



Funcionalidades e Boas Práticas do **Clock In**

>> Por Nathalia Sousa- CS



07/2025

/// Agenda

Cronograma

1 Introdução

O que é o Clock In e como ele funciona?

2 Formas de Marcações

Formas de bater o ponto

3 Funcionalidades

Conheça as funcionalidades do aplicativo!

4 Boas Práticas - Usuários

Quais são as boas práticas no momento da batida.

5 Cadastros

Orientações para os cadastros

6 Boas Práticas - Gestores

O que esperamos dos administradores da plataforma.

7 Suporte TOTVS Clock In

Modelos de atendimento

8 Atualizações

Quando e como atualizar?

9 Orientações para Tablets

Dicas e muito mais

10 Tempo de Processamentos

Linha do tempo do momento da batida até a chegada no espelho de ponto

11 Stop Processing

Tudo sobre o bloqueio de licenças

12 Links



O que é o Clock In e como ele funciona?

O Clock In é um aplicativo para o registro do ponto eletrônico que pode ser carregado no bolso e utilizado em qualquer ambiente com ou sem conexão de Internet. Ele é **apenas** um coletor de registro, que não faz apuração de Hora Extra, Banco de Horas, etc.

O app é **integrado e distribuído pela plataforma Carol**, a solução para gestão de dados da TOTVS, que possibilita a manutenção de dados e visualização de Insights de alto valor.

A **principal função do Clock In é a coleta de ponto via reconhecimento facial**, sendo possível acontecer também por outras formas que veremos ao decorrer da apresentação.



**1**

Reconhecimento Facial

Modalidade que permite que o usuário consiga realizar a marcação seja logado no dispositivo celular e tablets, utilizados para um grupo de pessoas. As marcações podem ocorrer por câmera frontal ou traseira.

2

Liveness

Requer que a pessoa que realize a marcação por reconhecimento facial faça um movimento, seja no rosto ou nos olhos. Após finalizar o movimento previamente configurado, o reconhecimento é feito e o usuário pode concluir a marcação.

3

Face Centralizada

Foi desenvolvida para aumentar a confiabilidade do reconhecimento, realizando a identificação apenas quando o rosto estiver centralizado, dentro do marcador

4

Leitura de QR Code

Permite que o colaborador faça a marcação por leitura de QR Code formatado com o CPF. Para realizar a marcação do ponto, o funcionário deve posicionar o crachá com o QR-CODE na câmera frontal ou traseira e confirmar a operação.

5

Marcações por CPF

Essa funcionalidade permite a realização de marcações de ponto, identificando o funcionário por meio de um número específico de dígitos do CPF.



Funcionalidades

Conheça mais da plataforma!



Geofence

Consiste em **indicar uma restrição nas marcações se o funcionário estiver fora do perímetro permitido** a partir endereço. As marcações não serão rejeitadas caso ele esteja fora do perímetro informado. As ações deverão ser tomadas no sistema de RH utilizado pelo cliente. A configuração do Geofence pode ocorrer de três formas, definindo a localização baseado na localização da empresa, na localização residencial e outras localizações do funcionário ou através de locais específicos.



Fraude e Revisão de Fraude

Fraude: Seria uma imagem totalmente ardil, mostrando-se contrária ao normalmente realizado.
Revisão de Fraude: Seria uma imagem ardil, porém com o benefício da duvida onde posteriormente pode ser considerada normal caso assim for analisada. Ambas as funcionalidades seguem o fluxo normal de marcação. Portanto, se houver batidas em fraude ou revisão de fraude, ela terá NSR e será gerado o comprovante. De acordo com a Portaria 671, não podemos impedir que um colaborador registre a sua batida.



