Manual do VMOG2016

SUMÁRIO

Documentação obrigatória 3
Apresentação 3
Base de dados das Ordens de Serviço 3
Espelhos das Ordens de Serviço ou PRÉ-NOTAS 7
Portal online 8
Apresentação 8
Liberação de acesso ao portal online 8
Página Inicial 13
Envio da base de Ordens de Serviço 13
Notificação da consultoria 16
Notificação de problemas(s) com a base de dados das Ordens de Serviço 16
Notificação de validação da base de dados das Ordens de Serviço 19
Solicitação dos espelhos das Ordens de Serviço 19
Envio dos espelhos das Ordens de Serviço 21
Cronograma e Atividades 23
Resumo das atividades 23

DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

APRESENTAÇÃO

O sucesso do trabalho de reajuste do VMOG2016 depende da colaboração e empenho das concessionárias na transferência das informações obrigatórias dentro dos modelos e prazos estabelecidos nesse capítulo. Vale ressaltar que qualquer situação diferente da preconizada no Manual do VMOG2016 pode ocasionar o não reajuste do valor de mão de obra garantia, visto que nossa análise será baseada no tratamento da base de dados das Ordens de Serviço (OS), assim como análise dos espelhos das Ordens de Serviço.

Sendo assim, desenvolvemos o capitulo Documentação Obrigatória, com uma descrição detalhada das informações necessárias para o trabalho e com o modelo estrutural que deve ser utilizado para entregá-las.

BASE DE DADOS DAS ORDENS DE SERVIÇO

Para a realização do trabalho é necessário que a concessionária envie a base de dados das Ordens de Serviço faturadas entre o período de 01/11/2014 a 31/10/2015 em doze arquivos de extensão (.xlsx) Excel, sendo que cada um dos doze arquivos deve conter o faturamento de somente um dos doze meses extraídos e possuir apenas uma (01) aba, também denominada, "*sheet*".

Adicionalmente, os arquivos devem ser nomeados da seguinte forma:

- OS – 11.2014 *(Ordens de Serviço faturadas em novembro de 2014);*
  - Aba: NOVEMBRO2014;
- OS – 12.2014 *(Ordens de Serviço faturadas em dezembro de 2014);*
  - Aba: DEZEMBRO2014;
- OS – 01.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em janeiro de 2015);*
  - Aba: JANEIRO2015;
- OS – 02.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em fevereiro de 2015);*
  - Aba: FEVEREIRO2015;

- OS – 03.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em março de 2015);*
    - Aba: MARÇO2015;
- OS – 04.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em abril de 2015);*
    - Aba: ABRIL2015;
- OS – 05.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em maio de 2015);*
    - Aba: MAIO2015;
- OS – 06.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em junho de 2015);*
    - Aba: JUNHO2015;
- OS – 07.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em julho de 2015);*
    - Aba: JULHO2015;
- OS – 08.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em agosto de 2015);*
    - Aba: AGOSTO2015;
- OS – 09.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em setembro de 2015);*
    - Aba: SETEMBRO2015;
- OS – 10.2015 *(Ordens de Serviço faturadas em outubro de 2015).*
    - Aba: OUTUBRO2015.

Obs.(1): As informações entre parênteses não devem ser adicionada ao nome do arquivo.

Obs.(2): O nome da aba não necessita da palavra "Aba:".

Obs.(3): Assim como no exemplo, o nome da aba deve ser escrito inteiro em letra maiúscula.

A base de dados deve conter as informações relacionadas baixo das Ordens de Serviço, assim como formatar as células do excel (.xlsx) conforme orientado em cada um dos casos:

- DN *(dealer number da concessionária em formato numérico);*
- OS *(número que identifica a Ordem de Serviço em formato numérico);*
- Data de abertura *(data de abertura da Ordem de Serviço)*;*
- Data de fechamento *(data de fechamento da Ordem de Serviço)*;*
- Fonte pagadora *(modalidade de classificação da Ordem de Serviço em formato de texto)**;*
- Chassi do veículo *(código completo do chassi atendido em formato de texto);*

- Modelo do veículo *(modelo completo do veículo atendido em formato de texto);*
- Natureza do serviço *(seção em que o serviço foi realizado em formato de texto)***;*
- Código do TPR *(código da operação realizada em formato de texto)*;
- Descrição do serviço *(descrição da operação realizada em formato de texto);*
- Tempo vendido *(valor de tempo vendido por serviço prestado em formato numérico);*
- Valor faturado *(valor faturado por serviço prestado em formato numérico);*
- Terceiro; *(sinalizador dos serviços realizados por terceiros em formato de texto)****;*
- Categoria do veículo *(segregação dos chassis entre Ônibus e Caminhão em formato de texto);*
- Oficina *(sinalizar os serviços realizados por terceiros em formato de texto)*****.*

**** Os campos de data devem estar formatados como DATE, respeitando o padrão dia/mês/ano (DD/MM/YYYY).***

***** A Ordem de Serviço deve ser classificada entre as fontes pagadoras Cliente, Garantia, Volkstotal e Interno, sendo que será permitida somente a utilização das abreviações preconizadas na página 25 do Manual Gestão e Análise da Oficina (C, G, I e CMF ou VT). Caso exista nomenclatura diferente da preconizada no referido Manual o DN receberá uma notificação de erro e será solicitado o reenvio da base de dados. Caso a concessionária escolha não abreviar é necessário manter o nome escrito por extenso.***

****** O serviço deve ser classificação dentre as seções Serviço Rápido, Mecânica, Revisão, Funilaria, Pintura, Lavagem e Lubrificação, sendo que será permitida somente a utilização do nome por extenso da seção do serviço, sem abreviações e em "coluna" separada da fonte pagadora, ou seja, não é permitida a utilização da nomenclatura CM, GM, CR, GR, por exemplo.***

*******O serviço deve ser classificado como Não, caso não tenha sido realizado por terceiros e Sim, caso tenha sido realizados por terceiros. Todas as linhas da coluna devem estar preenchidas com Sim ou Não.***

********O serviço deve ser classificado como Não, caso não tenha sido realizado na oficina e Sim, caso tenha sido realizados na oficina. Todas as linhas da coluna devem estar preenchidas com Sim ou Não.***

A análise será baseada no tratamento dos campos da base de dados, portanto é essencial que a organização das informações, incluindo a ordem das colunas, respeite o modelo apresentado a seguir.

