

Manual de Operações & Expansão

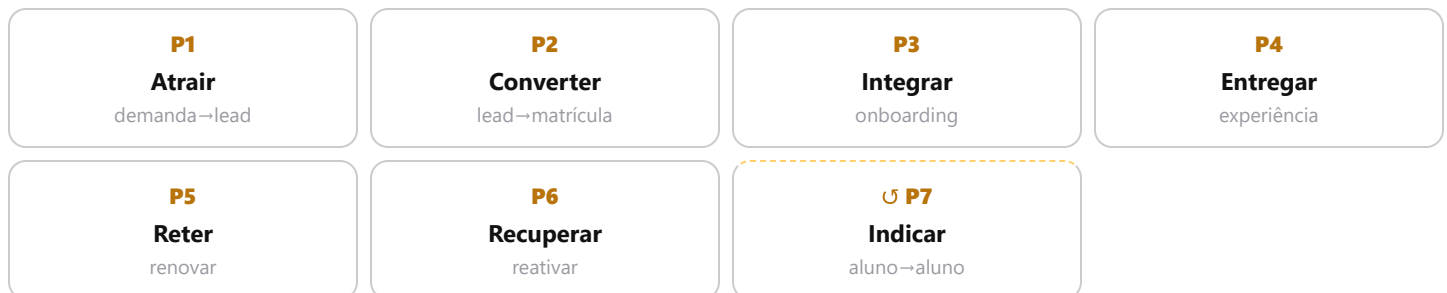
Espaço Fitness — A Academia Integrada

O sistema operacional completo da rede — da estratégia macro ao roteiro de atendimento de cada setor. Construído para **padronizar** (qualquer unidade executa idêntico), **escalar** (abrir unidade / franquear) e **sustentar uma tese de investimento** (operação sistematizada, auditável e menos dependente de pessoas).

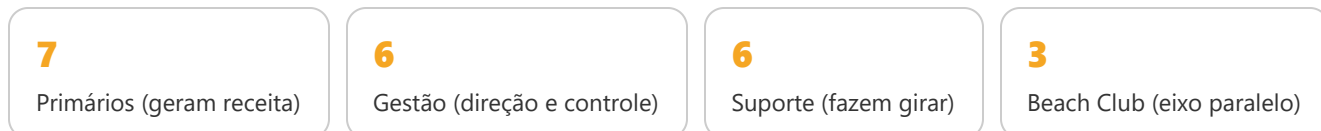
Rede: Prime · Nações · Pelé (+ Beach Club, negócio paralelo) · Salto-SP | Versão 2 · 10/06/2026 | 6 camadas · 7 processos primários · 14 setores

C1 Arquitetura de Processos — a cadeia de valor

A bússola do negócio: **19 macroprocessos** em 3 famílias + o eixo Beach. Os **primários** geram o cliente; os de **gestão** dirigem; os de **suporte** sustentam. A cadeia de valor vai de Atrair a Recuperar e fecha no **flywheel da Indicação (P7)**. Mapa completo e interativo em esf-processos.



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



Mapa visual interativo, POPs detalhados e organograma são documentos-irmãos deste manual: → Mapa de Processos · → POPs · → Organograma

C2 Método de Aquisição — os 9 Públicos de Conrado Adolpho

O processo de aquisição (P1→P2→P7) não fala com "todo mundo". Ele trabalha uma **escada de consciência**: cada campanha tem a missão de subir a pessoa um degrau — de **anônimo** a **fã que indica**. Esse é o método por trás do funil.

Os 9 públicos (do mais frio ao promotor)

#	PÚBLICO (CONRADO)	O QUE DEFINE
1	Anônimo	Mora no raio da academia, nunca teve contato com a marca
2	Seguidor	Já viu conteúdo / engajou no anúncio, mas ainda não pediu info
3	Lead	Deixou contato (WhatsApp, formulário, CTWA) — entrou no CRM
4	Quase-cliente	Agendou ou fez aula experimental — no momento de decisão
5	Não-cliente	Visitou, gostou, não fechou — tem histórico, sem matrícula
6	Cliente de 1ª compra	Matriculou — zona crítica de hábito (D0–D90)
7	Indicado	Chegou por recomendação — entra quente
8	Cliente recorrente	Renovou ≥ 1×, frequência regular — base fiel
9	Ex-cliente	Treinou e saiu — cancelou ou sumiu há 30+ dias

Mapeamento ESF — cada público → processo, audiência, oferta, KPI

PÚBLICO	PROCESSO	AUDIÊNCIA META	OFERTA / MENSAGEM	KPI
1 Anônimo	P1	Geo raio 2–3km + Lookalike 1% dos ATIVOS	Experimental grátis (Prime/Nações: matrícula grátis · Pelé: R\$39,90)	CPM / seguidores
2 Seguidor	P1	Engajamento IG/FB (Reels, prova social local)	CTA "chama no WhatsApp, aula grátis"	CTR / directs/semana
3 Lead	P2	Lista de leads no CRM (custom audience)	Mari responde <60s, sonda, agenda experimental	% lead→agenda (40%) / 1ª resposta
4 Quase-cliente	P2	Retarget de quem clicou CTWA e não fechou	Oferta do dia com urgência real	% visita→matrícula (45%)
5 Não-cliente	P2	Custom audience de leads sem matrícula	Resgate, nova experimental, condição expira	% que reagenda / fecha 2º ciclo

6 Cliente 1ª compra	P3	ATIVOS por unidade, <90 dias	Onboarding D1/D3/D7/D15/D30 + avaliação D7	Frequência sem.1-4 / renovação 2º mês (90%)
7 Indicado	P2 + P7	Entra via link /indica (sem audiência paga)	Atendimento VIP, condição espelhada ao indicador	Conversão indicado (65%) / % das matrículas (20%)
8 Recorrente	P5 + P7	ATIVOS (todas as unidades)	Eventos, desafios, reconhecimento, Indica Espaço	Evasão (<6%) / indicações geradas
9 Ex-cliente	P6	INATIVOS × 3 unidades + Lookalike INATIVOS	"1 mês pelo que pagava antes" — nunca "você sumiu"	% reativados/mês (5-10%)

↳ **A escada vira o flywheel:** o Anônimo vira Seguidor com Reels de prova social → vira Lead pelo CTWA (link nativo api.whatsapp.com/send, nunca wa.me, que gasta sem registrar conversa) → vira Quase-cliente quando a Mari responde em <60s e agenda → vira Cliente com fechamento no mesmo dia → o onboarding o transforma em Recorrente → o Recorrente fã aciona o **Indica Espaço** (/indica), gera o Indicado, e o Indicado entra VIP convertendo 20-30 pontos acima de um lead frio. O ciclo se fecha e se autoalimenta.

Lacunas para operar os 9 públicos de verdade

- ▶ **Audiência de engajamento por janela (7d/30d/90d)** — hoje o retarget de Seguidor é genérico; falta separar o Seguidor quente do frio.
- ▶ **Custom audience de Não-clientes** — leads sem matrícula existem no CRM mas não estão exportados pro Meta; somem após o follow-up.
- ▶ **Segmentar Recorrente por tempo de casa** — ATIVOS não diferencia 2 meses de 18 meses (precisa <90d "risco" e >90d "fidelidade/indicação").
- ▶ **Atribuição completa anúncio→matrícula** — hoje a CTWA cobre ~10% dos leads; sem o resto, não há CAC real por criativo. **É a lacuna estrutural mais crítica do funil.**

C3 Como Cada Etapa é Executada

A jornada do aluno destrinchada em **passos executáveis**. Cada etapa apoia em 4 pilares: **automação** (Mari/CRM) + **humano** (consultora/professor) + **ferramenta** (EVO/WhatsApp/painel) + **evidência** (log/tag/checklist). Regra-mãe: **se não está auditável, não é processo**.

P1 • Atrair — Marketing & Demanda

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

PASSO A PASSO

1. Marketing cria anúncio com CTA claro (WhatsApp/CTWA).
2. Lead é capturado no CRM (tabela Leads) → etapa "Novos Leads".
3. Tag de campanha aplicada (ex: CAMP_PRIME_JUN2026).
4. Qualificação contínua: valida telefone/bairro/objetivo; ex-aluno vira tag especial.

