

Arquitetura de Processos · Espaço Fitness

10 de junho de 2026 · 3 unidades (Prime · Nações · Pelé) + Beach Club · 15 macroprocessos

Cadeia de valor: P1 Atrair → P2 Converter → P3 Integrar → P4 Entregar → P5 Reter → P6 Recuperar

Processos Primários — a cadeia que gera receita

P1 · Atrair — Marketing & Demanda

Gerar fluxo qualificado de potenciais alunos por unidade, ao menor custo.

- Planejamento de campanha & oferta (calendário sazonal por unidade)
- Produção de criativos (fotos IA, copy, vídeo — sem aluno real)
- Veiculação & otimização de tráfego (Meta · teto R\$370/dia)
- Conteúdo orgânico (Instagram, FitDance, social selling)
- Captura & atribuição do lead (CTWA, texto (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)
- Agendamento da aula experimental
- Aula experimental / visita (consultora · recepção)
- Negociação & fechamento (plano, PIX/cartão)
- Matrícula efetivada no EVO

Dono: Comercial/Consultoras + Mari · **Sistemas:** CRM, 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 (recepção + mensagem)
- Avaliação física & anamnese (classificação de risco)
- Montagem do treino inicial
- Acompanhamento semana 1–4 (pipeline ESF Onboarding)

Dono: Professores + Recepção · **Sistemas:** EVO, CRM (ESF Onboarding) · **KPIs:** % com avaliação, frequência 4 sem, retorno 2ª semana

P4 · Entregar — Experiência & Unidade

Entregar treino com resultado e ambiente que faz o aluno querer voltar amanhã.

- Controle de acesso & recepção
- Aulas coletivas (grade: FitDance, spinning, etc.)
- Acompanhamento de sala / treino (professores)
- Reavaliação periódica & evolução
- Relacionamento no balcão

Dono: Gerente de Unidade + Professores · **Sistemas:** EVO (acesso/grade), catraca · **KPIs:** Frequência média, ocupação de aulas, NPS

P5 · Reter — Sucesso & Renovação

Segurar quem já é aluno: agir antes do sumido e do vencimento do contrato.

- Monitor de engajamento (ESF Ativos: em dia / sumido / risco / crítico)
- Régua de reativação de "sumidos" (sem acesso 30d)
- Antecipação de renovação (contratos vencendo em 30d)
- NPS & pesquisa de satisfação

Dono: Retenção/CS + 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).

- Segmentação da base inativa (recência / unidade)
- Campanha de win-back (oferta de retorno)
- Recuperação via indicação

Dono: Marketing + Retenção · **Sistemas:** CRM (ESF Inativos), Meta (públicos), EVO · **KPIs:** Reativações/mês, custo reativação vs CAC novo

Processos de Gestão — direção e controle

G1 · Estratégia & Expansão

Definir metas, abrir unidades, franquear, captar.

- Planejamento de metas (mês/trimestre/ano)
- Estudo de nova unidade / praça
- Modelo de franquia & captação

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.

- Fluxo de caixa (regime de caixa)
- Orçamento & alocação (ex: teto de tráfego)
- Margem, payback e decisões de investir/cortar

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)
- Painéis (CAC por anúncio, atribuição, funil)
- Rotina de análise & conselho

Dono: CEO + Dados · **KPIs:** Atingimento de metas, acurácia dos dados

G4 · Marca & Conteúdo

Manter identidade, tom de voz e presença consistentes.

- Identidade visual & guidelines
- Grade de conteúdo (redes sociais)
- Gestão de reputação

Processos de Suporte — o que faz a operação girar

S1 · Pessoas & Cultura

Atrair, formar e reter o time (professores, recepção, consultoras).

- Recrutamento & seleção
- Onboarding, PDI & treinamento (Universidade interna)
- Feedback, advertência & desligamento

Dono: Gestão de Pessoas · **Sistemas:** Plataforma RH

S2 · Tecnologia & Dados

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

- EVO (gestão acadêmica) & integrações
- CRM + automações + Mari (IA)
- Atribuição, backups & monitoramento

Dono: Tecnologia · **Sistemas:** EVO, Supabase, event-bus, Cockpit

S3 · Cobrança & Inadimplência

Recuperar saldo devedor com régua e respeito ao aluno.

- Identificação de saldo / cartão recusado
- Régua de cobrança (WhatsApp + link de pagamento)
- Reemissão de PIX / renegociação

Dono: Financeiro · **Sistemas:** EVO, CRM (ESF Saldo Devedor)

S4 · Estrutura & Manutenção

Garantir equipamentos, limpeza e segurança nas unidades + Beach.

- Manutenção preventiva de equipamentos
- Limpeza & padrão de ambiente
- Reserva de quadra (Beach Club)

Dono: Operações/Unidade

S5 · Indicação (Indica Espaço)

Transformar aluno satisfeito em canal de aquisição barato.

- Cadastro de indicador & geração de link
- Acompanhamento do indicado (funil próprio)
- Liberação de recompensa (mês grátis / R\$)

Dono: Marketing + CS · **Sistemas:** CRM (Indica Espaço)