DN	OS	Data de abertura	Data de faturamento	Fonte pagadora	Chassi do veículo	Modelo do veículo	Natureza do serviço	Código do TPR	Descrição do serviço	Tempo vendido	Valor faturado	Oficina	Terceiro	Categoria do veículo
1234	2001	03/12/2014	01/02/2015	Cliente	9BWAC52R 35R507889	19-390 TRACTOR CUMMINS	Revisão	01.01. 00.03	REVISAO DE ASSENTAMENTO	1,90	380,00	Sim	Não	Caminhão
1234	2002	02/02/2015	05/02/2015	Garantia	953658246 ER405336	VW 17.230 OD	Revisão	01.01. 00.04	MP1	4,00	800,00	Não	Não	Ônibus
1234	2003	03/02/2014	12/02/2015	Cliente	9536T8270 ER419720	31-370 MWM	Mecânica	10.35. 55.00	COXIM DIANTEIRO / UM	0,60	120,00	Sim	Não	Caminhão
1234	2003	11/02/2015	12/02/2015	Cliente	9536T8270 ER419720	VW 9.160 OD PLUS	Mecânica	10.50. 55.00	TUBO E / OU MANGUEIRA	-	140,00	Sim	Não	Ônibus
1234	2003	11/02/2015	12/02/2015	Cliente	9536T8270 ER419720	31-370 MWM	Revisão	01.01. 00.11	MP2	14,00	2.800,00	Sim	Não	Caminhão
1234	2004	13/02/2015	15/02/2015	Garantia	953658244 DR353185	24-280 MAN	Mecânica	10.01. 55.50	MOTOR COMPLETO	3,60	720,00	Sim	Não	Caminhão
1234	2005	14/02/2015	16/02/2015	Cliente	95388XZZ0 EE400538	24-310 CUMMINS	Revisão	01.01. 00.20	MP1	3,50	700,00	Sim	Não	Caminhão
1234	2005	14/02/2015	16/02/2015	Cliente	95388XZZ0 EE400538	24-310 CUMMINS	Mecânica	10.13. 55.00	BICO RESFRIADOR PISTÃO / UM	1,40	280,00	Sim	Sim	Caminhão
1234	2006	20/02/2015	23/02/2015	Cliente	9BWHJ82Z 07R701031	8-150 PLUS CUMMINS	Mecânica	10.31. 55.00	SUPORTE COXIM DIANTEIRO / UM	0,70	140,00	Sim	Não	Caminhão

A concessionária deverá conferir a base de dados antes de enviar os documentos para análise, selecionando uma amostra de dez Ordens de Serviço e comparando os valores das Ordens de Serviço da base de dados com os valores das mesmas Ordens de Serviço no sistema.

Os arquivos deverão ser enviados para através do Portal Online que será apresentado no próximo capítulo do Manual. Na plataforma cada concessionária terá uma pasta para adicionar a base de dados, assim como outros documentos que serão solicitados no decorrer do trabalho.

A base de dados precisa seguir exatamente o padrão apresentado, caso isso não ocorra o documento não será aceito e será enviada uma notificação com o apontamento dos erros e um novo prazo para reenvio, porém esse procedimento ocorrerá somente uma vez. Caso o erro persista no segundo envio o valor de mão de obra garantia não será reajustado.

ESPELHOS DAS ORDENS DE SERVIÇO OU PRÉ-NOTAS

Após receber a base de dados das Ordens de Serviço em conformidade com os padrões definidos no Manual do VMOG2016, será solicitada uma amostra de espelhos das Ordens de Serviço ou, também conhecida como Pré-Notas. Sendo que a quantidade de Ordens de Serviço que serão selecionadas na amostra irá respeitar o critério apresentado abaixo:

Porte da Concessionária	Quantidade de OS da amostra	Quantidade de OS da amostra por mês
Grande Porte	120	10
Médio Porte	96	8
Pequeno Porte	72	6

A solicitação das Pré-Notas será feita pelo Portal Online. Após a solicitação a concessionária terá o prazo de uma (01) semana para adicionar os respectivos espelhos das notas ou Pré-Notas no Portal online.

PORTAL ONLINE

APRESENTAÇÃO

O capitulo, Portal Online, tem o objetivo de orientar a correta utilização da plataforma que irá suportar a fluxo das informações necessárias para o reajuste do Valor de Mão de Obra de Garantia para o ano de 2016.

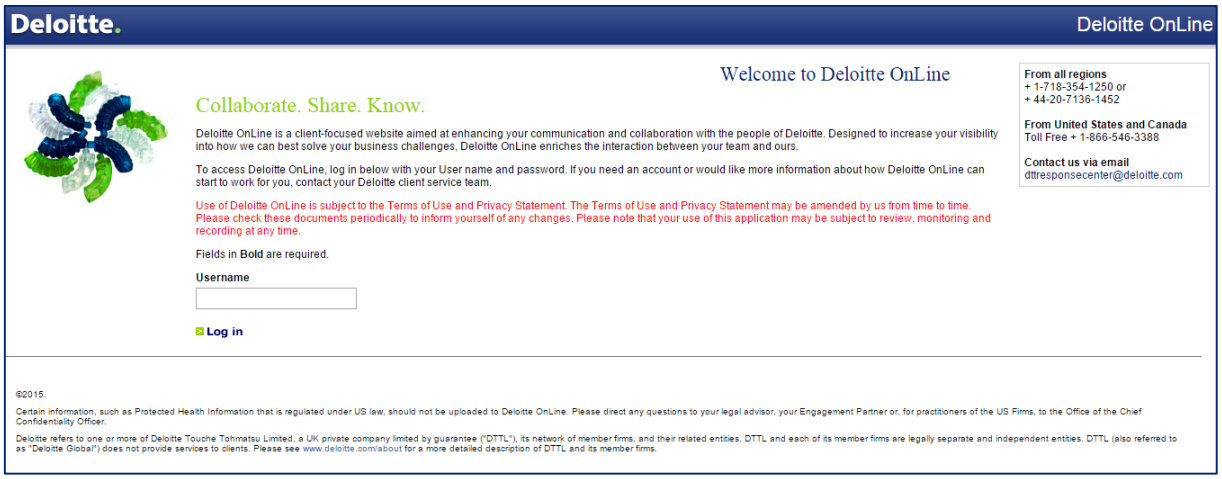
Conforme solicitado na carta de abertura, as concessionárias deverão adicionar na plataforma online a respectiva base de dados das Ordens de Serviço, assim como os espelhos das Notas Fiscais respeitando as datas previamente divulgadas na referida carta.