DONO · SISTEMAS

Marketing/Tráfego + SDR · Meta Ads · CRM · WhatsApp Business

PADRÃO / SLA

- Campanha ativa 24h/dia (sem pausa noturna salvo CEO)
- 1ª resposta ao lead ≤ 1 min (Mari)
- Lead qualificado em ≤ 48h

KPI

CPL ≤ R\$12 · leads/mês vs baseline · % dados completos ≥ 95%

AUDITORIA

- Tags corretas e telefone formatado
- CRM sincronizado com Meta
- Mensal: CPL por campanha e unidade

P2 • Converter — Vendas & Matrícula

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

PASSO A PASSO

1. Mari faz 1º contato (≤ 2 min): qualifica em 3 perguntas (objetivo/unidade/horário).
2. Sem resposta em D+2 → SDR liga.
3. Agenda experimental (3 horários) + confirma D-1 e D-1h.
4. Recepção recebe 10min antes → tour 8min → experimental 15min.
5. Consultora sonda e apresenta planos (Bom/Melhor/Irresistível).
6. Trata objeção (parcela, plano menor ou pausa) — ninguém sai sem oferta.
7. Matrícula no EVO + link assinado + 1ª parcela → card vai pra Onboarding.

DONO · SISTEMAS

Mari + SDR/Consultora + Coordenação · WhatsApp/CRM · EVO · cockpit

PADRÃO / SLA

- Confirmação D-1 e D-1h: 100% dos agendados
- Comparecimento $\geq 60\%$
- Oferta apresentada 100% (nunca sem 3 planos)
- Fechamento no mesmo dia: meta 40–50%

KPI

Lead → agenda $\geq 70\%$ · agenda → comparece $\geq 60\%$ · experimental → matrícula $\geq 40-50\%$ · ticket R\$99–110

AUDITORIA

- Semanal: % ofertas apresentadas (=100%)
- Evidência: contrato EVO + confirmações WhatsApp

P3 • Integrar — Onboarding (D0–D30)

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

PASSO A PASSO

1. **D0:** kit boas-vindas + professor se apresenta + avaliação básica + tour técnico + 1ª mensagem da consultora ($\leq 2h$).
2. **D3:** Mari faz check-in automático.
3. **D7:** professor faz check-in presencial; se faltou, liga (script de ausência).
4. **D30:** avaliação completa, ajusta treino, oferece upgrade, consolida permanência.

DONO · SISTEMAS

Recepção + Professor + Consultora + Mari · app/EVO · WhatsApp

PADRÃO / SLA

- Kit + tour D0: 100% dos novos
- Check-in D3 (Mari): 100%
- Avaliação D7 $\geq 90\%$ (ninguém some sem contato)
- Reavaliação D30 $\geq 85\%$

KPI

% freq $\geq 1\times$ /sem em D30 $\geq 70\%$ · churn D0–30 $\leq 5\%$ · NPS D30 ≥ 75

AUDITORIA

- Semanal: lista D7–30 sem contato (red flag)
- Mensal: 5 fichas de avaliação conferidas

P4 • Entregar — Experiência & Unidade

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

PASSO A PASSO

1. Aulas coletivas $\geq 3 \times / \text{sem}$ + agenda divulgada (WhatsApp/TV/app).
2. Aluno "destaque" do mês reconhecido (IG/TV) — gamificação.
3. D45: "Dia do Aluno" mensal (evento de engajamento + upsell).
4. D60: check-in 1:1 de objetivo + ofertas complementares.
5. Feedback semanal no padrão EEC (3 elogios : 1 correção).
6. D90: celebração dos 3 meses → momento-ouro de plano anual.

DONO · SISTEMAS

Professor + Consultora + Coordenador · app · WhatsApp · IG · TV

PADRÃO / SLA

- Aulas $\geq 3 \times / \text{sem}$: 100% operado
- Evento $\geq 1 \times / \text{mês}$: 100%
- Feedback $\geq 1 \times / \text{sem}$: $\geq 80\%$
- Check-in D60 $\geq 85\%$ · celebração D90 $\geq 80\%$

KPI

Freq média $\geq 2 \times / \text{sem}$ · % em coletivas $\geq 60\%$ · receita complementar $\geq 15\%$ · NPS ≥ 78

AUDITORIA

- Semanal: aulas realizadas e presença
- Trimestral: 10 feedbacks no padrão EEC

P5 • Reter — Frequência & Sucesso

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

SISTEMA DE RISCO — 5 NÍVEIS

STATUS	DIAS SEM TREINAR	AÇÃO	DONO	PRAZO
● Ativo	≤14	Reconhecimento semanal	Professor	Contínuo
● Baixo	15–30	"Sentimos sua falta"	Mari	D+15
● Médio	31–60	Ligação + convite VIP	Consultora	≤24h
● Alto	61–90	Café + proposta	Coordenação	≤48h
● Crítico	>90	Reunião 1:1 com opções	Coord. + CEO/IA	≤5 dias

RENOVAÇÃO ANTECIPADA (-30D)

- D-30 alerta: "renova e congela preço 12 meses + brinde"
- D-15 Mari reforça · D-7 consultora liga (oferta firme)
- Meta ≥80% renovados até D-20

PADRÃO / SLA · KPI

Ligação ≤24h ao entrar em risco médio · crítico ≤5 dias.

Churn ≤6% · freq ≥1×/sem ≥70% · renovação ≥80% · NPS ≥75

AUDITORIA

- Diário: painel de risco por nível
- Semanal: reunião de retenção 15min (ata)

P6 • Recuperar — Reativação

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

RÉGUA HUMANIZADA (NÃO MARI)

1. **D30**: mensagem de escuta ("quero entender o que houve", sem venda).
2. **D60**: convite VIP pra conversar com a coordenação.
3. **D90**: oferta formal (50% off 1º mês + avaliação grátis).
4. **D180**: última oferta (60% off + congelamento 60d).
5. Registra o motivo da saída e mantém a porta aberta.

PADRÃO / SLA · KPI

D30/D60/D90/D180: 100% dos ex-alunos contatados.

Reativação $\geq 15\%$ /mês · custo reativação $\leq 20\%$ do CAC novo

AUDITORIA

- Semanal: painel ex-alunos por faixa
- Mensal: 3 conversas (tom humano? oferta calibrada?)

P7 • Indicar — Indica Espaço (flywheel)

Transformar o aluno satisfeito no canal de aquisição mais barato e de melhor retenção.

PASSO A PASSO

1. Aluno se cadastra como indicador (/indica) → link único.
2. Indicado entra no funil próprio (board do indicado no CRM).
3. Match da matrícula no EVO por telefone confirma a indicação.
4. Recompensa liberada automaticamente (mês grátis p/ aluno · R\$ p/ embaixador).

DONO · SISTEMAS

Marketing + CS · CRM (Indica Espaço) · EVO · Mari (detecção)

KPI

Matrículas por indicação · CAC indicação · % da base que indica · retenção do indicado

💰 • Cobrança — Recuperação de Inadimplência

Recuperar saldo com régua progressiva e respeito ao aluno (sem humilhação).

RÉGUA D+1 → D+30


1. **D+1:** Mari amigável + PIX + nova tentativa automática.
2. **D+3:** PIX copia-cola (CNPJ correto da filial).
3. **D+7:** consultora liga (preocupada com a pessoa, não com o dinheiro) + alternativas (parcelar/pausar).
4. **D+15:** a Coordenação negocia — acordo registrado (data+valor) ou suspensão.
5. **D+30:** decisão final — pagar / acordo / cancelar com porta aberta + taxa.

TOM (REGRA DE MARCA)

- D+1–5 amigo · D+10 cuidado · D+15 direto e respeitoso
- **Nunca:** "você está devendo", "regularize já", "aviso de cobrança"

KPI

Inadimplência $\leq 3\%$ da base · recuperação até D+15 $\geq 85\%$ · \triangle link PIX com CNPJ certo da filial = 100%

 **Quadro de comando:** um dashboard semanal (leads, agendamentos, matrículas, kits D0, check-ins D7, renovações -30d, inadimplentes contatados) + uma auditoria mensal do CEO/franqueado que sorteia **5 jornadas reais** e rastreia do lead até o D30 — todos os passos aconteceram e deixaram evidência?

C4 Processos Operacionais de Atendimento por Setor

A camada mais fina — o roteiro do dia a dia de **cada um dos 14 setores**. É o que faz o funcionário novo abrir o manual e saber exatamente o que fazer. Mesmo template para todos: **missão · quem · onde · rotina · fluxo · padrão/SLA · scripts · checklist · KPI · sistemas · handoffs**. Organizado em 3 blocos: atendimento ao aluno (a jornada no chão), suporte & gestão (o que faz girar) e o negócio paralelo.

BLOCO A · ATENDIMENTO AO ALUNO — A JORNADA NO CHÃO

Recepção 01/14

Cartão de visita: acolher aluno e visitante, executar o D0 completo, resolver no balcão e escalar com critério.

