

MANUAL DE MONITORAMENTO

Sumário:

1. Controle de Consumo de Mercadorias pelos Colaboradores

- Monitorar e registrar o consumo de mercadorias por parte dos colaboradores para evitar perdas e garantir a correta utilização dos recursos.

2. Adicionar e Solucionar Evasões de Pagamento no Monday

- Inserir informações referentes a evasões de pagamento no sistema Monday.
- Acompanhar e solucionar casos de evasão de pagamento, tomando as medidas necessárias para resolução.

3. Controle de Aferições

- Realizar e manter o controle de aferições, assegurando que todos os instrumentos e equipamentos estejam calibrados e funcionando corretamente.

4. Revisão de Imagens D- Guard

- Retroceder e analisar imagens de monitoramento no sistema D-Guard.

5. Revisão de Imagens IVMS

- Retroceder e analisar imagens de monitoramento no sistema IVMS.

6. Check List dos Veículos da Frota

- Executar checklists periódicos dos veículos da frota, verificando condições de uso, manutenção e cumprimento de normas.

7. Assegurar o Cumprimento das Normas da Empresa

- Garantir que todos os colaboradores cumpram as normas da empresa, como uso de uniformes, cabelo preso, crachá e outras regras estabelecidas.

SEÇÃO 1: PROCESSO CONSUMO DE MERCADORIAS COLABORADORES

(Passo a Passo para a consulta de consumo de mercadorias)

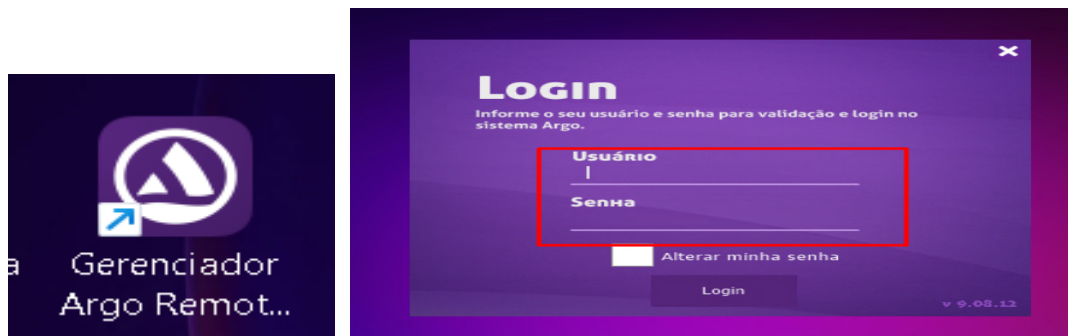
1- Constatar o consumo via videomonitoramento ou comunicação de gerentes. (Identificar qual o produto consumido exatamente para questionar o colaborador).



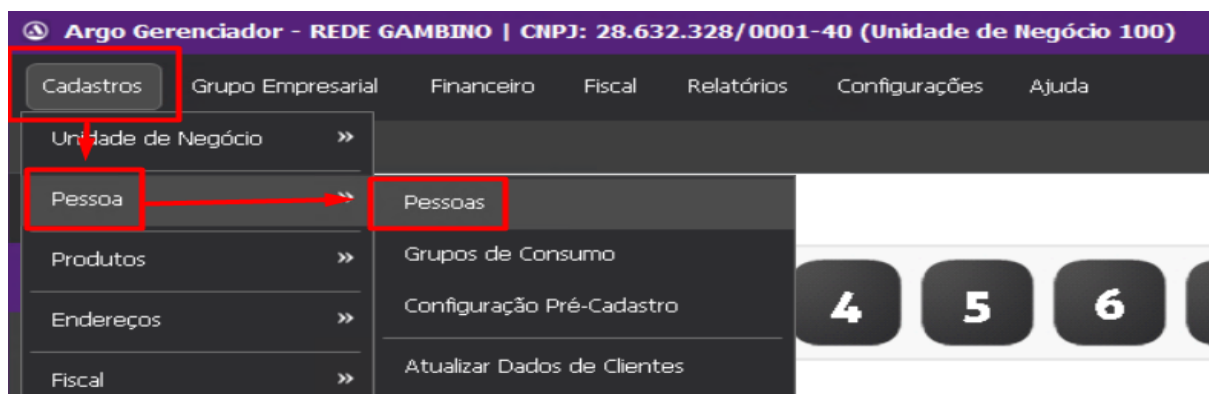
2 - Constatado o consumo e identificado o produto fazer contato com a unidade pelo número funcional da mesma e questionar o colaborador o número de seu código para verificação de rotina. (Fazer contato apenas por chamada de voz).



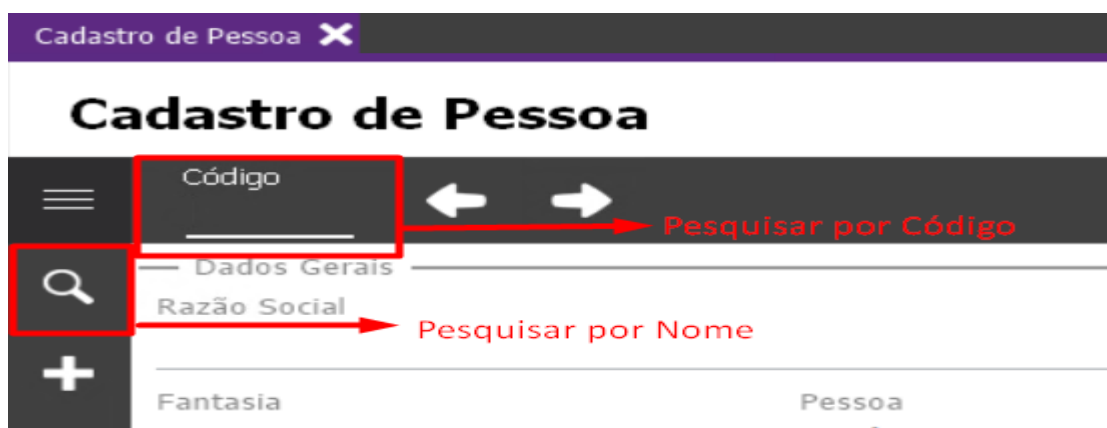
3- Após informado o código entrar em ARGO SISTEMAS, e fazer login com usuário e senha correto.



4- Para consultar o código do colaborador deverá localizar na barra superior a opção cadastro dentro da mesma selecionar a opção Pessoa e posteriormente a opção Pessoas.



5- Ao entrar na aba Cadastro de Pessoa informar o código na barra solicitada, caso não possua o código poderá procurar por nome do funcionário clicando no ícone de pesquisa.



