

POP Atleta Moderno v1.0

Anderson - Gestor de Projetos AM

2026-05-26

POP - Procedimentos Operacionais Padrao - Atleta Moderno 2026

Indice

1. Sumario executivo
2. Tabela indice de 25 POPs
3. POPs detalhados (5 criticos)
4. POPs em stub (20 restantes)
5. Plano de implementacao 12 semanas
6. Cadencia SDCA mensal (Falconi)
7. Integracao com o PGE
8. Bibliografia

POP - Procedimentos Operacionais Padrao - Atleta Moderno 2026

Versao: 1.0 **Data:** 2026-05-26 **Autor:** Anderson (gestor de projetos, agente Dan) **Base teorica:** Pesquisa POP do Thiago em /opt/dan/knowledge/pop-fundamentos-pesquisa.md (901 linhas, confidence ALTO em Falconi, Ohno, Liker, ISO 9001:2015, BPMN 2.0, CONFEF, ANVISA RDC 50/2002) **Documento irmao:** /opt/dan/knowledge/atleta-moderno/pge-atleta-moderno-2026.md (PGE AM 2026) **Aprovador:** Philippe Rocha (PH), Owner Atleta Moderno **Responsabilidade tecnica regulatoria:** Dani Brito (CREF), nos POPs marcados como autoria pendente **Periodicidade de revisao:** anual obrigatoria + trimestral por dominio + gatilho de mudanca (sistema, lei, incidente)

Indice

1. Sumario executivo
 2. Tabela indice de 25 POPs
 3. POPs detalhados (5 criticos)
 - 3.1 POP-EDF-004 - Resposta a lesao durante treino
 - 3.2 POP-CT-002 - Higienizacao do espaco
 - 3.3 POP-COM-001 - Atendimento de lead novo (Ana SDR)
 - 3.4 POP-COM-002 - Aula experimental (PH + Dani)
 - 3.5 POP-COM-004 - Cobranca, inadimplencia e cancelamento de contrato
 4. POPs em stub (20 restantes)
 5. Plano de implementacao 12 semanas
 6. Cadencia SDCA mensal (Falconi)
 7. Integracao com o PGE
 8. Bibliografia
-

1. Sumario executivo

Este documento estabelece o **sistema operacional padrao do Atleta Moderno**, traduzindo a estratégia descrita no PGE 2026 em rotinas executáveis, repetíveis e auditáveis. Cobre 25 POPs organizados em 5 domínios (Comercial, Operacional CT, Técnico de Educação Física, Tecnologia e App, Qualidade e Gestão), dos quais 5 são detalhados em 11 seções (estrutura canônica ISO 9001:2015 cláusula 7.5 + Falconi 1992) e 20 são apresentados em stub para serem completados nas semanas 4 a 12 da implementação. O documento segue a lógica Standardize-Do-Check-Act (Falconi), garante rastreabilidade RACI, define KPIs por POP, marca obrigações legais (CONFEEF + ANVISA RDC 50/2002) e respeita a separação de responsabilidade técnica: POPs de educação física (avaliação, prescrição, condução de aula, resposta a lesão) têm autoria pendente de Dani Brito (CREF), pois envolvem responsabilidade profissional e regulatória que Anderson não pode assumir sozinho.

2. Tabela índice de 25 POPs

Tres novos POPs foram adicionados a lista canônica de 20 da pesquisa Thiago para cobrir lacunas observadas no dossiê técnico AM 2026-05-26: POP-TEC-004 backup e restore Supabase, POP-QUA-003 onboarding de colaborador novo, POP-QUA-004 reunião de resultado mensal e revisão de KPIs. Total final: 25.

#	Código	Título	Domínio	Criticidade	Respo
1	POP-COM-001	Atendimento de lead novo (DM, WhatsApp, site)	Comercial	Critica	Ana SI Dani
2	POP-COM-002	Aula experimental (agendamento + execução + follow-up)	Comercial	Critica	PH + I
3	POP-COM-003	Matricula e ativação (contrato + pagamento + app)	Comercial	Critica	Dani +
4	POP-COM-004	Cobrança, inadimplência e cancelamento de contrato	Comercial	Alta	Dani +
5	POP-COM-005	Reativação de aluno em pausa ou cancelado	Comercial	Alta	Ana SI Dani
6	POP-CT-001	Recepção CT (chegada do aluno)	Operacional	Alta	Recepção Dani
7	POP-CT-002	Higienização do espaço (diária + semanal + mensal)	Operacional	Critica - OBRIGACAO LEGAL (ANVISA + CONFEEF)	Equipe limpeza Dani
8	POP-CT-003	Manutenção preventiva de equipamento	Operacional	Critica - OBRIGACAO LEGAL (CONFEEF + ANVISA RDC 50) Alta -	Técnicos externos

9	POP-CT-004	Controle de ar, ventilacao e conforto termico	Operacional	OBRIGACAO LEGAL (ANVISA RDC 50)	Recepto Dani
10	POP-CT-005	Gestao de evento (open day, masterclass)	Operacional	Media	Dani +
11	POP-CT-006	Suspensao por feriado ou manutencao maior	Operacional	Media	Dani +
12	POP-EDF-001	Avaliacao fisica inicial (anamnese + antropometria + bioimpedancia + testes funcionais)	Tecnico	Critica	Dani I CREF (autor pende)
13	POP-EDF-002	Prescricao de treino individualizada	Tecnico	Critica	Dani I CREF (autor pende)
14	POP-EDF-003	Conducao de aula (coletiva A30/A5 e personal)	Tecnico	Critica	Dani I CREF (autor pende)
15	POP-EDF-004	Resposta a lesao durante treino + encaminhamento + registro CONFEF	Tecnico	Critica - OBRIGACAO LEGAL (CONFEF + ANVISA RDC 50)	Dani I CREF (autor pende)
16	POP-EDF-005	Reavaliacao trimestral	Tecnico	Alta	Dani I CREF (autor pende)
17	POP-TEC-001	Cadastro de aluno novo no app	Tecnologia	Alta	Dan +
18	POP-TEC-002	Publicacao de conteudo IG (separacao editorial AM x Busia)	Tecnologia	Media	Ladeir, Dan
19	POP-TEC-003	Disparo de notificacao WhatsApp em massa	Tecnologia	Media	Dan +
20	POP-TEC-004	Backup, restore e deploy Supabase	Tecnologia	Alta	Lucas
21	POP-TEC-005	Atendimento Carol (chat aluno N2) e Duda (chat gestor N2 estrutural)	Tecnologia	Alta	Carol - + Dan
22	POP-QUA-001	Tratamento de reclamacao formal	Qualidade	Alta	Dani +

23	POP- QUA- 002	Auditoria mensal interna + revisao trimestral de POPs	Qualidade	Alta	Anders Dan
24	POP- QUA- 003	Onboarding de novo colaborador (30/60/90 dias)	Qualidade	Alta	Dani +
25	POP- QUA- 004	Reuniao mensal de resultado e revisao de KPIs	Qualidade	Alta	Anders Dan +

Legenda criticidade: - **Critica - OBRIGACAO LEGAL:** exigida por CONFEF (Resolucao 157 e correlatas) e/ou ANVISA RDC 50/2002. Risco regulatorio direto. - **Critica:** falha gera risco financeiro, reputacional ou clinico relevante. - **Alta:** falha gera retrabalho ou queda perceptivel de qualidade. - **Media:** falha gera ruido operacional mas nao compromete continuidade.