Quem: Recepcionista (turno), Coordenador (supervisão/escala), Consultora (apoio comercial) · **Onde:** balcão, catraca/ acesso, WhatsApp de entrada, telefone da unidade

ROTINA

- ▶ **Abertura (10min antes):** liga máquinas, testa catraca, revisa o checklist no Cockpit, confere a agenda de avaliações e visitas esperadas
- ▶ **Durante:** check-in de todo aluno (nome + saudação); matricula visitante na hora; resolve reclamação registrando no CRM; WhatsApp responde ≤2h
- ▶ **Fechamento (15min depois):** confere caixa (se houve diária), desliga máquinas, registra ocorrências do dia

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Visitante chega → saudação energética → coleta nome, telefone, objetivo.
2. Agenda tour + avaliação **no mesmo dia** (não deixa sair sem contato do professor).
3. Aluno novo matriculando: kit boas-vindas (toalha, guia, adesivos) + foto de perfil + apresenta o professor + agenda 1ª aula com **horário fixo** + valida dados no EVO (nome, telefone, bairro, nascimento) + envia link com grade/regimento + libera catraca.
4. Aluno com problema: escuta 60s → técnico (equipamento/banheiro) vira ticket + avisa Coord; comercial (plano/pagamento) → encaminha Consultora.
5. Ligação/WhatsApp: tom acolhedor; preço/promoção → "deixa eu conectar com a consultora"; reclamação → "deixa eu registrar pra Coord acompanhar".

PADRÃO & SLA

Tom coloquial, anti-enrolação, energia positiva 🧡 · catraca ≤5s (sem fila) · matrícula ≤15min (com tour) · WhatsApp ≤2h em dia útil · qualquer conflito/reclamação vira registro automático no CRM (tag #escalação)

"Oi, bem-vindo! Primeira vez aqui? Deixa a gente cuidar de você!"

"Tranquilo, isso é normal aqui. A gente ajusta seu treino e retoma na [aula/horário] semana que vem."

"Sobre planos e valores, deixa eu chamar a consultora — ela tem a melhor opção pra você."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Visitante: foto + telefone + agendamento de aula (100%)
- Aluno novo recebeu kit e link de WhatsApp (100%)
- Acesso de catraca liberado e testado (100%)
- Reclamação registrada no CRM com foto/descrição
- WhatsApp respondido ≤2h (meta 95%)
- Encaminhamento a Coord/Consultora documentado

KPI: NPS recepção ≥72 · % matrículas com D0 completo ≥95% · check-in médio ≤3min

Sistemas: EVO (cadastro/acesso/foto) · CRM (ticket/escalação) · Cockpit (checklist/painel) | **Handoffs:** recebe da Consultora/Professor · entrega à Consultora (venda), Professor (treino), Coordenador (crítico)

📍 Comercial — Consultoras de Vendas 02/14

Converter o lead agendado pela Mari em matrícula ativa, com acolhimento que gera indicação.

Quem: Consultora de Vendas (Coordenadora Comercial supervisora) · **Onde:** balcão/sala comercial, WhatsApp da consultora, presencial na experimental

ROTINA

- **Abertura:** abre o pipeline Marketing, confere todos os cards em "Agendamento" do dia, valida nome/objetivo/unidade, alinha com a professora da experimental
- **Durante:** recebe cada experimental e visita no horário, conduz o fluxo, registra resultado por card
- **Fechamento (≤30min do fim do turno):** atualiza status, agenda follow-up de no-show, repassa matrículas pra recepção iniciar onboarding

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Assume o lead que a Mari agendou em ≤15min e confirma presença no WhatsApp.
2. Acolhe pelo nome na porta + tour ≤3min (tom de anfitrião, não de vendedora).
3. Acompanha a aula experimental e está na saída.
4. Sondagem pós-experimental (objetivo, rotina, o que já tentou) — escuta antes de ofertar.
5. Apresenta no máx. 2 planos, ancora no anual (Prime/Nações: matrícula grátis + experimental · Pelé: 1º mês R\$39,90).
6. Ancoragem e fechamento com urgência honesta → PIX ou cartão na hora.
7. Matrícula no EVO imediatamente após pagamento → card move pra "Ganho".
8. Repasse pro onboarding (nome, objetivo, plano).

Objeção (NÃO): não rebate, pergunta "o que te impede hoje?"; não inventa desconto fora da oferta; se não fechar, follow-up ≤24h e card → "Negociação". **No-show:** 1 mensagem em ≤2h ("posso remarcar ainda essa semana?"), sem insistência; card → "No-show".

PADRÃO & SLA

Assumir lead ≤15min · nunca >2 planos na mesa · oferta vigente (não improvisa) · follow-up de no-show ≤2h · resultado no CRM antes de sair do turno

"[Nome], bem-vindo! A Mari me contou que seu foco é [objetivo]. Deixa eu te mostrar o espaço antes da aula."

"Me conta: já treinou antes? O que funcionou, o que não funcionou? Quero entender o que faz sentido pra sua rotina."

"Entendo que precisa pensar. Essa condição vale até hoje — não por pressão, é a vaga da turma. O que te faria decidir agora?"

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Card do agendado aberto e lido antes do atendimento
- Confirmação de presença enviada pelo WhatsApp
- Sondagem feita antes de apresentar planos
- No máximo 2 planos apresentados
- Resultado registrado no CRM no mesmo turno
- No-show contatado em ≤2h

KPI: conversão visita→matrícula $\geq 45\%$ · no-show $< 25\%$ · fecha no mesmo dia $\geq 60\%$

Sistemas: CRM (Agendamento/Negociação/Ganho) · Mari · EVO · link de pagamento | **Handoffs:** recebe da Mari/Recepção · entrega à Avaliação (D7) e Onboarding/Retenção

Avaliação Física 03/14

Iniciar todo aluno com perfil completo de saúde — classificar risco, definir metas e entregar os insumos pra prescrição segura do treino.

Quem: Avaliador físico (supervisor técnico revisa risco moderado/alto) · **Onde:** sala de avaliação privativa (bioimpedância, adipômetro, fita, estadiômetro, balança)

ROTINA

- Janelas fixas na grade (ex: 08–10h e 14–16h), sem sobrepor o pico de treino
- Aluno novo recebe agendamento na saída da recepção — meta: avaliado até D7
- Reavaliações lançadas no EVO no dia da anterior, com lembrete automático

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Recepção do aluno → ficha de anamnese (saúde, medicamentos, queixas, objetivos, hábitos).
2. Par-Q (7 questões) + classificação de risco CV (ACSM); risco alto = treino bloqueado até liberação médica.
3. Medidas: peso, estatura, IMC, RCQ, circunferências, dobras (Pollock 7) ou bioimpedância → % gordura e massa magra.
4. Avaliação postural (frente/perfil/costas): cifose, lordose, assimetrias.
5. Devolutiva didática + metas 30/60/90 dias + zonas de FC (Karvonen).
6. Registro completo no EVO + próxima reavaliação.
7. Entrega o perfil ao professor (risco, restrições, metas, postura); se risco, encaminha médico e bloqueia treino.

PADRÃO & SLA

1ª avaliação até **D7** (tolerância D14) · devolutiva presencial ≥ 20 min · reavaliação a cada 90d (45d em emagrecimento/reabilitação) · **risco CV moderado (2+ fatores) ou alto = treino NÃO liberado sem atestado**

"Seja bem-vindo à sua avaliação. Esse momento é só seu — não tem certo nem errado, tudo que você contar ajuda a montar a estratégia certa."

"Seus números mostram [massa magra/% gordura]. Em 90 dias, com o treino certo, a gente projeta [meta concreta]."

"Encontrei um sinal que a gente leva a sério: antes de treinar, precisamos da autorização do seu médico. Não é pra assustar — é pra o treino trabalhar a favor do seu corpo."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Par-Q aplicado e assinado pelo aluno
- Classificação de risco CV registrada no EVO (baixo/moderado/alto)
- Medidas corporais completas no EVO
- Avaliação postural realizada e registrada
- Devolutiva com metas 30/60/90 feita presencialmente
- Encaminhamento ao professor (ou bloqueio por risco) registrado

KPI: % novos avaliados até D7 $\geq 90\%$ · reavaliações em dia $\geq 75\%$ · triagem de risco preenchida 100%

Sistemas: EVO (ficha/agenda/histórico/bloqueio por risco) · ficha de avaliação · bioimpedância/adipômetro | **Handoffs:** recebe do Comercial/Onboarding · entrega ao Técnico (treino), Nutrição, Fisioterapia e Médico (se risco)

Técnico — Professores & Sala 04/14

Garantir que todo aluno saia do treino mais perto do objetivo — execução segura, ficha atualizada e motivação pra voltar.