Data Access Level

O Data Access Level, traduzindo para o português é o **Nível de Acesso a Dados**. Uma funcionalidade para **definir permissões e restrições de acessos**, como: visualizar, incluir, alterar ou excluir, dentro do Backoffice e do aplicativo Mobile, melhorando questões de segurança e até performance. **O DAL deverá ser definido e validado no momento da implantação.**



Pendentes

Quando o funcionário efetua uma marcação por reconhecimento facial e o usuário não é localizado pela Carol, é possível realizar a associação da imagem pelo CPF no momento da marcação e, assim, esta marcação é exibida como pendente, para que a imagem/marcação seja aprovada ou não. **Enquanto a marcação não for aprovada, a NSR não será gerada e o comprovante não será enviado.**



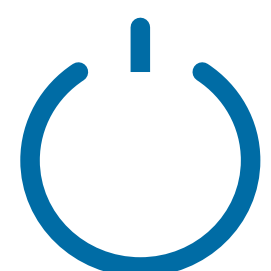
Funcionalidades

Conheça mais da plataforma!



X Erros

Na aba de erros podemos encontrar **os cadastros que foram rejeitados após o processamento dos dados** cadastrados. Os tipos de erros **são causados pela imagem**, seja ela de baixa qualidade, tamanho da face menor que 130px x 130px, mais de uma face encontrada, ou até mesmo nenhuma face encontrada.



Marcações Offline

O Clock In **foi desenvolvido para funcionar offline**, contudo o primeiro acesso e configuração do app é preciso existir conexão com a internet. Então o login, dados dos funcionários e imagens serão gravados no storage local do app, com isso é viabilizado as marcações offline e **assim que o dispositivo possuir acesso à internet as marcações serão enviadas para a Carol.**



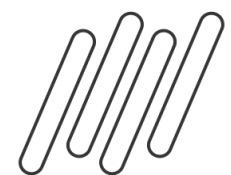
Marcações por Eventos

Ao efetuarmos as batidas pelo aplicativo TOTVS RH Clock in ou no Clock In Web é possível identificarmos as marcações por eventos, exemplos: começo da jornada, saída para o almoço, retorno do almoço e término da jornada. Para utilizar essa funcionalidade são necessárias configurações. **Essa funcionalidade não integra com os ERPs.**



Detecção de Fake GPS

A funcionalidade de Detecção de GPS Adulterado (Fake GPS) foi disponibilizada **para aumentar a confiança da localização do usuário.** O Aplicativo ao detectar que usuário manipulou a localização irá demonstrar um banner informando, **mas o usuário não será impedido de bater o ponto.** Fica a critério da empresa decidir qual ação tomar após esse acontecimento.



Boas Práticas - Usuários

Siga essas boas práticas no momento da batida



Não utilizar máscaras, óculos (de grau, de sol ou EPI), toucas, bonés e/ou capacetes.



Certificar-se que todo o seu rosto esteja aparecendo dentro do pontilhado e que nenhuma parte será cortada. Além de se manter imóvel no momento da batida.



Não formar filas atrás da pessoa que está batendo o ponto e **verificar que não tenha ninguém aparecendo na sua foto** no momento da batida.



Não confirmar sua batida caso não **seja você** na foto.



Garantir que a iluminação do local onde você está batendo o ponto **não esteja escuro ou com uma iluminação excessiva.**



No momento da batida, **focar somente no seu rosto** e não deixar que o restante do corpo apareça.



Para o bom funcionamento da plataforma, **uma das partes imprescindíveis** é o cadastro dos colaboradores.

É importante ressaltar também que as **imagens das marcações já realizadas geram hashes**, sendo consideradas durante o reconhecimento facial.

Abaixo seguem três recomendações que são de extrema importância serem seguidas, para o cadastro:



A foto principal do cadastro do colaborador, precisa estar **clara, nítida, ser atual**, sem nenhuma outra pessoa aparecendo, sem adereços como óculos, bonés, entre outros. Além de aparecer somente o rosto do colaborador, conforme o exemplo.



Sempre que no cadastro do colaborador, for encontrado esse tipo de aviso: borda da foto em vermelho, é **necessário que ela seja excluída e substituída** por uma foto que esteja dentro das nossas recomendações.

