(MBB) P1025 - Implementação KPIs - Projeto Lean - Governança de Serviços

ASSUNTO

(MBB) P1025 - Implementação KPIs - Projeto Lean - Governança de Serviços.

Produto	**Linx DMS Web**
Menu	**LinxDMS Web > Oficina > Governança de Serviços**
Data	**30/07/2026**
Autor	**Tatiane Martell**
Uso Interno	**AUTO - 100383**
Área	**Automotivo**

OBJETIVO

Este documento apresenta os indicadores de desempenho (KPIs) do Projeto Lean disponíveis no menu **Oficina > Governança de Serviços**. O usuário aprenderá a consultar os indicadores, aplicar os filtros de período, interpretar os resultados apresentados nos cards e gráficos e acessar seus detalhamentos.

PÚBLICO-ALVO

Este documento se destina a todos os clientes MBB.

PRÉ-REQUISITOS

Para acessar e consultar os indicadores, são necessários os seguintes pré-requisitos:

- O módulo **Oficina** deve estar liberado para o usuário.
- O usuário deve possuir permissão de acesso ao menu **Oficina > Governança de Serviços**.
- A empresa e a revenda selecionadas devem estar habilitadas para utilizar os indicadores de Governança de Serviços.
- Devem existir dados de movimentação da oficina no período consultado para a apresentação dos indicadores.

Passo a passo da funcionalidade

1. Acessar a Governança de Serviços

1. Acesse o módulo **“Oficina”**.
2. Selecione o menu **“Governança de Serviços”**.
3. O sistema apresentará os indicadores de desempenho da oficina disponíveis para a empresa e a revenda selecionadas.
4. Localize o indicador que deseja consultar.
5. Preencha os filtros disponibilizados no indicador.
6. Clique no botão **“Pesquisar”**.
7. Analise o resultado apresentado no gráfico ou indicador numérico.
8. Para consultar os registros que compõem o resultado, clique sobre a barra, percentual, setor do gráfico ou indicador correspondente, quando disponível.
9. O sistema apresentará uma tela de detalhamento com os dados utilizados no cálculo.

2. Indicadores de Governança de Serviços – KPIs Lean

A funcionalidade **Governança de Serviços – KPIs Lean** disponibiliza 19 indicadores para acompanhamento das atividades da oficina, permitindo analisar atendimentos, Ordens de Serviço, desempenho dos mecânicos, movimentação de veículos e segurança do trabalho.

Os resultados são apresentados conforme os filtros selecionados, podendo ser consultados por meio de gráficos, totalizadores e detalhamentos.

2.1. Indicadores disponíveis

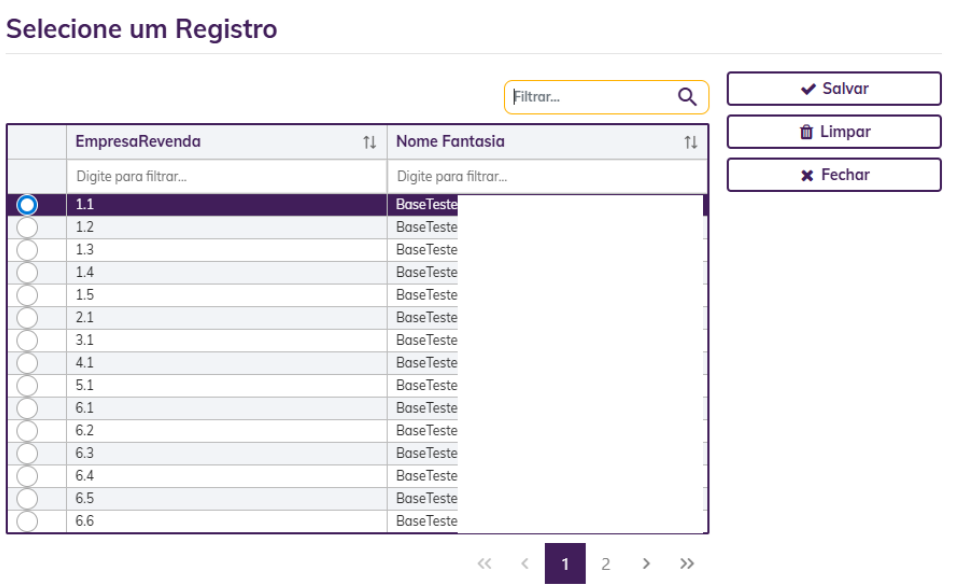
1. Novos Atendimentos
2. OS Aguardando Peça
3. OS Abertas Sem Faturamento
4. Orçamentos Aguardando Aprovação x Orçamentos sem OS
5. Orçamentos Aprovados x Orçamentos Aguardando Aprovação
6. OS Aguardando Diagnóstico
7. Ausência na Oficina (%)
8. OS em Serviço (Diário)
9. Média Mensal de Veículos na Oficina
10. Retorno de Serviço
11. Eficiência do Mecânico (%)
12. Veículos Entregues no Prazo (%)
13. Média Mensal de Veículos Fora da Concessionária
14. Veículos +X Dias na Oficina
15. Produtividade do Mecânico (%)
16. Veículos que Saíram da Oficina
17. Veículos na Concessionária
18. Cruz de Segurança do Trabalho
19. Absenteísmo (%)

2.2. Novos Atendimentos

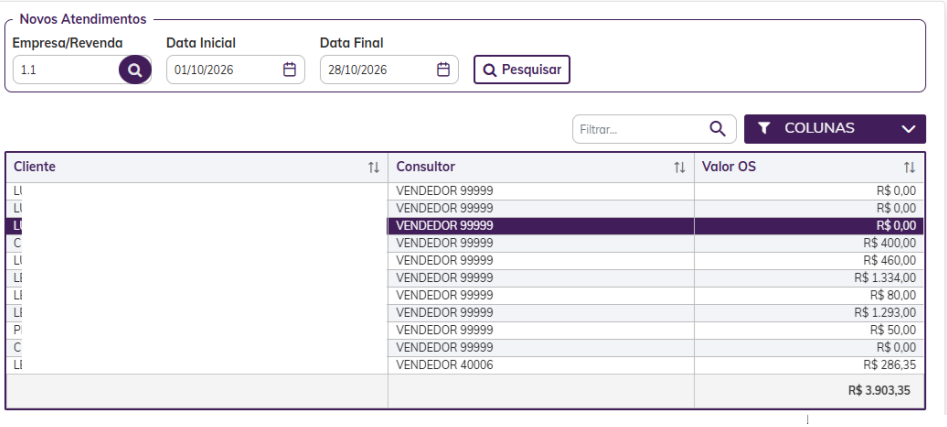
Permite consultar as Ordens de Serviço abertas no período selecionado que ainda não possuem apontamentos de serviços iniciados.

Como consultar:

1. No campo **“Empresa/Revenda”**, clique no ícone de pesquisa (lupa).
2. Selecione a empresa/revenda desejada e clique em **“Salvar”**.



3. Informe o período nos campos **“Data Inicial”** e **“Data Final”**.
4. Clique em **“Pesquisar”**.



Informações apresentadas:

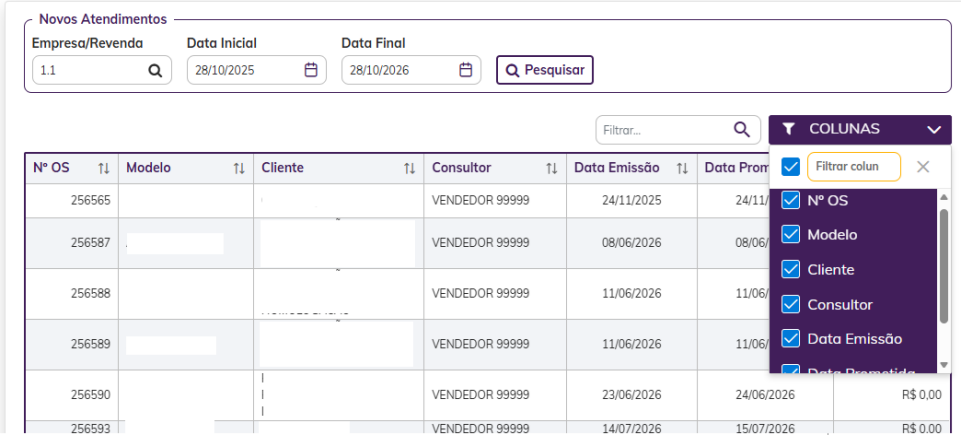
O sistema apresenta uma tabela com as seguintes informações:

- **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Modelo:** modelo do veículo.
- **Cliente:** cliente vinculado à OS.
- **Consultor:** consultor responsável pelo atendimento.
- **Data Emissão:** data de abertura da OS.
- **Data Prometida:** data prevista para entrega.
- **Valor OS:** valor registrado na Ordem de Serviço.

Na última linha da tabela, são apresentados a quantidade total de Ordens de Serviço e a soma dos respectivos valores.

Recursos disponíveis:

- **Filtrar:** permite localizar registros na tabela.
- **COLUNAS:** permite selecionar quais colunas serão exibidas.
- **Ordenação:** clique no cabeçalho de uma coluna para ordenar os resultados.



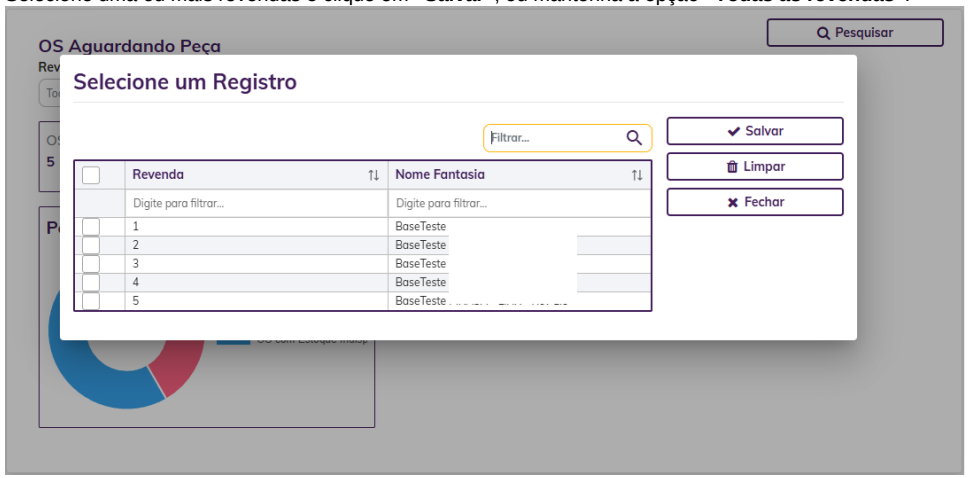
Caso não existam registros para os filtros informados, o sistema apresentará a mensagem **“Não existem dados para visualizar”**.

2.3. OS Aguardando Peça

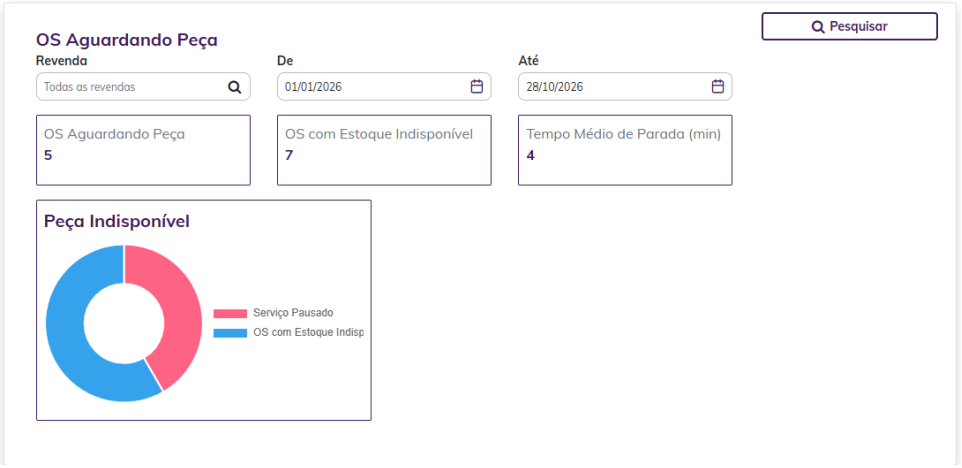
Permite acompanhar as Ordens de Serviço abertas ou em andamento que estão aguardando peças ou possuem serviços pausados.

Como consultar:

1. No campo **“Revenda”**, clique no ícone de pesquisa (lupa).
2. Selecione uma ou mais revendas e clique em **“Salvar”**, ou mantenha a opção **“Todas as revendas”**.

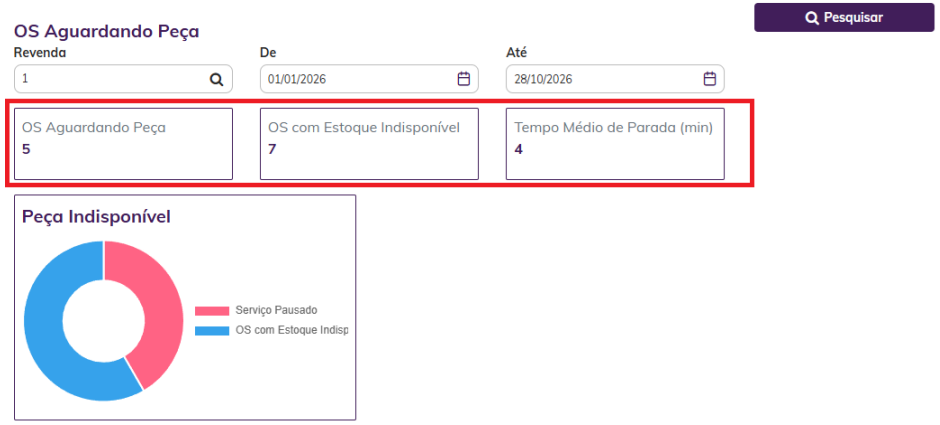


3. Informe o período nos campos **“De”** e **“Até”**.
4. Clique em **“Pesquisar”**.

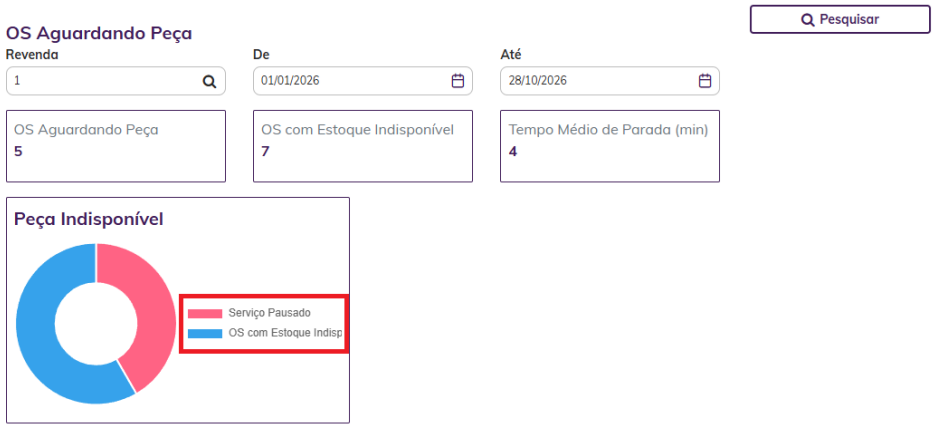


Informações apresentadas:

- **OS Aguardando Peça:** apresenta a quantidade de OS com serviços pausados.
- **OS com Estoque Indisponível:** apresenta a quantidade de OS com peças indisponíveis em estoque.
- **Tempo Médio de Parada (min):** apresenta o tempo médio de parada dos serviços, em minutos.

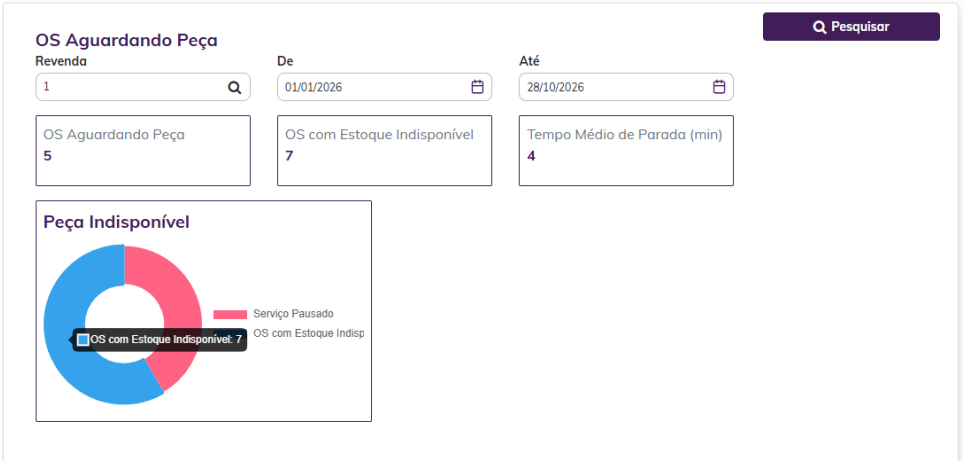


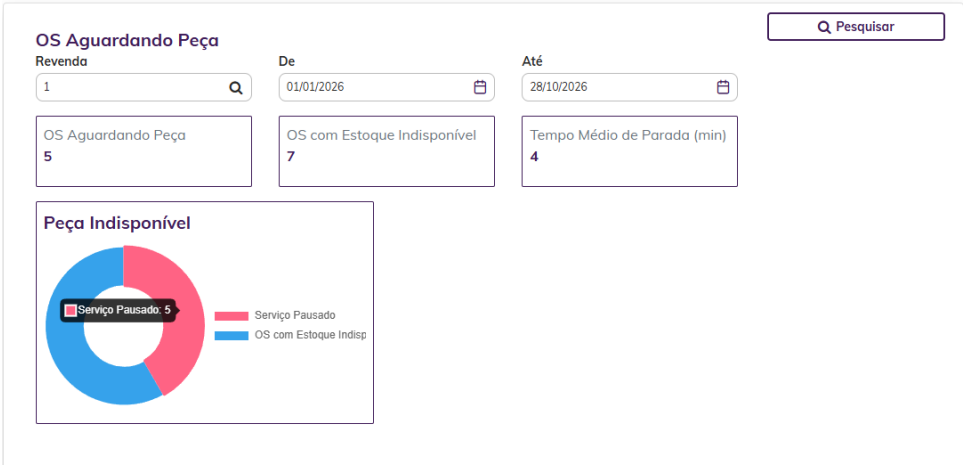
- **Peça Indisponível:** gráfico que apresenta a distribuição dos registros entre **“Serviço Pausado”** e **“OS com Estoque Indisponível”**.



Como consultar o detalhamento:

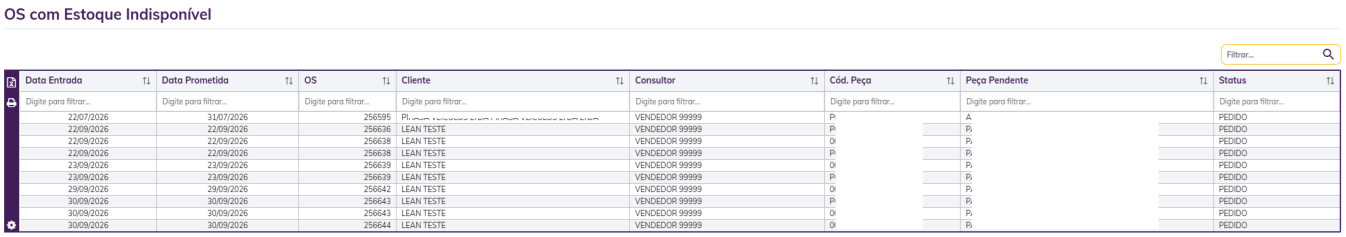
1. No gráfico **“Peça Indisponível”**, clique sobre a categoria desejada.