6- Após a pesquisa, tanto por nome quanto por código clicar na aba limite/placas, posterior Limites Utilizados.

Dados Gerais

Razão Social: ARTHUR RECH CASAL

Tipo Pessoa: CLIENTE ☒ Ativo

Fantasia: FUNCIONARIO Pessoa: FÍSICA CPF: 000.000.000-00 Identidade: 000.000.000-00 Inscrição Estadual: ☐ Não C

Inscrição Municipal: 000.000.000 Doc. Identificador Estrangeiro: 000.000.000 Observação: 000.000.000 Data Nascimento: 09/03/2024 Data de Cadastro: 09/03/2024

Endereço: 000.000.000 **Limites / Placas** Cobrança: 000.000.000 Telefones: 000.000.000 E-mails: 000.000.000 Faturamento: 000.000.000 Fiscal: 000.000.000 Observações: 000.000.000 Preços: 000.000.000 Proibições: 000.000.000 Conta Financeira: 000.000.000 Conta C: 000.000.000

Tipo Limite Créd.: VALOR Valor Limite: 250,00 Controle Limite Crédito: DESCONSIDERAR FA Limite Nota Avulsa: 0,01 Venda Vista/Prazo: AMBOS Consumidor Final: SIM

Placas

☐ Obrigar Ordem de Compra ☐ Obrigar Média KM ☐ Obrigar Placa/Autorizado na Venda ☐ Não controla placas

☐ Obrigar Digital Placa ☐ Obrigar Biometria ☐ Importar Aut. Placas Pré Cadastradas

Placa	Frota	Autorizado	Limite	OC	KM	Vista/Prazo	Senha	Cons. Final	Argo 360

Limites Utilizados

Limite Placas

0,00

7- Após aberta a consulta de resumo financeiro clicar na aba documentos e verificar os consumos, sempre confrontar os dados obtidos como horário e dia para verificar qual das notas deverá ser aberta. Para abrir a nota e verificar o produto consumido, clique duas vezes no ícone Nota.

Consulta Resumo Financeiro

Cliente/Placa (CTRL + B): 1649 ARTHUR RECH CASAL

Resumo | Adiantamentos | Limite por Placa/Autorizado | Dados Cadastrais | Consumo | Faturas | **Documentos** | Cheques | Preços | Histórico de

Situação: ☒ Pendente ☒ Pago Situação Pagamento: Todos Pesquisar (F5) Abrir Documentos Pendentes Enviar Documentos por E-mail

Unid. Neg.	Número	Série	Tipo Documento	Operação	Emissão	Vista/Prazo	Total Nota	
1	941475	11	NFC-e	VENDA	27/08/2024	PRAZO	50,00	NOTA
1	941594	11	NFC-e	VENDA	27/08/2024	PRAZO	11,90	NOTA
1	939786	11	NFC-e	VENDA	24/08/2024	PRAZO	11,90	NOTA
1	938188	11	NFC-e	VENDA	22/08/2024	PRAZO	12,90	NOTA

8- Para verificar o produto clique em DANFE no canto esquerdo para que seja aberto o Cupom fiscal emitido no momento da venda.

Documentos Emitidos

Pesquisa

Unidade de Negócio (CTRL + B) 1 1 - POSTO DE COMBUSTIVEL SAO PELEGRINO LT

Data de Emissão 27/08/2024 a 27/08/2024

Cliente (CTRL + B) Caixa (CTRL + B)

Placa Cartão Fidelidade Tipo Documento

À Vista / A Prazo Cartas de Correção Tipo Operação Fiscal Uso e Co

AMBOS TODAS TODAS

Valor PDV Mobile Conta Financeira (CTRL + B)

a TODOS

Número Série Chave Documento

941594 a 941594 11

Situação Documento Status

TODAS ! Não Enviada Autorizada Cancelada Inutilizada Denegada Contingência

Situação Pagamento Situação Pagamento

TODAS Pendente Pago Cancelado Sem Pagamento

Unid Número Série Operação Cód Cliente Fatura Emissão Hora Vista/Prazo Tipo Total

1 941594 11 VENDA 1649 ARTHUR RECH CASAL 27/08/2024 10:16 PRAZO NFC-e

9- Após aberta a DANFE verificar se o produto consumido na imagem é o mesmo registrado e se todos os produtos consumidos foram registrados, todo produto deve ser registrado no código do funcionário mesmo os pagos em outros métodos como dinheiro e cartão.

POSTO DE COMBUSTIVEL SAO PELEGRINO LTDA
CNPJ: 03.419.688/0001-37 IE: 0290347165
R PINHEIRO MACHADO, 2589, SAO PELEGRINO, CAXIAS DO SUL - RS
FONE: (054) 99655-2648

Documento Auxiliar da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica

Código	Descrição	Qtde	Un	Vl Unit	Total
3720	ENERGETICO RED BULL WINTER EDITION	1,000	UN	11,90	11,90
	CEREJA E FRUTAS SILVESTRES 250ML				

Subtotal R\$ 11,90
Valor Total R\$ 11,90
Forma de Pagamento: A PRAZO 11,90

Consulte pela Chave de Acesso em: sefaz.rs.gov.br/nfce
4324 0803 4196 8800 0137 6501 1000 9415 9417 6214 9419

CONSUMIDOR 1649 - ARTHUR RECH CASAL
CPF: 000.000.000-00
AVENIDA SÃO BORJA 2801 FAZENDA SÃO BORJA SAO LEOPOLDO - RS

NFC-e nº: 941594 Série: 11 Emissão: 27/08/2024 10:16
Prot. de Autorização: 243240717789499 27/08/2024 10:16:33
Via: Consumidor

10- Nos casos em que o produto não está registrado, ou registrado incompleto, advertir o colaborador verbalmente e coletar seus dados para inclusão da ocorrência no relatório de final de turno onde serão tomadas as medidas cabíveis.

SEÇÃO 2 - PROCESSO EVASÕES DE PAGAMENTO

1. Contato Inicial:

- Em situações de evasão sem pagamento (fuga), a caixa da unidade deve entrar em contato imediatamente pelo celular da unidade para fornecer todas as informações relevantes para análise do caso.
- Deve-se sempre exigir os seguintes dados:
 - Horário do abastecimento.
 - Número do bico utilizado.
 - Valor do abastecimento.
 - Características do veículo: cor, modelo, ano e placa.
- Solicitar uma foto da tela ou da nota do abastecimento registrado.

2. Registro das Informações:

- Após receber as informações, elas devem ser organizadas e registradas de forma clara na aba "Ocorrências" do sistema Monday.

