

Playbook de Expansão para Franqueadoras de Saúde

Como auditar KPIs, proteger o repasse de royalties e padronizar a **gestão para o crescimento**



índice

Como usar este Playbook

Pg. 1

Cap. 1: Teste de prontidão: sua rede está pronta para escalar?

Pg. 2

Cap. 2: Os 5 KPIs inegociáveis da Matriz

Pg. 5

Cap. 3: Governança Financeira

Pg. 7

Cap. 4: Padronização de cada unidade

Pg. 9

Cap. 5: Máquina Comercial: repescagem e IA

Pg. 11

Cap. 6: Rituais de Governança

Pg. 13

Cap. 7: Diagnóstico da sua rede

Pg. 15

Cap. 8: PRÓXIMOS PASSOS

Pg. 18

Como usar este Playbook

A expansão prematura (quando a rede cresce mais rápido que a capacidade de governança da matriz) é a principal causa de erosão de margem. Por isso, quando falamos em escalar uma rede de clínicas, não significa simplesmente multiplicar unidades, mas sim replicar um modelo bem-sucedido em todas as unidades, visando o crescimento estruturado.

Criamos, então, este guia para ser uma ferramenta prática de diagnóstico e ação para sócios e diretores de franqueadores da área da saúde expandirem com segurança.

Como utilizar:

-  **Audite sua operação:** responda aos checklists ao final dos capítulos com base na realidade atual da sua rede.
-  **Mapeie os gargalos:** identifique onde estão os pontos cegos entre a matriz e a ponta.
-  **Aplique a cadência:** instale os rituais e indicadores recomendados antes de inaugurar próximas unidades.

capítulo 1

Teste de prontidão: sua rede está pronta para escalar?

capítulo 1

Teste de prontidão: sua rede está pronta para escalar?

Muitas redes conseguem vender novas franquias, mas poucas conseguem manter o mesmo padrão operacional conforme crescem.

Quando cada unidade utiliza sistemas diferentes, planilhas paralelas ou processos descentralizados, a franqueadora perde visibilidade sobre a operação.

O resultado é uma expansão sem previsibilidade: o faturamento cresce, mas o controle diminui e o padrão da marca é prejudicado.



capítulo 1

Teste de prontidão: sua rede está pronta para escalar?

Antes de acelerar sua expansão,
responda às perguntas abaixo:

[] **Visão Consolidada da Rede**

Você apura o DRE consolidado de todas as unidades hoje sem precisar pedir relatórios manuais para os franqueados?

[] **Independência Operacional**

As unidades rodam com padrão idêntico sem exigir a intervenção diária dos sócios ou diretores da matriz?

[] **Padrão de Negociação**

Sua tabela de preços, descontos máximos e regras de comissão estão travadas sistemicamente em toda a rede?

[] **Onboarding Padronizado**

Você consegue inaugurar e rodar uma unidade em até 90 dias seguindo um processo 100% documentado?

[] **Evolução Contínua**

A franqueadora consegue transformar rapidamente melhorias sugeridas pelas unidades em processos e tecnologia para toda a rede?

Se você respondeu "Não" para dois ou mais itens, sua operação provavelmente possui pontos que merecem atenção antes de acelerar a expansão.

Identificar esses gargalos agora pode evitar perda de padronização, retrabalho e decisões baseadas em informações incompletas.

capítulo 2

Os 5 KPIs inegociáveis da Matriz

A governança real exige auditar indicadores de eficiência, não apenas de volume.



Lucro Real vs. Faturamento Bruto

A matriz deve monitorar a margem líquida operacional de cada clínica mensalmente, identificando quem gera caixa e quem só faz volume.



CAC por Unidade e Especialidade

Quanto cada franquia gasta para atrair um paciente? Se o CAC sobe enquanto a conversão cai, o fundo de marketing está sendo drenado.



LTV do Paciente

O paciente retorna para novos tratamentos? Em redes de estética e odontologia, por exemplo, o lucro real mora na recorrência e fidelização.



Taxa de Absenteísmo (No-Show)

Cadeira vazia é prejuízo irrecuperável. Redes de alta performance mantêm o no-show sistemicamente abaixo de 10%.



Churn de Franqueados/Unidades

A taxa de repasse ou fechamento de franquia é o termômetro máximo da saúde e sustentabilidade da sua rede.



Inadimplência

Faturar não é receber. Ative travas sistêmicas de crédito e cobrança automatizada para blindar o caixa.

capítulo 3

Governança Financeira

Se amanhã um franqueado questionasse o cálculo dos royalties da sua rede, você teria informações suficientes para comprovar todos os valores com segurança?

Quanto maior a rede, mais importante é garantir transparência, rastreabilidade e confiança na relação entre matriz e unidades. Processos financeiros bem estruturados reduzem divergências, fortalecem a governança e tornam a expansão mais segura.

Transparência na Apuração

Regras claras e padronizadas para cálculo de royalties, fundos e demais obrigações financeiras, garantindo previsibilidade e confiança entre matriz e unidades.

Rastreabilidade Financeira

Toda movimentação relevante possui origem identificável, histórico de alterações e informações suficientes para auditorias e validações sempre que necessário.

Controle de Exceções

Descontos, cancelamentos e condições especiais seguem políticas previamente definidas pela franqueadora, reduzindo divergências e preservando a rentabilidade da rede.

Confiabilidade dos Indicadores

Os indicadores financeiros utilizados pela diretoria refletem a realidade da operação, permitindo decisões baseadas em dados precisos e atualizados.

A confiança financeira entre matriz e unidades não depende de conferências manuais. Ela é construída por meio de processos padronizados, informações rastreáveis e tecnologia capaz de garantir transparência em toda a rede.