Observacao sobre autoria pendente: os POPs POP-EDF-001 a POP-EDF-005 (treino, avaliacao, lesao) **nao podem ser publicados sem revisao e assinatura de Dani Brito (CREF ativo)**. Anderson estrutura o formato. Dani autoriza o conteudo tecnico-clinico. PH aprova a publicacao. O POP-EDF-004 (resposta a lesao), incluido detalhado neste documento, traz formato e fluxo operacional; o conteudo clinico de primeiros socorros precisa ser validado por Dani contra protocolo CONFEF e diretrizes Cruz Vermelha Brasileira antes de virar versao 1.0 publicada.

3. POPs detalhados (5 criticos)

Os 5 POPs a seguir foram selecionados por combinarem **alta frequencia + alto risco + alto impacto financeiro** (matriz da pesquisa Thiago secao 7.2). Tres deles sao OBRIGACAO LEGAL. Os outros dois sao a coluna vertebral de aquisicao e retencao de receita.

3.1 POP-EDF-004 - Resposta a lesao durante treino (OBRIGACAO LEGAL CONFEF + ANVISA RDC 50/2002)

Autoria do formato: Anderson, 2026-05-26 **Autoria do conteudo clinico:** PENDENTE - Dani Brito (CREF), validar contra protocolo CONFEF + Cruz Vermelha Brasileira antes de versao 1.0 publicada **Aprovador:** Philippe Rocha + Dani Brito **Versao atual:** 0.1 (draft de formato; nao publicar sem assinatura Dani) **Data emissao:** 2026-05-26 **Data proxima revisao:** 2027-05-26 (anual obrigatoria) + gatilho imediato em qualquer incidente

1. OBJETIVO

Garantir resposta segura, rapida e legalmente conforme em caso de lesao, mal-estar ou acidente de aluno durante treino no CT Atletas Moderno, minimizando agravamento, registrando o evento conforme exigencia CONFEF, e comunicando responsavel legal e profissional de saude quando aplicavel. Meta operacional: zero incidente nao registrado e zero atraso superior a 60 segundos no primeiro atendimento.

2. ESCOPO

Aplica-se a qualquer evento adverso (lesão musculoesquelética, queda, mal-estar, perda de consciência, dor torácica, hipoglicemia, crise asmática, reação alérgica, sangramento) ocorrido com aluno, visitante ou colaborador durante a permanência no CT (Estrada dos Três Rios 920, Freguesia), nas atividades A30, A5, personal, eventos e horários de circulação livre. Não se aplica a queixas relatadas fora do espaço físico (essas seguem POP-TEC-005 atendimento Carol).

3. DEFINICOES

- **Lesão leve:** dor localizada sem sinais sistêmicos, sem perda de função, aluno consciente e orientado. Exemplos: distensão muscular leve, escoriação, contusão sem deformidade.
- **Lesão grave:** suspeita de fratura, luxação, lesão ligamentar maior, traumatismo craniano, perda de consciência ainda que transitória, dor torácica, dispnéia, sangramento ativo não controlado, convulsão.
- **Primeiros socorros:** conjunto de medidas imediatas aplicadas por profissional habilitado (CREF + curso de primeiros socorros válido) até chegada de atendimento médico (SAMU 192 ou unidade de saúde).
- **Registro CONFEF:** ata de ocorrência escrita no momento do evento, contendo data, hora, identificação do aluno, descrição do ocorrido, conduta adotada, profissional responsável e CREF, encaminhamento, comunicação a responsável legal quando aplicável.

4. RESPONSABILIDADES (RACI)

Papel	Função	Quem
R Responsável	Executa primeiros socorros, registra ocorrência	Professor de plantão (CREF ativo)
A Aprovador	Valida registro, comunica PH, aciona Dani	Dani Brito (Gestora Carreira, CREF)
C Consultado	Suporte clínico em caso atípico	Médico parceiro AM (referenciar lista de profissionais)
I Informado	Owner + responsável legal do aluno + Dan (Avalanche CRM)	PH + família + Dan

5. RECURSOS NECESSARIOS

- Kit de primeiros socorros validado mensalmente (conforme checklist Anexo B), localizado em local fixo, visível e desobstruído (recepção do CT).
- Telefone com bateria carregada e acesso a SAMU 192, bombeiros 193, hospital de referência (a definir Dani, Freguesia/Jacarepagua).
- Formulário de Registro de Ocorrência (Anexo A), impresso e em PDF preenchível.
- Ficha de cadastro do aluno com contato de emergência atualizado (responsabilidade POP-COM-003 matrícula).
- Lista de contatos: SAMU 192, bombeiros 193, hospital referência, médico parceiro, Dani (celular), PH (celular).
- Acesso ao Avalanche CRM e ao app AM para registrar incidente vinculado ao aluno.

6. PROCEDIMENTO DETALHADO

6.1. **Identificar o tipo de evento** em menos de 30 segundos: lesão leve ou grave (vide seção 3 Definições).

6.2. **Acionar protocolo de segurança da turma:** suspender a aula em andamento, instruir demais alunos a permanecer em local seguro afastado, designar um aluno ou colaborador para chamar reforço se necessário.

6.3. **Aproximar-se do aluno acidentado.** Verificar consciência: “Você está me ouvindo?”. Verificar respiração e pulso (10 segundos).

6.4. **Se lesão GRAVE** (inconsciência, dor torácica, dispnéia, suspeita de fratura/luxação, sangramento ativo, convulsão): - 6.4.1. Acionar **SAMU 192 imediatamente** (não mover o aluno, salvo risco ambiental). - 6.4.2. Aplicar primeiros socorros conforme treinamento CREF + Cruz Vermelha (a detalhar em Anexo C por Dani: RCP, controle de sangramento, estabilização cervical, posição lateral de segurança). - 6.4.3. Acionar Dani Brito por telefone enquanto SAMU se desloca. - 6.4.4. Avisar PH por telefone ou Telegram. - 6.4.5. Contatar responsável legal/família conforme ficha de cadastro. - 6.4.6. Permanecer com o aluno até chegada do SAMU. Acompanhar ao hospital se ele estiver desacompanhado.

6.5. **Se lesão LEVE** (sem sinais de gravidade): - 6.5.1. Aplicar primeiros socorros conforme treinamento CREF (gelo, compressão, repouso, elevação - protocolo PRICE). - 6.5.2. Suspender atividade do aluno na sessão. - 6.5.3. Recomendar avaliação médica em até 48 horas. - 6.5.4. Contatar Dani por mensagem e PH por Telegram, informando o evento. - 6.5.5. Contatar a família quando o aluno for menor de idade ou quando houver dúvida sobre evolução.

6.6. **Registrar a ocorrência** em até **60 minutos** após o evento, no Formulário de Registro de Ocorrência (Anexo A), preenchendo: - Data e hora do evento. - Identificação completa do aluno. - Descrição objetiva do ocorrido. - Conduta adotada (passo a passo aplicado). - Profissional responsável + número CREF. - Testemunhas (nome e contato). - Encaminhamento dado (alta na sessão, SAMU, hospital, médico particular). - Comunicação a responsável/família (com horário e meio).

6.7. **Lançar o incidente no Avalanche CRM** vinculado ao aluno, com tag `incidente_treino` e anexo do PDF do Registro de Ocorrência.

6.8. **Acompanhar a evolução do aluno** nas 48 horas seguintes via Carol (chat app) ou contato direto Dani. Registrar follow-up no mesmo card Avalanche.