Quem: Professor de Ed. Física (prescritor e fiscal de sala), sob o **Coordenador de Musculação** (sala) e o **Coordenador de Coletivas** (aulas) · **Onde:** sala de musculação, salas coletivas, app/ficha EVO

ROTINA

- ▶ **Abertura (06h):** checa equipamentos, liga ar, revisa no EVO os alunos com ficha vencida; **06h15** posiciona-se na entrada e recepciona pelo nome
- ▶ **Durante (até 21h30):** ronda ativa a cada 15min, correção de execução, abordagem proativa
- ▶ **Pré-fechamento (21h):** sinaliza pra retenção quem está +25 dias sem aparecer · **21h45** registra ocorrências no EVO, confere equipamentos

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Cumprimenta pelo nome na entrada (nenhum aluno treina sem ser reconhecido).
2. Verifica ficha vigente no EVO; vencida (ciclo de 4 semanas) → prescreve nova antes de começar.
3. Orientação inicial (novo/retorno): apresenta séries A/B/C, explica objetivo, demonstra o 1º exercício.
4. Ronda a cada 15min: postura, velocidade, esforço.
5. Correção positiva e discreta ("vou te mostrar um ajuste que trava mais o glúteo").
6. Ajuste de progressão na semana 3 (séries/repetições) registrado no EVO.
7. Motivação e check-in no fim ("você tá evoluindo — semana que vem subimos a carga").
8. Reavaliação D30: teste funcional + feedback + decide manter/trocar ficha; registra e, se preciso, encaminha à Avaliação.

PADRÃO & SLA

Aluno cumprimentado ≤2min na sala · 1 ronda completa a cada 15min · ficha gerada/ajustada ≤10min · ciclo de ficha de 4 semanas (nenhum aluno >30 dias com a mesma ficha sem revisão) · até 30 alunos simultâneos por professor com padrão

"Oi [nome]! Primeira vez na musculação? Vou te passar sua ficha e a gente faz o primeiro treino junto — hoje você sai sabendo tudo."

"[Nome], sumiu! Mas que bom que voltou. Sua ficha tá com 5 semanas, vou atualizar agora — me conta o que mudou na sua rotina."

"[Nome], já faz 4 semanas nessa ficha. Bora marcar uma reavaliação? 15 minutinhos e eu monto uma nova pra você evoluir de verdade."

AULAS COLETIVAS (SUBSEÇÃO)

Grade fixa (FitDance, spinning/bike, funcional, alongamento, ritmos), publicada no app e na entrada. Professor chega 10min antes, monta e recepciona na porta; faz chamada no EVO ao fim; acolhe o aluno novo na frente ("é a primeira vez? fica do meu lado"); encerra com 2min de alongamento + convite pra próxima. Capacidade máxima afixada; equipamento com defeito sai e vai pra manutenção no mesmo dia; aluno com dor → para e encaminha.

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Todo aluno cumprimentado pelo nome ao entrar
- Alunos com ficha vencida identificados antes das 07h
- Ronda ativa a cada 15min (diário de sala)

- ❑ Nenhum aluno sem ficha ativa treinando
- ❑ Reavaliações D30 agendadas no fim do ciclo
- ❑ Alunos +10 dias sem treino sinalizados pra retenção

KPI: % ficha ativa no ciclo $\geq 90\%$ · retorno 2ª semana $\geq 80\%$ · ocupação de coletivas $\geq 70\%$

Sistemas: EVO (prescrição/histórico/reavaliação) · app do aluno · grade de aulas | **Handoffs:** recebe da Avaliação/Onboarding · entrega à Retenção (sinaliza ausência), Fisioterapia (aluno com dor) e Nutrição



Nutrição — serviço integrado 05/14

Potencializar o resultado do aluno com condutas nutricionais individualizadas, integradas ao treino e sustentadas em evidência — a Academia Integrada na prática.

Quem: Nutricionista (CRN ativo; toda prescrição assinada pelo profissional) · **Onde:** consultório/sala reservada, WhatsApp do setor (acompanhamento), EVO (agenda)

ROTINA

- ▶ Consultas pelo EVO (1ª = 50min · retorno = 30min)
- ▶ **Encaixe obrigatório com a Avaliação Física:** todo aluno que faz avaliação recebe oferta do serviço no mesmo dia
- ▶ Retornos: 30d (adaptação), 60d (ajuste), 90d (reavaliação completa) + alinhamento quinzenal de 15min com o professor

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Captação/oferta após a avaliação física (recepção/avaliador) + sinal de upsell do comercial.
2. Agendamento no EVO com flag "Nutrição" na ficha.
3. 1ª consulta — anamnese: histórico alimentar, rotina, restrições, patologias, medicamentos, exames + recordatório de 24h.
4. Diagnóstico nutricional (estado nutricional via IMC + dobras/bioimpedância da avaliação; deficiências e sinais de alerta).
5. Plano alimentar individualizado (VET, macros conforme objetivo e volume de treino, opções práticas com foco em adesão).
6. Suplementação só se indicada, documentada com grau de evidência (A creatina/proteína · B cafeína/beta-alanina · C demais).
7. Integração com o treino (repassa ao professor: meta calórica, janela peritreino, restrições).
8. Retorno/acompanhamento: reavalia composição/energia/adesão e ajusta.

PADRÃO & SLA

Plano entregue ≤48h após a 1ª consulta · 1º retorno em 30d (improrrogável) · integração com a Avaliação obrigatória antes da 1ª consulta · alinhamento com o professor a cada ciclo (mín. 30d) · encaminhamento médico imediato se patologia descompensada, suspeita de transtorno alimentar ou gestação sem pré-natal

"Na sua avaliação a gente viu que seu objetivo é [perder gordura/ganhar massa]. O treino faz a parte dele, mas sem alimentação alinhada o resultado fica na metade. Quer marcar com a nutricionista?"

"Com seu perfil e o treino atual, o esperado é 0,5 a 1kg de gordura por semana. Parece pouco, mas em 3 meses é mudança visível e sustentável — sem efeito rebote."

"Conversei com o professor: você está em fase de volume. Vamos deixar as calorias um pouco acima do gasto e garantir proteína suficiente."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Ficha nutricional preenchida (anamnese + recordatório + exames) antes do plano
- Plano entregue ≤48h com assinatura do CRN
- Suplementação documentada com grau de evidência
- Integração com o professor registrada
- Encaminhamento médico formalizado quando indicado

☐ Retorno de 30 dias agendado antes do aluno sair

KPI: % alunos com plano ativo >25% da base · taxa de retorno em 30d >60% · NPS pós-consulta >8,5 · receita do serviço por unidade

Sistemas: EVO (agenda/cadastro/faturamento) · ficha nutricional | **Handoffs:** recebe da Avaliação (antropometria/metabolismo) e Comercial (upsell) · entrega ao Técnico (alinha treino) e Médico (se necessário)

Fisioterapia / Reabilitação — serviço integrado 06/14

Reabilitar alunos com dor, lesão ou disfunção com segurança clínica, garantindo retorno ao treino com qualidade e reduzindo evasão por afastamento.

Quem: Fisioterapeuta (CREFITO ativo; toda conduta assinada pelo profissional) · **Onde:** sala de fisioterapia / espaço funcional; exercícios domiciliares por mensagem supervisionada

ROTINA

- Agendamento por encaminhamento do professor ou da avaliação (nunca demanda espontânea sem triagem)
- Encaixe de urgência $\leq 24h$ (agudo) / $\leq 72h$ (crônico estabilizado)
- Sessões mín. $2\times$ /semana, 45–60min, progressão por fase; alta documentada com critério funcional

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. **Triagem:** professor/avaliador identifica dor/limitação, preenche ficha de encaminhamento; aluno afastado do treino convencional na hora.
2. **Avaliação fisioterapêutica:** anamnese, EVA de dor, amplitude, testes funcionais, leitura de exames; identifica red flags pra encaminhar médico antes de qualquer carga.
3. **Plano por fases (mín. 3):** controle de dor/edema → recuperação funcional → preparação pro retorno; critérios objetivos de progressão (EVA ≤ 2 , força simétrica, amplitude funcional).
4. **Sessões + exercícios:** protocolo presencial + planilha domiciliar (foto/descrição/frequência); evolução registrada a cada sessão.
5. **Critério de retorno seguro:** EVA ≤ 2 em toda amplitude, força $\geq 90\%$ do contralateral, estabilidade funcional, sem compensações.
6. **Alta e reintegração:** relatório de alta (restrições residuais, contraindicações) + alinhamento formal com o professor + reavaliação em 30 dias.

PADRÃO & SLA

Triagem $\leq 24h$ (agudo) / $\leq 72h$ (crônico) · reavaliação por fase a cada 4–6 sessões ou 2 semanas · registro a cada sessão · encaminhamento médico imediato se red flag. **Regra inegociável:** aluno com dor/lesão ativa NÃO volta ao treino convencional sem liberação escrita do fisioterapeuta.

"[Nome], entendo que essa dor está te impedindo de treinar como quer. Meu papel é entender o que está acontecendo, montar um plano seguro e te devolver ao treino o mais rápido possível, sem risco."