The first screenshot shows the 'OCORRENCIAS' (Occurrences) view in Monday.com. A red box highlights the 'Criar elemento' (Create item) button, with a red arrow pointing to it and the text 'CRIAR OCORRENCIA'. Another red box highlights the 'Atualizar' (Update) icon on the 'TESTE MANUAL' item, with a red arrow pointing to it and the text 'ATUALIZAÇÃO DAS INFO'. The table below shows the following data:

	Elemento	FILIAL	MONITOR	Status
...	TESTE MANUAL		+ T	
	Quebra de caixa	GUADALUPE	ANDRÉ	AGUARDANDO I...
	Falta no caixa Matriz	MATRIZ	ANDRÉ	AGUARDANDO I...
	nota aberta depósito de	CINQUENTENÁRIO	ROBSON	SOLUCIONADO

The second screenshot shows the 'TESTE MANUAL' item details. A red box highlights the 'Escrever uma atualização...' (Write an update...) text input field, with a red arrow pointing to it. Below the input field, there is a section for 'A- Arthur - Setor ADM' with a green status dot and a clock icon set to 'agora' (now). The text 'Descrever a ocorrência e todas atualizações nesse espaço.' (Describe the occurrence and all updates in this space.) is underlined. At the bottom, there are buttons for 'Curtir' (Like) and 'Responder' (Reply).

The third screenshot shows a table view of the 'MES AGOSTO' (August) data. Red boxes highlight the 'FILIAL', 'MONITOR', 'Status', 'DATA DO FATO', and 'VALOR' columns. The data row shows:

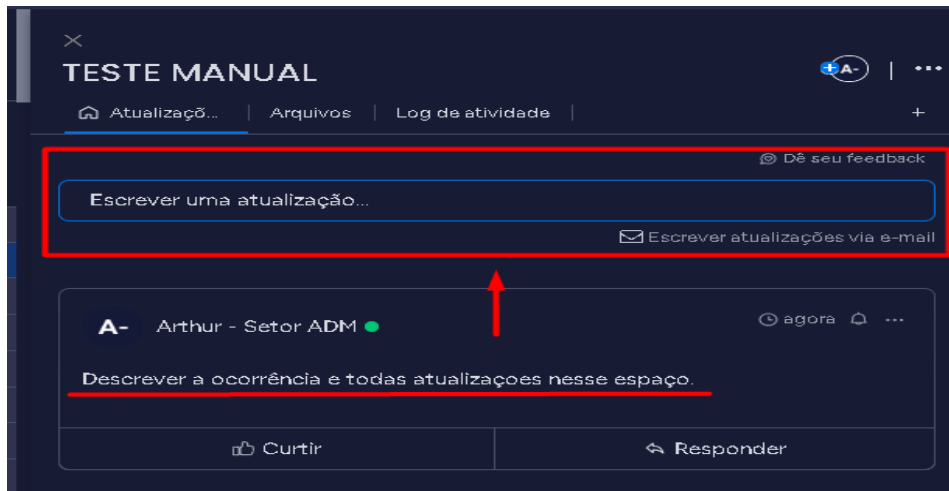
	Elemento	FILIAL	MONITOR	Status	DATA DO FATO	VALOR
	TESTE MANUAL	teste	teste	PENDENTE	30 ago	\$1000

3. Análise das Imagens:

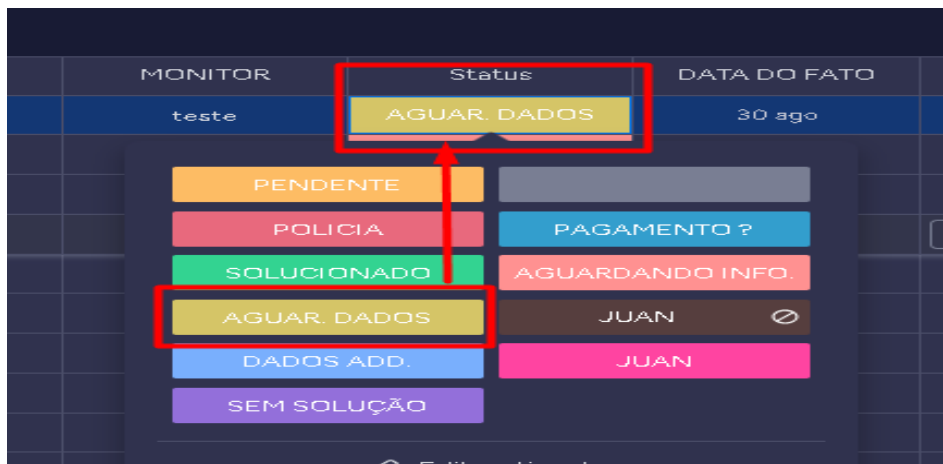
- Iniciar a análise das imagens de segurança da unidade em questão.
- Considerar o delay das câmeras e revisar todos os ângulos disponíveis para compreender o ocorrido.
- Verificar se o incidente foi causado por erro do cliente ou do colaborador.

4. Relato e Atualização do Caso:

- Assim que a situação for identificada e a placa do veículo localizada, o ocorrido deve ser explicado detalhadamente na aba "Atualizações" do sistema Monday.



- Alterar o status da ocorrência para "Aguardando Dados".



5. Contato com o Suspeito:

- Após a análise e identificação do suspeito, será juntado os dados do mesmo e o status da ocorrência será alterado pelo supervisor para Dados Add, após isso entrar em contato com o suspeito via telefone funcional de monitoramento

●

a

●

-

VIEW

-

●

SEÇÃO 3 - PROCESSO CONTROLE DE AFERIÇÕES

1- Para dar início ao acompanhamento de uma aferição conferir na aba CRONOGRAMA DE AFERIÇÕES DAS BOMBAS, no sistema Monday o dia e turno que deve ser realizada a aferição em cada um dos postos.

CRONOGRAMA DE AFERIÇÃO DAS BOMBAS ▾							
🏠 Padrão +							
Criar elemento ▾ 🔍 Pesquis... 👤 Pessoa 🏠 Filtro ▾ ⬆️ Ordenar 🗨 Ocultar 📁 Agrupar por ...							
▾ UNIDADES							
☐	Elemento		DIA DA SEMANA	Status	TURNO	Última ... 🗄	+
☐	DELLA CURVA	⊕	SEGUNDA	Feito	MANHÃ	23 set, 7:42 A...	
☐	PETROLINO	⊕	SEGUNDA		TARDE	23 set, 6:14 AM	
☐	BR 116	⊕	SEGUNDA		TARDE	23 set, 6:14 AM	
☐	GUADALUPE	⊕	SEGUNDA		TARDE	23 set, 6:14 AM	
☐	MUNARI	⊕	TERÇA	Feito	MANHÃ	24 set, 6:47 A...	
☐	SÃO FRANCISCO	⊕	TERÇA	Feito	MANHÃ	24 set, 8:17 AM	
☐	PEDRAS BRANCAS	⊕	TERÇA	Feito	MANHÃ	24 set, 9:14 A...	
☐	ROTA	⊕	TERÇA	Feito	MANHÃ	24 set, 10:31 ...	
☐	FOPPA	⊕	TERÇA	REAGENDAR	MANHÃ	24 set, 7:33 AM	
☐	SERRA DAS ANTAS	⊕	TERÇA		TARDE	23 set, 6:14 AM	

2- Entrar em contato com a unidade pelo telefone funcional da mesma, agendando um horário no turno selecionado para que seja feita a aferição.