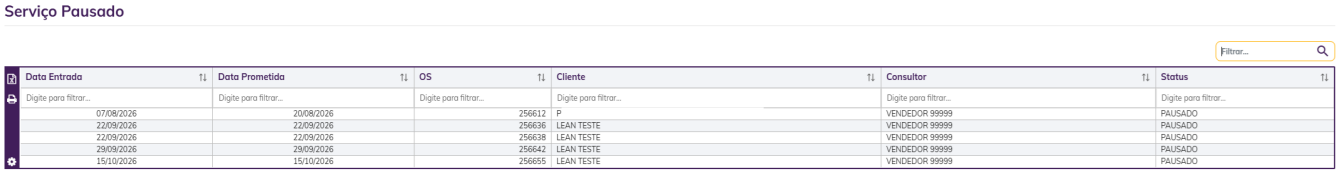


2. O sistema apresentará uma tela com os registros correspondentes.

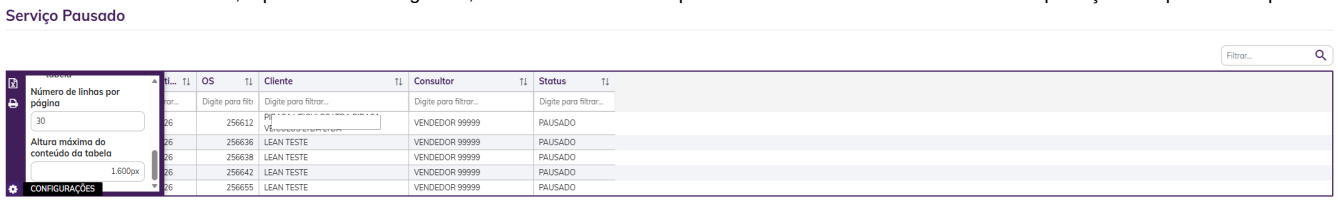
OS com Estoque Indisponível: apresenta as colunas Data Entrada, Data Prometida, OS, Cliente, Consultor, Cód. Peça, Peça Pendente e Status.



Serviço Pausado: apresenta as colunas Data Entrada, Data Prometida, OS, Cliente, Consultor e Status.



Nas telas de detalhamento, é possível filtrar registros, ordenar os resultados pelas colunas e utilizar os recursos de exportação e impressão disponíveis.



2.4. OS Abertas Sem Faturamento

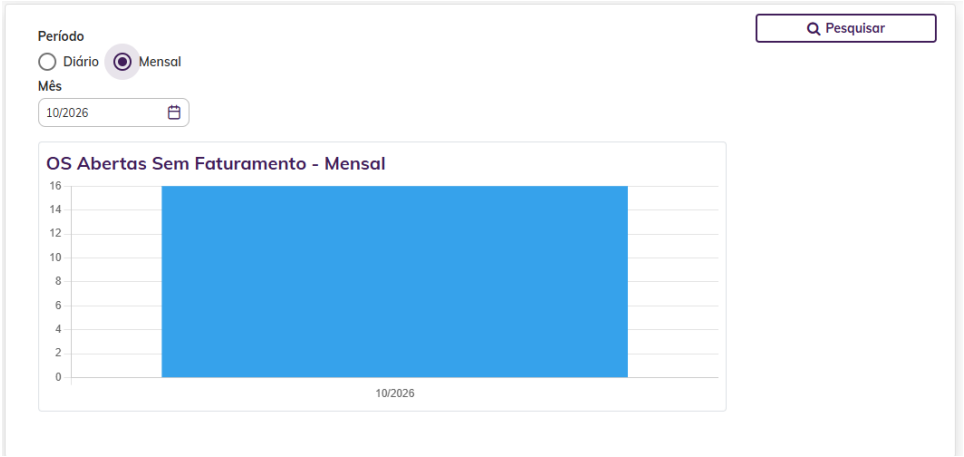
Permite acompanhar as Ordens de Serviço abertas ou em andamento que ainda não possuem faturamento registrado e possuem o check do veículo realizado.

Como consultar:

1. No campo **“Período”**, selecione **“Diário”** ou **“Mensal”**.
2. Para a consulta **Diária**, informe o intervalo nos campos **“De”** e **“Até”**, limitado ao mês corrente e Clique em **“Pesquisar”**.
   Informações apresentadas: OS Abertas Sem Faturamento – Diário: gráfico de barras que apresenta a quantidade de OS sem faturamento por dia, conforme o período selecionado.



3. Para a consulta **Mensal**, selecione o mês e o ano no campo **“Mês” e** Clique em **“Pesquisar”**.
   Informações apresentadas: OS Abertas Sem Faturamento – Mensal: gráfico de barras que apresenta a quantidade de OS sem faturamento no mês selecionado.



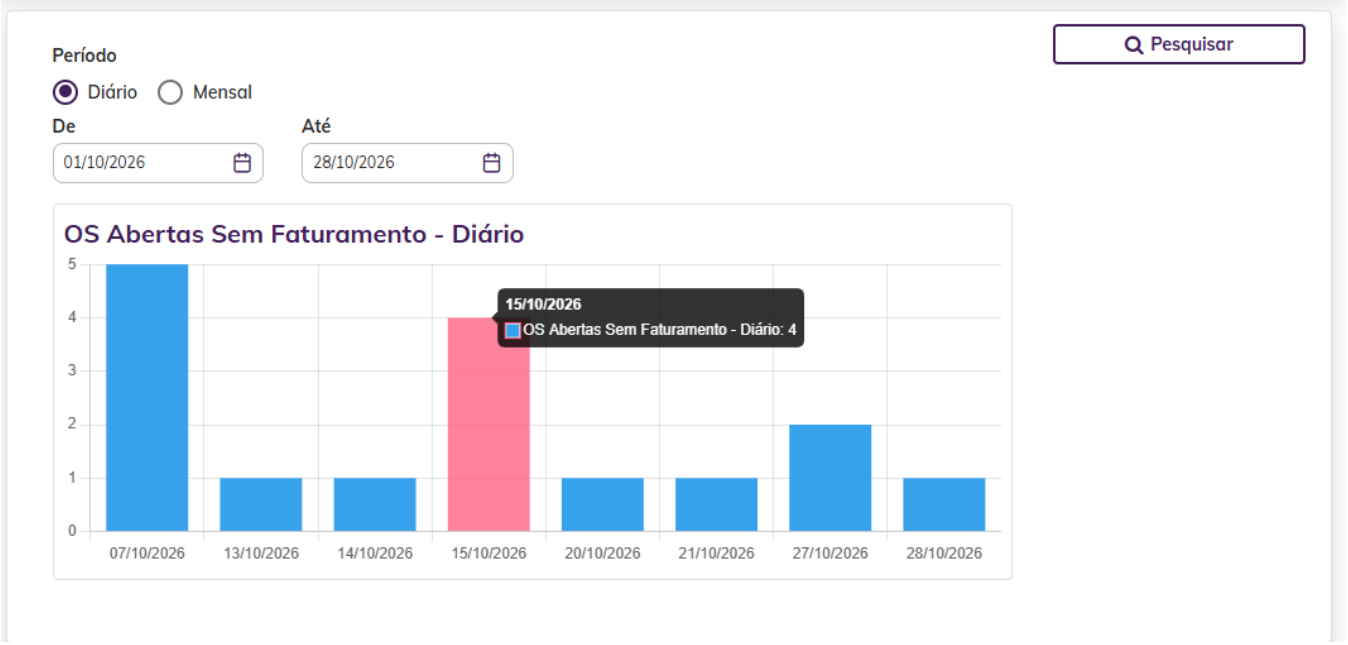
Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre uma barra do gráfico.
2. O sistema apresentará uma tela com as Ordens de Serviço correspondentes ao dia ou mês selecionado.

O detalhamento apresenta as seguintes colunas:

- **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Cliente:** cliente vinculado à OS.
- **Data Abertura:** data de abertura da OS.
- **Serviços:** valor dos serviços registrados na OS.
- **Peças:** valor das peças registradas na OS.
- **Total Estimado:** valor total estimado da OS.

Na última linha da tabela, são apresentados a quantidade total de OS e a soma dos valores estimados.



OS Abertas Sem Faturamento - Diário

Filtrar...

Nº OS	Cliente	Data Abertura	Serviços	Peças	Total Estimado
Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...
256654	LEAN TESTE	15/10/2026	1.334,00	0,00	1.334,00
256655	LEAN TESTE	15/10/2026	1.414,00	0,00	1.414,00
256656	LEAN TESTE	15/10/2026	46,00	0,00	46,00
256657	LEAN TESTE	15/10/2026	80,00	0,00	80,00
Total 4					2.874,00



OS Abertas Sem Faturamento - Mensal

Nº OS	Cliente	Data Abertura	Serviços	Peças	Total Estimado
Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...
256646	[redacted]	07/10/2026	0,00	0,00	0,00
256647	[redacted]	07/10/2026	0,00	0,00	0,00
256648	[redacted]	07/10/2026	80,00	601,88	681,88
256649	[redacted]	07/10/2026	184,00	100,00	284,00
256650	[redacted]	07/10/2026	0,00	0,00	0,00
256651	[redacted]	13/10/2026	0,00	400,00	400,00
256653	[redacted]	14/10/2026	460,00	0,00	460,00
256654	[redacted]	15/10/2026	1.334,00	0,00	1.334,00
256655	[redacted]	15/10/2026	1.414,00	0,00	1.414,00
256656	[redacted]	15/10/2026	46,00	0,00	46,00
Total 16					7.249,23

Recursos disponíveis: pesquisa de registros, filtros por coluna, ordenação e paginação dos resultados, quando necessária.

O indicador considera as Ordens de Serviço que permanecem abertas ou em andamento, sem faturamento registrado, conforme os critérios da consulta.

2.5. Orçamentos Aguardando Aprovação x Orçamentos sem OS

Permite consultar os orçamentos que ainda não foram aprovados pelo cliente, diferenciando aqueles sem Ordem de Serviço dos orçamentos complementares vinculados a uma OS existente.

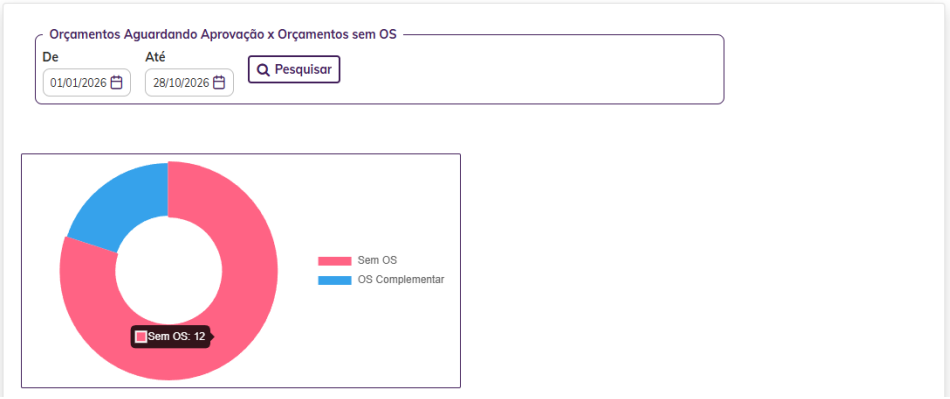
Como consultar:

1. Informe o período nos campos **“De”** e **“Até”**.
2. Clique em **“Pesquisar”**.

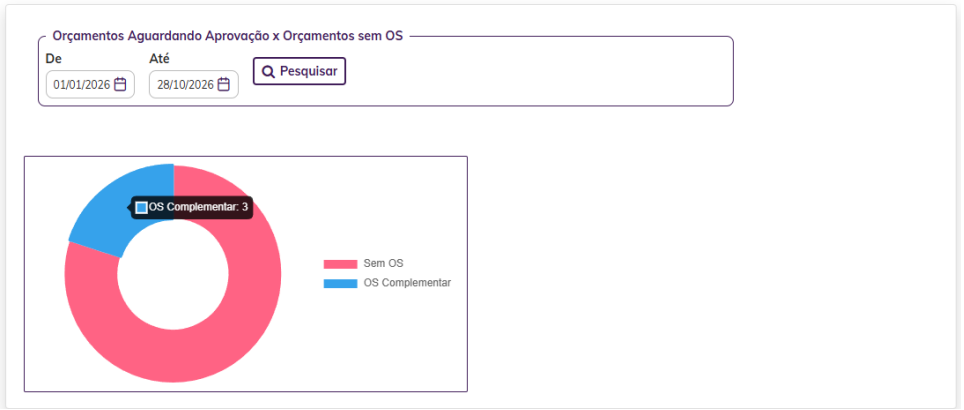
Informações apresentadas:

O gráfico apresenta a distribuição dos orçamentos aguardando aprovação em duas categorias:

- **Sem OS:** orçamentos que ainda não possuem vínculo com uma Ordem de Serviço.



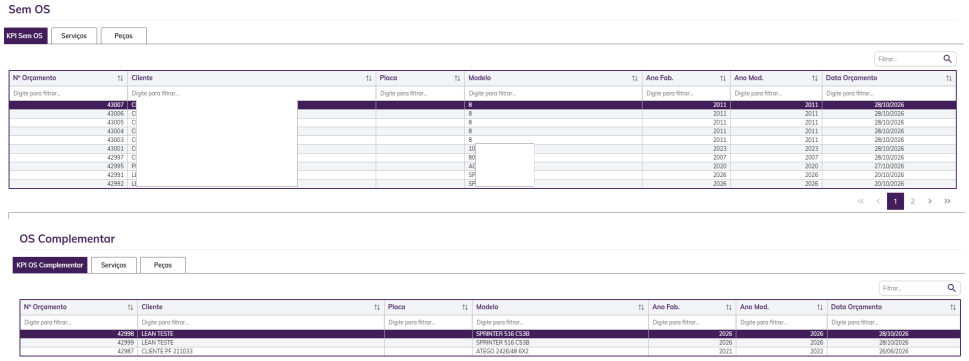
- **OS Complementar:** orçamentos vinculados a uma Ordem de Serviço existente e que aguardam aprovação.



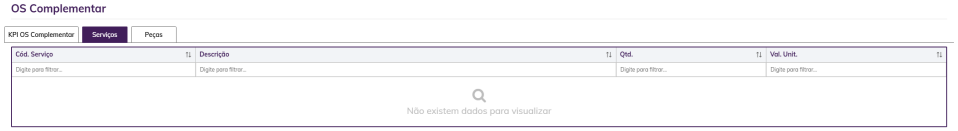
Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre a categoria desejada no gráfico.
2. O sistema apresentará a tela **“Sem OS”** ou **“OS Complementar”**, conforme a seleção.
3. Utilize as abas disponíveis para consultar as informações:

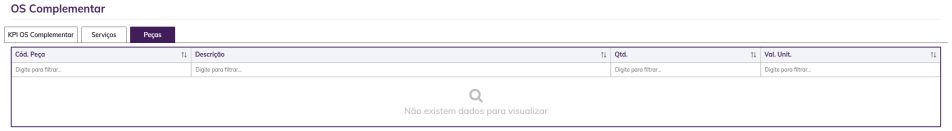
- **KPI Sem OS / KPI OS Complementar:** apresenta o número do orçamento, cliente, placa, modelo, ano de fabricação, ano do modelo e data do orçamento.



- **Serviços:** apresenta o código, a descrição, a quantidade e o valor unitário dos serviços.



- **Peças:** apresenta o código, a descrição, a quantidade e o valor unitário das peças.



Recursos disponíveis: filtros por coluna, pesquisa de registros, ordenação e paginação, quando necessária.

Caso não existam registros para a consulta realizada, o sistema apresentará a mensagem **“Não existem dados para visualizar”**.

2.6. Orçamentos Aprovados x Orçamentos Aguardando Aprovação

Permite consultar e comparar a quantidade de orçamentos aprovados e aqueles que ainda aguardam aprovação do cliente, conforme o período selecionado.

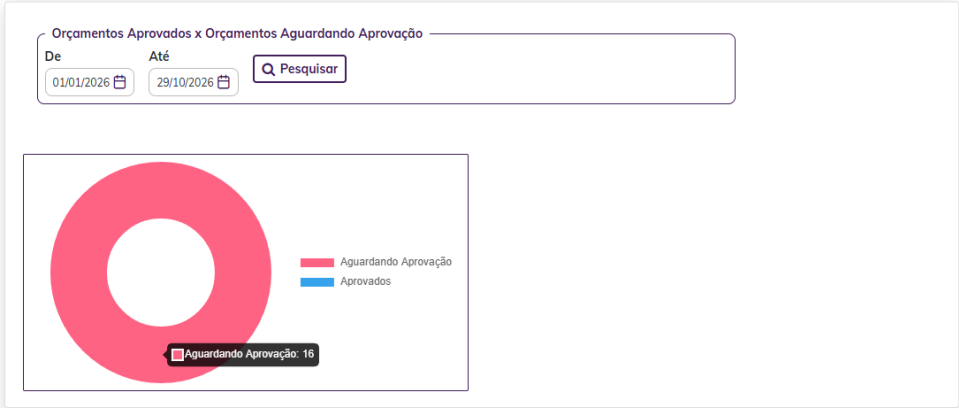
Como consultar:

1. Informe o período nos campos **“De”** e **“Até”**.
2. Clique em **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

O gráfico apresenta a distribuição dos orçamentos em duas categorias:

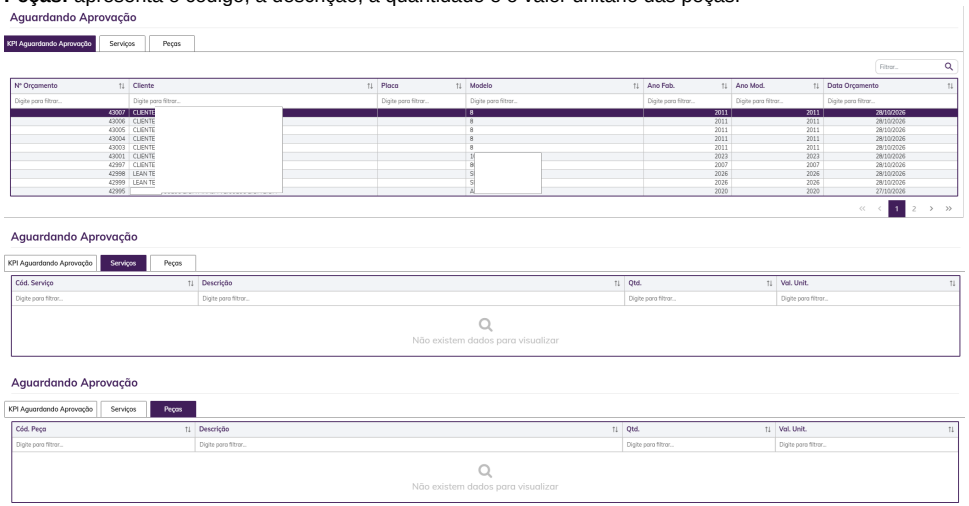
- **Aguardando Aprovação:** orçamentos que ainda não possuem aprovação registrada.
- **Aprovados:** orçamentos que possuem aprovação registrada.



Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre a categoria desejada no gráfico.
2. O sistema apresentará os registros correspondentes à categoria selecionada.
3. Utilize as abas disponíveis para consultar as informações:

    - **KPI Aguardando Aprovação:** apresenta o número do orçamento, cliente, placa, modelo, ano de fabricação, ano do modelo e data do orçamento.
    - **Serviços:** apresenta o código, a descrição, a quantidade e o valor unitário dos serviços.
    - **Peças:** apresenta o código, a descrição, a quantidade e o valor unitário das peças.



Recursos disponíveis: pesquisa de registros, filtros por coluna, ordenação e paginação, quando necessária.

Caso não existam registros para a consulta realizada, o sistema apresentará a mensagem **“Não existem dados para visualizar”**.