"Você está na fase 1 — foco em controlar a dor e recuperar o movimento. Não é 'não treinar', é treinar do jeito certo pra não piorar. Em [X] semanas você avança de fase."

"[Nome], atingiu todos os critérios: dor controlada, força simétrica, amplitude completa. Passo o relatório de alta pro seu professor hoje mesmo, com as adaptações. Parabéns — sua disciplina fez a diferença."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Ficha de encaminhamento preenchida pelo professor antes da triagem
- Avaliação registrada com EVA, amplitude e testes funcionais
- Plano por fases emitido e assinado na 1ª sessão
- Exercícios domiciliares entregues e compreendidos a cada fase
- Critérios objetivos de alta documentados e atingidos antes do retorno
- Relatório de alta enviado formalmente ao professor

KPI: tempo médio de retorno ao treino (por lesão) · altas com sucesso (sem recidiva 30d) $\geq 85\%$ · recidiva 90d $< 10\%$ · NPS > 70

Sistemas: EVO (cadastro/agenda/histórico) · ficha clínica (LGPD/COFFITO) | **Handoffs:** recebe do Técnico (aluno com dor) e Avaliação (achados posturais) · entrega ao Técnico (libera retorno) e Médico (se red flag)

Retenção / Customer Success 07/14

Reduzir churn por detecção de risco (frequência), operar a jornada D0→D90 e a renovação antecipada. **É o maior risco do negócio hoje.**

Quem: Consultora (1ª linha), Coordenação (N3–N5); caso crítico escala ao CEO via squad/IA · **Onde:** WhatsApp (~72% do contato), ligação (N3+), presencial (N5)

ROTINA

- **Manhã:** revisa o board de retenção (quantos em risco? novos alertas?)
- **Dia:** cumpre o SLA por nível · **Pré- vencimento:** roda o pipeline de renovações (-30d)
- **Semanal (seg 08:30):** reunião de retenção de 15min com ata (quantos resgatados? bloqueadores?)

FLUXO (NÍVEIS DE RISCO)

1. **N2 (8–14d):** Mari dispara automático; consultora acompanha, liga se silêncio >6h.
2. **N3 (15–30d):** Coordenador LIGA — escuta ativa 5min + diagnóstico + 1 de 3 ofertas (reavaliação/aula nova/pausa). Registra aceito/recusou.
3. **N4 (31–60d):** Coordenação LIGA (firme e respeitoso) — oferta final: anual -20% ou pausa 30d.
4. **N5 (61+d):** Coordenação convida presencial/vídeo (20min): trial 4 aulas, desconto, pausa sem taxa ou cancelamento digno.
5. **D-30:** "seu contrato vence em 30 dias — renova com 15% ou migra anual?"
6. **D90:** celebração festiva + oferta de anual + coleta de NPS.

PADRÃO & SLA

N2 resposta ≤24h · N3 ligação ≤3d e proposta ≤5d · N4 ligação ≤5d e decisão ≤10d · N5 convite ≤10d com resolução definida. Tom empático, foco em "como posso ajudar?"

"Oi [Nome]! Sentimos sua falta essa semana. Tudo certo com seu treino? Posso ajudar?"

"Vi que você não vem há [X] dias. Conta pra mim — mudou a rotina? Algo com horário, modalidade ou resultado?"

"Se não dá agora, prefere pausar o contrato por 30 dias sem custo? Aí você volta com energia."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Board atualizado diariamente (job EVO rodou)
- N2–N3 contatados dentro do SLA (≥80%)
- Ligação registrada no CRM com motivo + oferta
- Resultado (aceito/pausa/cancelamento) documentado
- Reunião de retenção semanal com ata
- Aluno N5 com resolução final definida

KPI: churn 8% → 5% (Q2) → 3% (Q4) · renovação D-30 ≥70% · resgate N4–N5 ≥30% · NPS ≥65

Sistemas: EVO (frequência/renovação) · CRM /boards/retenção (cards N2–N5, SLA) · Cockpit | **Handoffs:** recebe do Professor (baixa frequência) · entrega à Coordenação (N4+), Professor (plano novo) e Recepção (aluno voltando)

Cobrança 08/14


Recuperar saldo com régua progressiva (amigo → direto) preservando a marca — sem humilhação.

Quem: Mari (D-3/D+1/D+5 automáticos), Consultora (D+10), Coordenação (D+15) · **Onde:** WhatsApp (90% do 1º contato), ligação (D+10+), PIX/link por CNPJ da filial

FLUXO / RÉGUA

1. **D-3:** Mari lembra do vencimento + oferece PIX.
2. **D+1 (cartão recusado/boleto aberto):** "deve ter sido erro de cartão — tenta de novo ou PIX?"
3. **D+5:** "ainda tá em aberto, tá tudo bem? a gente parcela em até 3× no PIX, sem problema".
4. **D+10:** consultora liga (tom de cuidado): "quer que a gente resolva junto?" + parcelar/pausar.
5. **D+15:** Coordenação liga (direto, sem raiva) — acordo registrado (data+valor) ou suspensão de acesso.
6. **D+30:** pagou → normaliza; acordo → 1ª parcela hoje; recusou → bloqueio + última oferta: cancelar com porta aberta (sem retroativo) ou reativar com taxa administrativa.

PADRÃO & SLA (TOM)

D-3 a D+5 amigo prestativo · D+10 preocupado com a pessoa · D+15 direto e respeitoso. **Nunca:** "você está devendo", "regularize já", "vamos bloquear", "aviso de cobrança".  link PIX com o **CNPJ certo da filial** = 100%. Valor >R\$500 em atraso = escalar imediatamente.

"Oi [Nome]! Só pra lembrar: seu boleto de R\$ [valor] vence em [data]. Já tá tudo certo?"

"Vi que aquele boleto ainda tá aberto. Tá tudo bem com você? Se for grana apertada, a gente parcela em 3× sem problema."

"Se não dá continuar agora, a gente prefere cancelar a ficar cobrando. Sem raiva, porta aberta — quando voltar a dar, a gente retoma."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Mari disparou D-3/D+1/D+5 (horário 9h–18h)
- Consultora ligou D+10 (≥90%)
- Coordenador/Gerente ligou D+15 (100%)
- Acordo registrado no CRM (data+valor)
- Link PIX com CNPJ da filial validado
- Atraso >R\$500 escalado sem demora

KPI: inadimplência <5% da base · recebimento D0–D5 ≥85% · sucesso D+10 (parcela/pausa) ≥70% · resgatados D+20→D0 ≥40%

Sistemas: EVO recebíveis (vencimento/saldo) · CRM (ligação/acordo) · Mari (disparos) · WhatsApp | **Handoffs:** recebe do EVO (vencimento) · entrega à Retenção (risco por preço), Recepção (acesso bloqueado) e Coordenação/CEO (decisão final)

BLOCO B · SUPORTE & GESTÃO — O QUE FAZ A OPERAÇÃO GIRAR

Estrutura — Limpeza & Manutenção 09/14

Espaço limpo, equipamento funcionando e segurança em 100% do tempo operacional — higiene = experiência.

Quem: Auxiliar de Limpeza (turno), Coordenador de Manutenção (preventiva) · **Onde:** áreas de treino, vestiários, recepção/circulação, salas de aula, cantina

ROTINA

- ▶ **Abertura (07h30–08h):** inspeção 360° + desinfetante no piso + ar 20–22°C + estoque (toalhas/sabonete) + lixo + espelhos
- ▶ **Durante (08h–22h):** ronda a cada 2h (banheiros/vestiários), reposição, limpeza pós-aula, supervisão de equipamentos
- ▶ **Fechamento (22h–23h):** limpeza profunda dos banheiros, desinfecção do piso, desliga ar, checklist de equipamentos, mapa de ocorrências

FLUXO

1. Auxiliar recebe briefing do coordenador (prioridades).
2. Inspeção dos pontos críticos (toailete, vestiário, treino).
3. Ação corretiva: falha vira registro no "Livro de Ocorrências" com foto (WhatsApp interno) + checklist.
4. Ronda a cada 2h: refaz piso, reposição, inspeção tátil de equipamento (barulho/fricção).
5. Equipamento quebrado → foto + "PAUSADO" (fita visível) + avisa recepção (reparo ≤24h).
6. Relatório ao coordenador no fim do turno (o que quebrou? estoque baixo?).

