · custo reativação vs CAC novo

### U P7 Indicar · Indica Espaço (flywheel)

Transformar o aluno satisfeito no canal de aquisição mais barato e de melhor retenção. Saída do P5, entrada do P2 — fecha o ciclo.

- ▶ Cadastro do indicador & link único (/indica)
- ▶ Captura do indicado → funil próprio (board no CRM)
- ▶ Match da matrícula no EVO por telefone → confirma a indicação
- ▶ Níveis de embaixador & gamificação (recompensa: mês grátis / R\$)

---

**DONO** Marketing + CS

**SISTEMAS** CRM (Indica Espaço) · EVO · Mari (detecção)

**KPIS** Matrículas por indicação · CAC indicação · % da base que indica

## PROCESSOS DE GESTÃO — DIREÇÃO E CONTROLE

### G1 Estratégia & Expansão

Definir metas, abrir unidades, franquear, captar, fazer parcerias.

- ▶ Planejamento de metas (mês / trimestre / ano) + SWOT/concorrência
- ▶ Estudo de praça & due diligence de nova unidade
- ▶ Abertura turnkey de unidade (playbook D-90 → D+90)
- ▶ Modelo de franquia & captação
- ▶ Parcerias estratégicas (nutri, fisio, comércio local, eventos)

---

**DONO** CEO / Expansão

**KPIS** Crescimento de base · payback de unidade

### G2 Financeiro & Caixa

Proteger o lucro líquido (meta 25–35%) e o fluxo de caixa.

- ▶ Caixa diário (abertura, movimento, sangria, fechamento, conciliação)
- ▶ Faturamento & DRE por unidade (mensalidade/anual · mix)
- ▶ Fluxo de caixa & orçamento (Profit First · teto de tráfego)
- ▶ Margem, payback, ponto de equilíbrio ( $\approx 1.471/\text{unid.}$ ) & decisões
- ▶ Fiscal & obrigações (Simples Nacional, ISS)

---

**DONO** Financeiro / CEO

**KPIS** Lucro líquido % · MRR · saldo a recuperar

### G3 Performance & Indicadores

Enxergar o negócio em tempo real e decidir com número.

- ▶ Cockpit CEO (KPIs por unidade) + Squad de IA
- ▶ Painéis (CAC por anúncio, atribuição, funil)
- ▶ KPIs por papel (SDR/Closer/Farmer/Mari) + ritmo de reuniões
- ▶ Auditoria & reconciliação de dados (EVO ↔ CRM)

---

**DONO** CEO + Dados

**KPIS** Atingimento de metas · acurácia dos dados

### G4 Marca & Conteúdo

Manter identidade, tom de voz e presença consistentes.

- ▶ Identidade visual & guidelines
- ▶ Calendário sazonal & grade de conteúdo (redes sociais)
- ▶ Gestão de criativos (briefing data-driven · biblioteca)
- ▶ Gestão de reputação & social selling

---

**DONO** Marketing

**KPIS** Alcance · engajamento · seguidores

### G5 Produto, Planos & Precificação NOVO

Definir o que se vende, por quanto, e expandir a receita por aluno.

- ▶ Mix & desenho de planos (mensal / semestral / anual)
- ▶ Precificação & política de reajuste
- ▶ Upsell & serviços premium (personal, avaliação, nutri/fisio)
- ▶ Produtos & suplementos (catálogo, margem, reposição)
- ▶ Diversificação (aluguel de espaço, kids — oportunidades)

---

**DONO** CEO + Comercial + Financeiro

**KPIS** Ticket médio · LTV · receita complementar %

### G6 Jurídico & Compliance NOVO

Blindar o negócio: contratos, dados e marca em ordem (exigência de investidor/franquia).

- ▶ Contratos (aluno, CLT, fornecedor) & cláusulas de cancelamento
- ▶ Conformidade LGPD (consentimento, privacidade, direito do titular)
- ▶ Marca & propriedade intelectual (INPI)
- ▶ Gestão de risco, alvarás, seguros & disputas

---

**DONO** CEO + Jurídico (externo)

**KPIS** % contratos em ordem · incidentes LGPD · pendências legais

## PROCESSOS DE SUPORTE — O QUE FAZ A OPERAÇÃO GIRAR

---

### S1 Pessoas & Cultura

Atrair, formar e reter o time — e formar a liderança que escala a rede.