3- Após agendada a mesma deve ocorrer a menos que tenha algum imprevisto ou movimento em excesso com falta de funcionários atrapalhando o andamento das abastecidas.

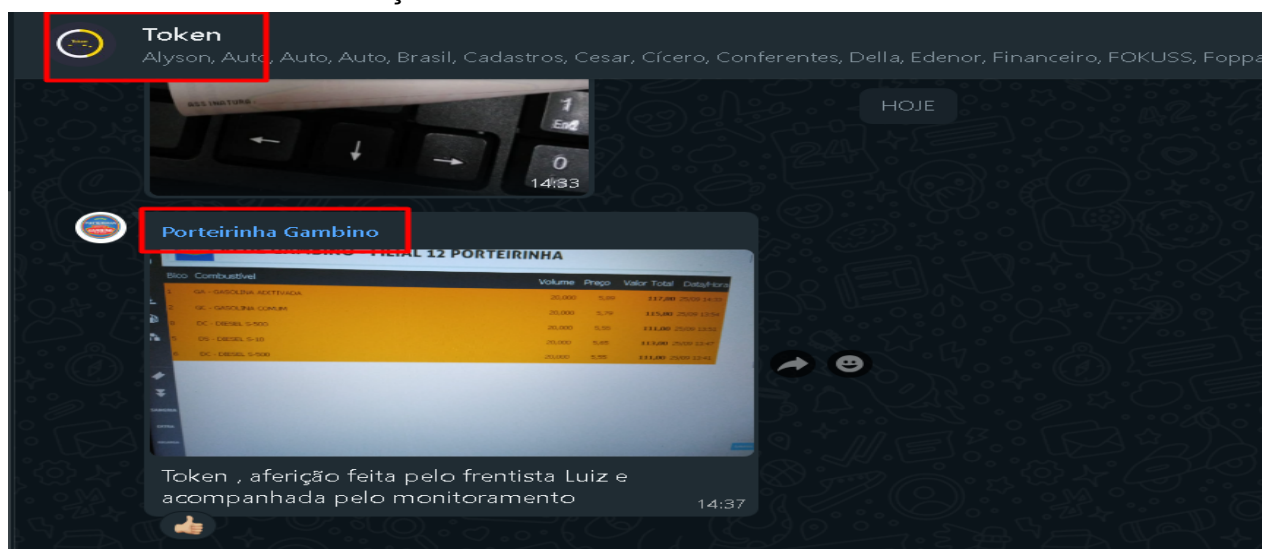
4- O acompanhamento da aferição nada mais é do que a visualização das imagens em tempo real, observando atentamente o processo, onde será injetada a gasolina do bico em um aferidor (exemplo na imagem abaixo) e após a marcação será despejada diretamente no tanque de combustíveis.



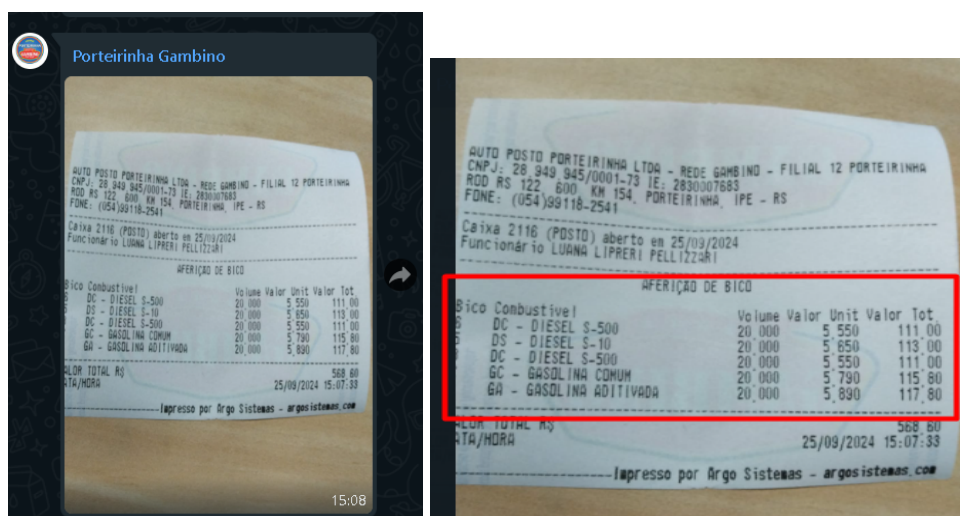
5- Ao despejar a gasolina de volta ao tanque o frentista que estiver efetuando o procedimento deverá virar o aferidor de ponta cabeça, em um ângulo de 180°, assim tendo certeza que não permaneceu nada dentro do aferidor.

6- Em caso de divergência nas bombas informar o gerente responsável pela unidade para que a mesma seja lacrada e seja feita a manutenção.

7- Após a aferição será solicitado no grupo TOKEN no aplicativo Whatsapp, uma liberação para que as abastecidas feitas como aferição sejam baixadas, as mesmas devem ser baixadas em dinheiro e deve ser enviado no grupo uma foto da tela onde conste todas as abastecidas referentes a aferição.



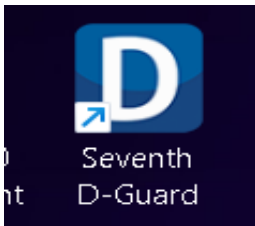
8- Após autorizado o Token o caixa deverá enviar no grupo uma foto do comprovante de pagamento, cupom, e o monitor deverá verificar o mesmo no intuito de fiscalizar se foi incluso algum tipo de produto ou abastecida além das aferições.