PADRÃO DE QUALIDADE (VERIFICÁVEL)

- Piso de treino seco e sem detritos
- Ar-condicionado 20–22°C (termômetro)
- Banheiros sem odor, papel/sabonete abastecidos
- Espelhos limpos (sem marcas)
- Lixeira não transbordando

CHECKLIST AUDITÁVEL (POR TURNO)

- Ronda 08h — piso, ar, banheiros, espelhos, lixo
- Ronda 14h — reabastecimento + supervisão de equipamento
- Ronda 20h — piso, sanitários, vestiário seco
- Relatório 23h no WhatsApp (ocorrências com foto)
- Equipamento quebrado marcado "PAUSADO" + recepção avisada

Padrão & SLA: falha relatada no WhatsApp ≤10min · equipamento quebrado pausado + reparo ≤24h · 3 rondas diárias com assinatura


KPI: execução do checklist ≥95% · resolução de falha crítica <24h · reclamação por higiene = zero

Sistemas: Livro/WhatsApp de Ocorrências · planilha de estoque · checklist diário · calendário de manutenção preventiva |

Handoffs: recebe do Gerente (prioridades) e Recepção (alertas em tempo real) · entrega ao Coord. de Manutenção e libera o espaço pra abertura

Coordenação da Unidade — Musculação & Coletivas 10/14

A liderança humana no chão: o Coordenador de Musculação e o Coordenador de Coletivas garantem o padrão dos professores e da experiência na unidade.

 **A camada gerencial é IA.** Não há "gerente" humano dentro da unidade. O papel de gerência geral — ler os KPIs do dia, distribuir foco, cobrar padrão, escalar — é feito pelo **squad de IA + Cockpit**, uma camada **acima** das unidades, com o CEO no topo. Dentro da unidade, a liderança humana é a **Coordenação** (Musculação + Coletivas). Isso é parte do moat: a gestão escala sem contratar um gerente por unidade.

Quem: Coordenador de Musculação (lidera a sala e os professores de musculação) + Coordenador de Coletivas (lidera os professores das aulas) · **Onde:** floor, Cockpit (consulta o que a IA já processou), WhatsApp interno

ROTINA

- ▶ **Abertura:** abre o Cockpit — a IA já apurou matrículas, churn-risk, inadimplência e NPS — e distribui o foco do dia pro time
- ▶ **Dia:** lidera o chão — Musculação na sala (ronda, fichas, abordagem ativa); Coletivas nas salas (grade, ocupação, energia do professor, acolhimento do novo); feedback na hora (EEC)
- ▶ **Fechamento:** registra ocorrências; o relatório/alerta consolidado sobe pela IA pro CEO

FLUXO

1. Consulta os 3 números no Cockpit (já apurados pela IA) e propaga o foco no briefing.
2. Coord. de Musculação garante o padrão da sala (ronda 15min, fichas em dia, nenhum aluno sem ser abordado).
3. Coord. de Coletivas garante a grade (professor 10min antes, chamada, acolhimento do novo, ocupação).
4. Feedback imediato ao professor (EEC: Exemplo → Efeito → Caminho).
5. Auditoria de POP 2×/semana (segue 1 checklist com o time).
6. 1:1 semanal com cada professor (feedback + PDI). Caso crítico escala ao CEO via squad/IA.

PADRÃO & SLA

Padrão de sala e de aula garantidos em todos os turnos · feedback ao professor $\geq 1 \times / \text{sem}$ · auditoria de POP $2 \times / \text{sem}$ · reclamação resolvida na unidade ou escalada ao CEO via IA

CHECKLIST AUDITÁVEL (2×/SEM, 1 POP POR VEZ)

- Acolhimento do novo aluno (tour/kit/avaliação)
- Sala de musculação no padrão (ronda/fichas)
- Aulas coletivas no padrão (grade/ocupação/acolhimento)
- Retenção acompanhando os -30d
- Limpeza conferida com a Estrutura

KPI: execução de POP $\geq 90\%$ · ocupação de coletivas $\geq 70\%$ · % ficha ativa $\geq 90\%$ · NPS da unidade ≥ 70

Sistemas: Cockpit (KPIs processados pela IA) · WhatsApp interno · checklist de POP · planilha de 1:1 | **Handoffs:** recebe da IA/squad (foco e alertas do dia) e CEO (metas) · entrega ao Técnico/Coletivas (padrão) e RH (feedback/PDI)

Marketing & Tráfego 11/14

Gerar matrículas no EVO ao menor CAC possível, controlando cada real do teto diário e entregando leads qualificados pro comercial dentro do SLA.

Quem: Operador de tráfego (guardião do budget/CAC), Social/conteúdo, Designer/IA · **Onde:** Meta Ads · Instagram/Facebook · CRM · painel CAC · gerador de criativos

ROTINA

- ▶ **Diária:** checa campanhas (CPL/frequência/aprendizado), CAC por unidade, volume de leads, ajusta budget dentro do teto, confirma anúncios rodando 24h
- ▶ **Semanal:** ≥1 criativo novo por unidade, revisa naming, relatório CPL/CAC/leads, audita atribuição CTWA
- ▶ **Mensal:** calendário sazonal, balanço CAC vs meta, decide com o Financeiro dobrar/cortar verba, atualiza públicos custom

FLUXO DE TRABALHO

1. Planejamento: objetivo (matrícula), unidade, oferta clara, prazo, budget dentro do teto.
2. Criativo: pessoa fictícia via IA (**nunca** foto de aluno real — direito de imagem) + logo oficial + cores da marca + copy de resposta direta.
3. Naming padrão: OBJ_UNIDADE_MM-YYYY (campanha), GEO_IDADE_PUBLICO (adset), TIPO_ANGULO_V{N} (ad).
4. Sobe anúncio: objetivo MENSAGENS, CTA WHATSAPP, link `api.whatsapp.com/send` (nunca `wa.me`).
5. Otimização: CAC >R\$200 por 2 dias → investiga; >R\$300 → para o adset e escala ao Financeiro.
6. Captura/atribuição: CTWA → trigger no CRM → tabela de atribuição → confere a view de CAC semanalmente.
7. Handoff: lead entra no CRM, Mari atende em <60s; o tráfego não interfere no atendimento.

PADRÃO & SLA

Teto R\$370/dia (todas as campanhas) · CAC alvo ≤R\$200, alarme R\$300 (escala ao Financeiro) · anúncios 24h (sem pausa noturna) · criativo só com pessoa de IA + logo + copy direta · naming padrão técnico

"Chama no WhatsApp agora e garante sua aula grátis — hoje ainda."

"Segunda eu começo? Começa hoje. Sua vaga tá aqui."

"Treino de verdade, comunidade real. Primeira aula por nossa conta."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Budget total do dia dentro de R\$370
- Nenhum anúncio com link `wa.me` — todos CTWA nativo
- Zero foto de aluno real; todos com logo oficial
- CAC dos últimos 7 dias <R\$200 por unidade
- Naming no padrão em todas as campanhas ativas
- Atribuição CTWA sendo registrada (view com entradas da semana)

KPI: CAC por unidade ≤R\$200 · CPL semanal por adset · leads/dia por canal (pago vs orgânico)

Sistemas: Meta Ads · CRM · painel CAC (Cockpit) · gerador de criativos | **Handoffs:** entrega lead atribuído pro Comercial (Mari assume <60s) · recebe tom de voz e calendário de Marca & Conteúdo

Pessoas & Cultura (RH) 12/14

A pessoa certa no lugar certo, formada, avaliada e engajada com a cultura — da contratação ao desligamento. Sigilo absoluto em temas individuais.

Quem: CEO (lideranças, não delegável), Coordenador de Unidade (onboarding/1:1/feedback da equipe), conselho de RH (política/PDI/conflitos) · **Onde:** Plataforma RH (rh.academiaespacofitness.com.br), presencial, Drive (documentos assinados)

ROTINA

- **Diária:** termômetro de clima + checklist no app · **Semanal:** 1:1 de 15–20min com cada líder (pauta fixa)
- **Mensal:** escala do mês seguinte publicada até o dia 25 · revisão de absenteísmo/turnover
- **Trimestral:** feedback EEC escrito formal (1ª semana de mar/jun/set/dez) + avaliação por competências (8 dimensões) + novo PDI

FLUXO DE ATENDIMENTO AO COLABORADOR

1. **Recrutamento:** vaga com perfil claro → triagem (currículo + vídeo 1min + DISC) → dinâmica em grupo → entrevista; lideranças com aval do CEO.
2. **Onboarding (7 dias):** D1 boas-vindas+cultura, D2 técnico+sistemas, D3 shadow, D4 execução assistida, D5 autônoma, D6–7 avaliação e efetivação.
3. **Universidade interna:** trilha por cargo + quiz (≥70% = diploma); ranking gamificado.
4. **Feedback & PDI:** orientação verbal no 1:1 → feedback EEC escrito trimestral (documento assinado) → contador zero; PDI com 3 metas.
5. **Disciplina (régua 3-1-1):** 3 orientações verbais → 1 advertência escrita → 1 suspensão → decisão; tudo registrado.
6. **Desligamento digno:** filtros (houve feedback formal? PDI? técnico ou valores? quem substituí?) → reunião 1:1 presencial, nunca em grupo nem por mensagem.