- ▶ Recrutamento & seleção por cargo (DISC · simulação · 4 etapas)
- ▶ Onboarding 7 dias + plano de carreira (5 níveis)
- ▶ Avaliação por competências (8 dimensões) · PDI · feedback EEC
- ▶ Pipeline de liderança (5 níveis) & 4 trilhas (70-20-10)
- ▶ Cultura, código de conduta, disciplina & clima (eNPS)

---

**DONO** Gestão de Pessoas

**SISTEMAS** Plataforma RH

### S2 Tecnologia & Dados

Sustentar EVO, CRM, automações e a IA da operação.

- ▶ EVO (gestão acadêmica) & integrações/webhooks
- ▶ CRM + automações + Mari (IA) + event-bus
- ▶ Atribuição, reconciliação, backups & monitoramento
- ▶ App gerencial & Cockpit (operação, evolução, suporte)

---

**DONO** Tecnologia / Plataforma

**SISTEMAS** EVO · Supabase · event-bus · Cockpit

### S3 Cobrança & Inadimplência

Recuperar saldo devedor com régua e respeito ao aluno.

- ▶ Identificação de saldo / cartão recusado
- ▶ Régua D-3 → D+30 (WhatsApp + link de pagamento)
- ▶ Reemissão de PIX (CNPJ por filial) / renegociação

---

**DONO** Financeiro

**SISTEMAS** EVO · CRM (ESF Saldo Devedor)

### S4 Estrutura & Manutenção

Garantir equipamentos, limpeza e padrão de ambiente nas unidades.

- ▶ Limpeza & higiene (padrão por turno · 4 toques/dia)
- ▶ Manutenção preventiva & corretiva de equipamentos (SLA)
- ▶ Abertura & fechamento da unidade (checklist)

---

**DONO** Operações / Unidade

**SISTEMAS** Livro de ocorrências · checklist

### S5 Compras, Suprimentos & Estoque **NOVO**

Abastecer a operação sem ruptura e ao melhor custo.

- Solicitação de compra & alçadas de aprovação
- Cotação, seleção & homologação de fornecedores
- Recebimento, armazenamento & inventário periódico
- Gestão de fornecedores (SLA, qualidade, renegociação)

---

**DONO** Operações / Financeiro

**KPIS** Ruptura de estoque · custo de compra · prazo médio

### S6 Segurança, Acesso & Emergências

**NOVO**

Proteger aluno, equipe e patrimônio — e responder a incidente com protocolo.

- Controle de acesso (catraca · bloqueio de inadimplente)
- Emergência médica (protocolo + acionamento)
- Segurança patrimonial & prevenção de incêndio
- Saúde & segurança do colaborador

---

**DONO** Operações / Unidade

**KPIS** Incidentes · tempo de resposta · conformidade

## BEACH CLUB — EIXO PARALELO (CNPJ PRÓPRIO, MARCA PRÓPRIA, MESMO DONO)

### L1 Benefício para alunos ESF

Usar o Beach como diferencial de valor da academia (retenção + venda).

- Inclusão como benefício no plano da academia
- Mari menciona como bônus no atendimento
- Agendamento do aluno na quadra

---

**DONO** Beach + ESF (interface Mari)

**KPIS** uso por alunos · impacto em retenção

### L2 Locação avulsa B2C

Vender hora de quadra para o público externo (beach tennis, futevôlei, vôlei).

- Captação (Instagram @espaco\_beach\_club, Google, parcerias)
- Reserva de quadra & agendamento (sob consulta)
- Beach Club Plus (assinatura mensal de horas)
- Faturamento & cobrança por hora/quadra

---

**DONO** Gerente Beach + Recepção Beach

**KPIS** ocupação de quadra · receita L2 · NPS

### L3 **Eventos corporativos B2B**

Vender o espaço para confraternização e team building de empresas.

- Prospecção B2B (RH de empresas, agências, LinkedIn)
- Proposta & pacotes (quadra + cantina + estrutura)
- Execução do evento (setup, cantina, segurança)
- Pós-evento (NPS, fechamento, recompra)

---

**DONO** Gerente Beach + Carlos (cantina)

**KPIS** eventos/mês · ticket B2B · receita L3

📌 **Mapa vivo, fiel ao Brain ESF.** Cada processo aqui tem (ou terá) um POP detalhado em [esf-pops.pages.dev](https://esf-pops.pages.dev). Itens marcados **(NOVO)** foram mapeados pelos agentes no vault e ainda podem ter o POP a destilar — são lacunas a fechar antes de franquear (especialmente **Jurídico/LGPD** e **Compras**).

---

Espaço Fitness — Arquitetura de Processos v3 · 19 macroprocessos (7 primários · 6 de gestão · 6 de suporte) + Beach Club (eixo paralelo L1·L2·L3)

Expandido a partir do Espaço Fitness Brain (vault). Documento vivo · botão **Baixar PDF** no topo.