7. PONTOS DE CONTROLE E INDICADORES (KPIs)

KPI	Meta	Cadência de médico	Responsável
Tempo entre evento e primeiro atendimento	menor que 60 segundos	Imediata (auditoria caso a caso)	Dani
Registro de ocorrência completo em 60min	100 por cento	Imediata + revisão mensal	Anderson
Incidentes não registrados	zero	Imediata	Dani + PH
Acionamento SAMU em casos graves	100 por cento	Imediata	Dani
Comunicação a família/responsável	100 por cento em 2h	Imediata	Dani

em casos graves

Follow-up 48h pos- 100 por cento Diaria Carol + Dani
incidente dos casos

8. NAO CONFORMIDADES

- **Lesao grave sem CREF ativo no local:** suspender imediatamente a turma e acionar SAMU. Registrar a ausencia de CREF como nao conformidade critica e abrir PDCA. **Toda aula do AM deve ter ao menos um CREF ativo presente.**
- **Kit de primeiros socorros vencido ou incompleto:** suspender atividade da turma ate reposicao. Auditar mensalmente.
- **Registro incompleto:** Dani revisa e devolve para o professor completar em ate 24 horas. Reincidencia gera retreinamento obrigatorio.
- **Recusa do aluno em ser encaminhado:** registrar a recusa por escrito no formulario, com assinatura quando possivel, e comunicar familia.

9. ANEXOS

- **Anexo A:** Formulario de Registro de Ocorrencia (a criar - Dani + Anderson).
- **Anexo B:** Checklist mensal do kit de primeiros socorros (a criar - Dani).
- **Anexo C:** Protocolo de primeiros socorros AM com fluxograma RCP + controle de sangramento + PRICE (a criar - Dani, baseado em Cruz Vermelha Brasileira + diretrizes CONFEF).
- **Anexo D:** Lista de contatos de emergencia (a criar - Dani).
- **Anexo E:** Modelo de comunicado a familia (a criar - Dani + PH).

10. HISTORICO DE REVISOES

Versao	Data	Mudanca	Autor
0.1	2026-05-26	Criacao do formato; conteudo clinico a validar Dani	Anderson

11. REFERENCIA LEGAL

- CONFEF Resolucao 157/2004 (deveres do profissional de educacao fisica em situacoes de emergencia).
 - ANVISA RDC 50/2002 (estabelecimento assistencial de saude por extensao a academia).
 - Lei 9.696/1998 (regulamentacao profissao educador fisico).
 - Lei 8.078/1990 (Codigo de Defesa do Consumidor, dever de seguranca).
-

3.2 POP-CT-002 - Higienizacao do espaco (OBRIGACAO LEGAL ANVISA + CONFEF)

Autor: Anderson, 2026-05-26 **Aprovador:** Philippe Rocha + Dani Brito **Versao atual:** 1.0 **Data emissao:** 2026-05-26 **Data proxima revisao:** 2027-05-26

1. OBJETIVO

Garantir que o CT Atleta Moderno (Estrada dos Tres Rios 920) opere em condicoes sanitarias adequadas a estabelecimento de pratica de atividade fisica, prevenindo contaminacao cruzada, eliminando

resíduos biológicos (suor, saliva), mantendo equipamentos seguros ao toque e cumprindo exigências ANVISA RDC 50/2002 e orientações CONFEF. Meta operacional: 100 por cento de conformidade em auditoria mensal de higienização.

2. ESCOPO

Aplica-se a toda área física do CT: salão de treino, equipamentos, halteres, anilhas, barras, colchonetes, bolas, vestiários, banheiros, área de recepção, bebedouros, área externa de circulação, ar condicionado. Cobre rotinas diárias, semanais e mensais. Não se aplica a higiene pessoal do aluno (POP separado de orientação ao aluno) nem a higiene profissional individual do professor (POP separado).

3. DEFINIÇÕES

- **Limpeza:** remoção mecânica de sujeira visível com água e detergente neutro.
- **Desinfecção:** aplicação de agente químico (álcool 70 por cento ou solução clorada 0,1 a 0,5 por cento) para reduzir carga microbiana em superfícies críticas.
- **Higienização:** soma de limpeza + desinfecção.
- **Superfície crítica:** equipamento de contato corporal direto (banco supino, halteres, anilhas, barras, colchonetes, esteira, bike).
- **Superfície não crítica:** piso, paredes, espelhos, recepção.

4. RESPONSABILIDADES (RACI)

Papel	Função	Quem
R Responsável	Executa rotinas diárias e semanais	Equipe de limpeza terceirizada
R Responsável	Executa higienização entre turmas	Professor de plantão
A Aprovador	Audita conformidade, autoriza correção	Dani Brito
C Consultado	Em caso de dispositivo médico ou contaminação biológica	Médico parceiro AM
I Informado	Owner + Dan	PH + Dan

5. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Álcool 70 por cento em borrifador (1 por sala + 1 reserva).
- Solução clorada diluída para piso (1 por turno).
- Detergente neutro.
- Panos descartáveis ou microfibra dedicados por área.
- Luvas descartáveis (caixa permanente nos vestiários e na recepção).
- Sacos de lixo classificados (comum e infectante).
- Lixeiras com pedal nos vestiários.
- Toalha descartável ou rolo de papel toalha em todas as estações de treino.
- Cronograma impresso e visível na recepção + versão digital no app.

6. PROCEDIMENTO DETALHADO

Rotina entre turmas (a cargo do professor de plantão, 5 a 10 minutos antes da próxima turma):

6.1. Borrifar álcool 70 por cento em bancos, halteres, barras e colchonetes usados na turma encerrada.

6.2. Limpar com pano descartável.

- 6.3. Recolher toalhas usadas e residuos descartaveis.
- 6.4. Verificar reposicao de papel toalha e alcool nas estacoes.
- 6.5. Registrar conclusao no app AM, modulo Operacao, com 1 toque.

Rotina diaria (equipe de limpeza, 1 vez ao fim do dia, 60 a 90 minutos):

- 6.6. Recolher todo lixo e trocar sacos (comum e infectante separados).
- 6.7. Varrer e lavar piso com solucao clorada diluida.
- 6.8. Higienizar todos os equipamentos de contato direto.
- 6.9. Higienizar vestiarios e banheiros (vasos sanitarios, pias, chuveiros, chao, espelhos).
- 6.10. Repor sabonete liquido, papel toalha, papel higienico.
- 6.11. Limpar bebedouros (bico + bandeja).
- 6.12. Limpar espelhos do salao de treino.
- 6.13. Registrar conclusao no checklist diario (Anexo A).

Rotina semanal (equipe de limpeza, todo domingo, 3 a 4 horas):

- 6.14. Limpeza profunda de todos os equipamentos (desmontagem leve quando aplicavel).
- 6.15. Higienizacao de paredes, rodapes, portas, macanetas, interruptores.
- 6.16. Higienizacao das luminarias.
- 6.17. Lavagem de tapetes de entrada.
- 6.18. Limpeza interna e externa de armarios dos vestiarios.
- 6.19. Aspiracao e troca de filtros de ar condicionado (verificar cronograma POP-CT-004).

Rotina mensal (Dani + equipe de limpeza, 1a sexta do mes):

- 6.20. Limpeza completa de reservatorios de agua dos bebedouros.
- 6.21. Verificacao de pragas urbanas (relatorio + acionamento de dedetizadora se necessario).
- 6.22. Auditoria de conformidade do checklist diario e semanal do mes corrente.
- 6.23. Registro no relatorio mensal de higienizacao (Anexo B), arquivado em pasta digital + fisica por 5 anos (exigencia ANVISA).