2.7. OS Aguardando Diagnóstico

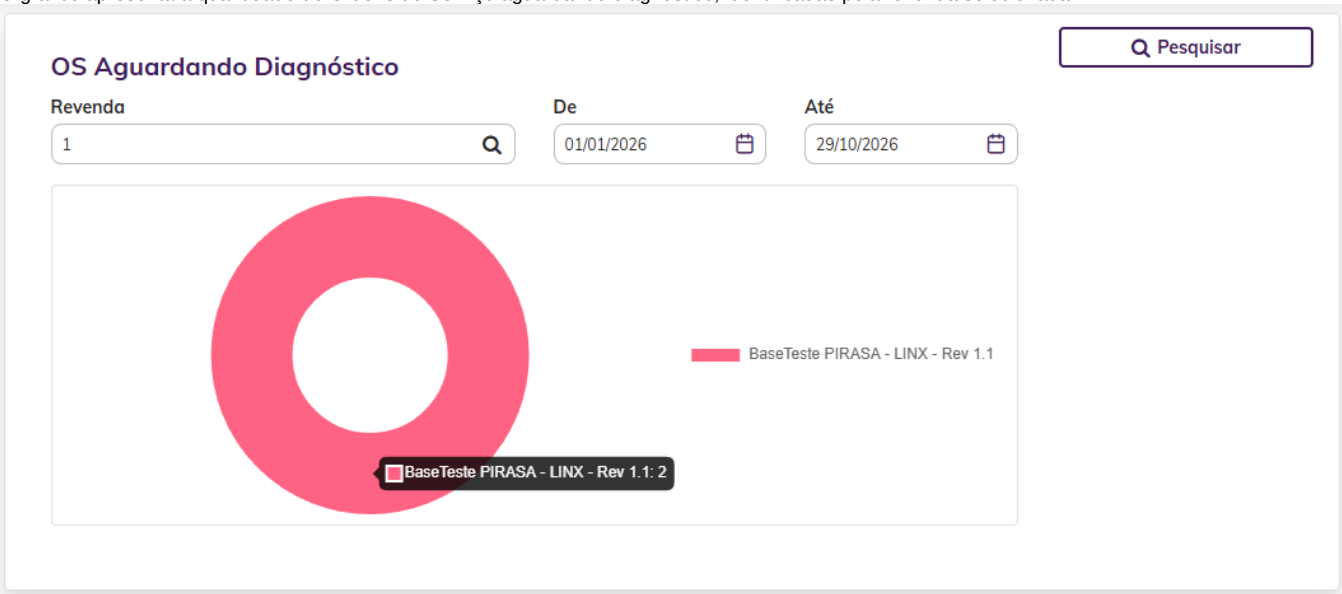
Permite consultar as Ordens de Serviço abertas que possuem serviços de diagnóstico cadastrados, mas que ainda não tiveram apontamentos iniciados.

Como consultar:

1. No campo **“Revenda”**, clique no ícone de pesquisa (lupa).
2. Selecione a revenda desejada e clique em **“Salvar”**.
3. Informe o período nos campos **“De”** e **“Até”**.
4. Clique em **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

O gráfico apresenta a quantidade de Ordens de Serviço aguardando diagnóstico, identificadas pela revenda selecionada.



Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre o setor correspondente à revenda no gráfico.
2. O sistema apresentará uma tabela com as seguintes informações:

    - **Nro. O.S.:** número da Ordem de Serviço.
    - **Cliente:** cliente vinculado à OS.
    - **Serviço(s) de Diagnóstico:** códigos dos serviços de diagnóstico cadastrados na OS.
    - **TPR Esperado (h):** tempo padrão previsto para execução do diagnóstico, em horas.
    - **Tempo Decorrido (h):** tempo transcorrido desde a abertura da OS, em horas.
    - **Excedente (h):** diferença entre o tempo decorrido e o tempo previsto para o diagnóstico.
    - **Data Emissão:** data de abertura da OS.

Na última linha da tabela, é apresentada a quantidade total de Ordens de Serviço e a soma das horas excedentes.

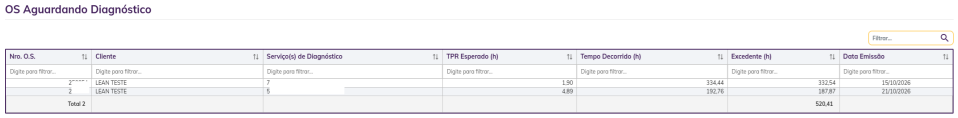
Recursos disponíveis: pesquisa de registros, filtros por coluna e ordenação dos resultados.

O indicador considera as Ordens de Serviço abertas que possuem serviços de diagnóstico cadastrados e ainda não iniciados, independentemente de o tempo previsto ter sido ultrapassado.

2.8. Ausência na Oficina (%)

Permite acompanhar o percentual de horas de ausência operacional dos mecânicos em relação às horas disponíveis para trabalho na oficina.

Como consultar:

1. 

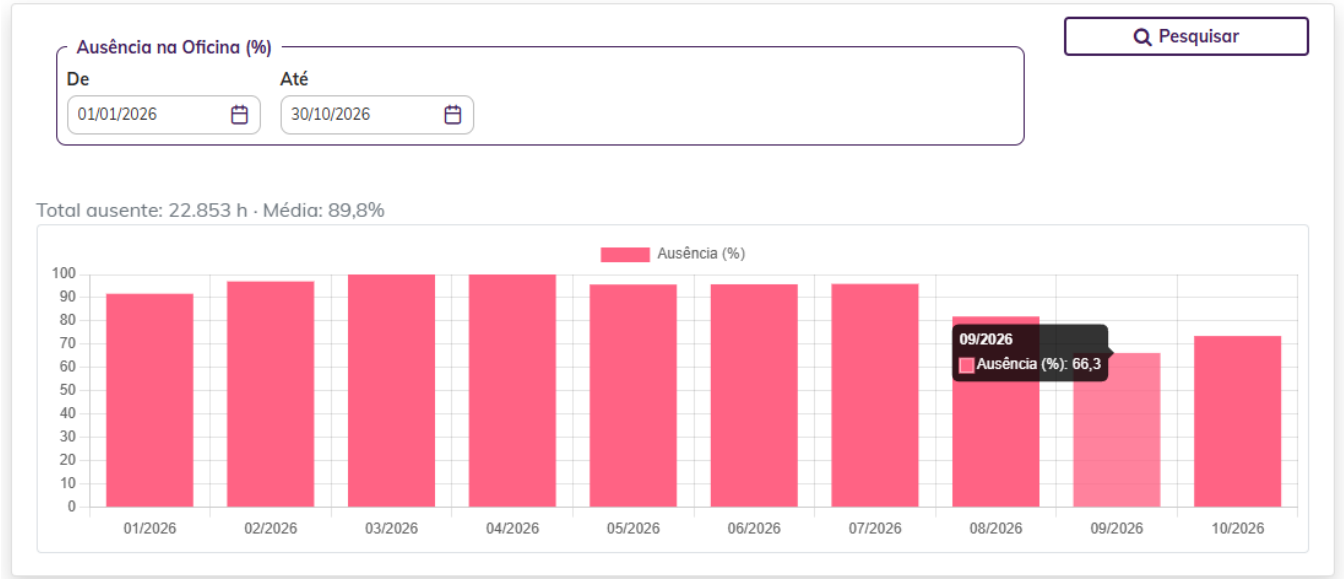
    Informe o período nos campos **“De”** e **“Até”**.
2. Clique em **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

- **Total ausente:** apresenta a quantidade total de horas de ausência registradas no período selecionado.
- **Média:** apresenta o percentual médio de ausência no período consultado.
- **Ausência (%):** gráfico de barras que apresenta a evolução mensal do percentual de ausência na oficina.

O percentual é calculado pela relação entre as horas de ausência e as horas disponíveis para trabalho.

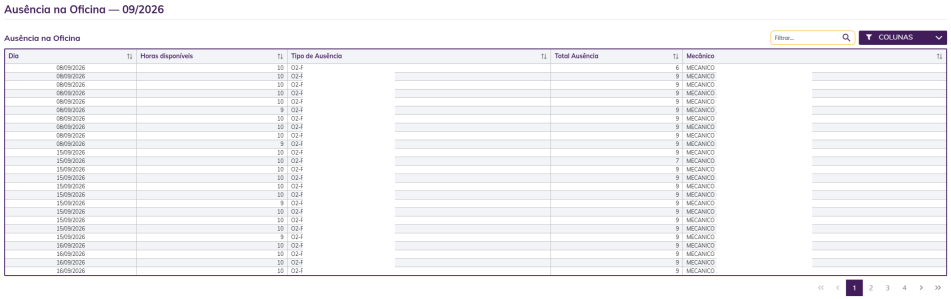
Ausência (%) = (Horas Ausentes / Horas Disponíveis) × 100



Como consultar o detalhamento:

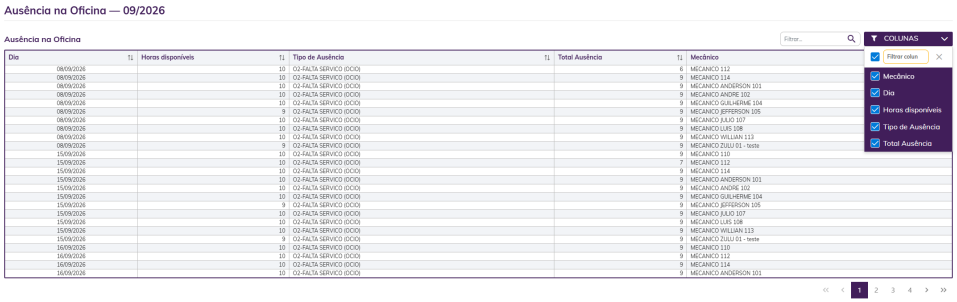
1. Clique sobre a barra correspondente ao mês desejado.
2. O sistema apresentará uma tabela com as seguintes informações:

    - **Dia:** data do registro de ausência.
    - **Horas disponíveis:** quantidade de horas previstas para trabalho do mecânico no dia.
    - **Tipo de Ausência:** classificação da ausência registrada.
    - **Total Ausência:** quantidade de horas de ausência registrada.
    - **Mecânico:** colaborador vinculado ao registro.



Recursos disponíveis:

- **Filtrar:** permite localizar registros na tabela.
- **COLUNAS:** permite selecionar quais colunas serão exibidas.
- **Ordenação:** permite ordenar os resultados pelos cabeçalhos das colunas.
- **Paginação:** permite navegar entre as páginas de resultados.



O indicador considera os registros de ausência operacional dos colaboradores produtivos internos, conforme os apontamentos realizados na oficina.

2.9. OS em Serviço (Diário)

Permite consultar a quantidade diária de Ordens de Serviço abertas ou em andamento que possuem apontamentos de serviços iniciados e ainda não encerrados.

Como consultar:

1. Informe o período nos campos **“De”** e **“Até”**.
2. Clique em **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

- **OS em Serviço (Diário):** gráfico de barras que apresenta a quantidade de Ordens de Serviço em execução por dia, conforme o período selecionado.



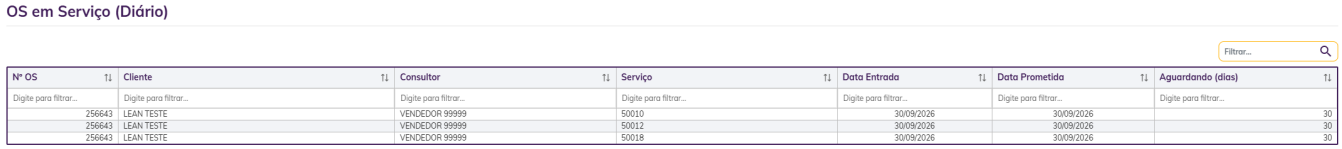
Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre a barra correspondente ao dia desejado.
2. O sistema apresentará uma tabela com as seguintes informações:

    - **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
    - **Cliente:** cliente vinculado à OS.
    - **Consultor:** consultor responsável pelo atendimento.
    - **Serviço:** código do serviço vinculado à OS.
    - **Data Entrada:** data de entrada da OS.
    - **Data Prometida:** data prevista para entrega.
    - **Aguardando (dias):** quantidade de dias apresentada pelo sistema para acompanhamento da OS.

Uma mesma Ordem de Serviço poderá aparecer em mais de uma linha no detalhamento quando possuir diferentes serviços vinculados.

Recursos disponíveis: pesquisa de registros, filtros por coluna e ordenação dos resultados.


OS em Serviço (Diário)

Filtrar...

Nº OS	Cliente	Consultor	Serviço	Data Entrada	Data Prometida	Aguardando (dias)
Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...
256643	LEAN TESTE	VENDEDOR 99999	50010	30/09/2026	30/09/2026	30
256643	LEAN TESTE	VENDEDOR 99999	50012	30/09/2026	30/09/2026	30
256643	LEAN TESTE	VENDEDOR 99999	50018	30/09/2026	30/09/2026	30

O gráfico contabiliza a quantidade de Ordens de Serviço por dia, enquanto o detalhamento apresenta os respectivos serviços vinculados.

2.10. Média Mensal de Veículos na Oficina

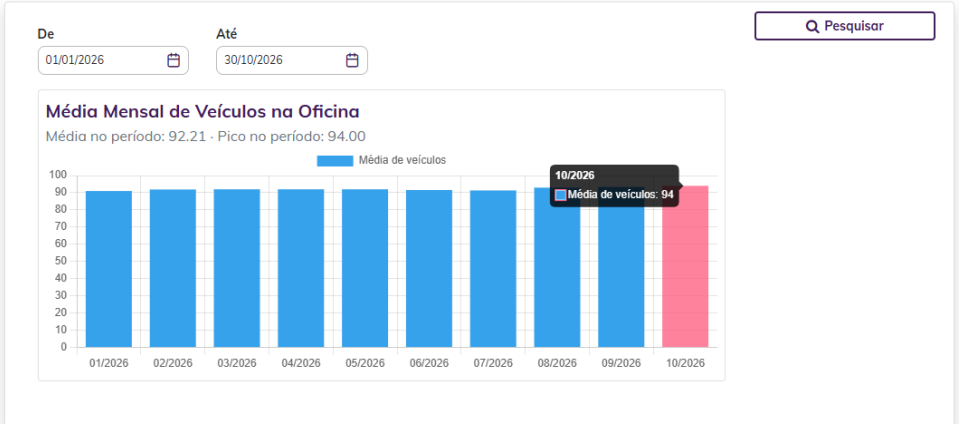
Permite acompanhar a média mensal de veículos na oficina, facilitando a análise da movimentação de veículos e do volume de atendimentos ao longo do período selecionado.

Como consultar:

1. Informe a data inicial no campo **“De”**.
2. Informe a data final no campo **“Até”**.
3. Clique em **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

- **Média Mensal de Veículos na Oficina:** gráfico de barras que apresenta a média de veículos por mês, conforme o período informado.
- **Média no período:** apresenta a média consolidada dos meses compreendidos na consulta.
- **Pico no período:** apresenta a maior média mensal identificada no intervalo selecionado.



Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre a barra correspondente ao mês desejado.
2. O sistema apresentará uma tabela com as seguintes informações:

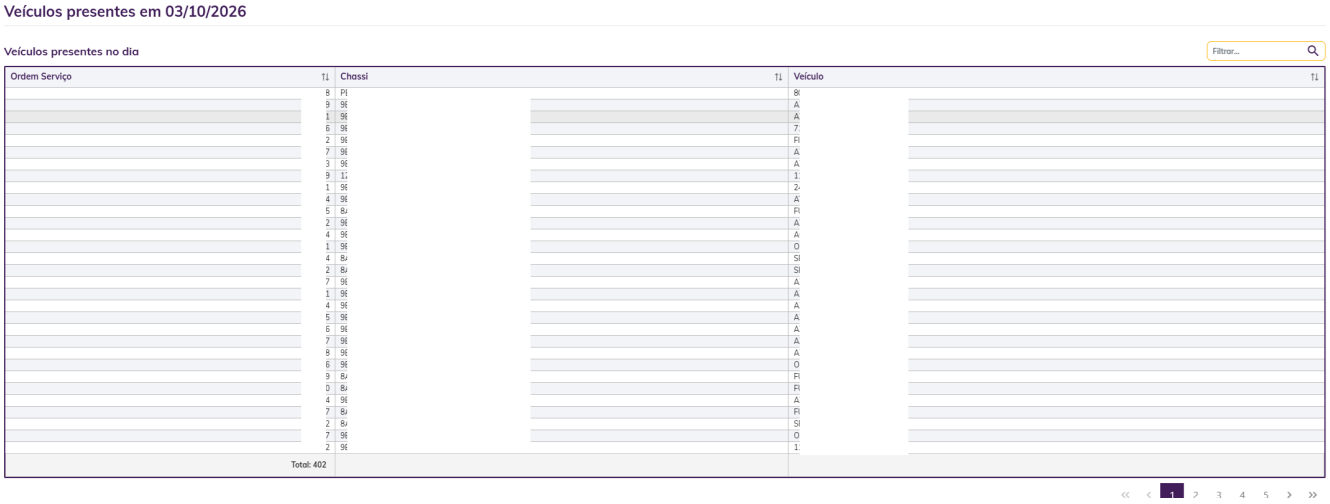
    - **Dia:** data considerada na apuração.
    - **Veículos presentes:** quantidade de veículos apresentada para o respectivo dia.



3. Clique sobre a linha do dia desejado.
4. O sistema abrirá um segundo detalhamento, apresentando:

    - **Ordem Serviço:** número da Ordem de Serviço vinculada ao veículo.
    - **Chassi:** identificação do chassi do veículo.
    - **Veículo:** modelo do veículo.

Recursos disponíveis: pesquisa de registros, ordenação por coluna e paginação, quando aplicável.



O indicador permite consultar os resultados mensais e acessar os registros utilizados na composição das informações apresentadas.

2.11. Retorno de Serviço

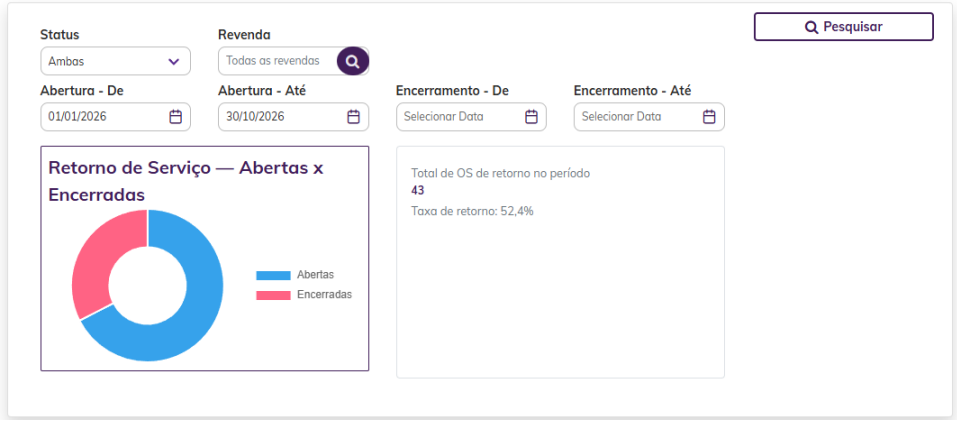
Permite acompanhar as Ordens de Serviço classificadas como retorno de serviço (retrabalho), possibilitando analisar a quantidade de retornos, sua situação e o percentual de retorno no período consultado.

