MONITORIA VAREJO · BY MAXXSYSTEM

Da exceção à normalização, com o D-1 sob controle.

Uma operação centralizada para lojas e retaguarda da Natura: sinais conectados, chamados rastreáveis e correções comprovadas.

PROPOSTA EXECUTIVA · CONTEÚDO DEMONSTRATIVO

Começar apresentação

CONCEITO PULSO OPERACIONAL

O trabalho da equipe aparece como uma linha contínua.

O anel azul marca a exceção. O ponto verde comprova que a operação voltou ao normal.

SINAL EXCEÇÃO NORMALIZAÇÃO

01 · CONTEXTO

A informação está dispersa. A comprovação chega tarde.

Quando loja, retaguarda e fornecedores são lidos separadamente, a equipe investiga mais, duplica esforço e perde tempo de reação.

FONTES CONECTADAS

06

Linx, FiscalFlow, Microvix, EmanaPay, loja e retaguarda

BASE INICIAL

190

lojas informadas; quantidade final a confirmar

RISCO OPERACIONAL

D-1

pendências de ontem ainda abertas

DECISÃO NECESSÁRIA

Agora

responsável, prazo e próximo passo

ANTES

Várias consultas

Analista navega entre sistemas, planilhas, contatos e evidências que não compartilham o mesmo contexto.

O RISCO

Falha sem dono

Uma divergência fica aberta sem clareza de impacto, SLA ou responsável pela próxima ação.

DEPOIS

Uma fila acionável

O cockpit prioriza a exceção, conecta o caso e comprova a normalização na próxima leitura.

Ganho esperado: reduzir investigação dispersa e aumentar a assertividade do tratamento, com medição real após a linha de base.

02 · OBJETIVO DA PROPOSTA

Uma camada central para observar, correlacionar, agir e aprender.

O produto não é apenas um painel. É uma rotina operacional com evidência e responsabilidade explícita.

01 · OBSERVAR

Ver a última leitura

Coletar sinais de lojas, retaguarda e integradores em janelas programadas, com frescor do dado.

02 · CORRELACIONAR

Contar uma história

Ligar venda, cupom, nota, chave, pagamento, caixa e ETL no mesmo evento.

03 · AGIR

Dar o próximo passo

Criar chamado, acionar responsável ou fornecedor e executar correção somente quando autorizada.

04 · APRENDER

Evitar recorrência

Consolidar indicadores, RCA e RMR para tratar a causa e não somente o sintoma.

GANHOS

Tempo e visibilidade

Menos procura manual, mais contexto para decidir e comprovação rastreável do resultado.

PRINCÍPIO

Automação com confiança

O que é seguro pode automatizar. O que é sensível pede aprovação e rollback.

03 · ESCOPO INCLUÍDO

O que a operação lê e sinaliza todos os dias.

O escopo ativo é monitoria diária, incidentes, relatórios operacionais e automação governada.

DOMÍNIO	CONTROLES	FONTES	TRATAMENTO
FISCAL	Chave/status, numeração, rejeições, pendências, cancelamento e itens zerados	Linx · FiscalFlow	Detectar + recheck
VENDAS	Vendas divergentes, cupom ausente, integração Microvix	Linx · Microvix	Correlacionar
PAGAMENTOS	Venda x pagamento, liquidação, estorno e divergência	EmanaPay	Conciliar
CAIXA/ETL	Caixas pendentes, cargas atrasadas e última leitura do agent	Loja · retaguarda	Priorizar

Fora da fase: suporte geral ao usuário, fechamento fiscal, prévia de fechamento, fechamento contábil, custo médio e fechamento financeiro.

04 · FLUXO DE ATENDIMENTO

Do sinal ao chamado comprovado.

Uma jornada única para executivos entenderem o controle e analistas resolverem com segurança.

01

Detectar

A leitura encontra uma exceção com origem, idade e impacto.

→

02

Correlacionar

Nota, venda, cupom, pagamento, caixa e ETL formam o dossiê.

→

03

Tratar

O caso mostra dono, SLA, ação manual ou automação aprovada.

→

04

Revalidar

A nova leitura confirma se o dado voltou ao estado esperado.

→

05

Encerrar

O chamado fecha com evidência ou segue para RCA/RMR.

Uma ação principal por etapa: o usuário nunca recebe apenas um alerta; sempre recebe o próximo passo, o responsável e a evidência necessária.

Automatizar o repetitivo. Aprovar o sensível.

Scripts de diagnóstico e correção são versionados, simulados e auditados pelo agent SQL.