7. PONTOS DE CONTROLE E INDICADORES (KPIs)

KPI	Meta	Cadencia	Responsavel
Conformidade do checklist diario	100 por cento	Diaria	Dani
Conformidade do checklist semanal	100 por cento	Semanal	Dani
Reclamacao de higiene por aluno	zero por mes	Mensal	Carol + Dani

Disponibilidade de alcool 70 por cento em todas estacoes	100 por cento	Auditoria visual diaria	Recepcao
Auditoria sanitaria mensal interna	aprovada	Mensal	Anderson + Dani

8. NAO CONFORMIDADES

- **Estacao sem alcool 70 por cento:** reposicao imediata pela recepcao. Reincidencia gera advertencia a equipe de limpeza.
- **Equipamento visivelmente sujo:** suspensao do equipamento ate higienizacao + comunicado a Dani.
- **Reclamacao de aluno sobre higiene de banheiro:** acionar limpeza imediatamente e registrar no Avalanche CRM com tag reclamacao_higiene. Dani revisa em 24h.
- **Auditoria mensal abaixo de 90 por cento:** abrir PDCA com equipe de limpeza, eventualmente trocar fornecedor.

9. ANEXOS

- **Anexo A:** Checklist diario impresso (a finalizar - Anderson + equipe limpeza).
- **Anexo B:** Relatorio mensal de higienizacao (a finalizar - Dani).
- **Anexo C:** Cronograma visivel na recepcao (a finalizar - Anderson).
- **Anexo D:** Ficha tecnica de produtos quimicos autorizados (alcool 70, clorado, detergente neutro).

10. HISTORICO DE REVISOES

Versao	Data	Mudanca	Autor
1.0	2026-05-26	Criacao	Anderson

11. REFERENCIA LEGAL

- ANVISA RDC 50/2002 (planejamento e operacao de estabelecimento assistencial de saude, aplicada por extensao a academia conforme CONFEF).
- ANVISA RDC 222/2018 (gerenciamento de residuos de servicos de saude).
- CONFEF Resolucao 157/2004 e correlatas (POP minimo de higienizacao em academia).
- Lei 6.437/1977 (infracoes a legislacao sanitaria federal).

3.3 POP-COM-001 - Atendimento de lead novo via Ana SDR

Autor: Anderson, 2026-05-26 **Aprovador:** Philippe Rocha + Dani Brito **Versao atual:** 1.0 **Data emissao:** 2026-05-26 **Data proxima revisao:** 2026-08-26 (trimestral por estar em dominio em mudanca)

1. OBJETIVO

Estabelecer fluxo padrao para atendimento de lead novo recebido nos canais oficiais do AM (Instagram @atletamoderno, WhatsApp Business AM, site, formulario do app), garantindo primeira resposta em ate 15 minutos em horario comercial, qualificacao SPIN basica e conversao para aula experimental igual ou superior a 30 por cento.

2. ESCOPO

Aplica-se a toda primeira mensagem recebida nos canais oficiais AM nos últimos 30 dias, identificada como lead novo (não matriculado, sem contrato vigente). Não se aplica a aluno já matriculado (esses vão para Carol) nem a interlocutor identificado como prospecto corporativo wellness (esses vão para fluxo separado Elea-DataCenters).

3. DEFINICOES

- **Lead novo:** pessoa que envia primeira mensagem em DM IG, WhatsApp, site ou app, sem cadastro prévio ou sem contrato ativo.
- **Aula experimental:** sessão gratuita de 30 minutos, agendada via link do app, com PH ou Dani.
- **Horário comercial:** segunda a sexta das 7h as 21h BRT; sábado das 8h as 12h BRT.
- **SPIN:** framework de qualificação Situação, Problema, Implicação, Necessidade (Rackham 1988).
- **Lead aderente:** pessoa que demonstra objetivo claro, restrição financeira compatível com plano AM e disponibilidade horária.

4. RESPONSABILIDADES (RACI)

Papel	Função	Quem
R Responsável	Atende lead, qualifica, agenda aula experimental	Ana (agente SDR)
A Aprovador	Aprova script, valida casos atípicos	Dani Brito
C Consultado	Em casos atípicos (lesão prévia grave, necessidade clínica)	Dani + médico parceiro
I Informado	PH + Dan (CRM Avalanche)	PH + Dan

5. RECURSOS NECESSARIOS

- Acesso ao Instagram @atletamoderno via Meta Business Suite.
- Acesso ao WhatsApp Business AM (número a confirmar com PH).
- Acesso ao Avalanche CRM (CRUD de leads).
- Link do app AM para agendamento de aula experimental.
- Tabela de planos AM atualizada (Bronze, Prata, Ouro, Bonus).
- Scripts SPIN por persona (Anexo A).
- Lista de objeções recorrentes e respostas (Anexo B).

6. PROCEDIMENTO DETALHADO

6.1. Receber notificação de mensagem nova no canal (IG, WhatsApp, site, app).

6.2. Verificar se a pessoa está cadastrada no Avalanche CRM. Se sim e tiver contrato ativo, encaminhar para Carol. Se sim mas for ex-aluno, seguir POP-COM-005 (reativação). Se não estiver, criar lead novo no Avalanche com tags canal_origem, data_primeiro_contato, status novo.

6.3. Responder em até **15 minutos** com mensagem-padrão do canal:

“Oi! Bem-vindo(a) ao Atleta Moderno. Posso te chamar pelo nome? E o que mais te trouxe aqui hoje?”

6.4. Após resposta do lead, aplicar SPIN básico em 3 a 5 perguntas: -

Situação: “Hoje você treina em algum lugar? Quantas vezes por semana?” - **Problema:** “O que mais te incomoda no seu treino atual?”

- **Implicação:** “Como isso está afetando sua rotina ou seus resultados?” - **Necessidade:** “O que seria diferente em 90 dias se

voce tivesse o suporte certo?”

- 6.5. Identificar o **objetivo principal** (emagrecimento, performance, dor, comunidade, conveniencia) e a **dificuldade principal** (tempo, motivacao, lesao, custo).
- 6.6. Atualizar tags no Avalanche: objetivo, dificuldade, urgencia (alta, media, baixa).
- 6.7. Verificar se o lead e aderente ao plano AM (objetivo + capacidade financeira + disponibilidade).
- 6.8. Se aderente, oferecer aula experimental:
- “Tenho aqui uma aula experimental gratuita de 30 minutos com o Philippe ou a Dani. Te ajuda a sentir como funciona. Topas? Posso te mandar o link do app para escolher horario.”
- 6.9. Enviar link do app AM para o lead agendar diretamente. Confirmar agendamento em ate 1 hora apos o lead escolher horario.
- 6.10. Se nao aderente (ex: lead so quer treino 100 por cento online a R\$ 50/mes), oferecer alternativa coerente (Bronze 1 ou conteudo Ganhe Musculos em Casa) e fechar com cortesia, mantendo lead no Avalanche com tag nao_aderente_no_momento e follow-up agendado para 90 dias.
- 6.11. Atualizar status no Avalanche para qualificado_agendou ou qualificado_nao_aderente ou desqualificado. Registrar resumo da conversa.
- 6.12. Enviar 1 mensagem de lembrete 24 horas antes da aula experimental.
- 6.13. Apos a aula, seguir POP-COM-002.

7. PONTOS DE CONTROLE E INDICADORES (KPIs)

KPI	Meta	Cadencia	Responsavel
Tempo medio de 1a resposta	menor ou igual a 15min em horario comercial	Diaria	Dan
Taxa de qualificacao (lead novo virou qualificado)	maior ou igual a 70 por cento	Semanal	Anderson
Conversao lead qualificado para aula experimental	maior ou igual a 40 por cento	Semanal	Anderson
Conversao aula experimental para matricula	maior ou igual a 35 por cento	Mensal	PH + Dani
Volume de leads novos/mes	meta 60 a 100 (plano de aquisicao Q2 2026)	Mensal	Dan

8. NAO CONFORMIDADES

- **Tempo de 1a resposta acima de 30min em 3 leads consecutivos:** escalar Dan para reforco Ana ou ampliar horario de cobertura.
- **Conversao para experimental abaixo de 25 por cento por 2 semanas:** abrir PDCA com Dan + Dani + PH (revisar script,

revisar segmentacao).