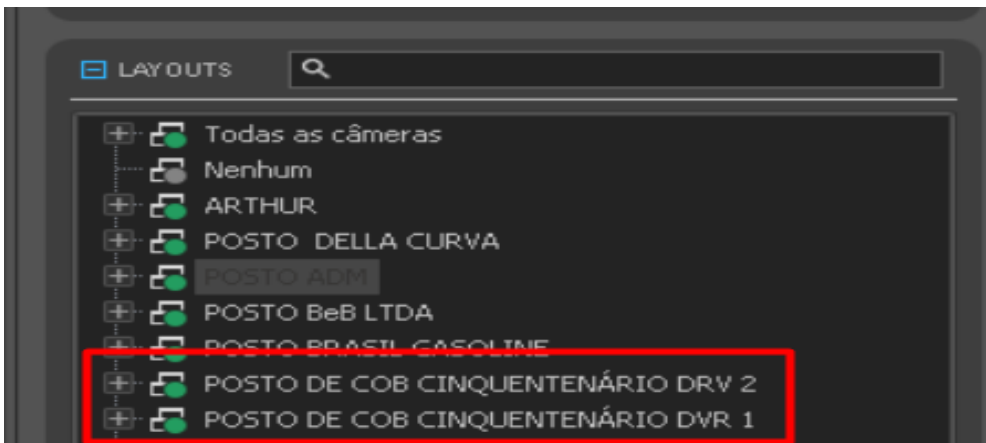
9- Em caso de divergência na nota informar imediatamente o Financeiro.

SEÇÃO 4 - PROCESSO RETROAÇÃO DE IMAGENS D-GUARD

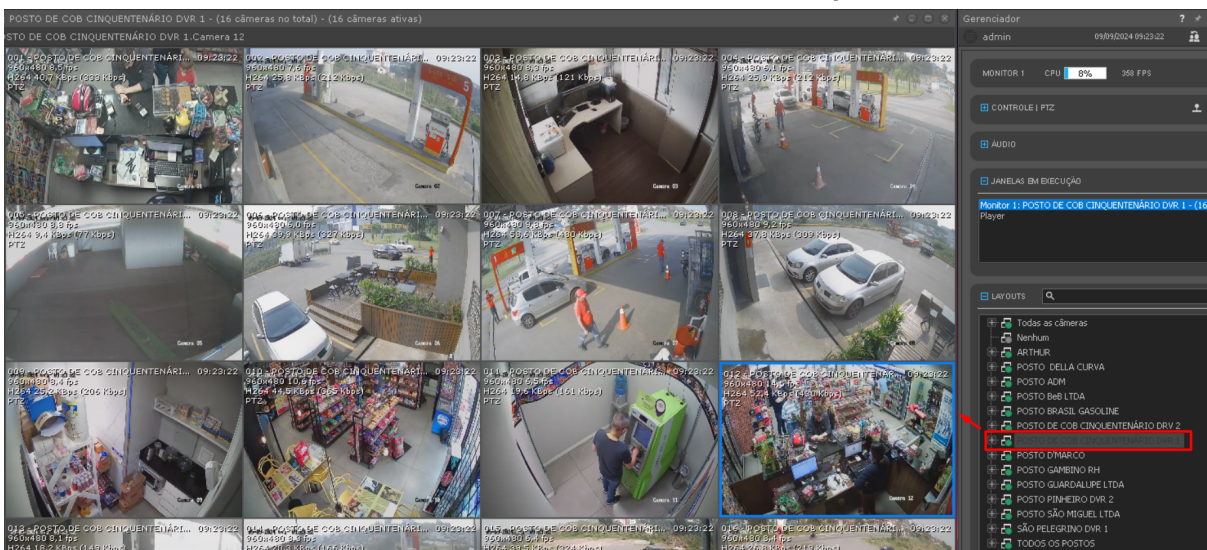
1- Entrar no aplicativo instalado nome D-Guard.

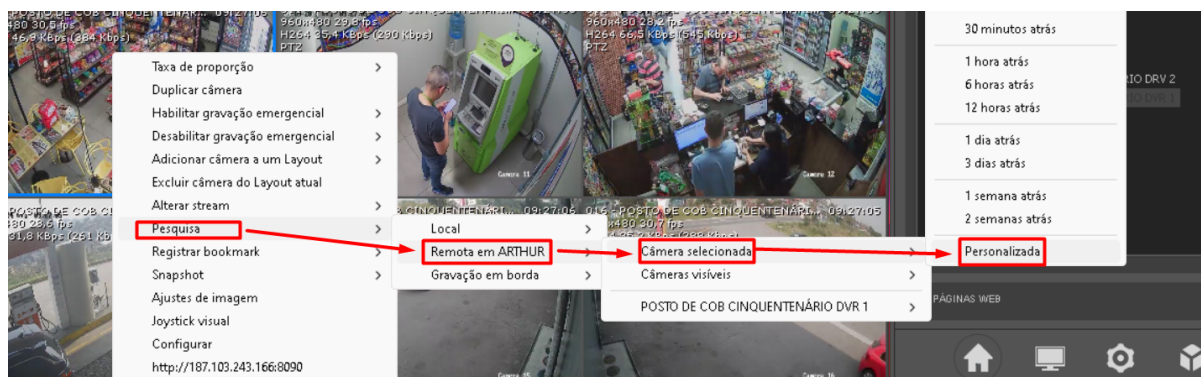


2- Selecionar a unidade a qual deseja retratar as imagens na aba Layouts.

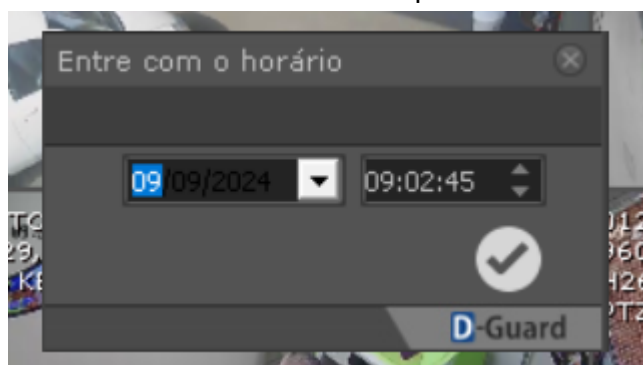


3- Após clicar na unidade a qual deseja retroagir as imagens será possível visualizar as imagens em tempo real, para retroagir devemos clicar em cima da câmera com o botão direito do mouse, e selecionar as opções: Pesquisa, Remota, câmera selecionada e personalizada. Lembrando de sempre conferir o horário o qual mostra na câmera com o horário real, para que possa ser calculada uma eventual diferença nos horários