Como consultar:

1. No campo **“Status”**, selecione uma das opções:
    - **Ambas:** considera OS abertas e encerradas.
    - **Abertas:** considera somente OS em situação aberta.
    - **Encerradas:** considera somente OS encerradas.
2. No campo **“Revenda”**, mantenha a opção “Todas as revendas” ou selecione as revendas desejadas.
3. Nos campos **“Abertura - De”** e **“Abertura - Até”**, informe o período de abertura das OS que deseja consultar.
4. Caso necessário, informe o período nos campos **“Encerramento - De”** e **“Encerramento - Até”**.
5. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

- **Retorno de Serviço — Abertas x Encerradas:** gráfico de rosca que apresenta a distribuição das OS de retorno conforme sua situação.
- **Abertas:** representa as OS de retorno que permanecem abertas.
- **Encerradas:** representa as OS de retorno que já foram encerradas.
- **Total de OS de retorno no período:** apresenta a quantidade de OS de retorno identificadas conforme os filtros.
- **Taxa de retorno:** apresenta o percentual de OS de retorno em relação ao total de OS considerado no período.

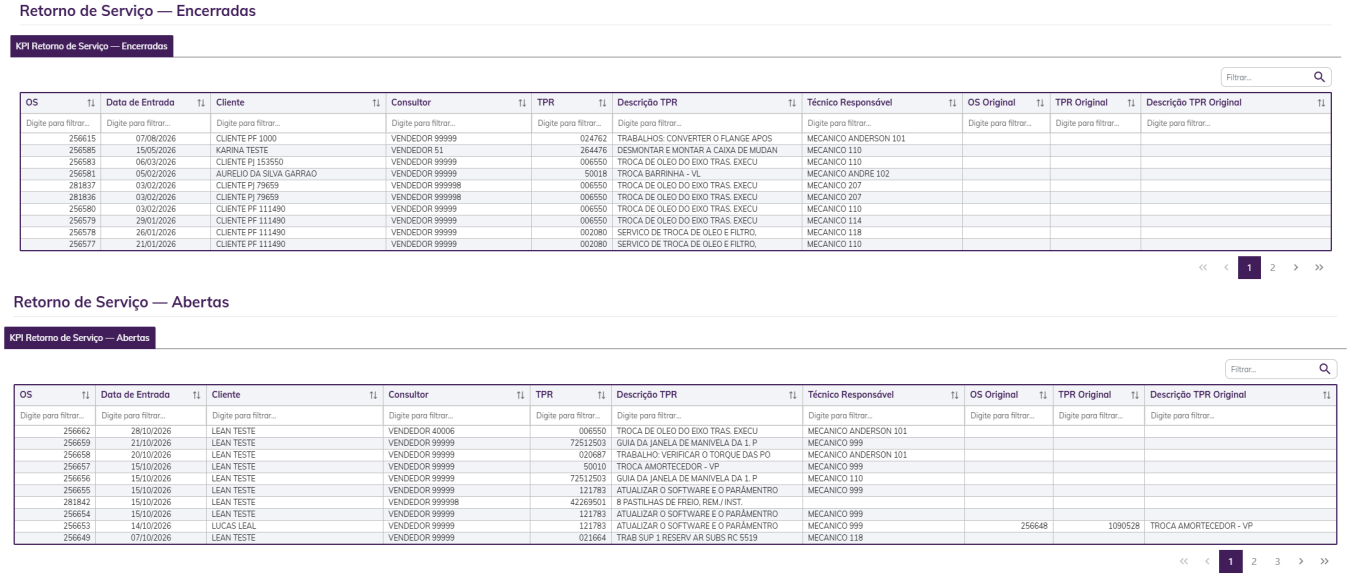


Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre o setor do gráfico correspondente à situação desejada: **Abertas** ou **Encerradas**.
2. O sistema abrirá a tela de detalhamento da situação selecionada.
3. A tabela apresentará as seguintes informações:

    - **OS:** número da Ordem de Serviço de retorno.
    - **Data de Entrada:** data de entrada da OS.
    - **Cliente:** identificação do cliente.
    - **Consultor:** consultor responsável pelo atendimento.
    - **TPR:** código do serviço registrado na OS de retorno.
    - **Descrição TPR:** descrição do serviço realizado no retorno.
    - **Técnico Responsável:** profissional responsável pelo serviço.
    - **OS Original:** número da Ordem de Serviço que originou o retorno.
    - **TPR Original:** código do serviço original.
    - **Descrição TPR Original:** descrição do serviço executado na OS original.

Recursos disponíveis: filtros de pesquisa na tabela, ordenação por coluna e navegação entre páginas.



O indicador permite acompanhar a ocorrência de retrabalhos e consultar as informações das OS de retorno e dos serviços originais, quando houver vínculo registrado.

2.12. Eficiência do Mecânico (%)

Permite acompanhar o percentual de eficiência dos mecânicos da oficina, comparando as horas de serviços realizadas com o tempo efetivamente trabalhado.

O indicador auxilia na avaliação do desempenho operacional dos profissionais e na identificação de períodos com eficiência abaixo ou acima da meta estabelecida.

Como consultar:

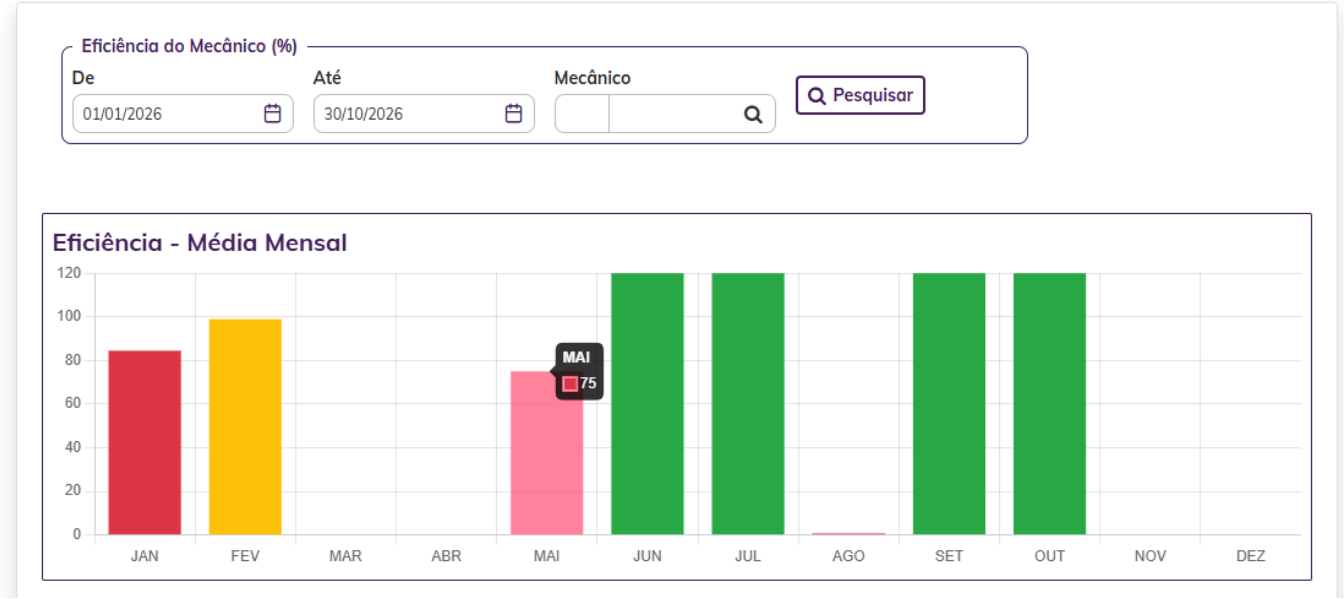
1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Eficiência do Mecânico (%)”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial da consulta.
4. No campo **“Até”**, informe a data final da consulta.
5. No campo **“Mecânico”**, selecione um profissional específico ou mantenha o campo sem preenchimento para consultar os mecânicos considerados pelo indicador.
6. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas no gráfico:

O gráfico **“Eficiência - Média Mensal”** apresenta a evolução do percentual de eficiência dos mecânicos ao longo dos meses.

Cada coluna representa a eficiência apurada para determinado mês, permitindo comparar os resultados entre os períodos consultados.

As cores das colunas auxiliam na identificação dos resultados em relação à meta de eficiência.



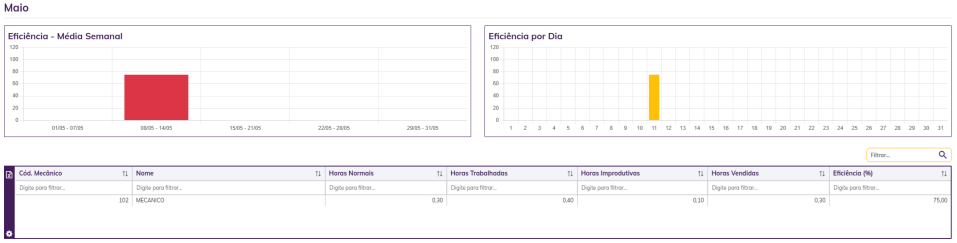
Como consultar o detalhamento mensal:

1. Clique sobre a coluna correspondente ao mês desejado.
2. O sistema abrirá uma tela contendo:

    - **Eficiência - Média Semanal:** apresenta a eficiência distribuída pelas semanas do mês selecionado.
    - **Eficiência por Dia:** apresenta o percentual de eficiência apurado em cada dia do mês.
    - **Detalhamento por mecânico:** apresenta os profissionais e os valores utilizados no cálculo da eficiência.

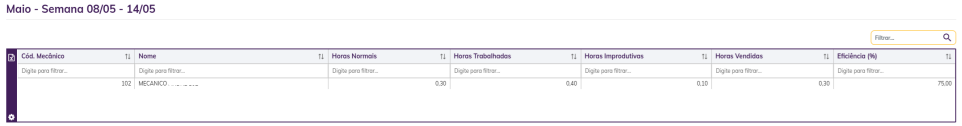
A tabela de mecânicos apresenta:

- **Cód. Mecânico:** código de identificação do profissional.
- **Nome:** nome do mecânico.
- **Horas Normais:** quantidade de horas normais registrada.
- **Horas Trabalhadas:** total de horas efetivamente trabalhadas.
- **Horas Improdutivas:** quantidade de horas classificadas como improdutivas.
- **Horas Vendidas:** total de horas de serviços consideradas no indicador.
- **Eficiência (%):** percentual de eficiência calculado para o mecânico.



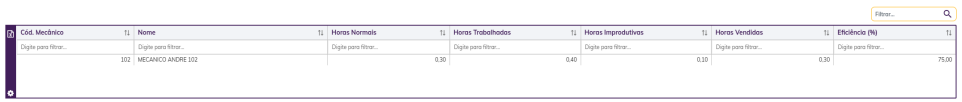
Como consultar o detalhamento semanal:

1. No gráfico **“Eficiência - Média Semanal”**, clique sobre a semana desejada.
2. O sistema abrirá uma tabela com os mecânicos que possuem registros no período.
3. Consulte as horas e o percentual de eficiência apresentados para cada profissional.



Como consultar o detalhamento diário:

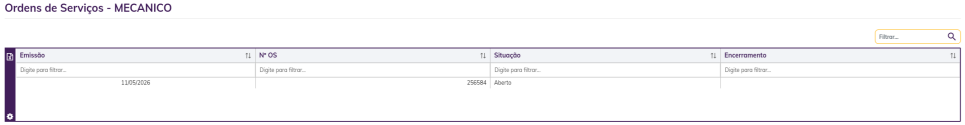
1. No gráfico **“Eficiência por Dia”**, clique sobre o dia desejado.
2. O sistema abrirá uma tabela contendo os mecânicos e seus respectivos indicadores de eficiência naquela data.



Como consultar as Ordens de Serviço:

1. Na tabela de detalhamento, clique sobre o mecânico desejado.
2. O sistema abrirá a tela **“Ordens de Serviços”**, apresentando:

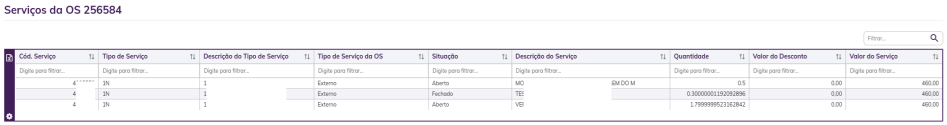
    - **Emissão:** data de emissão da OS.
    - **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
    - **Situação:** situação atual da OS.
    - **Encerramento:** data de encerramento da OS, quando disponível.



Como consultar os serviços da OS:

1. Na tela **“Ordens de Serviços”**, clique sobre a OS desejada.
2. O sistema abrirá a tela **“Serviços da OS”**, contendo:

    - Código do Serviço.
    - Tipo de Serviço.
    - Descrição do Tipo de Serviço.
    - Tipo de Serviço da OS.
    - Situação.
    - Descrição do Serviço.
    - Quantidade.
    - Valor do Desconto.
    - Valor do Serviço.



Cálculo da eficiência:

Eficiência (%) = (Horas Vendidas ÷ Horas Trabalhadas) × 100.

Recursos disponíveis:

As tabelas permitem pesquisar registros, filtrar e ordenar informações e exportar os dados por meio do recurso disponibilizado na interface.

O indicador possibilita acompanhar a eficiência da equipe em diferentes períodos e consultar os registros relacionados aos resultados apresentados.

2.13. Veículos Entregues no Prazo (%)

Permite acompanhar o cumprimento dos prazos de entrega dos veículos atendidos pela oficina, identificando as Ordens de Serviço concluídas dentro ou fora da data prometida ao cliente.

O indicador auxilia no monitoramento da pontualidade das entregas e na identificação de atrasos que podem impactar a satisfação dos clientes.

Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Veículos Entregues no Prazo (%)”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial da consulta.
4. No campo **“Até”**, informe a data final da consulta.
5. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas nos gráficos:

O indicador apresenta dois gráficos:

1. Evolução do Total de OS e Percentual de Cumprimento

Apresenta a evolução mensal das Ordens de Serviço e o percentual de cumprimento dos prazos de entrega.

O gráfico permite visualizar:

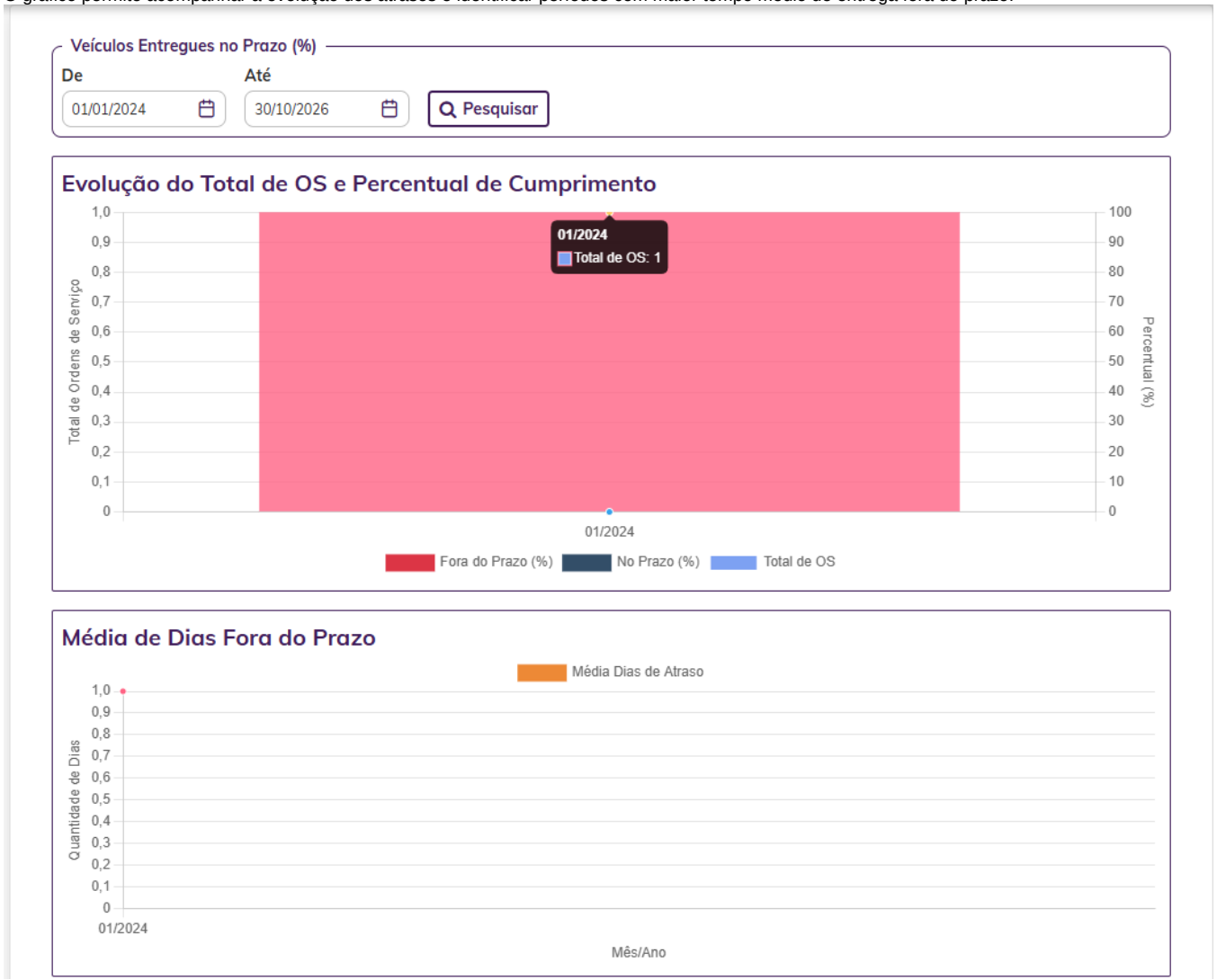
- **Total de OS:** quantidade de Ordens de Serviço consideradas no período.
- **No Prazo (%):** percentual de entregas realizadas dentro do prazo prometido.
- **Fora do Prazo (%):** percentual de entregas realizadas após o prazo prometido.

O eixo horizontal apresenta os meses consultados, enquanto os eixos verticais representam a quantidade de OS e os percentuais de cumprimento.

2. Média de Dias Fora do Prazo

Apresenta, por mês, a média de dias de atraso das entregas realizadas após a data prometida.

O gráfico permite acompanhar a evolução dos atrasos e identificar períodos com maior tempo médio de entrega fora do prazo.



Como consultar o detalhamento:

1. No gráfico **“Evolução do Total de OS e Percentual de Cumprimento”**, clique sobre o mês desejado.
2. O sistema abrirá a tela **“Veículos Entregues”**, apresentando as Ordens de Serviço correspondentes ao período selecionado.

A tabela contém as seguintes informações:

- **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Data Emissão:** data de emissão da OS.
- **Data Prometida:** data e horário previstos para a entrega do veículo.
- **Data Realização:** data e horário em que a entrega foi registrada.
- **Dias Atraso:** quantidade de dias de atraso em relação ao prazo prometido.
- **Status:** classificação da entrega conforme o cumprimento do prazo.

Critério de classificação:

- **No prazo:** quando a data de realização é anterior ou igual à data prometida.
- **Atrasado:** quando a data de realização é posterior à data prometida.

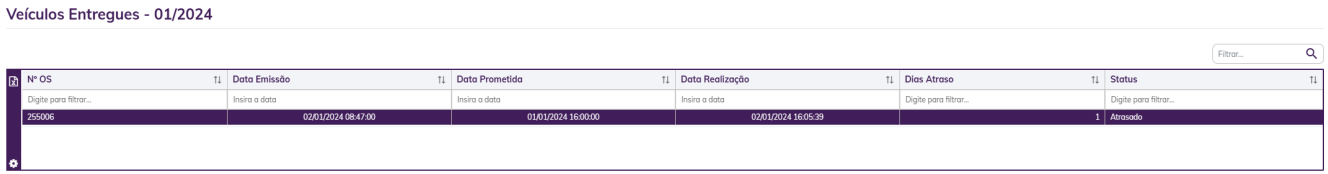
Cálculo do percentual de cumprimento:

Percentual no prazo = (Quantidade de entregas no prazo ÷ Total de entregas consideradas) × 100.