- **Lead com sinal de risco clinico (dor toracica, lesao recente, gestacao de alto risco mencionada):** Ana NAO marca experimental sem antes encaminhar para Dani validar.
- **Lead duplicado:** Ana mescla cards no Avalanche com tag duplicado_mesclado.

9. ANEXOS

- **Anexo A:** Scripts SPIN por persona (corporativo, amador, retorno pos-lesao, idoso ativo) - a finalizar Dan + Ana.
- **Anexo B:** Lista de objecoes recorrentes (preco, distancia, tempo) e respostas - a finalizar Dan + PH.
- **Anexo C:** Tabela de planos AM 2026 - link para dossie tecnico AM.
- **Anexo D:** Print do dashboard Avalanche de leads.

10. HISTORICO DE REVISOES

Versao	Data	Mudanca	Autor
1.0	2026-05-26	Criacao	Anderson

11. REFERENCIA LEGAL

- Lei 8.078/1990 (CDC, oferta clara e cumprimento de promessa).
 - LGPD 13.709/2018 (consentimento para uso de dados do lead).
-

3.4 POP-COM-002 - Aula experimental (PH + Dani)

Autor: Anderson, 2026-05-26 **Aprovador:** Philippe Rocha + Dani Brito **Versao atual:** 1.0 **Data emissao:** 2026-05-26 **Data proxima revisao:** 2026-08-26

1. OBJETIVO

Estabelecer fluxo padrao da aula experimental gratuita oferecida a lead qualificado, garantindo experiencia de alto valor percebido, prevencao de risco clinico, oferta de plano coerente com objetivo e conversao em matricula igual ou superior a 35 por cento.

2. ESCOPO

Aplica-se a toda aula experimental agendada via POP-COM-001, conduzida no CT por PH ou Dani, com duracao de 30 minutos. Nao se aplica a aulas regulares (POP-EDF-003) nem a personal pago.

3. DEFINICOES

- **Aula experimental:** sessao gratuita de 30 minutos com PH ou Dani, no CT.
- **Triagem de saude:** mini-anamnese verbal antes da sessao para identificar risco clinico (lesao recente, dor toracica, hipertensao nao controlada, gestacao, etc).
- **Oferta de plano:** apresentacao verbal do plano mais aderente ao lead, ao fim da sessao.

4. RESPONSABILIDADES (RACI)

Papel	Funcao	Quem
R Responsavel	Conduz a sessao + oferta de plano	PH ou Dani
A Aprovador	Aprova script, valida casos atipicos	Dani Brito

C Consultado	Em casos de duvida clinica	Medico parceiro AM
I Informado	Ana (CRM) + Dan (Avalanche)	Ana + Dan

5. RECURSOS NECESSARIOS

- Sala A30 ou A5 disponivel no horario.
- Kit de avaliacao basica (fita metrica, balanca, bioimpedancia se sessao incluir).
- Ficha de triagem (Anexo A) impressa ou no app.
- Tabela de planos AM atualizada + cartoes-resumo de plano para entregar fisicamente.
- App AM aberto na tela de cadastro para conversao imediata.

6. PROCEDIMENTO DETALHADO

6.1. Pre-aula (PH ou Dani, 10 minutos antes da chegada): - 6.1.1. Conferir confirmacao no app AM. - 6.1.2. Rer resumo SPIN do Avalanche para personalizar a sessao. - 6.1.3. Preparar a sala (climatizacao, agua, toalha cortesia, kit higiene).

6.2. Chegada do lead (recepcao + PH/Dani, 5 minutos): - 6.2.1. Recepcionar pelo nome, agua, tour rapido pelo CT. - 6.2.2. Triagem de saude verbal (Anexo A): "Voce tem alguma lesao ativa, dor recente, problema cardiaco, hipertensao, gestacao?". - 6.2.3. Se sinal de risco, **suspender** sessao e encaminhar para avaliacao com Dani + medico parceiro antes de qualquer treino.

6.3. Sessao guiada (PH ou Dani, 20 minutos): - 6.3.1. Aquecimento dinamico individualizado (5 min). - 6.3.2. Bloco de movimentos funcionais alinhado ao objetivo do lead (10 min). - 6.3.3. Bloco final de mobilidade e respiracao (5 min). - 6.3.4. Durante a sessao, observar padroes motores, restricoes, nivel de condicionamento.

6.4. Conversa de fechamento (PH ou Dani, 5 minutos): - 6.4.1. Devolver leitura tecnica ("Identifiquei X, Y, Z - aqui o que recomendo para o seu objetivo"). - 6.4.2. Apresentar plano aderente: Prata 1, Prata 2, Ouro 2, Bronze 2 ou Ouro 1, conforme matriz planos-acessos. - 6.4.3. Apresentar precos e condicoes. - 6.4.4. Convidar a matricular na hora: "Quer que eu ja te coloque na proxima turma?".

6.5. Conversao na hora (se positivo): - 6.5.1. Disparar POP-COM-003 (matricula): cadastro no app, contrato digital, link de pagamento. - 6.5.2. Receber confirmacao de pagamento + ativacao no app. - 6.5.3. Agendar primeira aula real.

6.6. Follow-up (se nao converter na hora): - 6.6.1. PH ou Dani envia mensagem em ate 2 horas com resumo + link do plano. - 6.6.2. Atualizar Avalanche com tag `experimental_realizada_nao_convertiu`. - 6.6.3. Ana faz 1 follow-up em 48 horas e outro em 7 dias. Se nao converter, vira lead frio com tag `reativar_60d`.

7. PONTOS DE CONTROLE E INDICADORES (KPIs)

KPI	Meta	Cadencia	Responsavel
Taxa de comparecimento (no-show)	menor ou igual a 15 por cento	Semanal	Dan
Conversao experimental para matricula no dia	maior ou igual a 35 por cento	Mensal	PH
Conversao experimental	maior ou igual		

para matricula em 30 dias	a 50 por cento	Mensal	PH + Dani
NPS pos-experimental	maior ou igual a 70	Mensal	Carol
Triagem de saude registrada em 100 por cento dos casos	100 por cento	Diaria	Dani

8. NAO CONFORMIDADES

- **No-show recorrente:** Ana revisa script de lembrete e oferece reagendamento ate 2 vezes; na 3a, lead vira frio.
- **Triagem identifica risco:** suspender sessao, encaminhar para avaliacao Dani + medico parceiro; registrar no Avalanche.
- **Conversao no dia abaixo de 25 por cento por 2 meses:** abrir PDCA com PH + Dani sobre oferta, preco ou apresentacao.

9. ANEXOS

- **Anexo A:** Ficha de triagem de saude pre-sessao (a finalizar Dani).
- **Anexo B:** Cartoes-resumo dos planos AM (a finalizar Dan + PH).
- **Anexo C:** Roteiro de fechamento (a finalizar Dani + PH).
- **Anexo D:** Modelo de mensagem de follow-up (a finalizar Ana + Dan).

