

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiveek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



ESCOLA DO MECÂNICO E O USO DE REVENUE OPERATIONS PARA ESCALAR A FORMAÇÃO TÉCNICA NO BRASIL

Carlos Eduardo Domingues¹; Ricardo Alves²; Júlio Caldeira³;

RESUMO

A Escola do Mecânico, maior rede de franquias de formação técnica em mecânica automotiva do Brasil, enfrentava o desafio de consolidar e padronizar suas operações comerciais, atendimento e jornada do cliente em suas dezenas de unidades espalhadas pelo país. A parceria com a Rvops, plataforma de CRM 100% focada em Revenue Operations, resultou em uma transformação estrutural através da unificação do atendimento via WhatsApp, centralização do funil de vendas e histórico completo de interações com clientes. Com a metodologia RevOps aplicada, a rede experimentou crescimento de receita, escalabilidade nas operações e eficiência na experiência do cliente, impactando diretamente seus resultados e sua missão social.

PALAVRAS-CHAVE: RevOps, CRM, Jornada do cliente, Educação, Escalabilidade

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSSISTEMA
Carlos Eduardo Domingues	Startup, Empreendedor
Ricardo Alves	Startup, Empreendedor
Júlio Caldeira	Empresa Privada da Educação

Nota: caso seja necessário ocultar algum nome de instituição, sugerimos que seja colocado somente a área da instituição. Exemplo: Empresa do Agronegócio.

¹ Rvops Serviços Digitais. carlos@rvops.com

² Rvops Serviços Digitais. ricardo@rvops.com

³ Instituição Escola do Mecânico: julio.caldeira@escoladomecanico.com.br

1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

A Escola do Mecânico vivenciava um cenário de crescimento acelerado, com dezenas de unidades espalhadas pelo país, mas com grandes desafios na padronização do atendimento, vendas e comunicação com os alunos e leads. Cada unidade operava de forma independente, com diferentes canais de atendimento e funis de vendas, gerando dados desconectados e pouca visibilidade sobre a jornada completa dos clientes.

Além disso, a ausência de uma escuta ativa e estrutura de feedback dificultava melhorias contínuas, e o histórico de interações era fragmentado, comprometendo o relacionamento e a retenção de alunos. A estratégia de expansão esbarrava na falta de previsibilidade comercial, controle de pipeline e indicadores acionáveis para tomada de decisão. O desafio era unificar todas essas frentes sem comprometer a autonomia das unidades e com escalabilidade.

A necessidade de integrar marketing, vendas e atendimento de forma colaborativa e baseada em dados impulsionou a busca por uma solução de inovação aberta que oferecesse não apenas uma tecnologia, mas uma metodologia operacional que sustentasse o crescimento contínuo da rede.

2. INTERVENÇÃO

A Escola do Mecânico encontrou na Rvops uma parceira estratégica para orquestrar sua transformação digital com foco em Revenue Operations. A solução proposta envolveu a implantação de um CRM com automações inteligentes, painéis preditivos e integração nativa com WhatsApp e Instagram, promovendo uma jornada conversacional unificada.

A primeira etapa da intervenção foi o mapeamento da jornada do cliente, conduzido pela própria Escola do Mecânico, com suporte da equipe da Rvops para a tradução desse fluxo em tecnologia aplicada. O atendimento de todas as unidades foi centralizado em um único número de WhatsApp, com fallback automático para atendimento humano e chatbot, garantindo escalabilidade com personalização.

Em paralelo, a força comercial foi centralizada em um único funil, padronizando os processos de qualificação, follow-up, agendamento e fechamento. A plataforma passou a registrar todo o histórico de interações — mensagens, chamadas e ações — gerando inteligência comportamental e insumos para o treinamento das equipes.

Com dashboards preditivos e insights acionáveis, a liderança passou a identificar gargalos no funil, prever receita e antecipar ações de correção. A integração entre áreas e a governança sobre dados permitiram decisões mais rápidas, estratégias orientadas a performance e uma base sólida para escalar.

3. RESULTADOS

Com a implementação da metodologia RevOps da Rvops, a Escola do Mecânico obteve resultados expressivos em diversos níveis. Em termos de receita, a rede experimentou um crescimento exponencial, atribuído à previsibilidade comercial, à padronização dos processos e ao aumento de conversões gerado pela comunicação unificada.

A experiência do cliente foi significativamente aprimorada: com o histórico completo de conversas e interações, as equipes puderam oferecer atendimentos mais personalizados e rápidos, além de identificar padrões de comportamento para antecipar demandas. As campanhas de marketing ganharam em precisão e segmentação, elevando a qualidade dos leads gerados.

Para a operação interna, os dados centralizados e acessíveis em tempo real facilitaram a gestão e o acompanhamento de performance das unidades. As decisões passaram a ser baseadas em dados confiáveis, reduzindo a subjetividade e aumentando a eficácia das ações táticas e estratégicas.

Além dos resultados internos, a rede ampliou seu impacto social: com mais eficiência na gestão e captação, aumentou o número de alunos formados e, conseqüentemente, o número de profissionais qualificados inseridos no mercado automotivo, reforçando seu papel como agente de transformação social.

4. CONTRIBUIÇÕES

Benefícios econômicos:

Aumento significativo na receita da rede por meio da elevação da taxa de conversão de leads e redução de perdas no funil de vendas.

Impactos sociais:

Formação de mais profissionais em um setor carente de mão de obra qualificada, com maior eficiência na captação e no relacionamento com alunos.

Benefícios tecnológicos:

Implantação de uma solução robusta de CRM com automação, integração conversacional e painéis de BI preditivos, impulsionando a transformação digital da rede.

Impactos práticos-gerenciais:

Padronização da jornada do cliente, unificação da força comercial, melhoria no atendimento e profissionalização da gestão das franquias com base em dados.

Impacto ambiental:

Embora não tenha sido o foco do projeto, a digitalização de processos contribuiu para a redução de uso de papel, deslocamentos e retrabalhos manuais.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Escola do Mecânico, em especial Sandra Nalli, e toda sua equipe por sua confiança e parceria estratégica na condução de uma transformação inovadora.

Agradecemos também às equipes de marketing, vendas e atendimento da Rvops pelo suporte dedicado à execução e sucesso do projeto.

REFERÊNCIAS

Depoimento

<https://www.youtube.com/watch?v=rG3kGXmyUBM>