LIBERAÇÃO DE ACESSO AO PORTAL ONLINE

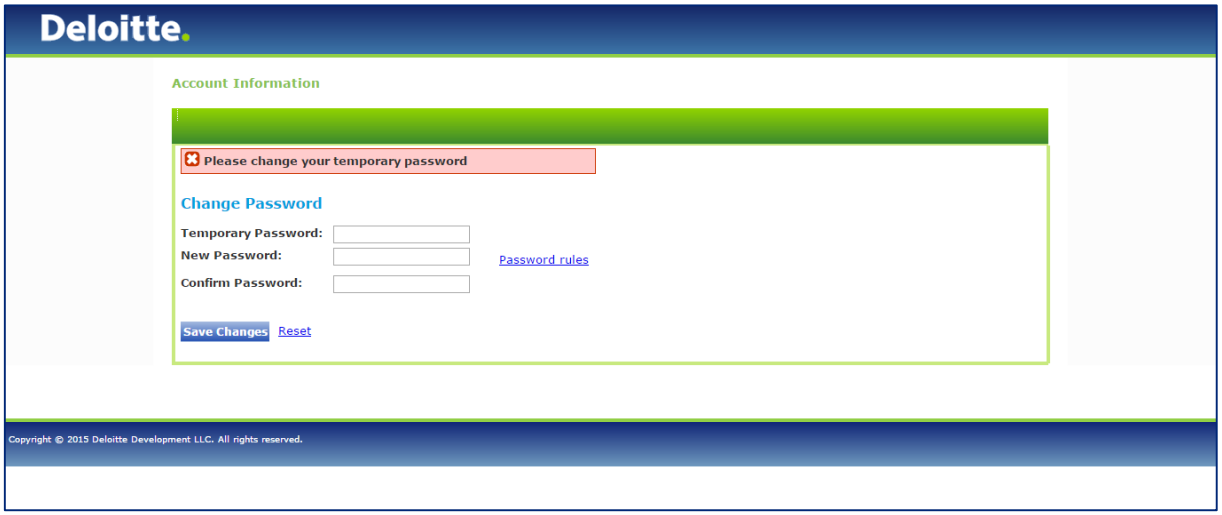
Para acessar o portal as informações de e-mail, nome completo e empresa do usuário, solicitadas na carta de abertura, deverão ser cadastradas no portal pela equipe da MAN LATIN AMERICA. Após o cadastro o usuário receberá um e-mail com o convite para ser membro do Portal Online.

O e-mail com o referido convite será enviado por deloitteonlineserver@deloitte.com, ao endereço de e-mail do usuário cadastrado e possuirá o título "*Welcome to Deloitte OnLine*". Trata-se de um e-mail de boas vindas que fornecerá o nome do usuário (user name), em seguida, outro e-mail será enviado para o usuário em questão com nome "*Deloitte OnLine Access Information*", que fornecerá a senha de acesso provisória (*credential*).

Em seguida, copie e cole no navegador o seguinte endereço: **https://ers.global.deloitteonline.com/sites/manlatinamerica/reajustevmog2016/**



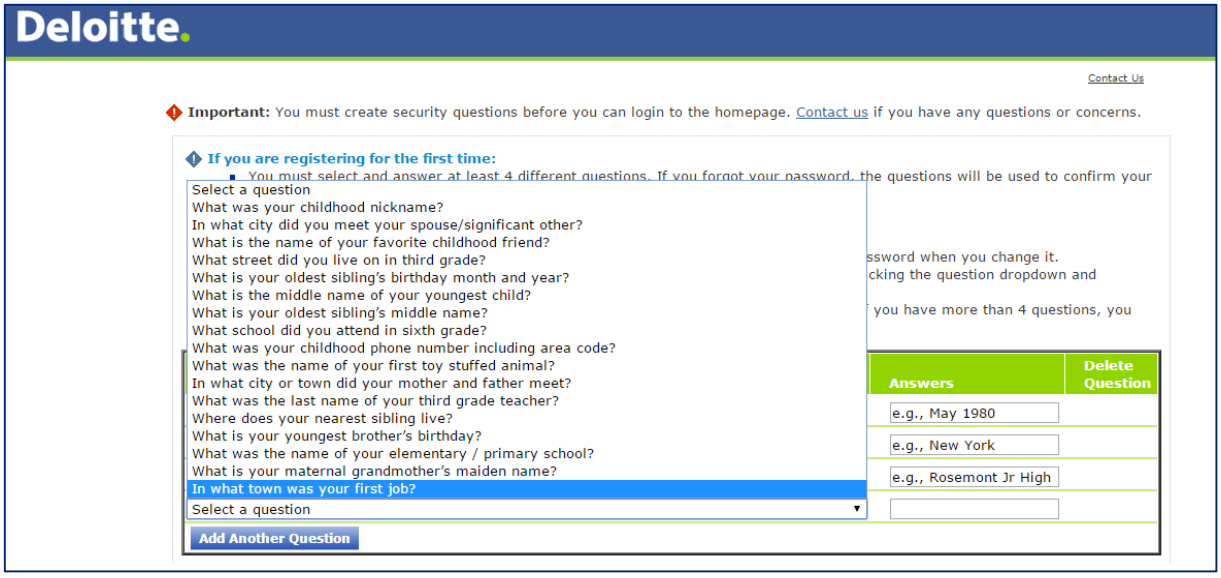
No campo Username, digite o nome do usuário (user name) e clique em Log in.



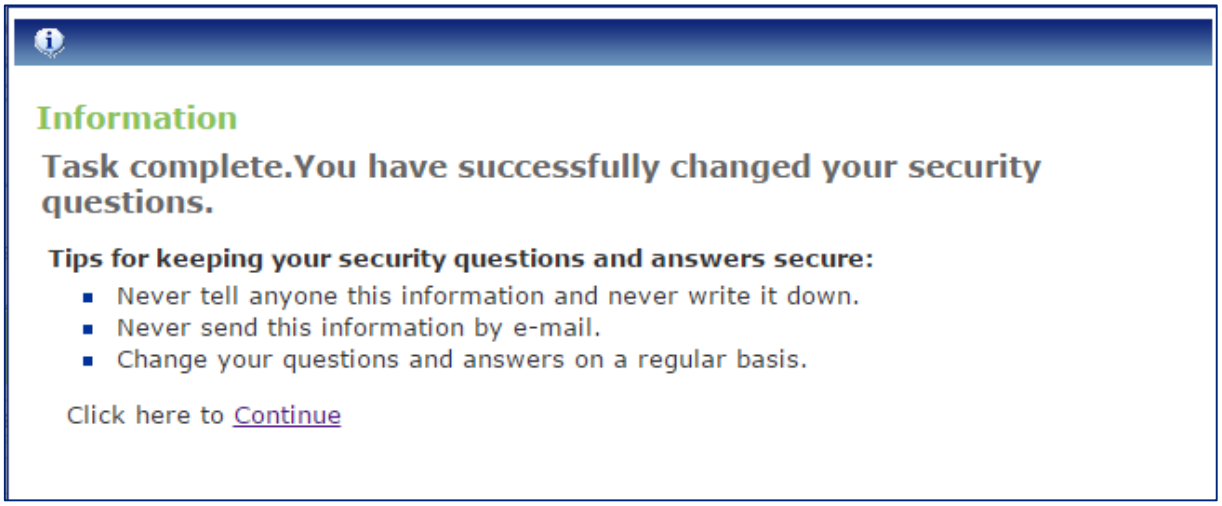
No campo Temporary Password digite a senha provisória enviada no segundo e-mail. Nos campos seguintes, digite a nova senha, que deve possuir no mínimo 8 caracteres e apresentar pelo menos três das seguintes características:

- Letras maiúsculas (A, B, C,..., Z);
- Letras minúsculas (a, b, c, …z);
- Números (0, 1, 2,...9);
- Símbolos (!, @, #, %,...,*)

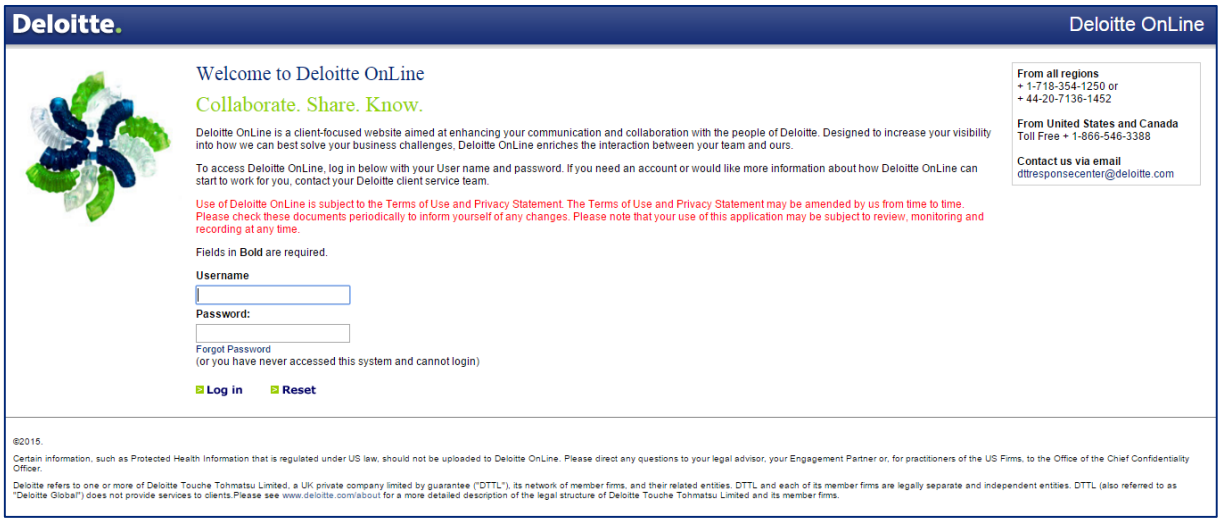
Clique em *Save Changes* para salvar a nova senha.



Selecione quatro questões de segurança dentre as opções apresentadas e as responda. Em seguida clique em *Continue*.

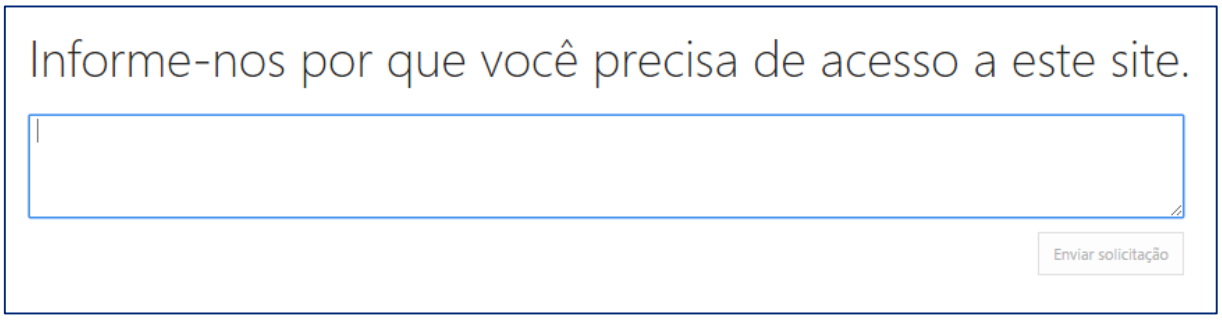


Clique em *Continue* para finalizar a troca da senha.



Na tela seguinte, escreva no campo *Username* o nome do usuário (user name) e no campo *Password* a nova senha.

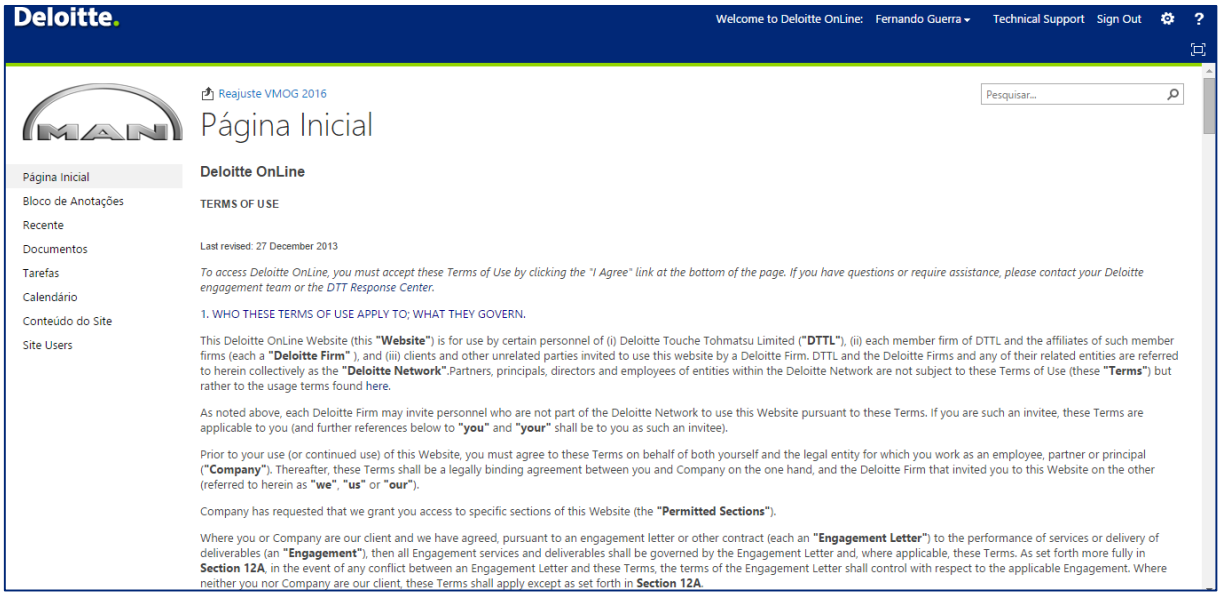
Clique em *Log in*.