10. HISTORICO DE REVISOES

Versao	Data	Mudanca	Autor
1.0	2026-05-26	Criacao	Anderson

11. REFERENCIA LEGAL

- Lei 9.696/1998 (educador fisico responsavel pela prescricao).
 - Lei 8.078/1990 (CDC, dever de informar sobre risco).
 - CONFEF Resolucao 046/2002 (anamnese previa).
-

3.5 POP-COM-004 - Cobranca, inadimplencia e cancelamento de contrato

Autor: Anderson, 2026-05-26 **Aprovador:** Philippe Rocha + Dani Brito **Versao atual:** 1.0 **Data emissao:** 2026-05-26 **Data proxima revisao:** 2026-08-26

1. OBJETIVO

Estabelecer rotina padrao de cobranca recorrente, tratamento de inadimplencia e processamento de cancelamento contratual, garantindo conformidade com CDC, comunicacao respeitosa com o aluno, reducao de churn evitavel e clareza de status no backend AM (subscriptions). Meta: churn mensal abaixo de 4 por cento e zero cancelamento processado fora dos 6 status oficiais.

2. ESCOPO

Aplica-se a todo contrato AM (Prata 1, Prata 2, Ouro 2, Bronze 1, Bronze 2, Ouro 1, Bonus) com cobranca recorrente. Cobre os 6 status oficiais de contrato: **Ativo, Cancelado, Finalizado (5 dias pos-vencimento), Bloqueado (5 dias com tag vermelha), Black List (so owner/gestor/atendimento), Em Licenca (so**

owner/gestor/atendimento + data inicio/fim/motivo). Nao se aplica a leads sem contrato (POP-COM-001) nem a contrato corporativo wellness (fluxo separado).

3. DEFINICOES

- **Inadimplencia leve:** ate 5 dias pos-vencimento. Aluno permanece com acesso, status Ativo com tag amarela.
- **Inadimplencia media:** 6 a 10 dias pos-vencimento. Status muda para Bloqueado com tag vermelha. Acesso ao CT suspenso.
- **Inadimplencia grave:** acima de 10 dias. Avaliar Finalizado (5 dias pos-vencimento operacional) ou Cancelado com aceite do aluno.
- **Em Licenca:** suspensao temporaria autorizada por motivo justificado (gestacao, lesao, viagem prolongada). Visivel apenas para owner, gestor, atendimento.
- **Black List:** aluno que infringiu regras graves (assedio, agressao, fraude). Visivel apenas para owner, gestor, atendimento. Nao reativavel.
- **Cancelamento voluntario:** solicitado pelo aluno, com aceite e termo registrado.

4. RESPONSABILIDADES (RACI)

Papel	Funcao	Quem
R Responsavel	Operacao diaria de cobranca + 1a comunicacao	Dani + Atendimento
R Responsavel	Cancelamento contratual + termo	Dani + Owner
A Aprovador	Black List, mudanca para Licenca, casos atipicos	PH
C Consultado	Suporte juridico em disputa	Advogado parceiro
I Informado	Dan (CRM), Anderson (dashboard)	Dan + Anderson

5. RECURSOS NECESSARIOS

- Acesso ao backend AM (subscriptions, leads, profiles).
- Gateway de pagamento integrado (Pagar.me, Asaas ou similar a confirmar PH).
- Avalanche CRM com tags de status.
- Templates de mensagem por estagio (Anexo A).
- Termo de cancelamento digital (Anexo B).
- Lista de motivos de cancelamento padronizada (Anexo C).

6. PROCEDIMENTO DETALHADO

Cobranca recorrente programada:

6.1. **D-3:** sistema dispara lembrete de vencimento via app (push) + WhatsApp.

6.2. **D-0 (dia do vencimento):** cobranca automatica processada pelo gateway.

6.3. **D+1 (se nao pago):** sistema dispara mensagem cordial:

“Oi [nome], notamos que sua mensalidade venceu ontem. Pode ter sido uma falha no pagamento. Conseguiu resolver? Estou aqui se precisar.”

6.4. **D+3:** segunda mensagem + ligacao opcional (Carol ou Atendimento).

6.5. **D+5:** status muda para Bloqueado (tag vermelha). Acesso ao CT suspenso. Mensagem:

“Sua mensalidade segue em aberto. Para liberar seu acesso, e so resolver o pagamento. Qualquer dificuldade, vamos conversar.”

6.6. **D+10:** se sem resposta ou pagamento, decisao entre: - 6.6.1. Status Finalizado (encerramento operacional, sem onus para o aluno). - 6.6.2. Status Cancelado (com aceite formal do aluno via termo digital).

Cancelamento voluntario:

6.7. Aluno solicita cancelamento via app, WhatsApp ou Carol.

6.8. Atendimento confirma identidade do solicitante.

6.9. Apresentar oferta de retencao **uma vez** (pausa Em Licenca, mudanca de plano, desconto temporario):

“Antes de cancelar, posso te ajudar com [pausa/mudanca/desconto]? Se preferir, seguimos com o cancelamento.”

6.10. Se aluno mantem decisao, enviar termo digital de cancelamento (Anexo B) com: - Motivo declarado (lista padronizada Anexo C). - Data de efetivacao (fim do ciclo pago vigente). - Aceite digital.

6.11. Apos aceite, atualizar status Cancelado no backend e tag no Avalanche.

6.12. Disparar pesquisa de saida (NPS + motivo + sugestao).

6.13. Agendar tentativa de reativacao em 60 a 90 dias (POP-COM-005).

Em Licenca:

6.14. Aluno solicita licenca com justificativa.

6.15. Dani avalia motivo + documentacao quando aplicavel (atestado, comprovante de viagem).

6.16. PH aprova ou recusa.

6.17. Atualizar status Em Licenca com data inicio + data fim + motivo. Visivel so para owner/gestor/atendimento.

6.18. Disparar lembrete 7 dias antes do retorno previsto.

Black List:

6.19. Incidente de violacao grave registrado por testemunha + Dani + PH.

6.20. PH decide aplicacao.

6.21. Atualizar status Black List. Acesso permanentemente revogado.

6.22. Comunicar advogado parceiro.

7. PONTOS DE CONTROLE E INDICADORES (KPIs)

KPI	Meta	Cadencia	Responsavel
Churn voluntario	menor ou igual a 4 por cento	Mensal	Anderson

mensal			
Taxa de retencao em D+5 (Bloqueado para Ativo)	maior ou igual a 50 por cento	Mensal	Atendimento
Tempo medio de processamento de cancelamento	menor ou igual a 48 horas	Semanal	Dani
Inadimplencia em aberto acima de 30 dias	menor ou igual a 3 por cento da base	Mensal	Dani + PH
NPS pesquisa de saida respondida	maior ou igual a 60 por cento	Mensal	Dan

8. NAO CONFORMIDADES

- **Cancelamento sem termo digital aceito:** voltar e exigir aceite antes de fechar o ticket.
- **Aluno reclama de cobranca indevida:** estornar imediatamente apos confirmacao, abrir PDCA com gateway.
- **Bloqueio aplicado por erro de sistema (pagamento ja processado):** reverter status em ate 1 hora, comunicar PH + Dani.
- **Black List aplicado sem aprovacao PH:** reverter, abrir incidente, retreinar.

9. ANEXOS

- **Anexo A:** Templates de mensagem por estagio (D-3, D+1, D+3, D+5, D+10) - a finalizar Ladeira + Dani.
- **Anexo B:** Termo digital de cancelamento - a finalizar Dani + advogado parceiro.
- **Anexo C:** Lista padronizada de motivos de cancelamento - a finalizar Anderson + Dani.
- **Anexo D:** Pesquisa de saida (Google Forms ou Tally) - a finalizar Anderson.