Percentual fora do prazo = (Quantidade de entregas atrasadas ÷ Total de entregas consideradas) × 100.

Recursos disponíveis:

A tabela de detalhamento permite pesquisar, filtrar, ordenar e exportar os registros apresentados, conforme os recursos disponíveis na interface.



O indicador possibilita acompanhar a pontualidade das entregas, consultar as Ordens de Serviço e identificar os períodos com maior ocorrência de atrasos.

2.14. Média Mensal de Veículos Fora da Concessionária

Permite acompanhar a média mensal de veículos que permanecem fora da concessionária, considerando os registros elegíveis para o indicador e os dias úteis do período consultado.

O indicador auxilia no acompanhamento da movimentação de veículos e na análise da evolução mensal da quantidade de veículos fora da concessionária.

Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Média Mensal de Veículos Fora da Concessionária”**.
3. No campo **“Empresa/Revenda”**, informe ou selecione a empresa e revenda desejadas.
4. No campo **“Data Inicial”**, informe a data de início da consulta.
5. No campo **“Data Final”**, informe a data de término da consulta.
6. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas:

O indicador apresenta duas informações principais:

1. Média no período

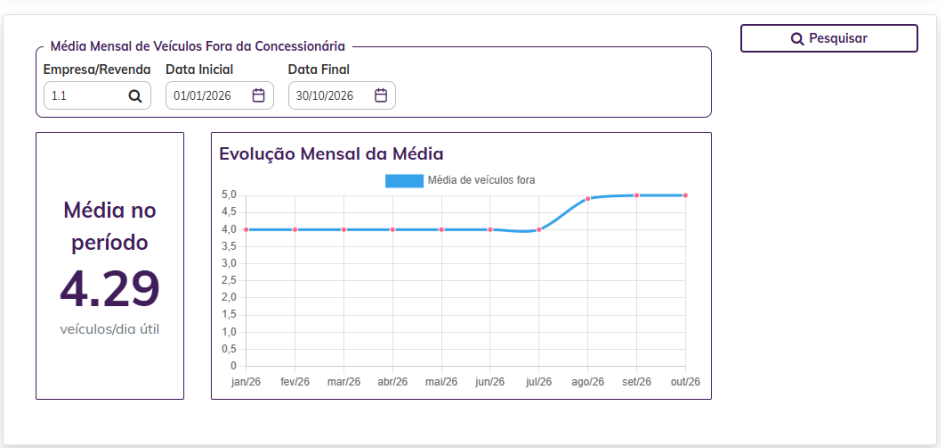
Apresenta o valor consolidado da média de veículos fora da concessionária, considerando o período informado na pesquisa.

O resultado é exibido em **veículos/dia útil**, permitindo identificar a média correspondente ao intervalo consultado.

2. Evolução Mensal da Média

Apresenta um gráfico de linhas com a evolução da média de veículos fora da concessionária ao longo dos meses.

- **Eixo horizontal:** apresenta os meses e anos compreendidos no período consultado.
- **Eixo vertical:** apresenta a média de veículos fora da concessionária.
- **Linha do gráfico:** representa a evolução mensal do indicador.
- **Pontos do gráfico:** identificam o resultado de cada mês.



Como visualizar os valores mensais:

1. Posicione o cursor sobre o ponto correspondente ao mês desejado.
2. O sistema apresentará uma informação contendo o mês/ano e a média de veículos fora da concessionária naquele período.

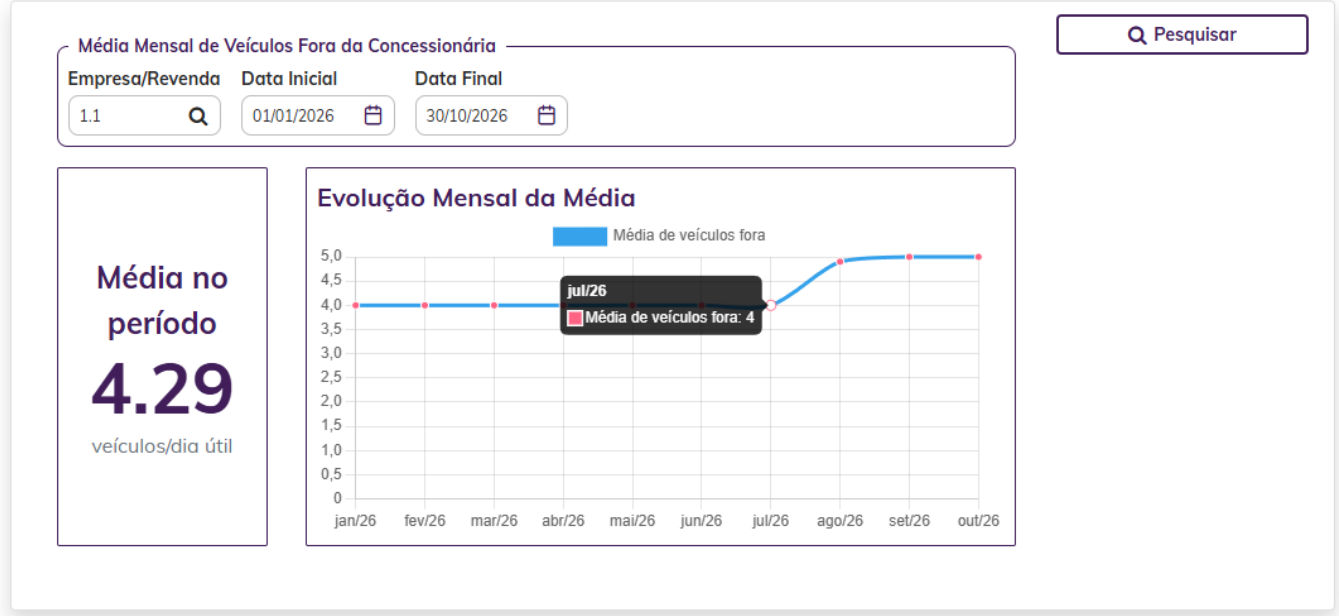
Interpretação dos resultados:

O gráfico permite comparar os resultados entre os meses e identificar períodos de aumento, redução ou estabilidade na média de veículos fora da concessionária.

O campo **“Média no período”** apresenta o resultado consolidado da consulta, enquanto o gráfico permite acompanhar a evolução mensal.

Recursos disponíveis:

O indicador permite alterar a empresa/revenda e o intervalo de datas, realizando uma nova pesquisa para atualizar os resultados apresentados.



2.15. Veículos +X Dias na Oficina

Permite acompanhar os veículos que permanecem na oficina por um período superior ao esperado, identificando as Ordens de Serviço conforme a quantidade de dias de permanência.

O indicador auxilia no monitoramento de veículos com permanência prolongada e na identificação de situações que podem exigir acompanhamento da operação.

Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Veículos +X Dias na Oficina”**.
3. No campo **“Revenda”**, selecione a revenda desejada ou mantenha a opção **“Todos”** para consultar todas as revendas disponíveis.
4. No campo **“Dias Permanência”**, informe a quantidade de dias desejada.
5. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas no gráfico:

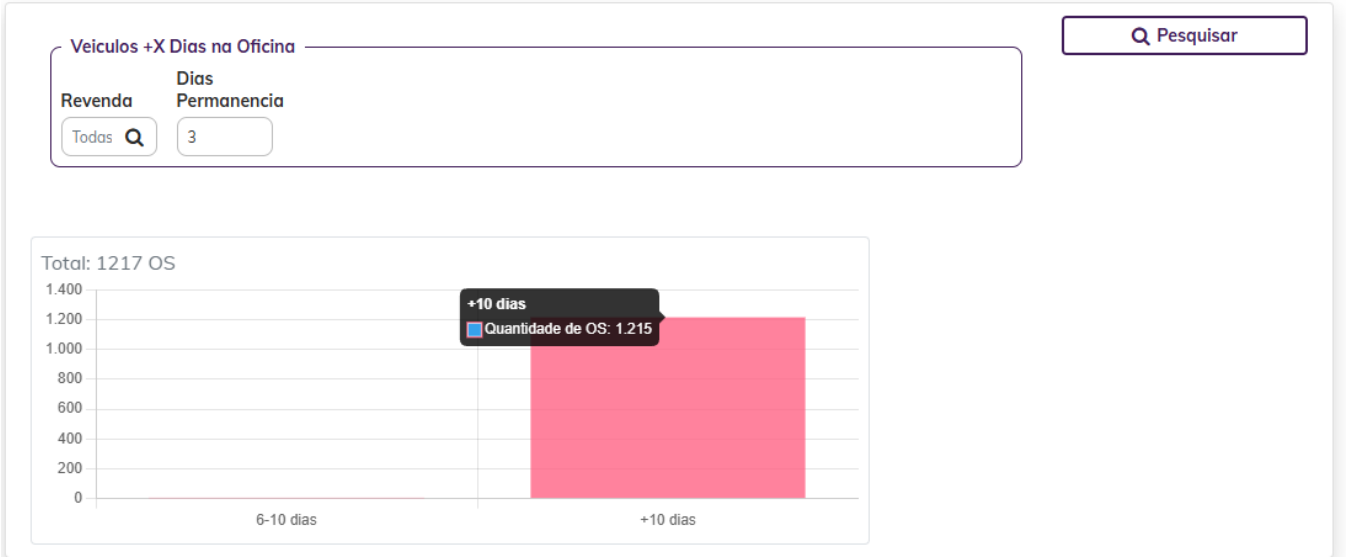
O indicador apresenta um gráfico de colunas com a distribuição das Ordens de Serviço por faixa de permanência na oficina.

Na consulta apresentada, o gráfico contém as faixas:

- **6–10 dias:** Ordens de Serviço relacionadas a veículos com permanência entre 6 e 10 dias.
- **+10 dias:** Ordens de Serviço relacionadas a veículos com permanência superior a 10 dias.

Acima do gráfico, o sistema apresenta o **Total de OS**, correspondente à quantidade total de registros considerados na consulta.

Ao posicionar o cursor sobre uma coluna, o sistema apresenta a faixa de permanência e a quantidade de OS correspondente.



Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre a coluna correspondente à faixa de permanência desejada.
2. O sistema abrirá a tela **“Veículos +X Dias na Oficina”**, apresentando os registros relacionados à faixa selecionada.

A tabela contém as seguintes informações:

- **Nro OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Cliente:** nome do cliente vinculado à OS.
- **Dias na Oficina:** quantidade de dias de permanência registrada para a OS.
- **Liberado:** informação que identifica a condição de liberação do veículo.
- **Encerramento:** situação ou informação de encerramento apresentada para a OS.
- **Data Emissão:** data de emissão da Ordem de Serviço.

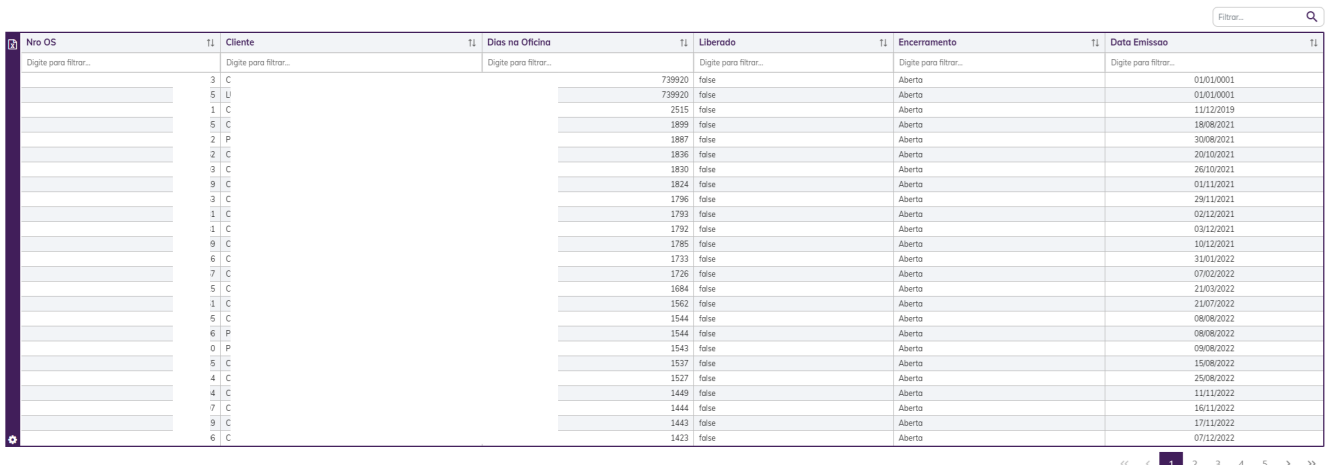
Recursos disponíveis:

A tabela de detalhamento permite:

- Pesquisar registros por meio do campo de filtro.
- Filtrar informações individualmente pelas colunas.
- Ordenar os registros.
- Navegar entre as páginas de resultados.
- Exportar os dados por meio do recurso disponibilizado na interface.

O indicador permite identificar Ordens de Serviço com maior tempo de permanência e consultar os registros relacionados, auxiliando no acompanhamento operacional da oficina.

Veiculos +X Dias na Oficina



Filtrar...

Nro OS	Cliente	Dias na Oficina	Liberado	Encerramento	Data Emissao
Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...	Digite para filtrar...
3	C	739920	false	Aberta	01/01/0001
5	U	739920	false	Aberta	01/01/0001
1	C	2515	false	Aberta	11/12/2019
5	C	1899	false	Aberta	18/08/2021
2	P	1887	false	Aberta	30/08/2021
2	C	1836	false	Aberta	20/10/2021
3	C	1830	false	Aberta	26/10/2021
9	C	1824	false	Aberta	01/11/2021
3	C	1796	false	Aberta	29/11/2021
1	C	1793	false	Aberta	02/12/2021
1	C	1792	false	Aberta	03/12/2021
9	C	1785	false	Aberta	10/12/2021
6	C	1733	false	Aberta	31/01/2022
7	C	1726	false	Aberta	07/02/2022
5	C	1684	false	Aberta	21/03/2022
1	C	1562	false	Aberta	21/07/2022
5	C	1544	false	Aberta	08/08/2022
6	P	1544	false	Aberta	08/08/2022
0	P	1543	false	Aberta	09/08/2022
5	C	1537	false	Aberta	15/08/2022
4	C	1527	false	Aberta	25/08/2022
4	C	1449	false	Aberta	11/11/2022
7	C	1444	false	Aberta	16/11/2022
9	C	1443	false	Aberta	17/11/2022
6	C	1423	false	Aberta	07/12/2022

2.16. Produtividade do Mecânico (%)

Permite acompanhar o percentual de produtividade dos mecânicos da oficina, relacionando as horas vendidas às horas disponíveis para execução dos serviços.

O indicador auxilia no acompanhamento do desempenho operacional dos profissionais e na identificação de períodos com maior ou menor aproveitamento da capacidade produtiva.

Critério de cálculo:

Produtividade (%) = (Horas Vendidas ÷ Horas Disponíveis) × 100.

O cálculo considera os colaboradores produtivos internos, conforme os critérios estabelecidos para o indicador.

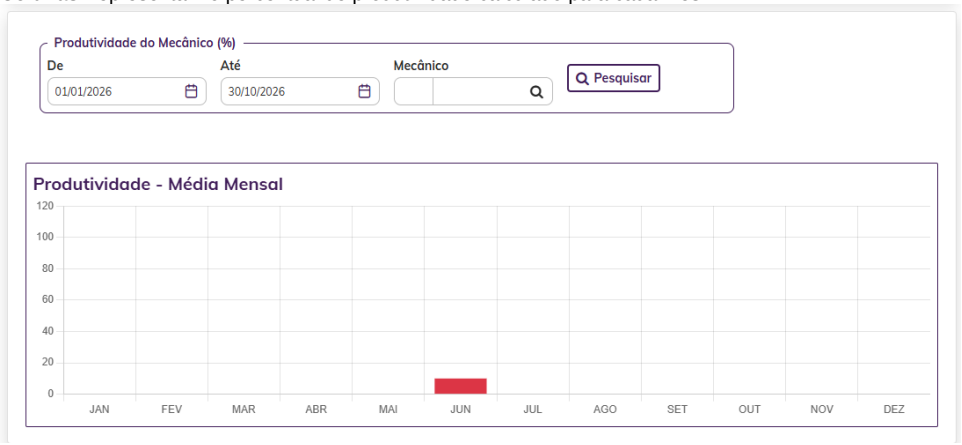
Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Produtividade do Mecânico (%)”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial da consulta.
4. No campo **“Até”**, informe a data final.
5. No campo **“Mecânico”**, selecione um profissional específico, caso deseje restringir a consulta.
6. Clique no botão **“Pesquisar”**.

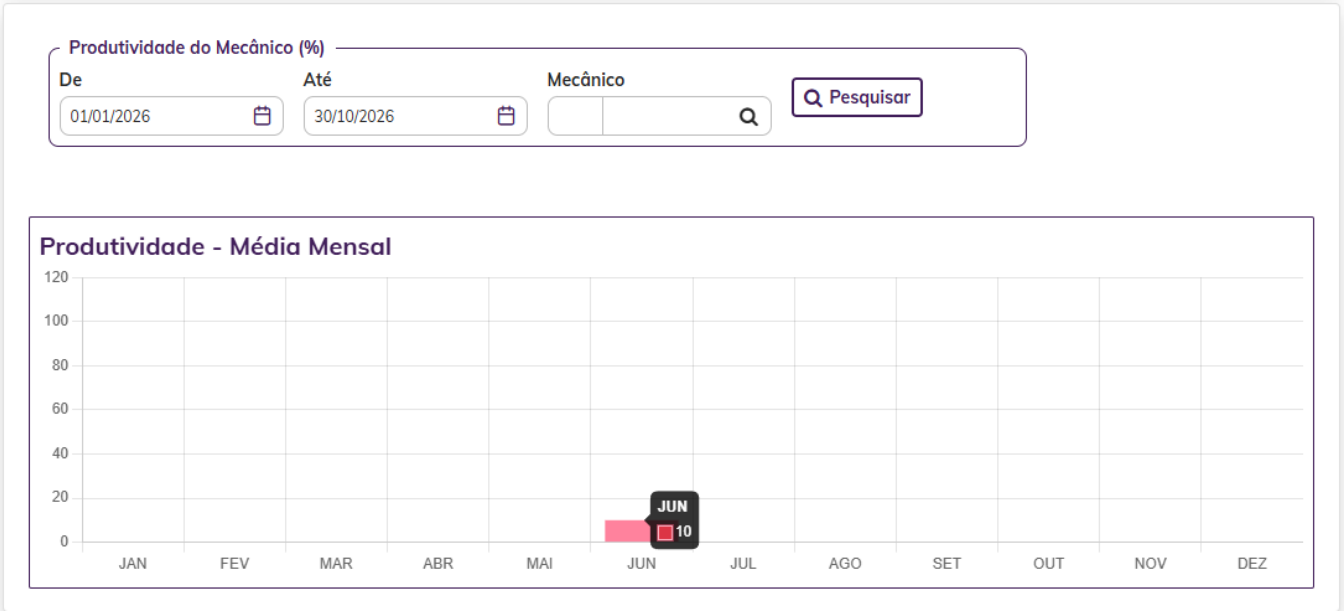
Informações apresentadas no gráfico principal:

O gráfico **“Produtividade - Média Mensal”** apresenta os percentuais de produtividade distribuídos pelos meses do ano, conforme o período consultado.

- **Eixo horizontal:** meses do ano.
- **Eixo vertical:** percentual de produtividade.
- **Colunas:** representam o percentual de produtividade calculado para cada mês.



Ao posicionar o cursor sobre uma coluna, o sistema apresenta o mês e o percentual correspondente.