Decisão por risco

A autonomia cresce somente quando o controle, o ambiente e a política permitem.

- **L0** Observar e registrar sem alteração.
- **L1** Recomendar diagnóstico e instrução.
- **L2** Corrigir com aprovação, evidência e rollback.
- **L3** Corrigir automaticamente com regra pré-aprovada.
- **L4** Escalar para loja, Natura, fornecedor ou acesso remoto.

O que continua manual

Atividades que exigem julgamento, autorização ou dependência externa.

- × Aprovação de correção sensível.
- × Contato com fornecedor ou loja.
- × TeamViewer autorizado e registrado.
- × RCA, decisão e plano preventivo.

Pacote obrigatório: detecção sem alteração, prévia de escopo, correção transacional, rollback, aprovador, evidência antes/depois, recheck e auditoria.

06 · INCIDENTES E ITIL

Cada ocorrência confirmada, um ticket rastreável.

O cliente acompanha a fila; o analista acompanha a causa, a ação e a prova.

INC-2026-0442 · PRIORIDADE ALTA · SLA 00:42

NF-e rejeitada · Loja 118

Chave fiscal com status divergente entre Linx e FiscalFlow.

Nota | Venda | Cupom | Pagamento | Caixa | ETL

Detectar · Correlacionar · Priorizar · Tratar · Revalidar · Encerrar

SCRIPT GOVERNADO · L2 — REQUER APROVAÇÃO

```
-- prévia sem alteração; SELECT loja_id, chave_nfe, status_linx, status_fiscalflow FROM monitoria_eventos WHERE incidente_id = 'INC-2026-0442';
```

O HTML demonstra o controle; nenhuma alteração real é executada.

QUEM AGE

Time fiscal + Loja 118

FiscalFlow permanece vinculado se a causa for externa.

COMO FECHA

Após o recheck

A nova leitura precisa comprovar a normalização.

O GANHO

Menos ruído, mais evidência

Uma ocorrência, um dono, um histórico e uma decisão.

07 · IMPLANTAÇÃO

Seis fases, com portões de avanço.

O piloto prova o fluxo antes da expansão. Cada onda exige dados consistentes, segurança e evidência.

01

Descoberta e segurança

Inventário, responsáveis, acessos, LGPD e ambientes segregados.

02

Contratos de dados

Chaves, campos, limites de API, retries, duplicidade e evidências.

03

Piloto

Uma a três lojas representativas e a retaguarda.

04

Testes de aceite

Casos normais e exceções com dono, SLA, ação e recheck.

05

Expansão

Ondas indicativas de 1–3, 10, 50 e base completa confirmada.

06

Operação assistida

Runbook, indicadores, governança e transição para rotina.

Dados necessários: relação de lojas, responsáveis, versões Linx, bancos SQL, topologia, APIs, chaves de correlação, regras, janelas, fornecedores, acesso remoto, segurança e LGPD.

Setup e mensalidade, dimensionados após o discovery.

Os valores permanecem em aberto até confirmar lojas, volumetria, APIs, frequência, equipe e SLA.

INVESTIMENTO

Proposta parametrizada

A composição comercial será fechada com base no escopo validado e na cobertura necessária.

SETUP DE IMPLANTAÇÃO	[A DEFINIR]
OPERAÇÃO MENSAL	[A DEFINIR]
ITENS OPCIONAIS	[A DEFINIR]

Não há preço inventado. A estimativa depende do dimensionamento técnico e do acordo de atendimento.

Condições a definir

- Escopo e quantidade final de lojas.
- Janelas e frequência de monitoria.
- SLA e horários de operação.
- Responsabilidades Natura, MaxxGroup e fornecedores.
- Prazo, validade e reajuste contratual.
- Formato de aceite e critérios de encerramento.

Termos legais: titularidade de software, scripts, customizações, dados, confidencialidade, LGPD e limites de responsabilidade serão revisados em contrato.

09 · PRÓXIMOS PASSOS

Do discovery à operação D-1.

A proposta transforma uma intenção de monitoramento em uma rotina com dados, donos, automação segura e comprovação.

Registrar interesse

Para iniciar

1. Validar escopo e exclusões.
2. Compartilhar o pacote de informações.
3. Confirmar APIs, acessos e responsáveis.
4. Escolher formato final: PDF, Word ou ambos.
5. Fechar dimensionamento e investimento.

Mensagem final: a operação deixa de reagir a ruídos e passa a decidir com contexto.