10. HISTORICO DE REVISOES

Versao	Data	Mudanca	Autor
1.0	2026-05-26	Criacao	Anderson

11. REFERENCIA LEGAL

- Lei 8.078/1990 (CDC, direito a cancelamento e estorno).
 - Lei 13.709/2018 (LGPD).
 - Codigo Civil arts. 472 a 480 (rescisao contratual).
-

4. POPs em stub (20 restantes)

Os 20 POPs a seguir estao em formato stub: objetivo, responsavel e status. Serao detalhados nas semanas 4 a 12 do plano de implementacao (secao 5). Esta lista respeita a ordem da tabela indice (secao 2) e exclui os 5 ja detalhados na secao 3.

POP-COM-003 - Matricula e ativacao (contrato + pagamento + app). Objetivo: formalizar entrada do aluno via contrato digital + pagamento + ativacao no app AM, com tempo medio menor que 10 minutos. Responsavel: Dani + Dan. Status: stub, detalhar semana 6.

POP-COM-005 - Reativacao de aluno em pausa ou cancelado. Objetivo: recuperar aluno em pausa ou cancelado dos ultimos 12 meses, com taxa de reativacao igual ou superior a 15 por cento. Responsavel: Ana SDR + Dani. Status: stub, detalhar semana 8.

POP-CT-001 - Recepcao CT (chegada do aluno). Objetivo: padronizar acolhimento na chegada (saudacao, validacao de check-in via app, orientacao de espaco), gerando experiencia uniforme. Responsavel: Recepcao + Dani. Status: stub, detalhar semana 5.

POP-CT-003 - Manutencao preventiva de equipamento (OBRIGACAO LEGAL CONFEF + ANVISA RDC 50). Objetivo: garantir inspecao mensal + manutencao preventiva trimestral de todo equipamento do CT, prevenindo acidente e cumprindo exigencia regulatoria. Responsavel: Tecnico externo + PH. Status: stub, detalhar semana 4.

POP-CT-004 - Controle de ar, ventilacao e conforto termico (OBRIGACAO LEGAL ANVISA RDC 50). Objetivo: garantir troca de ar, temperatura, umidade e limpeza de filtros conforme RDC 50, com auditoria mensal. Responsavel: Recepcao + Dani. Status: stub (autoria pendente Dani Brito CREF para integracao com fluxo de avaliacao), detalhar semana 5.

POP-CT-005 - Gestao de evento (open day, masterclass). Objetivo: padronizar planejamento, divulgacao, execucao e follow-up de eventos AM, com taxa de conversao de participante para lead igual ou superior a 25 por cento. Responsavel: Dani + PH. Status: stub, detalhar semana 9.

POP-CT-006 - Suspensao por feriado ou manutencao maior. Objetivo: comunicar suspensoes ao aluno com antecedencia minima de 7 dias e gerir reposicoes de aulas. Responsavel: Dani + PH. Status: stub, detalhar semana 10.

POP-EDF-001 - Avaliacao fisica inicial. Objetivo: padronizar anamnese, antropometria (Petroski/Pollock), bioimpedancia (Martin SMM, InBody 270) e testes funcionais nas primeiras 7 sessoes do aluno. Responsavel: **Dani Brito CREF (autoria pendente)**. Status: stub, detalhar semana 6.

POP-EDF-002 - Prescricao de treino individualizada. Objetivo: gerar prescricao alinhada a objetivo + restricao + nivel, registrada no app, com revisao a cada 12 sessoes. Responsavel: **Dani Brito CREF (autoria pendente)**. Status: stub, detalhar semana 7.

POP-EDF-003 - Conducao de aula (coletiva A30/A5 e personal). Objetivo: padronizar abertura, condutas tecnicas, observacao e fechamento de cada formato de aula AM. Responsavel: **Dani Brito CREF (autoria pendente)**. Status: stub, detalhar semana 7.

POP-EDF-005 - Reavaliacao trimestral. Objetivo: reavaliar a cada 90 dias e ajustar prescricao + plano + meta. Responsavel: **Dani Brito CREF (autoria pendente)**. Status: stub, detalhar semana 10.

POP-TEC-001 - Cadastro de aluno novo no app. Objetivo: padronizar onboarding digital do aluno com captura de dados clinicos, foto, contato de emergencia, aceite de termos. Responsavel: Dan + Lucas. Status: stub, detalhar semana 6.

POP-TEC-002 - Publicacao de conteudo IG (separacao editorial AM x Busia). Objetivo: garantir que conteudo AM trate so de saude e performance, separado editorialmente de Busia (negocio e marketing). Responsavel: Ladeira + Dan. Status: stub, detalhar semana 9.

POP-TEC-003 - Disparo de notificacao WhatsApp em massa. Objetivo: padronizar disparos massivos (cobranca, evento, novidade) com aceite LGPD e sem violar Termos do WhatsApp. Responsavel: Dan + Lucas. Status: stub, detalhar semana 10.

POP-TEC-004 - Backup, restore e deploy Supabase. Objetivo: rotina diaria de backup automatico, teste mensal de restore, deploy seguro com migration zero downtime. Responsavel: Lucas + Dan. Status: stub, detalhar semana 8.

POP-TEC-005 - Atendimento Carol (aluno N2) e Duda (gestor N2 estrutural). Objetivo: roteamento padrao de chamados, SLA por tipo, handoff para Dani ou PH quando complexo. Responsavel: Carol + Duda + Dan. Status: stub, detalhar semana 8.

POP-QUA-001 - Tratamento de reclamacao formal. Objetivo: resposta em ate 48 horas + acompanhamento em 7 dias + arquivo da resolucao. Responsavel: Dani + PH. Status: stub, detalhar semana 11.

POP-QUA-002 - Auditoria mensal interna + revisao trimestral de POPs. Objetivo: amostra de 20 atendimentos + 20 treinos + auditoria sanitaria mensal; revisao trimestral de cada POP por seu dono. Responsavel: Anderson + Dan. Status: stub, detalhar semana 11.

POP-QUA-003 - Onboarding de novo colaborador (30/60/90 dias). Objetivo: integrar colaborador novo com leitura supervisionada dos POPs, execucao acompanhada, quiz e aceite formal, em ciclos de 30/60/90 dias. Responsavel: Dani + PH. Status: stub, detalhar semana 12.

POP-QUA-004 - Reuniao mensal de resultado e revisao de KPIs. Objetivo: revisao mensal de todos os KPIs do dashboard AM + plano de acao por dominio + alinhamento com OKRs trimestrais. Responsavel: Anderson + Dan + PH. Status: stub, detalhar semana 12.

5. Plano de implementacao 12 semanas

Sequencia baseada em **criticidade x frequencia x risco** (matriz Thiago secao 7.2). Comeca pelos OBRIGACAO LEGAL e pelos POPs de receita.

Semana	Marco	Entregas
1	Fundacao	Setup do template canonico em Notion/Google Docs. Definir governanca: aprovador, revisor, dono. Pasta canonica /opt/dan/knowledge/atleta-moderno/pops/. Codificacao confirmada. Apresentar este documento ao PH e a Dani. Coletar ajustes.
2	Fundacao	Definir prioridade final.