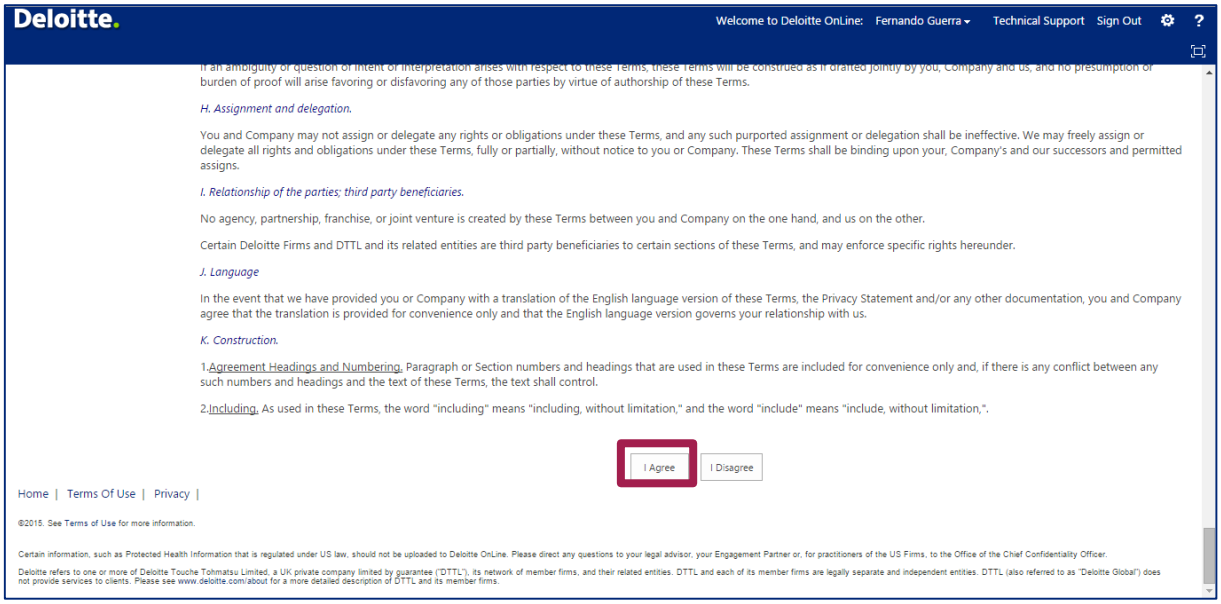


Escreva número do DN - nome da concessionária, em seguida clique em Enviar Solicitação e aguarde a confirmação do acesso.

Dentro de um prazo de 24 horas o usuário irá receber um e-mail com o título "*Deloitte OnLine Notification: Enrollment Successful*", assim como outro e-mail com o título "O administrador respondeu a sua solicitação de 'Reajuste VMOG 2016'".

Abra o e-mail com o título "O administrador respondeu a sua solicitação de 'Reajuste VMOG 2016'" e clique em Ir para o site. Feito isso, todos os termos e condições de uso aparecerão na página inicial.





Após ler e concordar com os termos, clique em *I Agree.*

Com isso o usuário terá acesso ao Portal Online e poderá enviar as documentações necessárias para o trabalho.

PÁGINA INICIAL

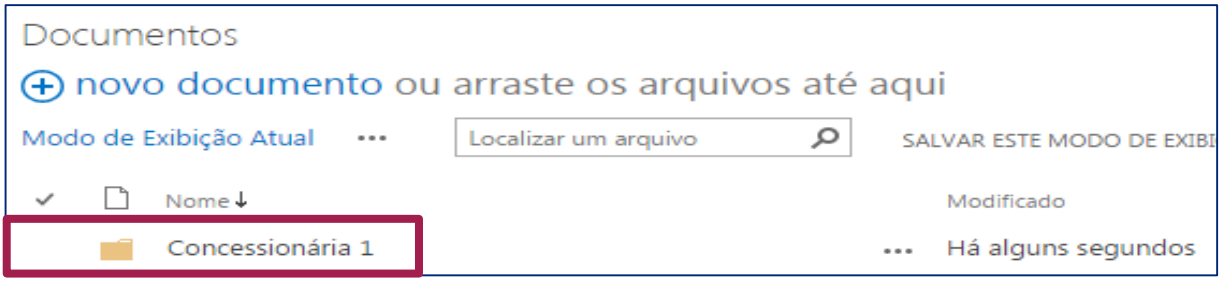
A página inicial possui a seguinte configuração:

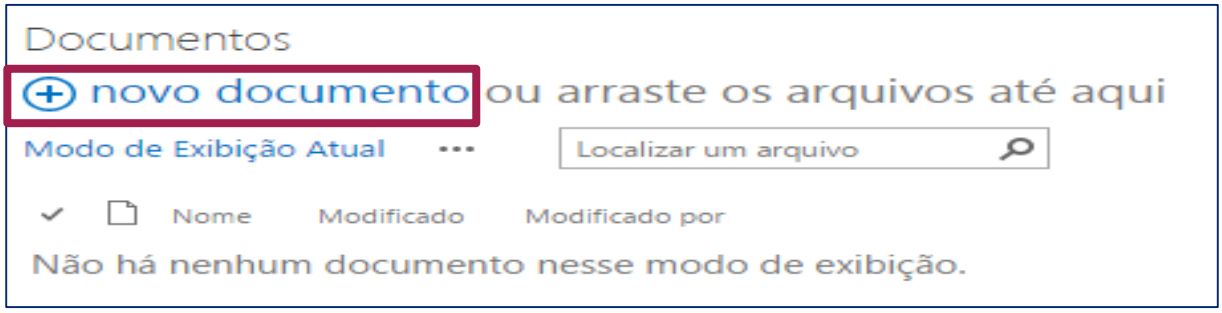
A página contém no centro uma mensagem de boas vindas, seguida de instruções para envio das bases de dados.