PADRÃO & SLA

Onboarding concluído em 7 dias com avaliação no D7 · 1:1 semanal não cancelável por operação · feedback EEC 1×/trimestre · PDI ativo p/ 100% da equipe · advertência só após feedback escrito (proteção trabalhista) · demissão nunca sem ≥1 feedback escrito e 1 PDI · sigilo absoluto

"[Nome], seja muito bem-vindo. Aqui você faz parte de um time que transforma vidas todo dia. Nos próximos 7 dias eu estou junto contigo em cada etapa."

"Na [situação concreta], o que aconteceu foi [efeito]. Pro próximo período, preciso ver [comportamento esperado]. Você concorda? O que precisa pra chegar lá?"

"Tomamos a decisão de encerrar seu contrato. Ao longo de [período] conversamos sobre [pontos dos feedbacks]. Isso não tira o valor do que você entregou aqui."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Novo colaborador assinou cultura/regimento no D1
- Avaliação de integração registrada no D7
- 100% da equipe com feedback EEC no trimestre
- 100% com PDI ativo (≥1 meta com prazo)
- Toda advertência com feedback escrito anterior
- Escala do mês seguinte publicada até o dia 25

KPI: turnover mensal $\leq 5\%$ · 100% com PDI/avaliação trimestral · eNPS ≥ 75 · aprovados que passam 90 dias $\geq 85\%$
(alerta: folha $> 35\%$ da receita)

Sistemas: Plataforma RH (Equipe · Universidade · Feedback EEC · Competências · Disciplina · Carreira · Clima) · Drive (documentos) · EVO (folha/escala) | **Handoffs:** recebe dos Gerentes (contratação/conflito/advertência) e CEO · entrega time formado à Operação e recomendação fundamentada ao CEO

🔧 Tecnologia & Dados 13/14

Manter no ar EVO, CRM, Mari, automações e os painéis que sustentam o comercial, a retenção e o financeiro das unidades — com dado limpo e confiável.

Quem: Operador de Plataforma (escala custo/ acesso ao CEO; dados de atribuição ao Comercial) · **Onde:** Supabase (CRM), EVO, event-bus (VPS/pm2), Cockpit, monitores, backups

ROTINA

- **Diária:** Mari respondendo? webhooks/crons ok? fila do event-bus sem itens presos? backup da noite presente?
- **Semanal:** reconciliação EVO→CRM (cache de membros, deals, referrals), revisão de erros, cobertura de atribuição
- **Mensal:** auditoria de custo de API EVO, token do Facebook, limpeza de logs >30d, saúde geral da stack

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Monitora a saúde da stack (alertas + pm2 status) antes de qualquer ação.
2. Trata incidente crítico: Mari caiu (keeper + inbound + crédito), webhook parou (router + keeper), cron falhou (loga + reexecuta).
3. Reconcilia dados (referral reconcile, cache de membros, deals coerentes com EVO).
4. Suporte às unidades: acesso EVO, catraca, permissão no CRM, links de matrícula.
5. Mantém backups e segurança (pg_dump do dia; nenhum .env exposto; nunca pushar do local).

PADRÃO & SLA

Uptime da Mari contínuo (incidente crítico tratado ≤15min do alerta) · backup diário 03h (retenção 7d, integridade validada semanal) · reconciliação EVO→CRM 1x/semana (sem gap >7d) · zero chamada de API ad-hoc fora dos jobs agendados · regra de ouro: ler antes de escrever, trigger novo sempre com EXCEPTION defensivo

"Mari indisponível desde [hora] — causa: [causa]. Normalização estimada: [tempo]. Atendimento manual ativo no inbound."

"Incidente fora do escopo da Plataforma (decisão de custo/acesso EVO). Aguardo aprovação do CEO pra prosseguir."

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Mari respondeu nos últimos 30min
- Backup do dia anterior presente e íntegro
- Crons executaram sem erro nas últimas 24h
- Fila do event-bus vazia/processada
- Nenhum token do Facebook expirando em <14 dias
- Cache de membros atualizado há <13h

KPI: uptime da Mari ≥99% · dados reconciliados 100% semanal (sem gap >7d) · incidentes críticos: 0 recorrentes / ≤2 novos/mês

Sistemas: Supabase · EVO · event-bus (pm2/VPS) · Cockpit · monitores · backups · cloudflared · UAZAPI keeper |

Handoffs: recebe chamados das unidades e demanda dos painéis · entrega dado confiável a Comercial, Retenção, Cobrança e CEO

Beach Club 14/14

Operar 3 linhas de receita — (L1) benefício a alunos ESF · (L2) locação avulsa B2C · (L3) eventos corporativos B2B — mantendo padrão de atendimento e agenda de quadra sem conflito. **Negócio paralelo: CNPJ próprio, marca própria, mesmo dono.**

Quem: Gerente Beach (operacional), Recepção Beach (agendamento/atendimento), Professor Beach (aulas), Auxiliar (limpeza/quadra), Carlos (cantina/suprimentos) · **Onde:** WhatsApp Business (integrado à Mari), telefone (backup), Instagram @espaco_beach_club, presencial

ROTINA

- ▶ **08h (abertura):** valida a agenda do dia (eventos/aulas/locações) + checklist das quadras (rede, areia, drenagem) + confirma clientes de evento/locação
- ▶ **09–12h:** aulas coletivas + chegada L1 (alunos ESF) · **12–14h:** pausa + administrativo (faturar evento, confirmar próximos)
- ▶ **14–18h:** pico L2+L3 (quadras ocupadas) · **18–22h:** eventos corporativos (setup: bebidas, som, mesas) · **22h:** encerramento (quadras, segurança, relatório)

FLUXO DE ATENDIMENTO

1. Contato inicial: a Mari identifica o tipo (L1/L2/L3) e roteia — L1 fecha na ESF; L2/L3 transfere com histórico pra Recepção Beach.
2. Reserva de quadra (L2): consulta a agenda, propõe horários, confirma valor (R\$/hora) + coleta PIX/WhatsApp.
3. Evento corporativo (L3): coleta nº de pessoas, tipo, necessidades (bar/som/mesas); gerente qualifica e propõe pacote (quadra + cantina + estrutura).
4. Confirmação D-1: "sua reserva de [esporte] está confirmada amanhã às [hora]. Leve toalha e chinelo."
5. Dia do evento: Auxiliar prepara a quadra + Gerente valida o setup + recebe o cliente.
6. Pós-evento: Carlos fecha o consumo, Auxiliar limpa, Gerente coleta NPS e cobra pendência.
7. Fechamento: consolida o dia (reservas, receita L2+L3, NPS) e envia relatório ao CEO.

PADRÃO & SLA

Resposta no WhatsApp ≤30min (comercial) / ≤2h (noturno) · confirmação de reserva ≤24h antes do evento · cotação sempre por escrito (transparência total, sem surpresa de cobrança) · quadra pronta 30min antes · reclamação respondida ≤2h (compensação ou escala ao CEO)

"Oi! Aqui é o Espaço Beach Club. Quer agendar uma quadra de vôlei/futevôlei/tennis pra qual dia? Tenho 14h, 16h ou 18h. Qual encaixa melhor?"

"Entendi que você busca um espaço pra confraternização. O Beach Club tem quadras, estrutura ao ar livre e integra a cantina. Quantas pessoas? Qual o tipo de evento?"

"Sua reserva de [esporte] está confirmada amanhã às [hora]. Leve toalha e chinelo. Qualquer dúvida, é só chamar aqui!"

CHECKLIST AUDITÁVEL

- Agenda do dia consultada às 08h e comunicada ao time
- Reservas L2 com confirmação ≤24h antes (mensagem enviada)
- Evento L3: cliente recebido pessoalmente, setup validado
- Quadra pronta 30min antes do evento

- NPS coletado pós-evento (1–10, anotado)
- Relatório diário enviado ao CEO (receita L2+L3, NPS, ocorrências)

KPI: ocupação de quadra $\geq 60\%$ (dias úteis) · NPS Beach ≥ 75 · receita L2+L3 crescente mês a mês

Sistemas: Cockpit Beach (agenda/eventos) · Mari CRM (L1 + histórico) · WhatsApp Business · planilha diária · Instagram |

Handoffs: recebe da Mari (L1/L2/L3) e CEO (estratégia B2B) · entrega ao CEO (receita/NPS), Carlos (cantina) e ESF (valida benefício L1)

C5 Blueprint de Expansão & Franquia

Tese central: a ESF não vende academia — vende um **sistema validado**. A unidade é o corpo; o cérebro é central. Quem cresce sem separar os dois replica o caos junto com o lucro.