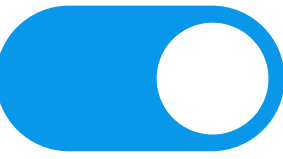




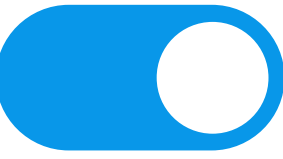


No momento do cadastro, há a opção de inserir quantas fotos desejar, **mas nossa orientação é que fiquem no máximo 5 fotos com a qualidade necessária e recomendada**, visto que o Clock In irá usar as 5 do cadastro + as 5 mais recentes que estiverem válidas. Facilitando assim, o reconhecimento facial.

Boas Práticas - Gestores



O que esperamos da administração da plataforma:

-  Que as abas **Fraude, Revisão de Fraude e Pendentes** seja olhada e devidamente tratada diariamente.
-  Que verifiquem sempre se existe algum cadastro com erro, caso exista, corrija-lo.
-  Que **NÃO aprovem** marcações com imagens **fora do padrão recomendado** e **NÃO aprovem todas as imagens que caírem para aprovação**. Aprovar toda e qualquer imagem fora do padrão, pode trazer lentidão no reconhecimento facial.
-  Aprovar os dispositivos que não estão sendo reconhecidos, **caso seja um dispositivo que está liberado para bater ponto**.
-  Orientar todos os colaboradores sempre que necessário. Observou algo fora do recomendado acontecendo, **oriente-os**.
-  Sempre que necessário, solicitem apoio aos times TOTVS, seja por e-mail, whatsapp ou tickets. Estamos sempre prontos para ajudá-los. Já **para os tickets, tratar apenas um assunto por chamado**, além de colocar todas as evidências possíveis.





Modelos de atendimento e dicas importantes



SUPORTE PADRÃO

HORÁRIOS

Atendimento de 07h às 19h

SLA

40 horas úteis

FORMA DE ATENDIMENTO

- Chat
- Ticket

IDEAL PARA

Dúvidas pontuais Inconsistências
Validações
Regras de negócio

IMPRESCINDÍVEL

Abrir 1 ticket por assunto



CONSULTORIA

HORÁRIOS

Mediante disponibilidade dos consultores

FORMA DE ATENDIMENTO

- Telefônico
- Ticket
- Personalizado de acordo com a necessidade
- Mediante faturamento (mínimo de 10 minutos)

IDEAL PARA

Acompanhamento e execução de rotinas
Atualização do produto
Sem equipe de TI
Problemas no produto



PRIME

HORÁRIOS

De acordo com a necessidade da empresa
Mediante contrato

FORMA DE ATENDIMENTO

- Chat
- Ticket
- Telefônico

IDEAL PARA

Processos que não podem parar
Operações complexas
SLA definido sob contrato
Acompanhamento de processos
Prazos curtos de correção e manutenção



É de extrema importância que todos os dispositivos e Backoffice sejam atualizados regularmente. No BackOffice **há um Pop-Up** que aparece toda vez ao acessar para que vocês se atentem com as novidades.

BACKOFFICE

Nas datas específicas será feito a liberação da Atualização que ficará disponível através do botão "Update Available" no canto superior direito do Carol App Backoffice.

Ao clicar nesse botão o processo de atualização será iniciado.

APLICATIVO

Manter o aplicativo atualizado sempre na última versão, é crucial para que não aconteça nenhum empecilho que impeça o bom funcionamento do app.

A melhor forma de fazer essas atualizações, é **deixar o app programado para atualizar automaticamente** sempre que houver uma nova versão.

NOVA VERSÃO

A partir da versão 12.1.23070001 do Clock In, é possível configurar para que o usuário seja informado que existe uma nova versão disponível para atualização.

Saiba mais no link

[LINK](#)



Orientações para os Tablets e Celulares:

Seja a batida por tablet ou por celular, as orientações são as mesmas!

