

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.

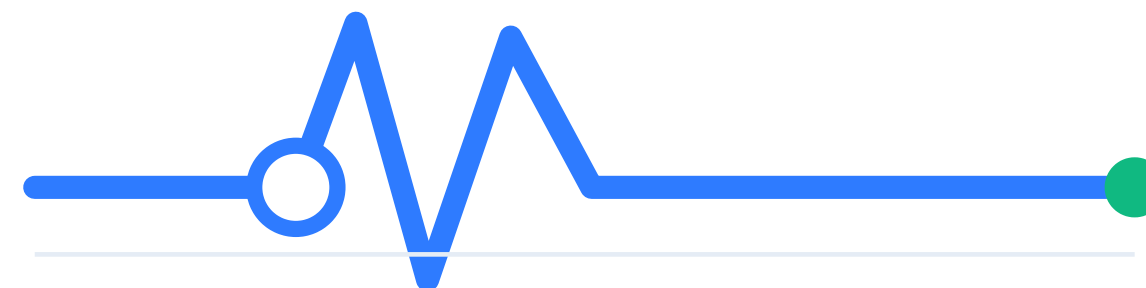
PROPOSTA EXECUTIVA • CONTEÚDO DEMONSTRATIVO

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

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.



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.

O que a operação lê e sinaliza todos os dias.

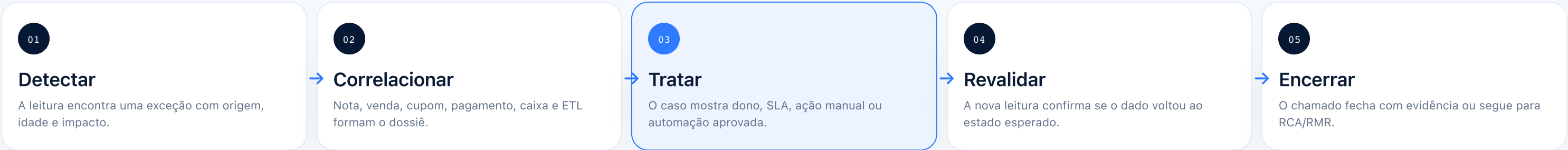
O escopo ativo é monitoria diária, incidentes, relatórios operacionais e automação governada.

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.

Do sinal ao chamado comprovado.

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



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.

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.

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.

Uma operação definida para até 250 lojas.

Condições comerciais dimensionadas para o escopo de monitoria diária aprovado.

INVESTIMENTO

Monitoria Varejo

Valores finais com impostos inclusos. Referência do primeiro ano: R\$ 435.000,00, considerando setup e 12 mensalidades.

SETUP DE IMPLANTAÇÃO R\$ 45.000,00

OPERAÇÃO MENSAL • ATÉ 250 LOJAS R\$ 32.500,00

DESENVOLVIMENTO FORA DO ESCOPO R\$ 250,00 / hora

Implantação em 45 dias. O prazo começa após a liberação dos ambientes, APIs, acessos e loja-piloto.

Condições comerciais

- Pagamento em até 60 dias após a emissão da nota fiscal.
- Até cinco acessos do cliente para acompanhar o painel.
- Proposta sem prazo de validade comercial.
- Acima de 250 lojas: novo dimensionamento.
- Novas monitorias, visões e relatórios: R\$ 250,00/h.
- Reajuste, aceite e responsabilidades em contrato.

Impostos inclusos: eventuais retenções na fonte legalmente aplicáveis serão tratadas no faturamento.

Da aprovação à operação D-1.

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

Para iniciar

1. Validar escopo, exclusões e condições comerciais.
2. Liberar os bancos da loja e da retaguarda.
3. Disponibilizar as APIs do FiscalFlow, Microvix e EmanaPay.
4. Indicar uma loja para implantação e homologação.
5. Iniciar a implantação assistida de 45 dias.

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