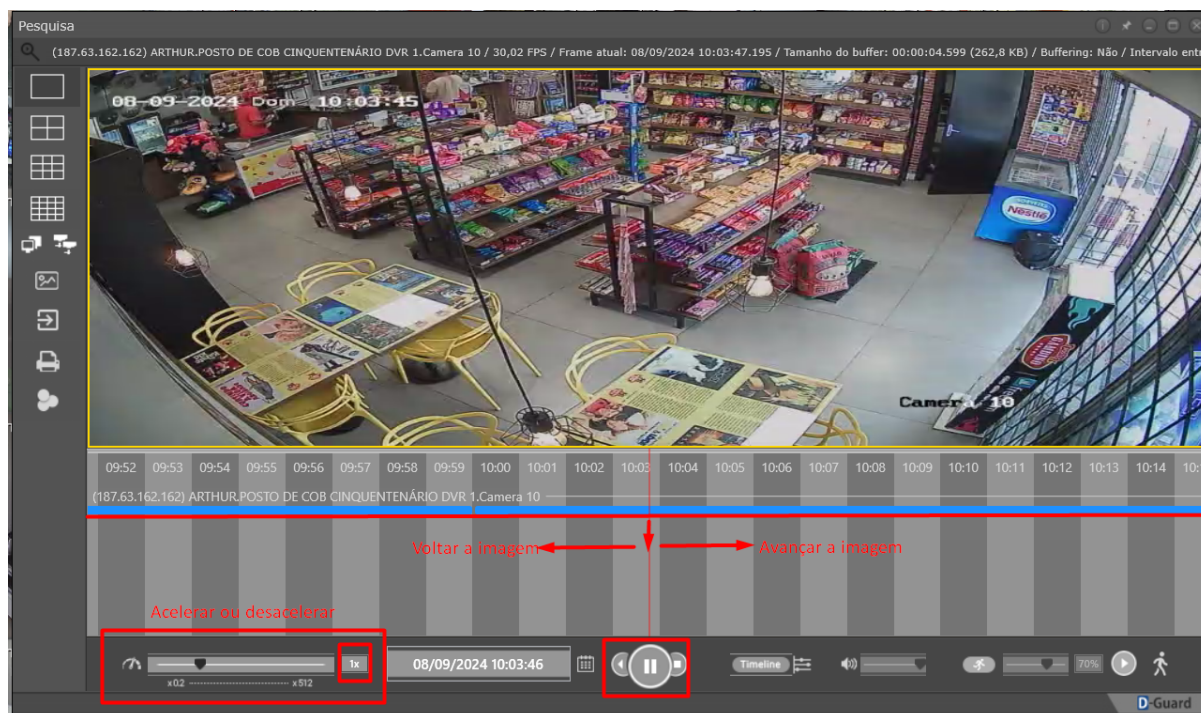




4- Selecionar o horário e dia o qual necessita retroagir as imagens.

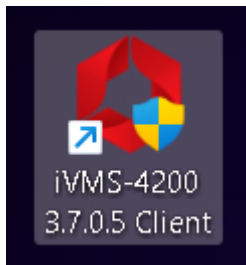


5- Após os passos anteriores abrirá uma nova página, nessa nova página será possível assistir as imagens retroagidas, voltar ou avançar diretamente na barra de tempo e acelerar e desacelerar as imagens.

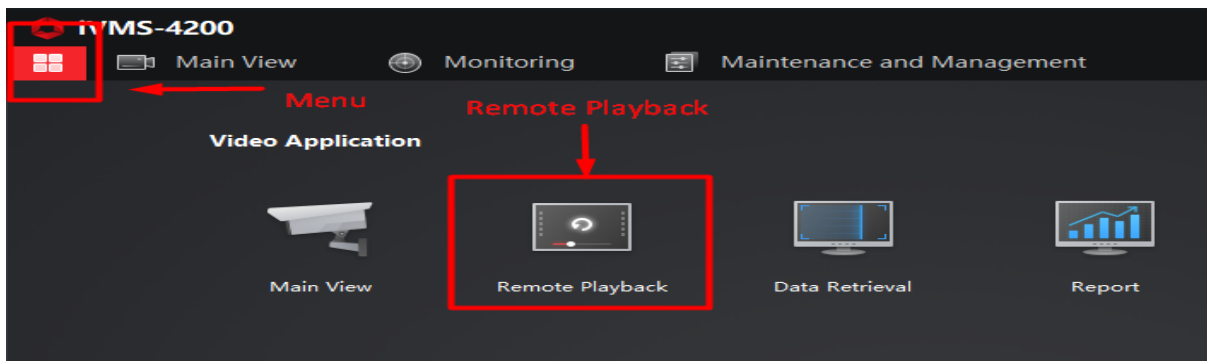


SEÇÃO 5 - PROCESSO RETROAÇÃO DE IMAGENS IVMS

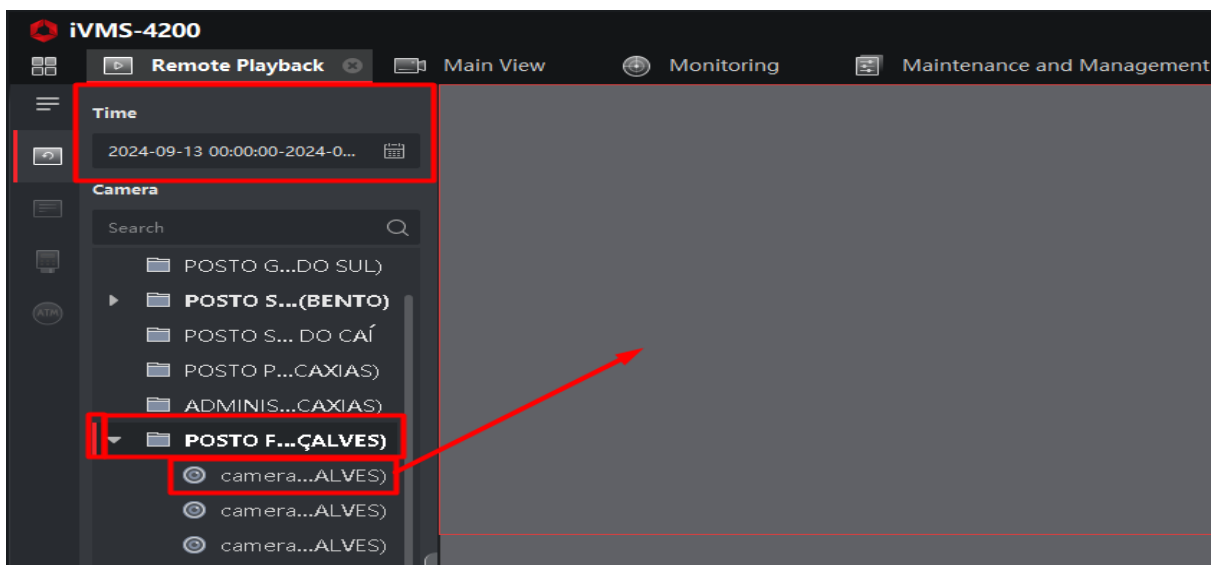
1- Entrar no App IVMS.