Como consultar o detalhamento mensal:

1. Clique sobre a coluna do mês desejado.
2. O sistema abrirá uma tela identificada pelo nome do mês selecionado.
3. Serão apresentados dois gráficos e uma tabela com as informações dos mecânicos.

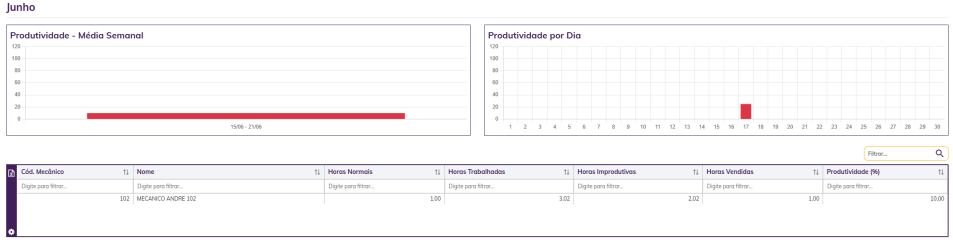


Gráfico “Produtividade - Média Semanal”:

Apresenta a produtividade distribuída pelas semanas do mês selecionado.

Ao posicionar o cursor sobre uma coluna, o sistema informa o intervalo da semana e o percentual correspondente.

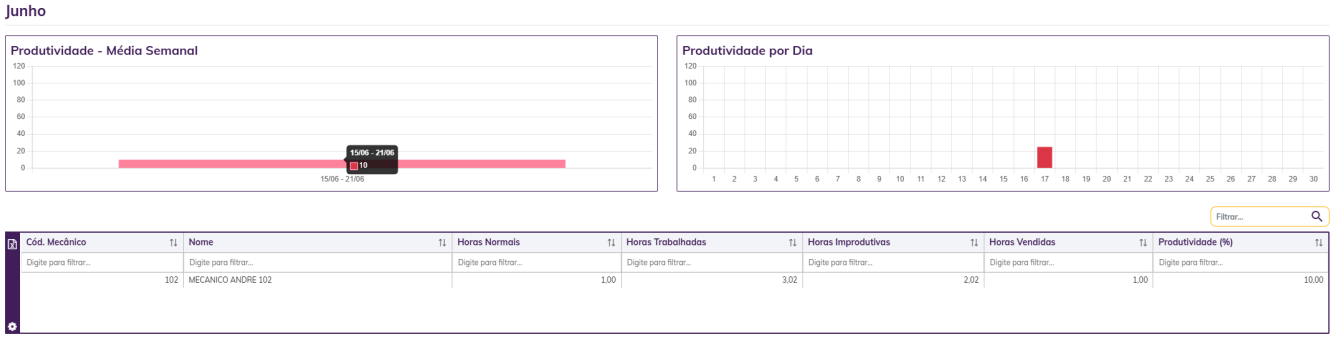
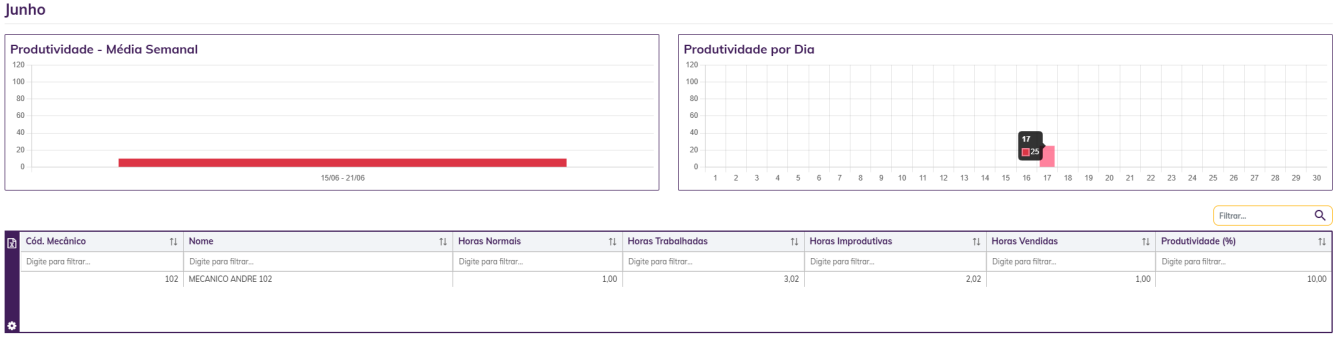


Gráfico “Produtividade por Dia”:

Apresenta os percentuais de produtividade por dia do mês selecionado.

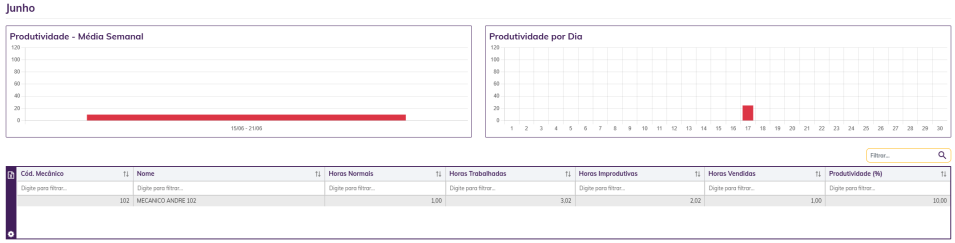
Ao posicionar o cursor sobre uma coluna, o sistema informa o dia e o percentual de produtividade correspondente.



Detalhamento por mecânico:

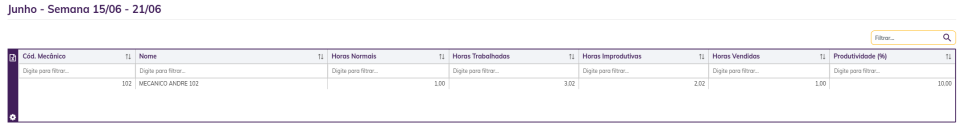
A tabela apresenta as seguintes informações:

- **Cód. Mecânico:** código de identificação do profissional.
- **Nome:** nome do mecânico.
- **Horas Normais:** quantidade de horas normais registrada.
- **Horas Trabalhadas:** total de horas trabalhadas.
- **Horas Improdutivas:** quantidade de horas classificadas como improdutivas.
- **Horas Vendidas:** total de horas vendidas.
- **Produtividade (%):** percentual de produtividade calculado para o profissional.



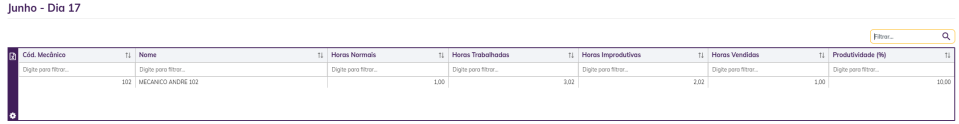
Como consultar o detalhamento semanal:

1. No gráfico **“Produtividade - Média Semanal”**, clique sobre a coluna correspondente à semana desejada.
2. O sistema abrirá uma tabela com os mecânicos e seus respectivos indicadores de produtividade para o intervalo selecionado.



Como consultar o detalhamento diário:

1. No gráfico **“Produtividade por Dia”**, clique sobre a coluna correspondente ao dia desejado.
2. O sistema abrirá uma tabela com as informações de produtividade dos mecânicos para a data selecionada.



Como consultar os serviços do mecânico:

1. Na tabela de produtividade, selecione o registro do mecânico desejado.
2. O sistema abrirá a tela **“Serviços - [Nome do Mecânico]”**, apresentando os serviços vinculados ao profissional.

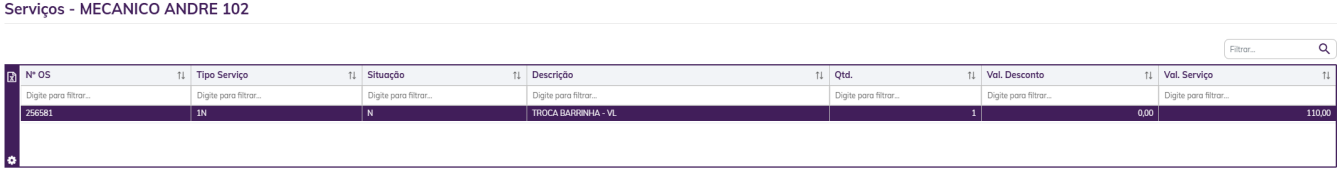
A tabela de serviços contém:

- **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Tipo Serviço:** código do tipo de serviço.
- **Situação:** situação registrada para o serviço.
- **Descrição:** descrição do serviço executado.
- **Qtd.:** quantidade registrada.
- **Val. Desconto:** valor do desconto aplicado.
- **Val. Serviço:** valor do serviço.

Recursos disponíveis:

As tabelas de detalhamento permitem pesquisar, filtrar e ordenar registros, além de disponibilizar a opção de exportação dos dados.

O indicador possibilita acompanhar a produtividade em diferentes períodos e consultar os serviços relacionados aos mecânicos, contribuindo para a análise da operação da oficina.



2.17. Veículos que Saíram da Oficina

Permite acompanhar a quantidade de veículos liberados e aguardando liberação na oficina, considerando o período informado na consulta.

O indicador auxilia no acompanhamento das liberações e na identificação dos veículos que ainda permanecem pendentes de liberação.

Como consultar:

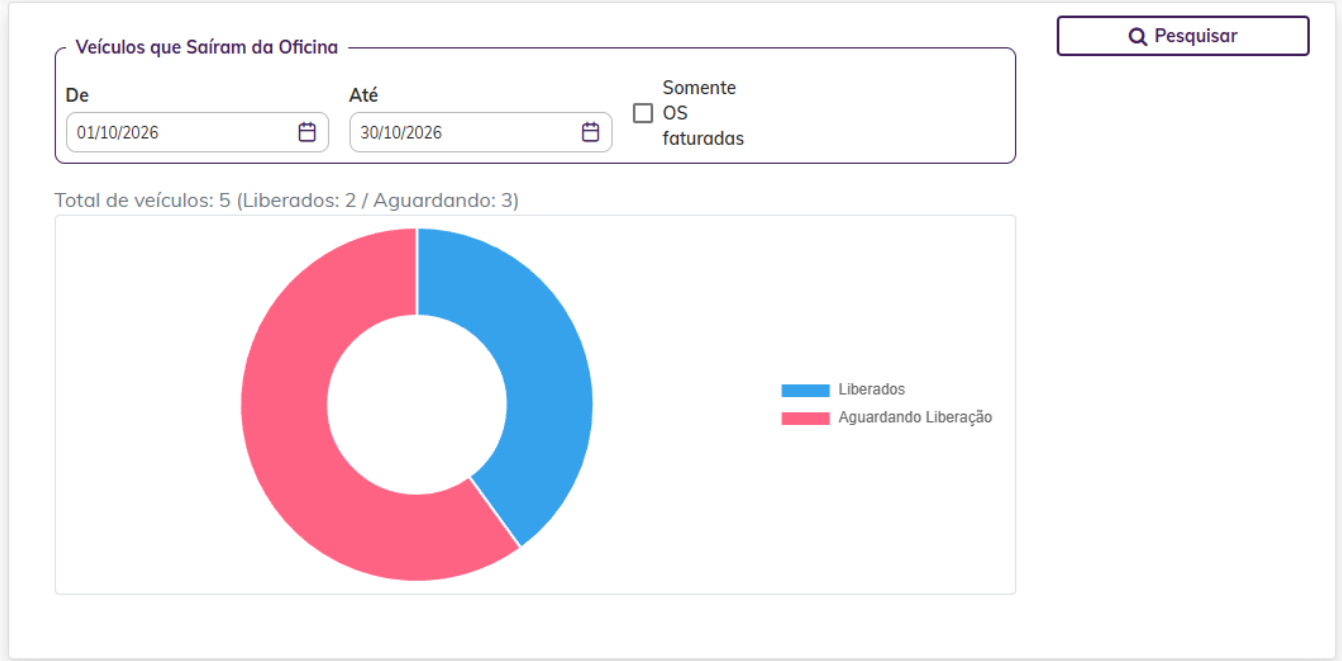
1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Veículos que Saíram da Oficina”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial.
4. No campo **“Até”**, informe a data final.
5. Caso deseje restringir a consulta às Ordens de Serviço faturadas, marque a opção **“Somente OS faturadas”**.
6. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas no gráfico:

O indicador apresenta um gráfico de rosca que distribui os veículos em duas situações:

- **Liberados:** veículos que possuem registro de liberação.
- **Aguardando Liberação:** veículos que ainda não possuem registro de liberação.

Acima do gráfico, o sistema apresenta o total de veículos encontrados no período, acompanhado das quantidades de liberados e aguardando liberação.



Ao posicionar o cursor sobre uma das partes do gráfico, o sistema apresenta a situação e sua respectiva quantidade.

Veículos que Saíram da Oficina

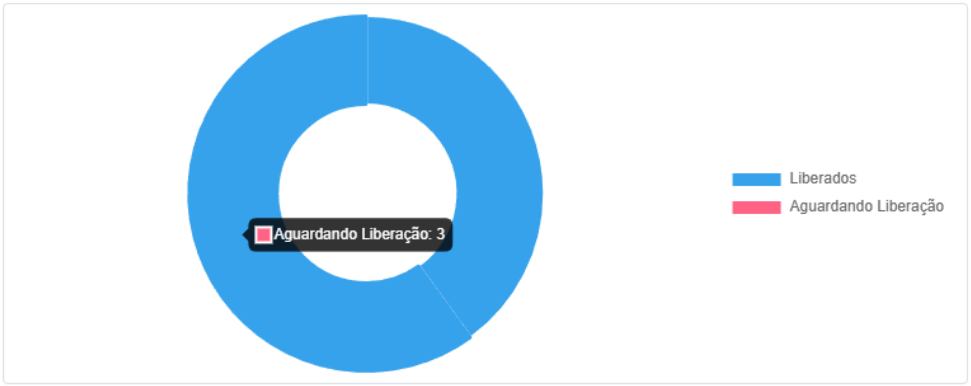
Pesquisar

De 01/10/2026

Até 30/10/2026

Somente OS faturadas

Total de veículos: 5 (Liberados: 2 / Aguardando: 3)



Veículos que Saíram da Oficina

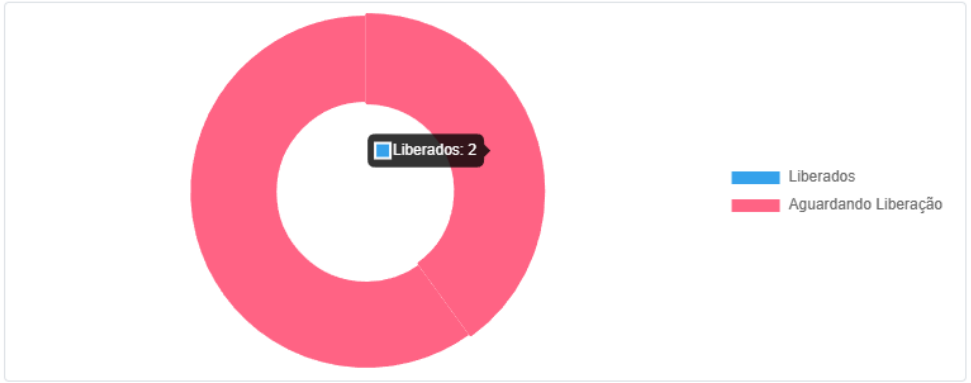
Pesquisar

De 01/10/2026

Até 30/10/2026

Somente OS faturadas

Total de veículos: 5 (Liberados: 2 / Aguardando: 3)



Como consultar o detalhamento:

1. Clique sobre a parte do gráfico correspondente à situação desejada.
2. O sistema abrirá a tela **“Liberados”** ou **“Aguardando Liberação”**, conforme a seleção.
3. Será apresentada uma tabela contendo os registros relacionados à situação selecionada.

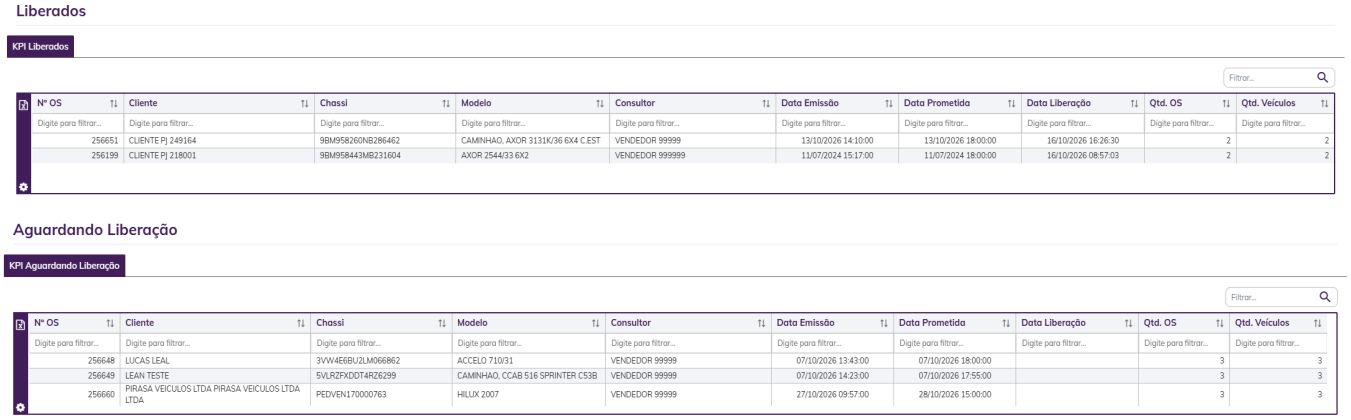
Informações apresentadas no detalhamento:

- **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Cliente:** identificação do cliente vinculado à OS.
- **Chassi:** número do chassi do veículo.
- **Modelo:** modelo do veículo.
- **Consultor:** consultor responsável pelo atendimento.
- **Data Emissão:** data de emissão da OS.
- **Data Prometida:** data prevista para entrega do veículo.
- **Data Liberação:** data em que ocorreu a liberação, quando registrada.
- **Qtd. OS:** quantidade de Ordens de Serviço apresentada no registro.
- **Qtd. Veículos:** quantidade de veículos apresentada no registro.

Recursos disponíveis:

As tabelas de detalhamento permitem pesquisar, filtrar e ordenar os registros, além de disponibilizar a opção de exportação dos dados.

O indicador possibilita visualizar a distribuição dos veículos por situação de liberação e consultar as informações das Ordens de Serviço relacionadas.



2.18. Veículos na Concessionária

Permite acompanhar os veículos registrados na concessionária durante o período selecionado, apresentando a quantidade de veículos, o tempo médio de permanência e sua distribuição diária ou semanal.

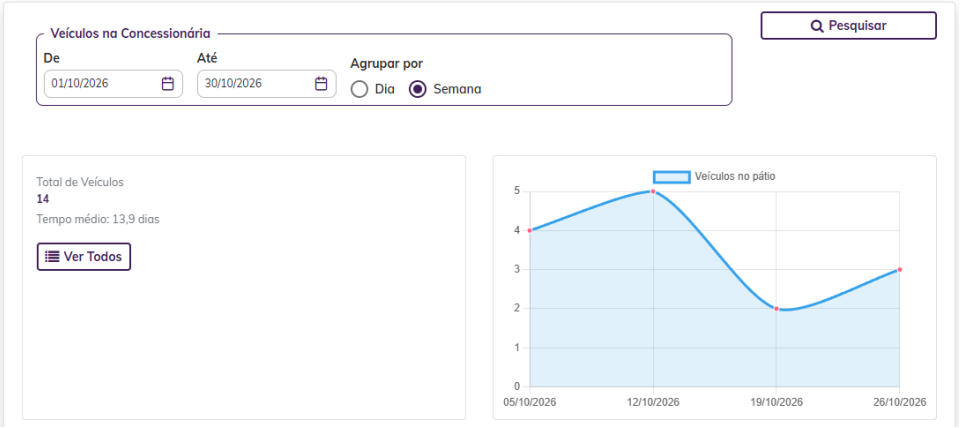
O indicador auxilia no acompanhamento da ocupação da oficina e na identificação de veículos com maior tempo de permanência.

Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Veículos na Concessionária”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial.
4. No campo **“Até”**, informe a data final.
5. Em **“Agrupar por”**, selecione uma das opções:
    - **Dia:** apresenta a quantidade de veículos por data.
    - **Semana:** apresenta a quantidade de veículos agrupada por semana.
6. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas no indicador:

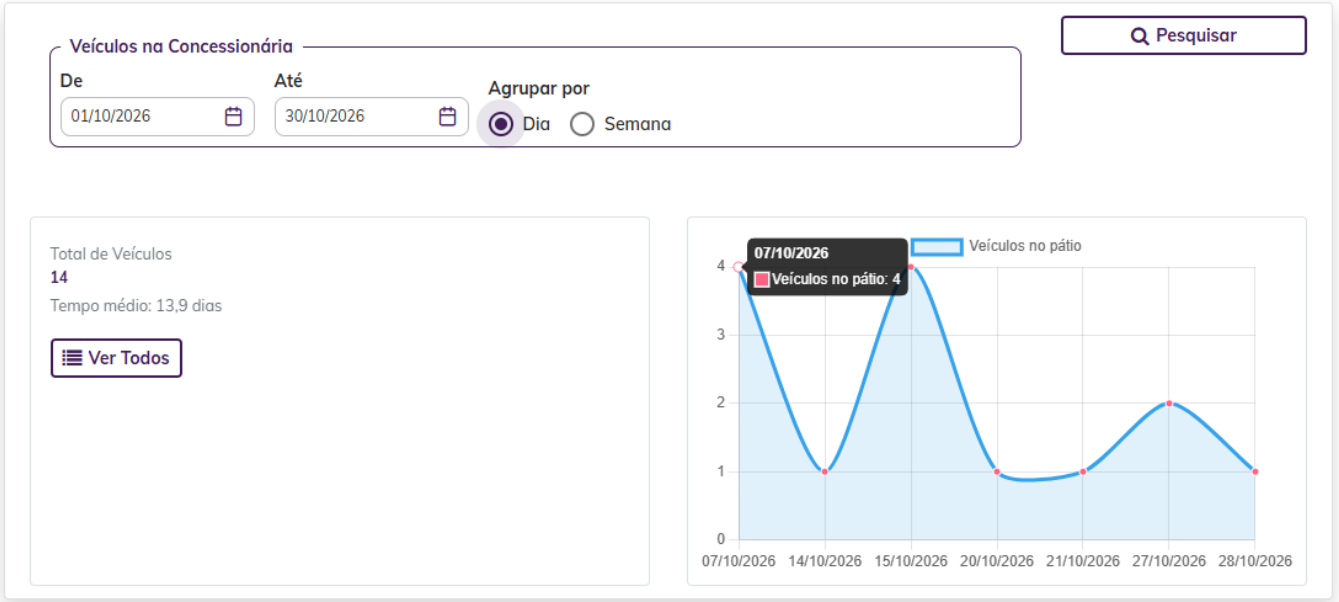
- **Total de Veículos:** apresenta a quantidade total de registros de veículos identificados na consulta.
- **Tempo médio:** apresenta o tempo médio de permanência dos veículos, expresso em dias.
- **Veículos no pátio:** gráfico que demonstra a quantidade de veículos conforme o agrupamento selecionado.



Agrupamento por Dia:

Ao selecionar a opção **“Dia”**, o gráfico apresenta a quantidade de veículos por data dentro do período consultado.

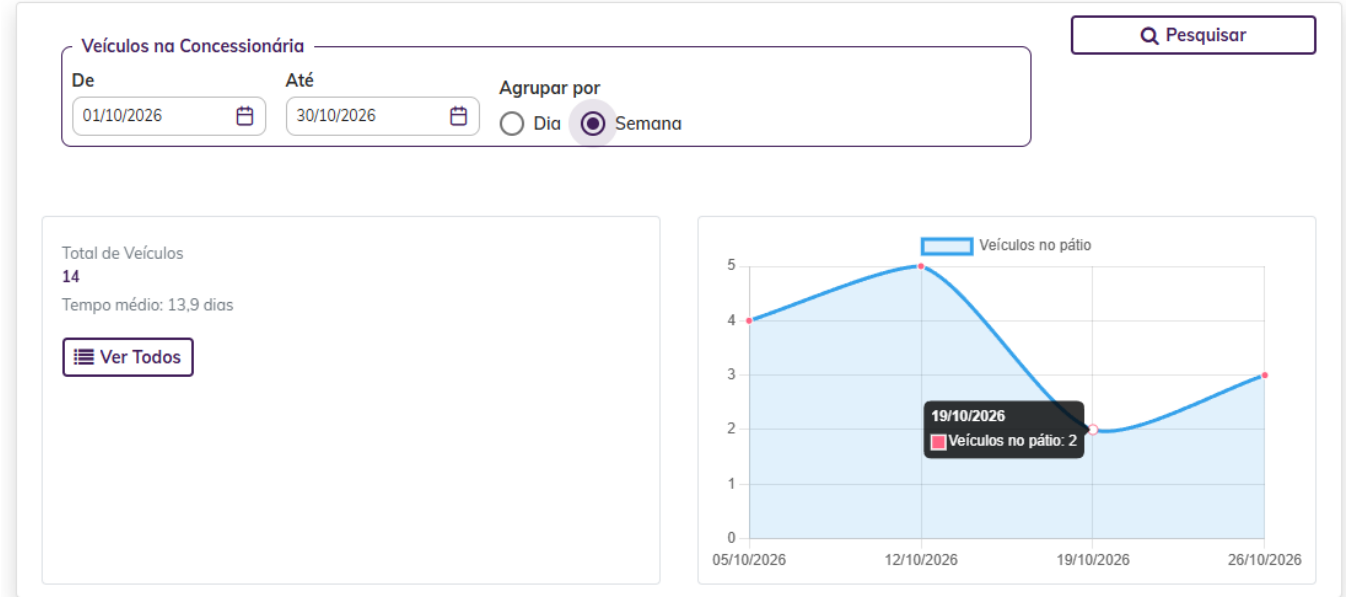
Ao posicionar o cursor sobre um ponto do gráfico, o sistema apresenta a data e a respectiva quantidade de veículos.



Agrupamento por Semana:

Ao selecionar a opção **“Semana”**, o gráfico apresenta a quantidade de veículos agrupada por períodos semanais.

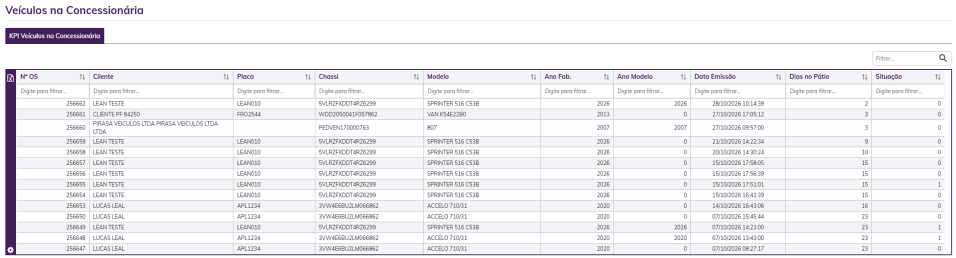
Ao posicionar o cursor sobre um ponto, o sistema permite visualizar a quantidade correspondente ao período representado.



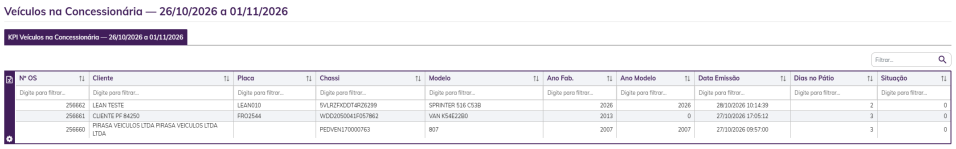
Como consultar o detalhamento:

O indicador disponibiliza duas formas de acesso às informações:

1. **Botão “Ver Todos”:** abre a tela “Veículos na Concessionária”, apresentando os registros relacionados à consulta.



2. **Clique no gráfico:** permite consultar os registros correspondentes ao dia ou à semana selecionada.



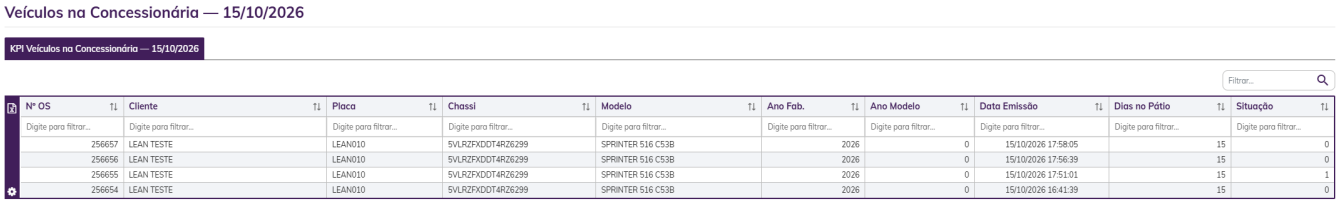
Informações apresentadas no detalhamento:

- **Nº OS:** número da Ordem de Serviço.
- **Cliente:** identificação do cliente vinculado à OS.
- **Placa:** placa do veículo.
- **Chassi:** número do chassi do veículo.
- **Modelo:** modelo do veículo.
- **Ano Fab.:** ano de fabricação do veículo.
- **Ano Modelo:** ano do modelo do veículo.
- **Data Emissão:** data de emissão da Ordem de Serviço.
- **Dias no Pátio:** quantidade de dias de permanência apresentada para o registro.
- **Situação:** código da situação da Ordem de Serviço.

Recursos disponíveis:

As tabelas de detalhamento permitem pesquisar, filtrar e ordenar os registros, além de disponibilizar a opção de exportação dos dados.

O indicador possibilita acompanhar a quantidade de veículos na concessionária e consultar individualmente as informações das Ordens de Serviço relacionadas.



2.19. Cruz de Segurança do Trabalho

Permite acompanhar as ocorrências relacionadas à segurança do trabalho, apresentando a quantidade de dias sem acidentes, quase-acidentes, acidentes com afastamento e acidentes sem afastamento.

O indicador auxilia no monitoramento da segurança dos colaboradores, na identificação dos setores com maior número de ocorrências e no acompanhamento da evolução mensal dos registros.

Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Cruz de Segurança do Trabalho”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial.
4. No campo **“Até”**, informe a data final.
5. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas no indicador:

- **Dias sem acidente:** apresenta a quantidade de dias sem acidentes considerada pelo indicador.
- **Quase-acidentes:** apresenta a quantidade de ocorrências classificadas como quase-acidentes.
- **Acidentes com afastamento:** apresenta a quantidade de acidentes registrados que resultaram em afastamento do colaborador.
- **Acidentes sem afastamento:** apresenta a quantidade de acidentes registrados que não resultaram em afastamento.
- **Total de ocorrências no período:** apresenta a soma das ocorrências registradas nas três categorias.

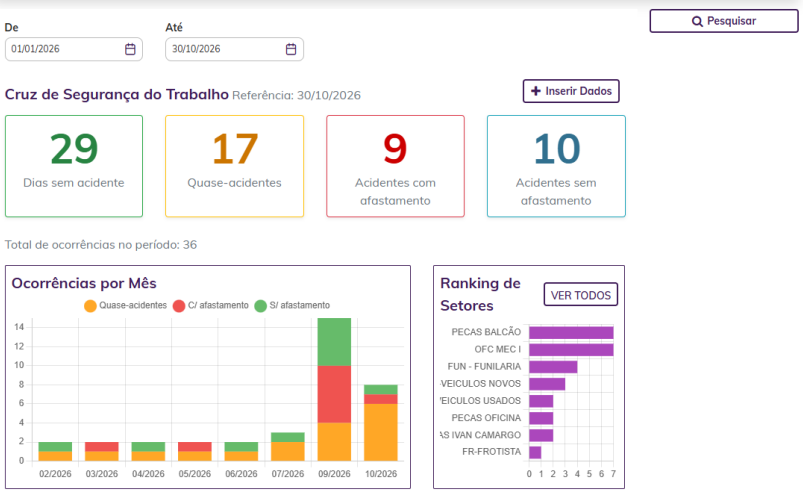


Gráfico “Ocorrências por Mês”:

Apresenta a distribuição mensal das ocorrências de segurança do trabalho, utilizando cores para identificar cada classificação:

- **Laranja:** quase-acidentes.
- **Vermelho:** acidentes com afastamento.
- **Verde:** acidentes sem afastamento.

Ao posicionar o cursor sobre uma parte da coluna, o sistema apresenta o mês, o tipo de ocorrência e a quantidade correspondente.

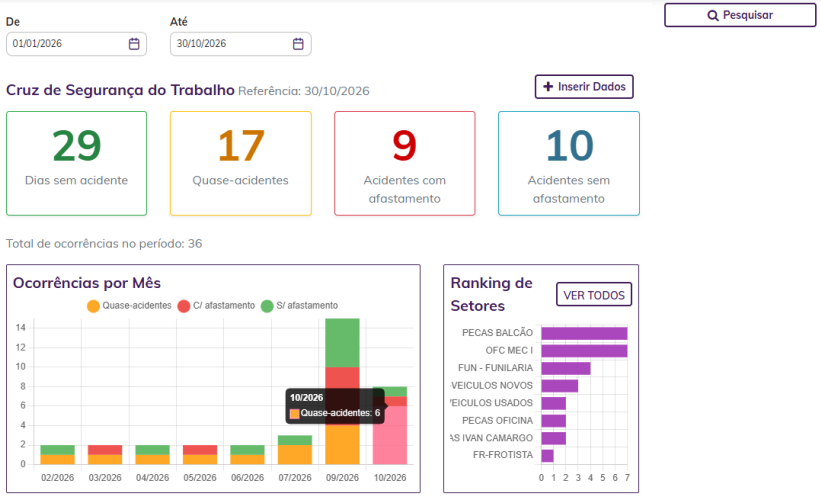


Gráfico “Ranking de Setores”:

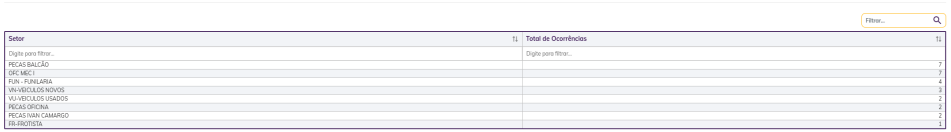
Apresenta os setores com ocorrências registradas, permitindo identificar aqueles com maior quantidade de registros.

O gráfico utiliza barras horizontais para representar o total de ocorrências de cada setor.

Ao posicionar o cursor sobre uma barra, o sistema apresenta o nome do setor e a respectiva quantidade de ocorrências.

Como consultar o detalhamento dos setores:

1. Localize o gráfico **“Ranking de Setores”**.
2. Clique no botão **“VER TODOS”**.

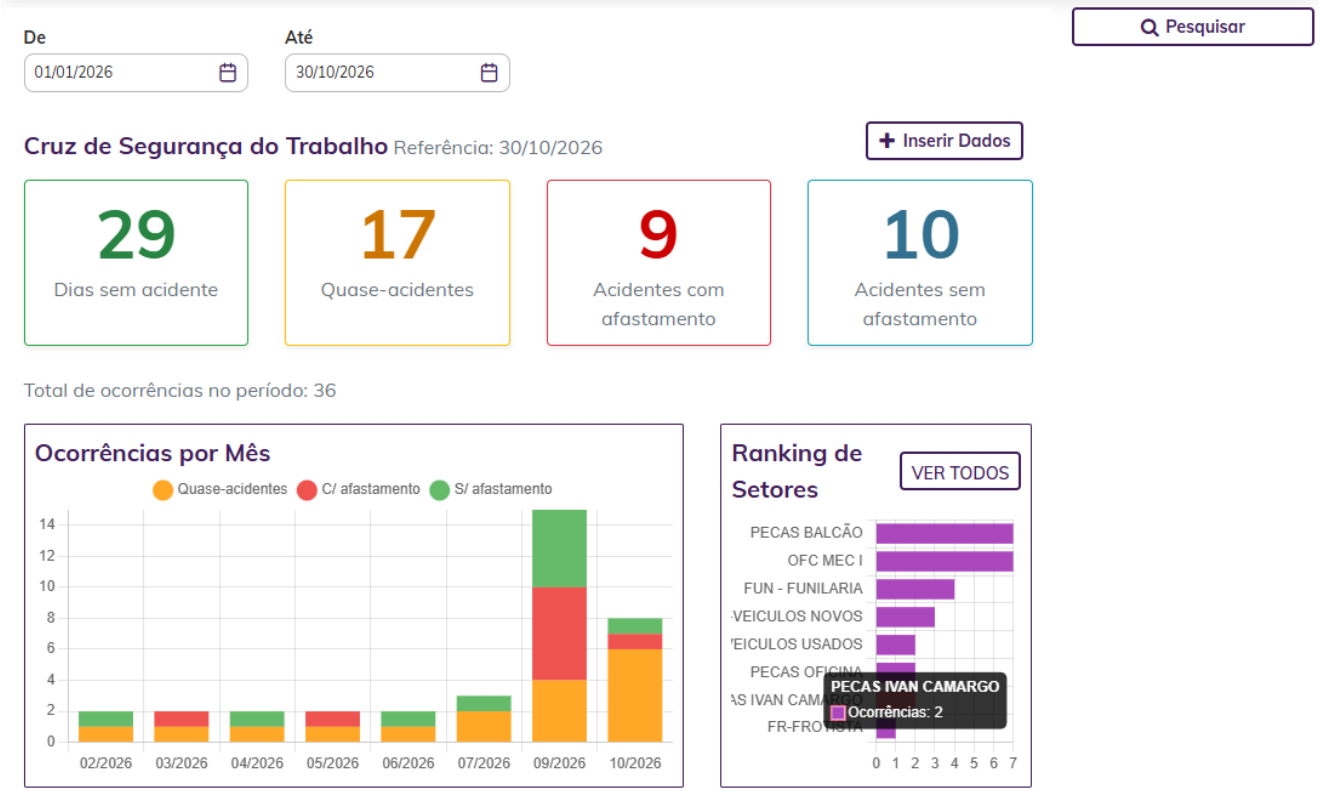


3. O sistema abrirá a tela **“Ranking de Setores - Ocorrências”**.

O detalhamento apresenta as seguintes informações:

- **Setor:** nome do setor relacionado às ocorrências.
- **Total de Ocorrências:** quantidade de ocorrências registradas para o setor.

A tabela permite pesquisar, filtrar e ordenar os registros apresentados.