1. O que é CENTRAL vs o que é LOCAL

CENTRAL (HOLDING CONTROLA)	LOCAL (UNIDADE EXECUTA)
Marca, identidade, posicionamento	Operação no chão (limpeza, infra, fluxo)
Marketing, tráfego, criativos, campanhas	Comunicação local (quando ativar a promo)
Mari (IA comercial) — treino único	Relacionamento presencial, tour, acolhimento
CRM + EVO (fonte única de verdade)	Escolha de professores por horário, grade local
Dados, atribuição (CAC/ROAS), painéis	Reunião de retenção semanal
Cobrança / régua / reconciliação	Cobrança presencial de proximidade
Planos, preços, aprovação de promoções	Mix de experimentais pra base local
POPs, auditoria, treinamento, organograma	Gestão de pessoas do dia a dia

Princípio de ouro: a Mari aprende **um** padrão de venda e cobrança pra rede inteira. Nenhuma unidade "ensina a Mari" do seu jeito. Preço é de rede — cliente que troca de unidade não encontra tabela diferente.

2. Processo de abrir uma unidade nova (turnkey, ~90 dias)

Pré-condição inegociável: os 7 filtros de praça passam em $\geq 5/7$ e a reserva de 3 meses de fixo está em caixa **antes** do D-90.

MARCO	FRENTE	GATE DE DECISÃO
D-90	Imóvel + contrato + projeto/licenças + idBranch EVO	Contrato com cláusula de saída + carência de obra
D-60	Obra civil + pedido de equipamentos	Estrutura erguida, máquinas encomendadas
D-45	Recrutamento local — gestor já formado	Time completo contratado
D-30	Pré-venda geo-local + onboarding da equipe	≥ 500 pré-matrículas e equipe treinada
D-15	Sistemas no ar (EVO/CRM/Mari/PIX) + fachada	Tudo testado
D-0	Inauguração + promo dos 100 primeiros	Conversão da pré-venda

D+90	Análise completa	Rumo ao break-even, churn $\leq 5\%$, CEO $\leq 10\%$ na operação
------	------------------	--

O critério de sucesso não é "abrir". É **operar igual às outras sem o dono morar lá**. Se a unidade passa nisso, a franquia deixa de ser fantasia.

3. A stack que torna replicável

- ▶ **EVO** — gestão, recorrência, catraca, financeiro. Fonte única de verdade.
- ▶ **CRM próprio** — pipeline, atribuição por telefone, kanban de leads.
- ▶ **Mari (IA comercial)** — vende e cobra no WhatsApp 24h. A filial nova só configura o idBranch e a Mari já atende no padrão da rede no dia 1.
- ▶ **Squad de operadores de IA** — tráfego, financeiro, operação e RH já existem; não se contrata um time de gestão por unidade.
- ▶ **Cockpit / painéis ao vivo** — CAC, churn, NPS, conformidade de POP e ranking entre unidades.

Por que é a tese de escala: o custo marginal de cada unidade cai porque **marketing, IA, dados e padrão são fixos da rede**. A unidade adiciona só o que é físico e humano-local — ela **nasce pronta** porque herda o cérebro, não constrói um.

4. Pacote do franqueado

Gatilho de lançamento: após a 4ª unidade validada (break-even confirmado, POPs 100% documentados, reserva ≥ 6 meses, CEO $\leq 10\%$ na operação).

O FRANQUEADO RECEBE

- ▶ Sistemas plugados (EVO + CRM + Mari da unidade)
- ▶ POPs de todos os setores + jornada D0–D90
- ▶ Marca ESF + Beach Club como diferencial
- ▶ Estudo de viabilidade + projeto padrão + plano de marketing inaugural
- ▶ Imersão presencial + onboarding de 7 dias da equipe
- ▶ Consultoria de campo, Universidade Corporativa, banco de criativos, painéis ao vivo

O QUE SE ESPERA DELE

- ▶ Capital próprio comprovado
- ▶ Aprovação cultural rigorosa
- ▶ Presença pessoal nos 12 primeiros meses (não é sócio passivo)
- ▶ Conformidade $\geq 90\%$ nas auditorias
- ▶ Uso de 100% do sistema gerencial

5. Governança & padrão de marca

- ▶ **Auditoria em 3 pilares:** operacional (checklist trimestral), de dados (reconciliação EVO semanal), de satisfação (NPS trimestral) + mystery shopper nas franquias.
- ▶ **SLA por unidade, assinado:** churn $\leq 5\%$, NPS ≥ 80 , renovação $\geq 70\%$, inadimplência $\leq 8\%$, execução de POP $\geq 95\%$ — atrelados a bônus/multa e visíveis no ranking da rede.
- ▶ **Padrão de marca:** identidade, planos e preços centralizados; promoção só com aprovação central; aprendizado de qualquer unidade incorporado em ≤ 30 dias; cláusula de rescisão por descumprimento.

C6 Para Investidores

Rede de academias por assinatura recorrente em Salto-SP: 3 unidades + Beach Club. Receita previsível, custo marginal baixo após o ponto de equilíbrio, e uma máquina de reposição de alunos que já opera com IA.

1. Modelo & Unit Economics

MÉTRICA	VALOR	QUALIDADE DO DADO
Alunos ativos — rede	4.765	EVO ao vivo — verificado
Por unidade	Prime 2.652 · Nações 1.588 · Pelé 495	EVO ao vivo
Ticket recorrente médio	~R\$ 108,30/mês	EVO confirmado (Prime)
MRR estimado	R\$ 480k–510k	Estimativa (base × ticket) — não é receita fechada
Matrículas novas reais	~18/dia	EVO (novo + retorno 3m+, exclui renovação)
Saldo a recuperar (curto)	~R\$ 23k	EVO ao vivo — sob controle
Meta de lucro líquido	25–35%	Meta interna

⚠ **Honestidade de dado:** o MRR é gerencial (base × ticket), não um DRE auditado. Despesas por linha (folha, aluguel, energia, impostos) ainda não estão consolidadas em sistema — **é a lacuna de dado mais relevante a fechar antes de uma rodada**. Ponto de equilíbrio por unidade ≈ 1.471 ativos: Prime e Nações operam acima; Pelé estruturalmente abaixo (risco explicitado).

2. Métricas que o investidor acompanha

KPI	POR QUE IMPORTA
MRR	Base da previsibilidade; crescimento = expansão real da máquina
Churn mensal	O maior destruidor de valor; 1 p.p. a menos = centenas de alunos/mês preservados
CAC (total, não só tráfego)	Determina velocidade de escala sem queimar caixa
LTV / CAC	Abaixo de 3×, o modelo não escala com retorno
Payback de unidade	Premissa: 18–24 meses (referência Prime)
Frequência ativa	~79% frequentando — baixa frequência precede churn

LTV sensível à retenção: com ticket R\$108 e churn entre 1,9% (melhor unidade) e 5,1% (rede), o LTV varia de ~R\$2.117 a ~R\$5.684 — 2,7×. Ou seja: **retenção é o principal alavancador de valor**, não aquisição.

3. O diferencial — a máquina de IA (o moat)

- ▶ **Mari (IA comercial):** atende WhatsApp 24h, qualifica, agenda e encaminha; ~37% das matrículas passam por ela. Não descansa, não pede comissão, não esquece follow-up.
- ▶ **Squad de operadores de IA:** retenção, cobrança (régua D-3→D+15), plataforma e dados. A inteligência operacional fica nos sistemas, não nas pessoas — reduz risco de key person.
- ▶ **Atribuição anúncio→matrícula:** em desenvolvimento — conecta o clique à matrícula por telefone, permitindo CAC real por criativo.
- ▶ **Painéis ao vivo:** CAC, MRR, churn, processos e POPs em tempo real — decisão financeira em horas, não semanas.

Por que importa pra expansão: abrir a 4ª unidade com essa stack custa muito menos em overhead de gestão. **A margem de escala está embutida na infraestrutura de IA**, não na contratação proporcional de pessoas.

4. Governança, controles e riscos

CONTROLES ATIVOS

- ▶ Teto de tráfego R\$370/dia (mudança só com CEO)
- ▶ Guard-rail de CAC: alarme em R\$300
- ▶ Reserva-meta de 3–6 meses de custo fixo
- ▶ Margem mínima interna de 25% com gatilho de contenção

RISCOS & MITIGAÇÃO

RISCO	MITIGAÇÃO
Concentração na Prime (~56%)	Nações crescendo; Pelé em revisão
Retenção (~1.000 sumidos)	Régua de reativação + cobrança automatizada
Pelé abaixo do PE	Auditoria P&L — corte ou turnaround
DRE auditada ausente	Contador com acesso ao EVO p/ formalizar

Resumo pro investidor: o modelo é sólido acima do ponto de equilíbrio, com uma camada de tecnologia que reduz o custo de expansão e aumenta a previsibilidade. Os números de base são reais. O que falta pra uma due diligence formal é consolidar as despesas em DRE auditada e o snapshot de reserva — e o negócio sabe disso.