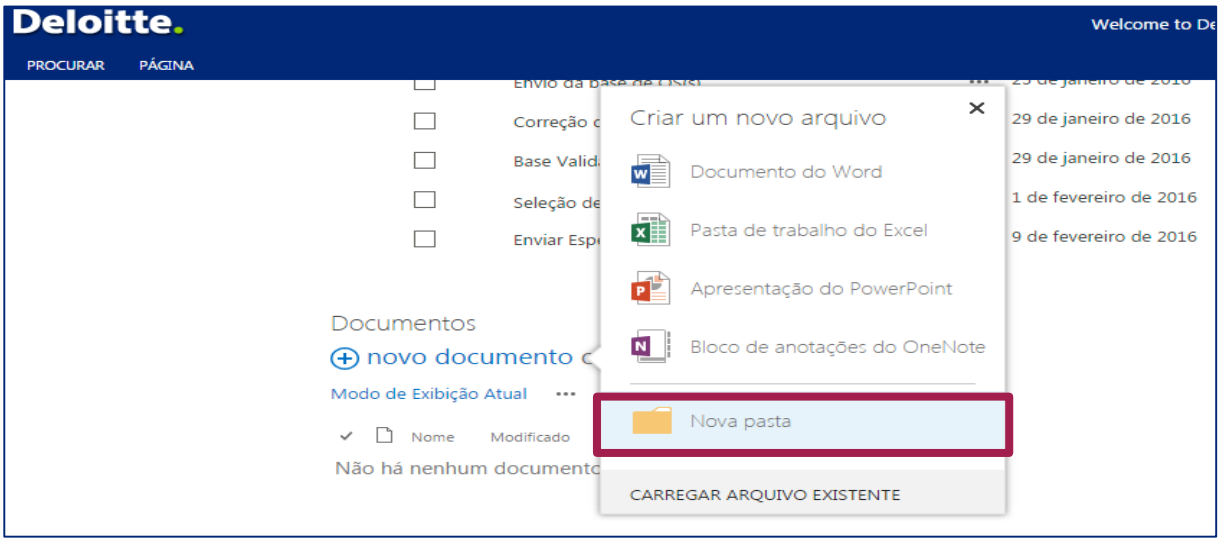
ENVIO DA BASE DE ORDENS DE SERVIÇO

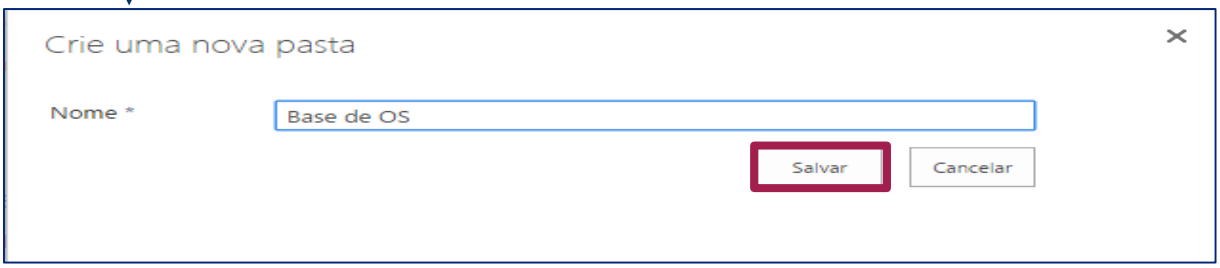
Para enviar a base de Ordens de Serviço no Portal:

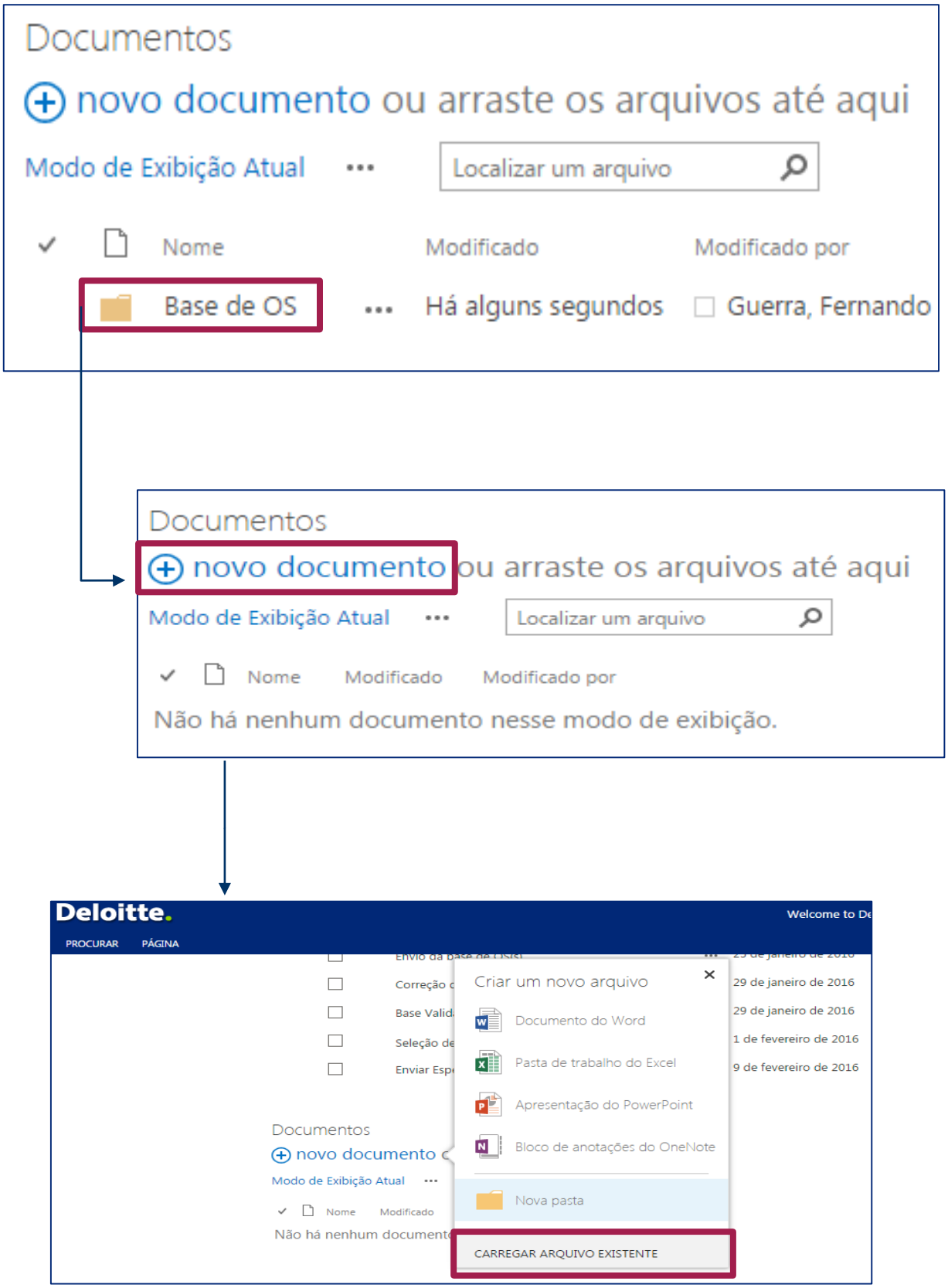
1. No menu Documentos no fim da página, localize a pasta referente ao DN e clique para abrir;
2. Na pasta, clique em ⊕ novo documento e selecione o campo Nova Pasta;
3. Dê o nome de Base de OS à pasta;
4. Clique na pasta “Base de OS”;
5. Clique em ⊕ novo documento e adicione os arquivos em Excel (.xlsx).