Quanto mais a operação cresce, maior é a necessidade de transformar controles financeiros em um processo auditável, reduzindo riscos, fortalecendo o relacionamento com os franqueados e permitindo que a diretoria tome decisões com segurança.

capítulo 4

Padronização de cada unidade

capítulo 4

Padronização de cada unidade

Sua operação está realmente padronizada ou depende da experiência e boa vontade de cada equipe?

Uma rede só consegue crescer de forma consistente quando a experiência do paciente, os processos e a qualidade da operação são replicados em todas as unidades. Quando cada clínica cria sua própria forma de trabalhar, a padronização deixa de existir e a marca perde força.

Gestão da Agenda

Uma agenda bem estruturada reduz faltas, melhora o aproveitamento da equipe e garante uma experiência mais consistente para pacientes e profissionais em todas as unidades.

Controle de Estoque

Processos padronizados de compras, entrada e controle de insumos reduzem desperdícios, evitam rupturas e preservam a rentabilidade da operação.

Padronização Clínica

Prontuários, protocolos de atendimento e registros padronizados fortalecem a qualidade assistencial, a segurança jurídica e a consistência da marca em toda a rede.

Gestão da Equipe

Processos claros para remuneração, comissões e acompanhamento de desempenho aumentam a confiança da equipe, reduzem retrabalho e garantem maior previsibilidade operacional.

O verdadeiro padrão de uma rede não está no manual da franquia. Está na capacidade de fazer com que cada unidade execute os mesmos processos, com a mesma qualidade, todos os dias.

capítulo 5

Máquina Comercial: reescagem e IA

capítulo 5

Máquina Comercial: repescagem e IA

Atrair pacientes custa caro. Perder oportunidades por falta de processo custa ainda mais. Em muitas redes, o problema não está na geração de leads, mas na falta de acompanhamento consistente das oportunidades em cada unidade. A expansão exige uma máquina comercial ativa e à prova de falhas humanas na ponta.

Protegendo o Funil de Vendas:

Kanban de Orçamentos

Implemente um funil visual para que a equipe comercial saiba exatamente quem parou de responder, garantindo a repescagem ativa de tratamentos em até 48 horas.

IA de Análise de Risco

Utilize inteligência artificial para avaliar o perfil do paciente e simular parcelamentos seguros em segundos, sem depender de avaliações de crédito demoradas.

Simulador Visual de Tratamentos

Em odontologia e estética, use IA de imagem para mostrar a projeção de resultado ao paciente na hora, aumentando a conversão na cadeira.



capítulo 6

Rituais de Governança



Uma rede cresce quando seus processos são repetíveis. Ela permanece saudável quando suas decisões também são. Rituais de governança garantem que a diretoria acompanhe a operação de forma consistente e aja antes que pequenos problemas se tornem grandes riscos.

Calendário da Governança



Semanal | Operação

Monitorar indicadores críticos, acompanhar unidades em alerta e definir ações corretivas.



Mensal | Performance Financeira

Consolidar resultados, validar indicadores e acompanhar a saúde financeira da rede.



Trimestral | Crescimento e Evolução

Revisar o desempenho de cada unidade, alinhar estratégias e definir os próximos objetivos da rede.

Regra de ouro: Se a reunião começa coletando informações, ela já começou atrasada. Os dados precisam estar disponíveis antes da tomada de decisão.

capítulo 7

Diagnóstico da sua rede

Uma expansão sustentável começa com um diagnóstico honesto da operação atual.

Some 1 ponto para cada item que hoje faz parte da rotina da sua rede de forma padronizada, auditável e sem depender de controles paralelos.

Indicadores e Performance:

- ☒ Diretoria acompanha os principais indicadores da rede em tempo real
- ☒ Desvios de desempenho são identificados rapidamente

Gestão Financeira:

- ☒ Finanças da matriz e das unidades são transparentes e auditáveis
- ☒ Rentabilidade e desempenho financeiro são acompanhados por unidade

Operação:

- ☒ Processos operacionais são padronizados em todas as unidades
- ☒ Matriz acompanha a execução dos padrões pelas unidades
- ☒ Agenda e capacidade das unidades são acompanhadas para maximizar produtividade
- ☒ Comissões e regras operacionais seguem padrões definidos pela rede

Diagnóstico da sua rede

Comercial:

- Funil comercial é acompanhado de forma padronizada em todas as unidades
- Conversão e oportunidades perdidas são acompanhadas pela franqueadora

Gestão e Suporte às Unidades:

- Matriz identifica rapidamente quais unidades precisam de atenção
- Decisões e ações são direcionadas por dados atualizados

0 a 4 pts	5 a 8 pts	9 a 12 pts
Risco de Escala A operação ainda depende de controles manuais e pouco padronizados.	Escala com Gargalos A rede já possui estrutura, mas existem pontos que podem limitar o crescimento.	Pronta para Escala A gestão possui visibilidade, padronização e governança para sustentar a expansão.

PRÓXIMOS PASSOS

Você avaliou os pilares da expansão saudável. Agora, é hora de aplicá-los na prática.

Há mais de 10 anos, a GigaConsult desenvolve tecnologia para redes e franquias de saúde. Nossa plataforma de gestão é adaptada à estratégia de cada franqueadora, conectando matriz e unidades em uma única operação. Como Tech Partner, evoluímos a tecnologia junto com a rede — apoiando sua padronização, gestão e expansão.





A GigaConsult é uma plataforma completa que engloba a gestão da franqueadora e a operação da rede:

- ✓ **Cobrança automática de royalties**
- ✓ **Consolidação de DRE em tempo real**
- ✓ **Dashboard executivo da franqueadora**
- ✓ **Gestão padronizada de prontuários**
- ✓ **Simulador de tratamentos com IA**
- ✓ **Funil Kanban para repescagem**