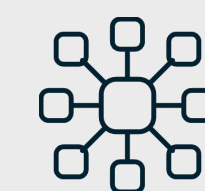
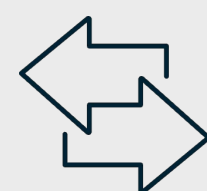
- **Onde a iluminação é ideal.** Nem escura demais e nem com excesso de luz, como por exemplo: Uma janela ao fundo, sol ao fundo ou um galpão com pouca luz;
- **Onde o fluxo de passagem das pessoas é menor,** assim, evitando que mais de uma face apareça no momento do reconhecimento;
- **Instalar o tablet na altura ideal,** para que ninguém tenha que abaixar ou ficar na ponta do pé. Devem ser evitados totens onde o aplicativo fica inclinado a 45 graus, dificultando o reconhecimento. Para isso, segue foto ao lado de um suporte flexível para que cada colaborador consiga mover o tablet na altura ideal para sua marcação;
- Caso o tablet ou o celular tenha alguma case onde aparece alguma borda na câmera, é necessário que seja trocada a case, visto que um dos parâmetros da fraude são bordas, portanto, se no momento da marcação aparecer bordas, as fotos irão para fraude.



Tempo de processamentos



Linha do tempo do momento da batida até a chegada no espelho de ponto



O colaborador faz o registro da batida de ponto no aplicativo do Clock In.

Registro no Clock In

Desde que o dispositivo tenha internet disponível, em até 15 minutos o registro será sincronizado para a plataforma Carol

Registro sincronizado na Carol

Em um processo unificado ocorre a geração de NSR, geração e envio de comprovante, que estará disponível para conferência e visualização do colaborador, em até 30 minutos,

Registros pendentes de aprovação não terão NSR gerados.

Geração de NSR, e geração e envio do comprovante

O registro poderá ser visualizado no Backoffice, no tempo de 40 minutos a 1h30

Visualização no Back Office e disponibilidade do registro para coleta do ERP

O tempo de processo de importação do registro da Plataforma Carol para o ERP depende das configurações e possibilidades do ERP utilizado pelo cliente

Coleta pelo ERP para visibilidade no espelho de ponto.

Stop Processing

Uma nova forma de controlar as licenças



- O que é o Stop Processing
- Como ele funciona
- Quais são os passos a serem tomados após ativação do mesmo
- Onde eu vejo as informações

Licenças Contratadas



Para o melhor entendimento, segue um breve resumo sobre Contrato, TCode, Organização e Tenant:

- A quantidade de licenças está ligada ao Contrato efetuado com a TOTVS e a chave do contrato é o código que chamamos de **TCode**.
- Na Carol é criado um espaço para o cliente que chamamos de **Organização**. E, dentro da **Organização** é possível ter mais de um ambiente, que chamamos de **Tenant**.
- No Contrato constam as quantidades de **licenças contratadas**.
- Para que possamos atender empresas que possuem mais de uma unidade e que desejem tratar cada unidade separadamente no Clock In. Assim, um cliente pode ter mais de uma **Tenant** contratada em seu **TCode**.
- Para esses casos, a quantidade de licenças contratadas será considerada a de cada **TCode** e a utilização será considerada o agrupamento de uso de cada **Tenant**

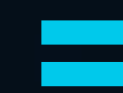
**Tenant: TOTVS Paulista - 1000
Colaboradores**



Tenant: TOTVS Nordeste - 200 Colaboradores



**Tenant: TOTVS Matriz - 300
Colaboradores**



**Organização: TOTVS
Licenças: 1500**

TCode



Licenças

As licenças são comercializadas por quantidade de CPF, onde o cliente deverá contratar uma quantidade que seja suficiente para atender todos os colaboradores da sua empresa que irão utilizar o Clock In para a marcação do ponto.

Exemplo: Sua empresa contém 1000 colaboradores, você precisa adquirir 1000 licenças.

Cálculo de Licenças Consumidas

Número de licenças consumidas é a somatória da quantidade de CPFs de colaboradores que efetuaram pelo menos uma marcação nos últimos 30 dias considerando todos os Tenants que possuem o mesmo TCode.