Documentos
novo documento ou arraste os arquivos até aqui
Modo de Exibição Atual
Localizar um arquivo
SALVAR ESTE MODO DE EXIBI
Nome
Modificado
Concessionária 1
Há alguns segundos


Documentos
novo documento ou arraste os arquivos até aqui
Modo de Exibição Atual
Localizar um arquivo
Nome
Modificado
Modificado por
Não há nenhum documento nesse modo de exibição.


Deloitte.
Welcome to De
PROCURAR
PÁGINA
Criar um novo arquivo
Documento do Word
Pasta de trabalho do Excel
Apresentação do PowerPoint
Bloco de anotações do OneNote
Nova pasta
CARREGAR ARQUIVO EXISTENTE
29 de janeiro de 2016
29 de janeiro de 2016
1 de fevereiro de 2016
9 de fevereiro de 2016
Documentos
novo documento
Modo de Exibição Atual
Nome
Modificado
Não há nenhum documento


Crie uma nova pasta
Nome *
Base de OS
Salvar
Cancelar


Documentos
novo documento ou arraste os arquivos até aqui
Modo de Exibição Atual
Localizar um arquivo
Nome
Modificado
Modificado por
Base de OS
Há alguns segundos
Guerra, Fernando
Documentos
novo documento ou arraste os arquivos até aqui
Modo de Exibição Atual
Localizar um arquivo
Nome
Modificado
Modificado por
Não há nenhum documento nesse modo de exibição.
Deloitte.
PROCURAR
PÁGINA
Criar um novo arquivo
Documento do Word
Pasta de trabalho do Excel
Apresentação do PowerPoint
Bloco de anotações do OneNote
Nova pasta
CARREGAR ARQUIVO EXISTENTE
29 de janeiro de 2016
29 de janeiro de 2016
1 de fevereiro de 2016
9 de fevereiro de 2016
Documentos
novo documento
Modo de Exibição Atual
Nome
Modificado

NOTIFICAÇÃO DA CONSULTORIA

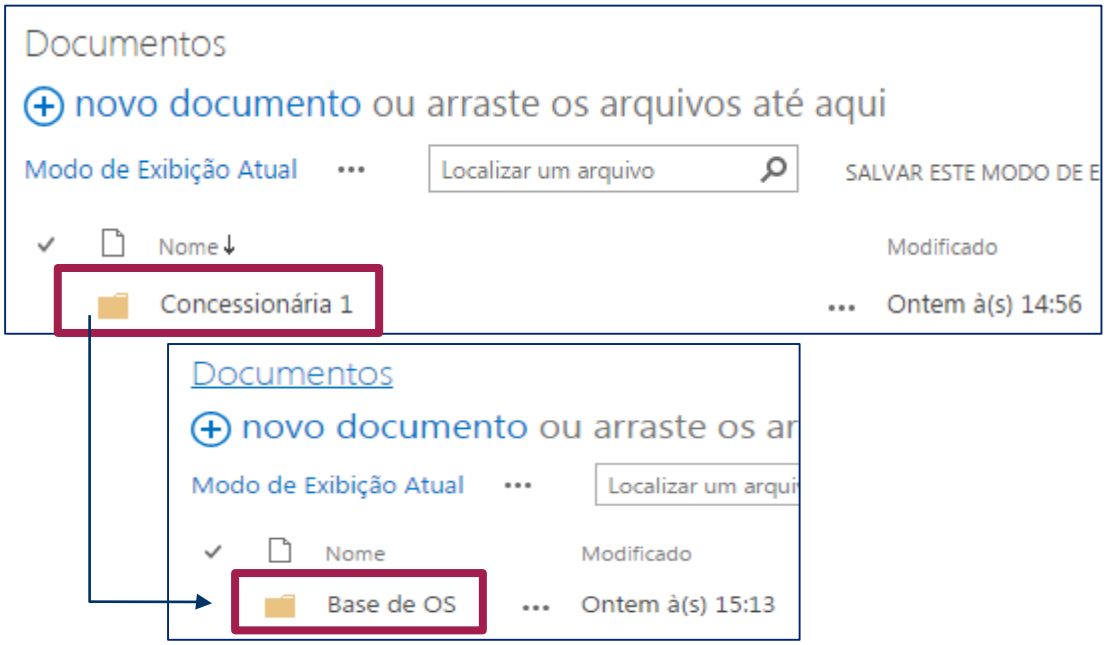
Notificação de problemas(s) com a base de dados das Ordens de Serviço