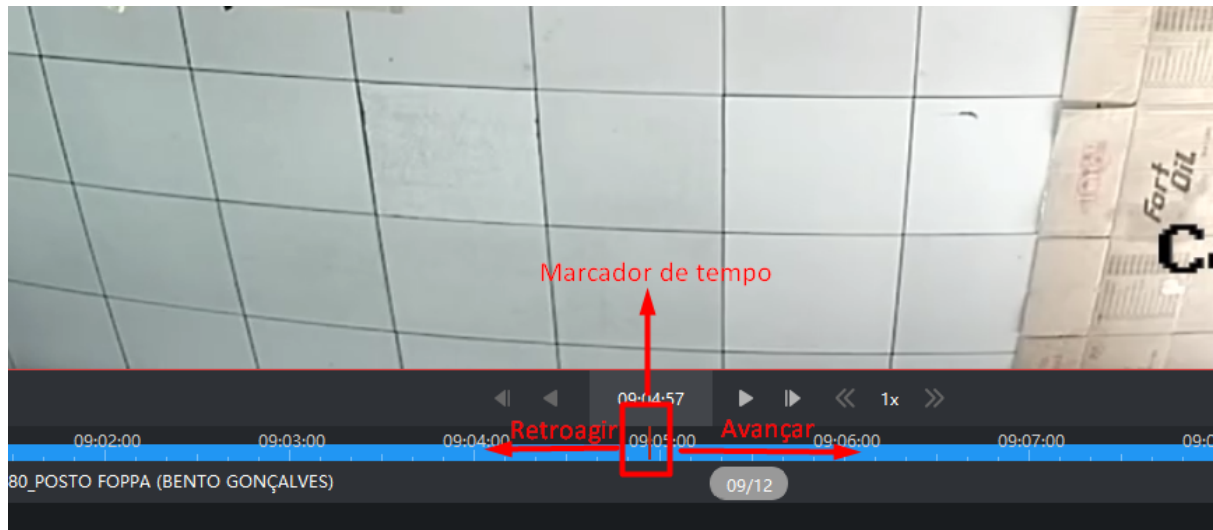
2- No canto superior esquerdo clicar na opção menu, posterior clicar em Remote Playback para retroagir as imagens necessárias.



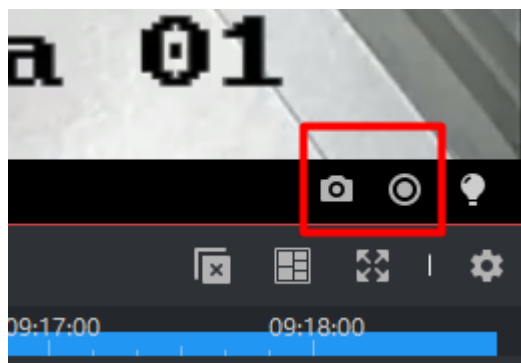
3- Ajustar a data e hora na aba Time, lembrando sempre de calcular o atraso de tempo entre a câmera e a realidade. Após selecionar a unidade desejada e a câmera, arrastar a mesma para a área de visualização.



4- Após abrir a imagem os comandos estarão na parte inferior da tela, o tempo selecionado é representado em forma de uma barra azul, para avançar ou retornar as imagens dentro do tempo selecionado terá de clicar no marcador e arrastar para direita caso queira avançar e a esquerda caso queira retroagir.



5- Para gravar a imagem ou tirar uma captura de tela selecionar as opções que ficam no canto inferior direito conforme exemplo.



SEÇÃO 6 - PROCESSO CHECK-LIST VEÍCULOS

1- Será solicitado via Grupo de Whatsapp, FROTA DE VEÍCULOS, uma vistoria pelo colaborador que sairá com o veículo, o monitor deverá pegar a chave do veículo as quais permanecem sempre no setor de monitoramento e se dirigir ao estoque.

2- Na aba CHECKLIST VEÍCULOS, no sistema Monday deverá ser preenchida a data da vistoria e posterior o preenchimento do formulário gerado automaticamente pelo sistema.

CHECKLIST VEÍCULOS

Padrão +

Criar data vistoria

SAVEIRO

	Data vistoria		CHECK-LIST	FOTOS	
☐	02/08/24				
☐	03/08/24				
☐	03/08/24				
☐	05/08/24				
☐	07/08/24				
☐	08/08/24				
☐	26/08/24				
☐	17/09/24				
☐	10/09/24				
☐	teste				
☐	+ Adicionar data vistoria				