Cálculo de Licenças Excedidas

O cálculo é simples:

Correto: sua empresa tem 1000 colaboradores ativos e você tem 1000 licenças contratadas.

Correto: sua empresa tem 800 colaboradores ativos e você tem 1000 licenças contratadas.

Licenças Excedidas: Sua empresa tem 1000 colaboradores ativos e você tem 500 licenças contratadas.

Consultas

Como consultar suas licenças:

No BackOffice, tem o filtro "Últimos 30 dias (UTC)";

Mensagem de alerta no topo do BackOffice.

Dashboard tem dois gráficos com os insights de licenças excedidas.

*Essas informações (alerta e gráficos) só serão apresentadas para clientes que estão utilizando igual ou acima da quantidade contratada.

Como Solicitar o Ajuste das Licenças



Quando for identificado no BackOffice o excedente de licenças conforme descrito nos slides acima temos o seguinte passo a passo:

- **1** Entre em contato com o ESN - gestor da sua conta, responsável pelo seu contrato com a TOTVS e informe a necessidade de ajuste das licenças contratadas para o Clock In.
- **2** O ESN irá colocar um aditivo na proposta com a quantidade a mais de licenças e enviará para que haja as devidas assinaturas
- **3** Após todo o processo 2 ser finalizado, a nova quantidade de licenças será considerada e o fluxo voltará ao normal. E eventualmente as marcações que estavam em Stand By, serão processadas.

Stop Processing Por CPF - Licenças Excedidas



O processo que chamamos de **Stop Processing por CPF** fará com que marcações realizadas **acima da quantidade de licenças contratadas + margem de uso** fiquem em stand by , ou seja, as **marcações não serão processadas**, isso significa que as marcações:

Não terão NSR gerado;

Não constarão na consulta de marcações do BackOffice;

Não estarão disponíveis para integração com automação de ponto do ERP;

Não estarão disponíveis para geração do arquivo AFD.

Margem de Uso:

A **margem de uso** é um percentual de licenças excedidas que ao ultrapassar esse valor as marcações relativas às licenças excedentes **não serão mais processadas** até que as quantidades de licenças contratadas seja ajustado.

Regras da Margem de Uso:

Até 1.000 licenças contratadas a margem de uso é de 10%.

Exemplo: Se tem 1.000 licenças contratadas, e o consumo ficou em 1.100, será processado normalmente. Pois 100 é 10% de 1.000. Caso o consumo ultrapasse 110%, não serão mais processadas.

Acima de 1.000 licenças contratadas a margem de uso é de 5%.

Exemplo: Se tem 1.500 licenças contratadas, e o consumo ficou em 1.575, será processado normalmente. Visto que 75 são os 5% de margem. Caso o consumo ultrapasse 105%, não serão mais processadas.

Links para Apoio



Todas as informações contidas nessa apresentação, vocês também encontrarão maiores detalhes nos links abaixo:

- O que é o Clock In e como ele funciona: [LINK](#)
- Reconhecimento Facial: [LINK](#)
- Liveness: [LINK](#)
- Face Centralizada: [LINK](#)
- Leitura de QR Code: [LINK](#)
- Marcações por CPF: [LINK](#)
- Recomendações Reconhecimento Facial: [LINK](#)
- Geofence: [LINK](#)
- Fraude e Revisão de Fraude: [LINK](#)
- Data Access Level: [LINK](#)
- Pendentes: [LINK](#)
- Erros: [LINK](#)
- Marcações Offline: [LINK](#)
- Marcações por Eventos: [LINK](#)
- Detecção de Fake GPS: [LINK](#)
- Boas Práticas - Usuários: [LINK](#)
- Suporte Técnico: [LINK](#)
- Central Colaborativa para Sugestões de Melhorias: [LINK](#)
- Releases BackOffice: [LINK](#)
- Stop Processing: [LINK](#)

Obrigada



Nathalia Sousa

Analista de Customer Success – Clock-in
nathalia.sousa@totvs.com.br



#SOMOSTOTVS