Inclusão de dados de segurança:

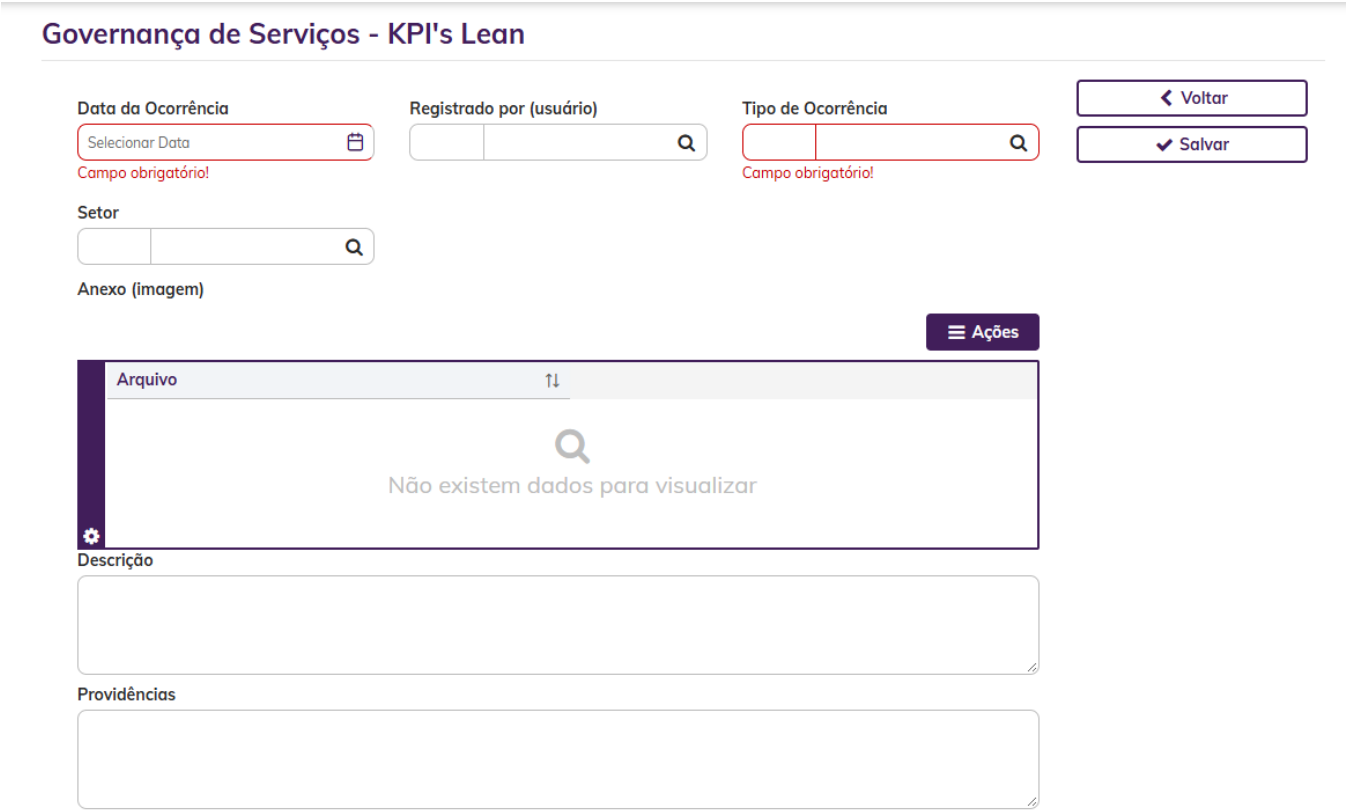
O indicador disponibiliza o botão **“+ Inserir Dados”**, que permite acessar a funcionalidade de inclusão de registros de segurança do trabalho.

Inclusão de ocorrências

Para registrar uma nova ocorrência:

1. Clique no botão **Inserir Dados**.
2. Preencha as informações da ocorrência:
    - **Data da Ocorrência:** informe a data em que ocorreu o evento.
    - **Registrado por (usuário):** selecione o usuário responsável pelo registro.
    - **Tipo de Ocorrência:** selecione a classificação correspondente.
    - **Setor:** selecione o setor relacionado à ocorrência.
    - **Anexo (imagem):** utilize a opção de anexar arquivos, quando necessário.
    - **Descrição:** descreva a ocorrência.
    - **Providências:** informe as medidas adotadas.
3. Clique em **Salvar** para registrar as informações.

Observação: os campos obrigatórios devem ser preenchidos para permitir o salvamento do registro.



Recursos disponíveis:

O indicador permite consultar diferentes períodos, acompanhar a evolução mensal das ocorrências, identificar os setores com maior número de registros e acessar a inclusão de dados de segurança do trabalho.

2.20. Absenteísmo (%)

Permite acompanhar o percentual de ausência dos colaboradores produtivos da oficina em relação às horas disponíveis para trabalho, considerando os tipos de serviço parametrizados para absenteísmo.

O indicador auxilia na identificação de ausências que impactam a disponibilidade da equipe e no acompanhamento dos colaboradores com maior percentual de absenteísmo.

Como consultar:

1. Acesse o menu **Oficina > Governança de Serviços**.
2. Localize o indicador **“Absenteísmo (%)”**.
3. No campo **“De”**, informe a data inicial.
4. No campo **“Até”**, informe a data final.
5. Clique no botão **“Pesquisar”**.

Informações apresentadas no indicador:

O indicador apresenta dois gráficos:

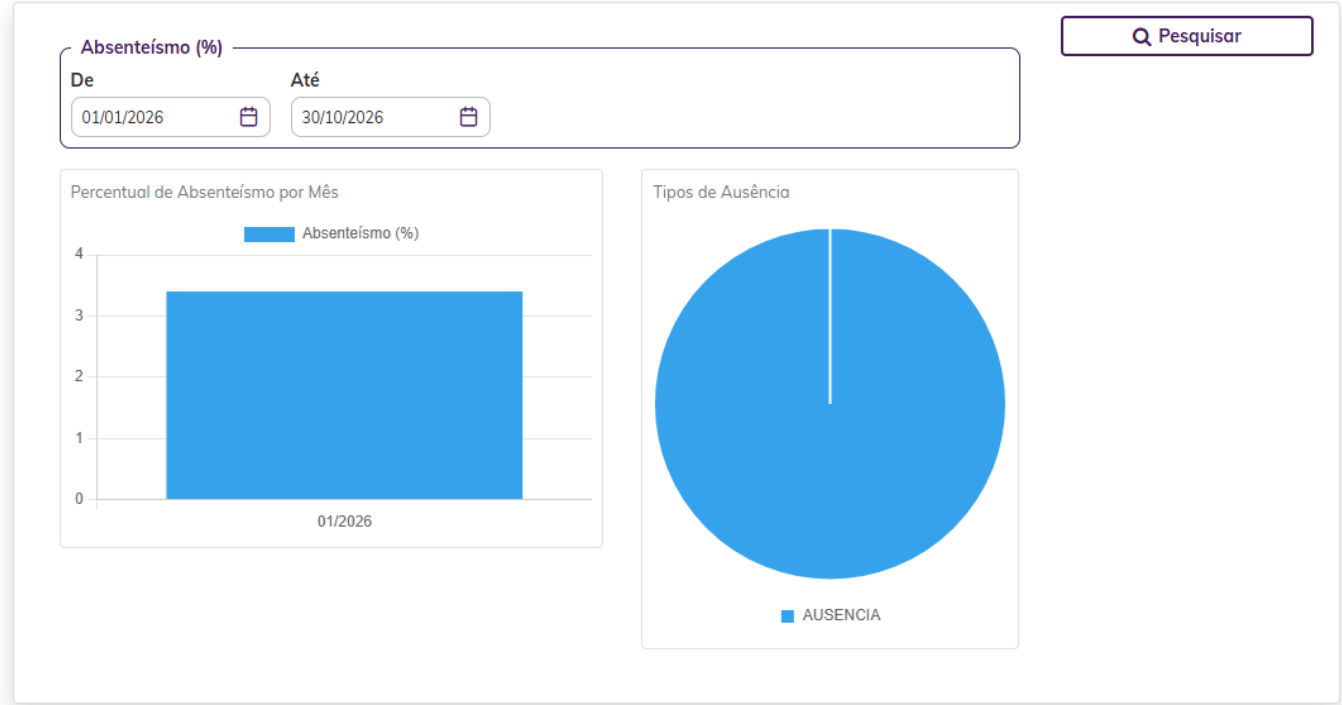


Gráfico “Percentual de Absenteísmo por Mês”:

Apresenta a evolução mensal do percentual de absenteísmo dos colaboradores produtivos, considerando as ausências registradas no período consultado.

O percentual é calculado pela fórmula:

Absenteísmo (%) = (Horas Ausentes ÷ Horas Disponíveis) × 100

Ao posicionar o cursor sobre uma coluna, o sistema apresenta o mês e o percentual de absenteísmo correspondente.

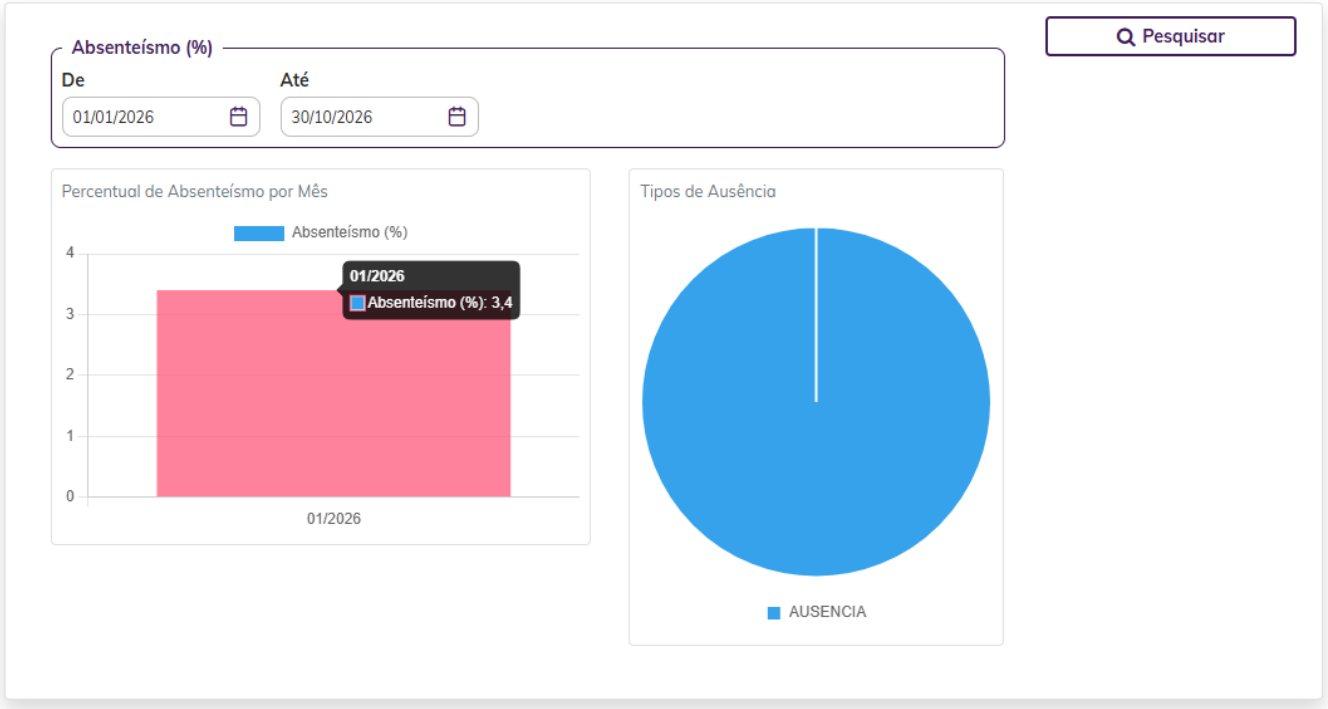
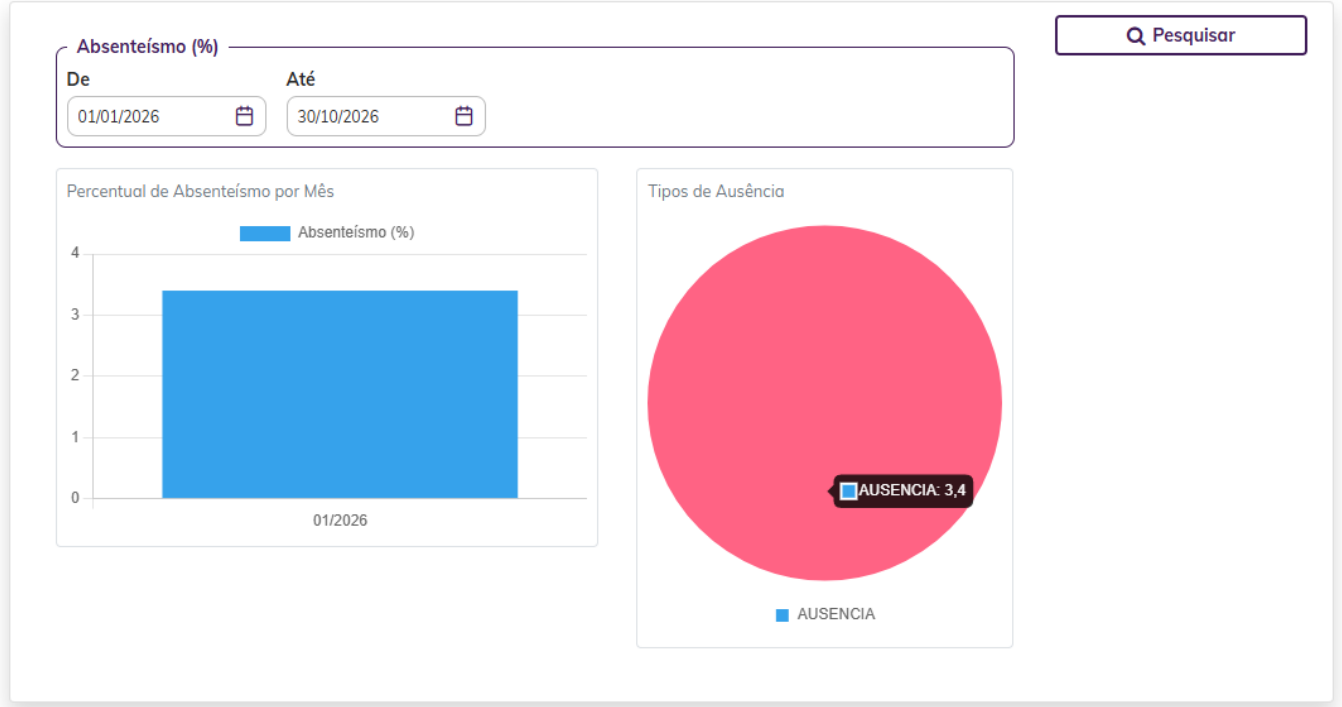


Gráfico “Tipos de Ausência”:

Apresenta a distribuição do absenteísmo conforme os tipos de ausência registrados e parametrizados no sistema.

Cada parte do gráfico representa um tipo de ausência.

Ao posicionar o cursor sobre uma parte do gráfico, o sistema apresenta a descrição do tipo de ausência e o valor correspondente.



Como consultar o detalhamento dos mecânicos:

1. No gráfico **“Percentual de Absenteísmo por Mês”**, clique na coluna correspondente ao mês desejado.
2. O sistema abrirá a tela **“Absenteísmo — Mecânicos”**, identificando o mês e o ano selecionados.

O detalhamento apresenta dois gráficos:

Visão Individual — Gravidade do Mecânico:

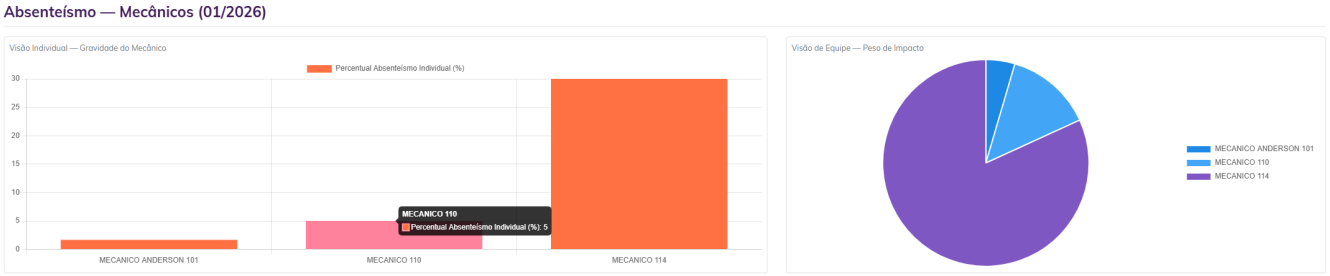
Apresenta o percentual de absenteísmo individual dos mecânicos, permitindo comparar o impacto das ausências de cada colaborador em relação às suas horas disponíveis.

Ao posicionar o cursor sobre uma coluna, o sistema apresenta o nome do mecânico e seu percentual individual de absenteísmo.

Visão de Equipe — Peso de Impacto:

Apresenta a participação de cada mecânico no absenteísmo considerado para a equipe, permitindo identificar os colaboradores com maior contribuição para as ausências registradas.

Ao posicionar o cursor sobre uma parte do gráfico, o sistema apresenta o nome do mecânico e o percentual correspondente à sua participação.



Como consultar os motivos de ausência:

1. Na tela **“Absenteísmo — Mecânicos”**, selecione o mecânico desejado no gráfico.
2. O sistema abrirá a tela **“Motivos”**, identificando o colaborador selecionado.

O detalhamento apresenta as seguintes informações:

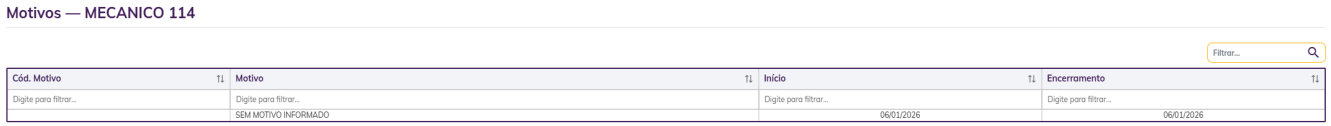
- **Cód. Motivo:** código do motivo da ausência, quando informado.
- **Motivo:** descrição do motivo relacionado à ausência.
- **Início:** data inicial do registro de ausência.
- **Encerramento:** data final do registro de ausência.

A tabela permite pesquisar, filtrar e ordenar os registros apresentados.

Regras consideradas:

- O cálculo considera os colaboradores produtivos internos da oficina.
- As ausências são identificadas conforme os tipos de serviço configurados nos parâmetros LEAN.
- As horas ausentes são comparadas às horas disponíveis para determinar o percentual de absenteísmo.
- O detalhamento permite identificar os colaboradores e os registros relacionados às ausências no período consultado.

O indicador possibilita acompanhar a evolução do absenteísmo, analisar seu impacto na equipe e consultar os motivos associados aos registros individuais.



3. Orientações gerais para consulta

Os indicadores da Governança de Serviços apresentam resultados conforme as informações registradas no sistema e os filtros selecionados.

- **Empresa e Revenda:** definem as unidades consideradas na consulta, quando o filtro estiver disponível.
- **Período:** determina o intervalo de datas utilizado para apresentar os resultados.
- **Pesquisar:** atualiza os indicadores conforme os filtros informados.
- **Gráficos:** apresentam os resultados de forma visual, permitindo acompanhar quantidades, percentuais e evolução dos indicadores.
- **Totalizadores:** apresentam valores consolidados conforme os critérios de cada indicador.
- **Detalhamento:** permite consultar os registros que compõem os resultados, quando disponível.
- **Sem dados:** indica que não foram encontrados registros que atendam aos critérios da pesquisa.

Os resultados poderão variar conforme os registros existentes, as configurações da empresa e os parâmetros utilizados na operação da oficina.

4. Proteção de dados e privacidade

As informações apresentadas nos indicadores devem ser consultadas exclusivamente por usuários autorizados, conforme os controles de acesso aplicáveis.

Ao utilizar, exportar ou compartilhar informações obtidas na Governança de Serviços, devem ser observadas as diretrizes de proteção de dados pessoais estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

Para fins de documentação, treinamento e divulgação, recomenda-se utilizar informações fictícias ou devidamente anonimizadas, evitando a exposição de dados pessoais de clientes, colaboradores e demais titulares.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

DÚVIDAS

*Em caso de dúvidas sobre o conteúdo deste documento, entre em contato com o **Suporte Nacional**, através do site cliente.linx.com.br.*

Seu período de teste Premium terminouSeu período de teste Premium terminouSeu período de teste Premium terminouSeu período de teste Premium terminouSeu período de teste Premium terminou