56 docs 82 Arquivos

RELATÓRIO

CHECKLIST VEÍCULOS > teste > Coluna CHECK-LIST

CHECK LIST CONDIÇÕES DO VEICULO

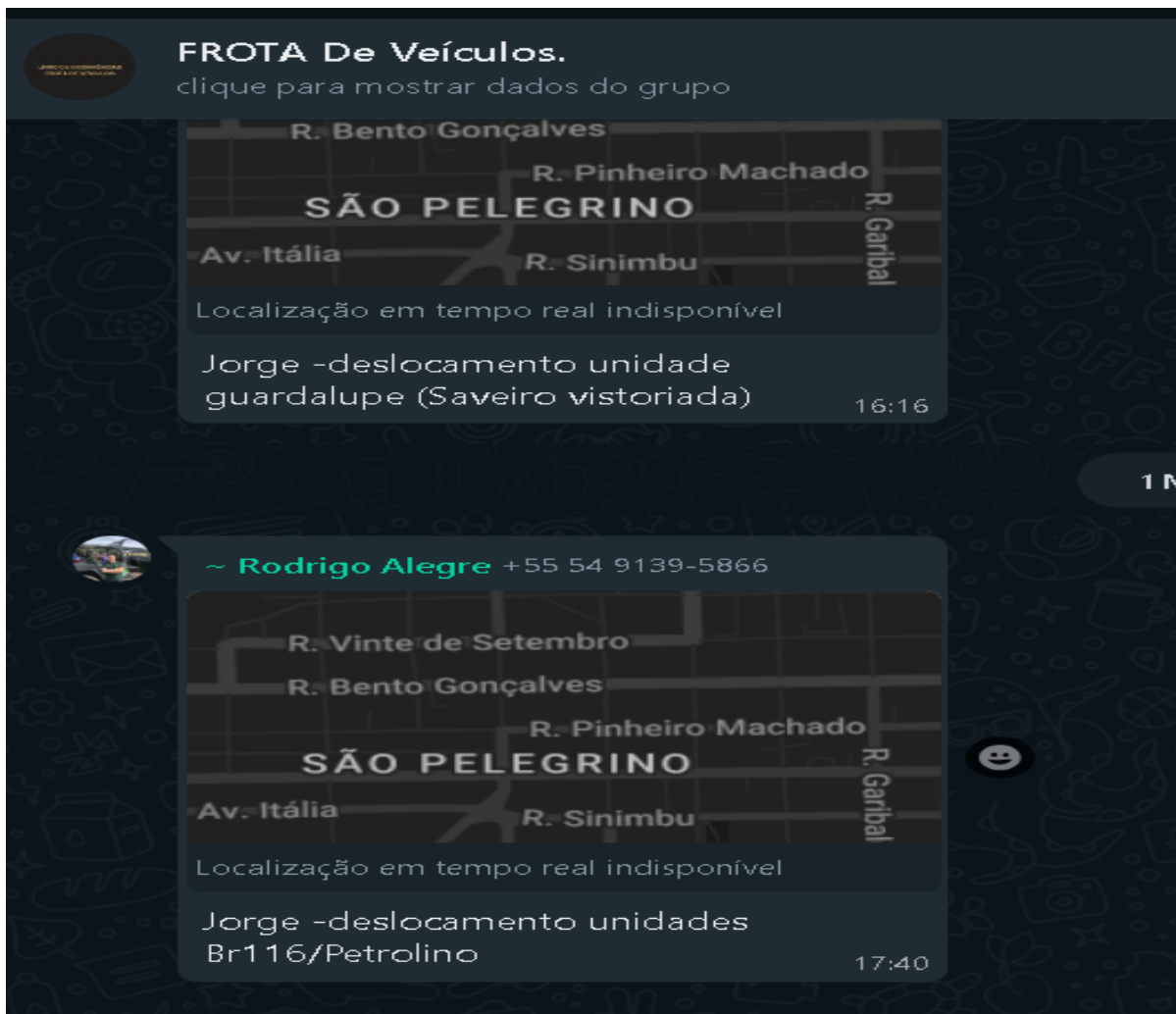
▲ Criador Arthur - Setor ADM 📅 Criado Sep 25, 2024, 17:46 🕒 Última atualização Sep 25, 2024, 17:46

01, Jul 2024 01:41 PM

VISTORIADOR:

Motorista		
Veiculo		
Placa		
KM Inicial		
Km Final		
Destino Inicial		
Destino Final		
Limpeza Interna	☐ C	☐ NC
Limpeza Externa	☐ C	☐ NC

3- Após a vistoria completa informar ao motorista que o mesmo deverá encaminhar no grupo FROTA, sua localização em tempo real, nome, destino e que o mesmo informe ao retornar a unidade para que seja feita a vistoria de chegada e seja recolhida a chave.



4- Em casos de danos ao veículo, lixo, ou qualquer outra anormalidade deverá ser indagado o colaborador o qual utilizou o veículo e informado ao superior.

- SEÇÃO 7: COBRANÇA DE NORMAS DA EMPRESA

1. Monitoramento do Uso de Uniforme

- Assegurar que todos os colaboradores estejam utilizando o uniforme completo e adequado durante todo o expediente de trabalho.

2. Verificação do Uso de Crachá

- Monitorar continuamente o uso do crachá de identificação por parte dos colaboradores durante o expediente.

3. Análise de Imagens em Caso de Conflitos

- Retroceder e analisar imagens de monitoramento em casos de discussão entre colaboradores, advertindo os envolvidos conforme necessário.

4. Controle de Entrada e Saída de Veículos do Estoque

- Monitorar atentamente a entrada e saída de veículos no estoque, relatando movimentos suspeitos ou veículos desconhecidos no grupo de comunicação, especialmente quando não acompanhados por um estoquista.

5. Manutenção da Ordem e Mediação de Conflitos

- Zelar pela ordem no ambiente de trabalho, atuando como mediador de conflitos entre clientes e funcionários.

6. Ação em Casos de Transgressão

- Advertir ou informar ao superior imediato sobre transgressões ao regulamento interno, garantindo que as informações não sejam omitidas ou que a resolução da ocorrência não seja retardada por dolo.

7. Comunicação Formal com Colaboradores

- Contatar os colaboradores utilizando apenas seus nomes, sem o uso de apelidos, garantindo uma comunicação respeitosa e formal.

8. Cobrança de Informações Completa

- Exigir informações completas dos colaboradores em casos de fuga ou durante a análise de imagens de segurança.

9. Monitoramento do Uso de EPIs

- Garantir que todos os colaboradores estejam utilizando os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) obrigatórios durante o trabalho.

10. Fiscalização do Uso de Aparelhos Eletrônicos

- Monitorar e controlar o uso de celulares ou outros eletrônicos durante o expediente, assegurando que sejam utilizados apenas para fins profissionais.

11. Organização e Cuidado com Numerário

- Exigir que os colaboradores mantenham o numerário dos caixas organizado e seguro nas unidades.

12. Controle de Consumo de Produtos

- Monitorar o consumo de produtos pelos colaboradores, cobrando que esses sejam devidamente registrados com o código de colaborador.

13. Abastecimento de Veículos Pessoais

- Supervisionar o abastecimento de veículos pessoais dos colaboradores durante o expediente, garantindo que ocorra dentro das normas estabelecidas.

14. Advertência em Caso de Fumo

- Advertir colaboradores que estejam fumando durante o expediente ou nas dependências da unidade.

15. Uso Indevido dos PDVs

- Monitorar o uso dos Pontos de Venda (PDVs) e advertir funcionários que os utilizarem para fins pessoais.

16. Controle de Entrada e Saída de Colaboradores

- Monitorar e registrar a entrada e saída dos colaboradores nas unidades, verificando com os gerentes os horários de abertura, fechamento e mudanças de turno.

17. Conversas Excessivas

- Advertir os colaboradores que estiverem engajados em conversas excessivas durante o expediente de trabalho.

18. Permanência nos Postos de Trabalho

- Advertir funcionários que adentrem áreas não compatíveis com suas funções, garantindo que permaneçam em seus postos durante o expediente, mesmo na ausência de clientes.

19. Controle de Acesso ao Estoque

- Advertir colaboradores que entrem no estoque portando bolsas, mochilas ou sacolas, assegurando que as normas de segurança sejam seguidas.

20. Relato de Transgressões por Gerentes

- Reportar à direção qualquer tipo de transgressão cometida por gerentes, garantindo que as normas sejam aplicadas de forma justa e consistente em todos os níveis da empresa.