		Confirmar autoria pendente de Dani nos POPs tecnicos.
3	POPs OBRIGACAO LEGAL	Validar POP-EDF-004 (resposta a lesao) com Dani; ela escreve conteudo clinico do Anexo C; PH aprova; equipe treinada.
4	POPs OBRIGACAO LEGAL	Detalhar POP-CT-003 (manutencao equipamento); contratar tecnico parceiro; cronograma de inspecao definido.
5	POPs operacionais CT	Detalhar POP-CT-001 (recepcao) + POP-CT-004 (ar e ventilacao). Treinar recepcao.
6	POPs comerciais e cadastro	Detalhar POP-COM-003 (matricula) + POP-TEC-001 (cadastro app) + POP-EDF-001 (avaliacao fisica).
7	POPs tecnicos de treino	Detalhar POP-EDF-002 (prescricao) + POP-EDF-003 (conducao aula). Dani conduz.
8	POPs comerciais e tecnologia	Detalhar POP-COM-005 (reativacao) + POP-TEC-004 (backup/deploy) + POP-TEC-005 (Carol/Duda).
9	POPs de evento e conteudo	Detalhar POP-CT-005 (evento) + POP-TEC-002 (conteudo IG).
10	POPs operacionais e reavaliacao	Detalhar POP-CT-006 (suspensao feriado) + POP-EDF-005 (reavaliacao) + POP-TEC-003 (WhatsApp massa).
11	POPs qualidade	Detalhar POP-QUA-001 (reclamacao) + POP-QUA-002 (auditoria mensal + revisao trimestral).
12	POPs qualidade final	Detalhar POP-QUA-003 (onboarding colaborador) + POP-QUA-004 (reuniao mensal de resultado). Implantar dashboard KPI consolidado.

Apos a semana 12, entrar em ciclo **SDCA mensal** (secao 6).

6. Cadencia SDCA mensal (Falconi)

A cadencia de governanca dos POPs segue o ciclo SDCA descrito por Vicente Falconi (Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia, 9a edicao 2013), complementar ao PDCA para manutencao do patamar conquistado.

Etapa	Frequencia	Quem	O que acontece
S Standardize	Anual + por gatilho	Anderson + dono do POP	Escrever ou atualizar o POP; treinar equipe; registrar aceite formal
D Do	Contínuo	Equipe operacional	Executar conforme o POP
C Check	Diaria/semanal/mensal conforme KPI	Anderson + Dan	Auditar conformidade; medir KPIs do POP; coletar relatório de anomalia
A Act	Mensal (reuniao de resultado, POP-QUA-004)	Anderson + Dan + PH + Dani	Corrigir desvios (retreinamento) ou disparar PDCA para evoluir o POP

Reuniao mensal de resultado (POP-QUA-004 - a detalhar):

- 1a sexta de cada mes, 90 minutos.
- Participantes: Anderson, Dan, PH, Dani.
- Pauta:
 1. Revisao dos KPIs de todos os POPs ativos.
 2. Anomalias do mes (do relatório de anomalia Falconi).
 3. POPs que demandam evolucao (disparar PDCA).
 4. Status do roadmap de implementacao.
 5. Alinhamento com OKRs do trimestre (PGE secao 6 e 13).

Revisao trimestral de POPs:

- Cada dono revisa seu POP a cada 90 dias.
- Anderson consolida lista de mudancas.
- PH aprova versao maior (1.0 para 2.0); versao menor (1.1 para 1.2) so requer aceite do dono.

Gatilhos de revisao fora de ciclo:

- Incidente clinico ou sanitario: revisao imediata do POP envolvido.
- Mudanca de sistema (Avalanche, app, Supabase, gateway pagamento).
- Mudanca regulatoria (CONFEF, ANVISA).
- Reclamacao recorrente sobre o mesmo ponto.

7. Integracao com o PGE

Este POP e o documento operacional do PGE Atleta Moderno 2026. Onde o PGE define **para onde a empresa vai e por que** (secoes 1 a 6 do PGE: missao, visao, BMC, VPC, Porter, plano estrategico 12 meses), este POP define **como cada pessoa, em cada estacao de trabalho, entrega a sua parte**. Os KPIs definidos em cada POP alimentam o dashboard de KPIs do PGE (secao 11). A cadencia de governanca SDCA (secao 6 deste documento) alimenta a cadencia mensal de gestao do PGE (secao 14). As metas trimestrais do PGE (Roadmap Q1-Q4, secao 13) sao operacionalizadas pelos POPs

comerciais e técnicos, criando o execution flywheel descrito por Shah (2023) e Falconi (1992): SOP-KPI-cadencia formando o ciclo que torna a operação previsível.

8. Bibliografia

Pesquisa interna de base

- Thiago, *POP - Procedimento Operacional Padrao - Fundamentos MBA*, 2026-05-27, /opt/dan/knowledge/pop-fundamentos-pesquisa.md (901 linhas, 65+ fontes, confidence ALTO em frameworks canonicos).
- Anderson, *Plano de Gestao Empresarial - Atleta Moderno 2026*, 2026-05-26, /opt/dan/knowledge/atleta-moderno/pge-atleta-moderno-2026.md.
- Equipe AM, *Dossie tecnico Atleta Moderno 2026-05-26*, /opt/dan/knowledge/atleta-moderno/dossie-tecnico-2026-05-26.md.

Livros e referencias primarias

- Falconi Campos, Vicente. *Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia*. INDG, 9a edicao 2013. ISBN 978-85-98254-56-2. Primeira edicao 1992.
- Falconi Campos, Vicente. *O Verdadeiro Poder*. INDG/FALCONI, 2009. ISBN 978-85-98254-41-8.
- Ohno, Taiichi. *Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production*. Productivity Press, 1988. ISBN 0-915299-14-3.
- Imai, Masaaki. *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill, 1986. ISBN 0-07-554332-X.
- Liker, Jeffrey K. *The Toyota Way: 14 Management Principles*. McGraw-Hill, 2004. ISBN 0-07-139231-9.
- Pande, Peter S.; Neuman, Robert P.; Cavanagh, Roland R. *The Six Sigma Way*. McGraw-Hill, 2000. ISBN 0-07-135806-4.
- ABPMP. *BPM CBOK Version 3.0*. 2013. ISBN 978-1-4905-1659-2.
- Rackham, Neil. *SPIN Selling*. McGraw-Hill, 1988. ISBN 978-0070511132.

Normas e legislacao

- ISO 9001:2015, *Quality management systems, Requirements*, clausula 7.5 Documented Information.
- OMG, *Business Process Model and Notation, BPMN 2.0.2*, 2014. Tambem ISO 19510:2013.
- ANVISA, *RDC 50/2002*, regulamento tecnico para estabelecimentos assistenciais de saude (aplicada por extensao a academia conforme CONFEF).
- ANVISA, *RDC 222/2018*, gerenciamento de residuos de servicos de saude.
- ANVISA, *RDC 216/2004*, boas praticas para servicos de alimentacao (aplicavel se AM oferecer alimentacao).
- CONFEF, *Resolucao 046/2002*, anamnese previa.
- CONFEF, *Resolucao 157/2004*, deveres do profissional de educacao fisica em situacoes de emergencia.
- CONFEF, Legislacao publicada em confef.org.br/confef/legislacao.
- Lei 9.696/1998, regulamentacao da profissao de educador fisico.
- Lei 8.078/1990, Codigo de Defesa do Consumidor.
- Lei 13.709/2018, LGPD, Lei Geral de Protecao de Dados.
- Lei 6.437/1977, infracoes a legislacao sanitaria federal.

Cases brasileiros referenciados

- Smart Fit (rede de academias). Estrategia de padronizacao rigida e controle de processos baseado em dados. Fonte: Exame Forca Global 2025.
 - Magazine Luiza / LuizaLabs. Padronizacao em varejo + tech. Fonte: Consumidor Moderno 2017.
 - Hospital Sirio-Libanês. Protocolos clinicos managed, JCI Universal Protocol. Fonte: Sirio-Libanês Qualidade e Seguranca.
 - Hospital Albert Einstein. Diretrizes Assistenciais. Fonte: Einstein Acreditacoes e Protocolos.
-

Documento gerado por: Anderson (gestor de projetos, agente Dan), 2026-05-26. **Status global:** v1.0 (5 POPs detalhados, 20 em stub, plano 12 semanas definido). Aguardando revisao Dani Brito nos POPs tecnicos e revisao final PH.