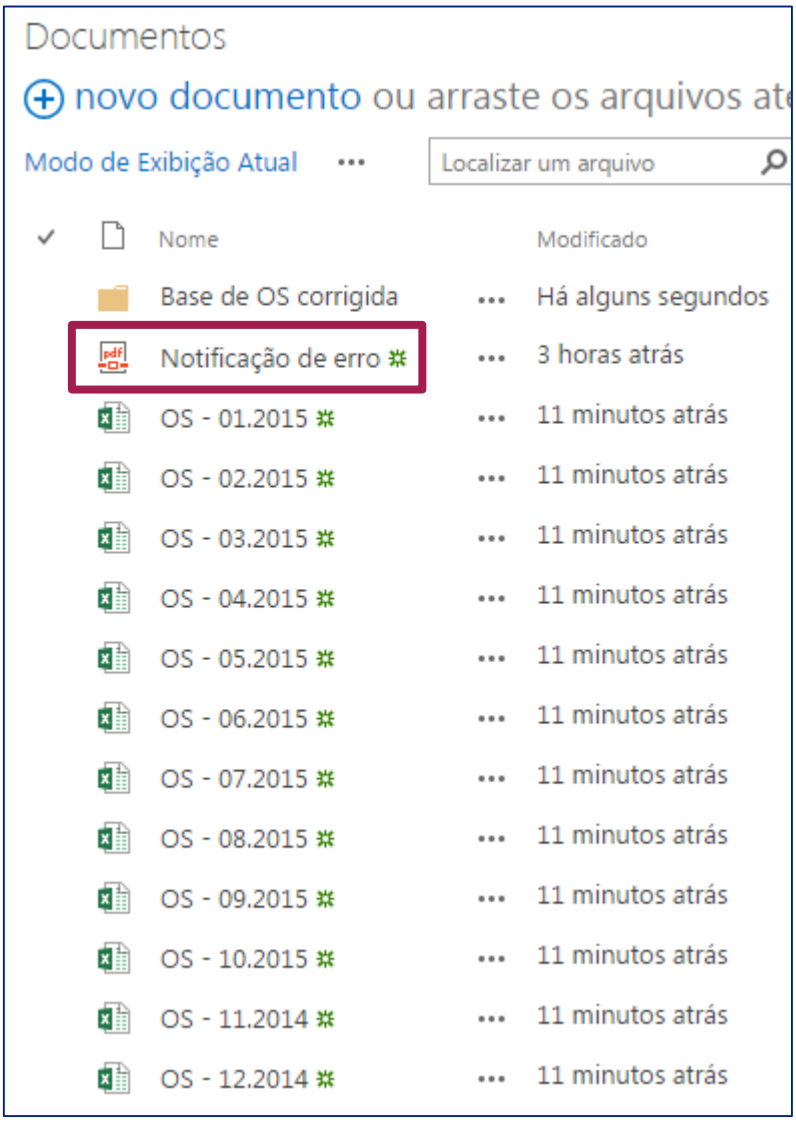
Caso a base de Ordens de Serviço enviada não tenha o padrão desejado, a consultoria irá notificar o usuário responsável por e-mail e colocar um arquivo em PDF na pasta da concessionária, pontuando o(s) erro(s) que devem ser corrigidos. Após receber a notificação por e-mail o usuário deve entrar no portal abrir a pasta da concessionária sob sua responsabilidade, e abrir o arquivo “Notificação de erro”.

OBS: O usuário responsável por mais de uma concessionária que receber a notificação de erro por e-mail deve abrir a pasta de todas as concessionárias que estão sob sua responsabilidade e verificar qual(is) estão com o arquivo “Notificação de erro” e fazer as correções solicitadas.

Para visualizar a “Notificação de erro”, arquivo com a descrição dos erros na base:

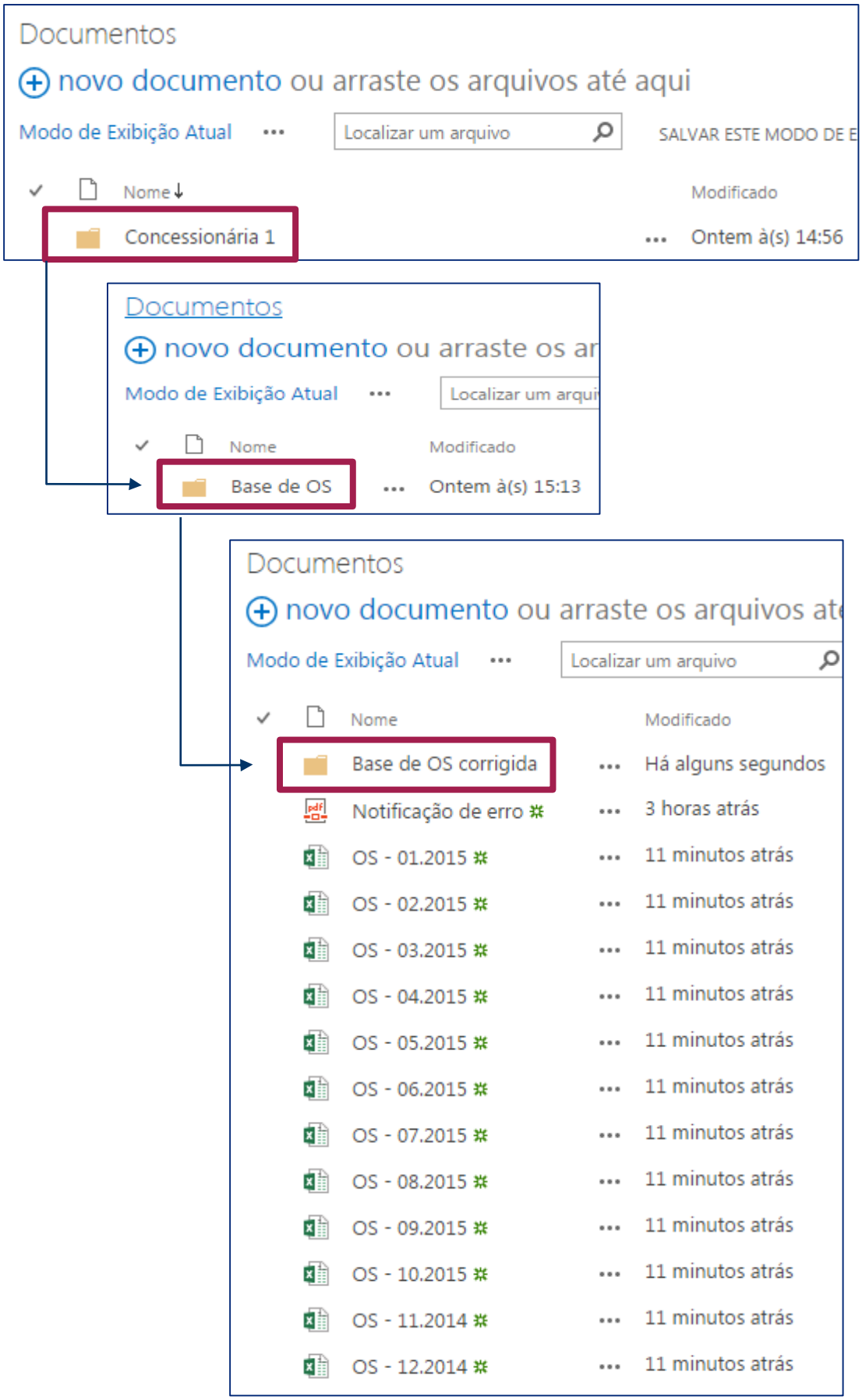
1. No menu Documentos no fim da página, localize a pasta referente ao DN e clique para abrir;
2. Clique na pasta “Base de OS” para abrir;
3. Clique no arquivo “Notificação de erro” para abrir.

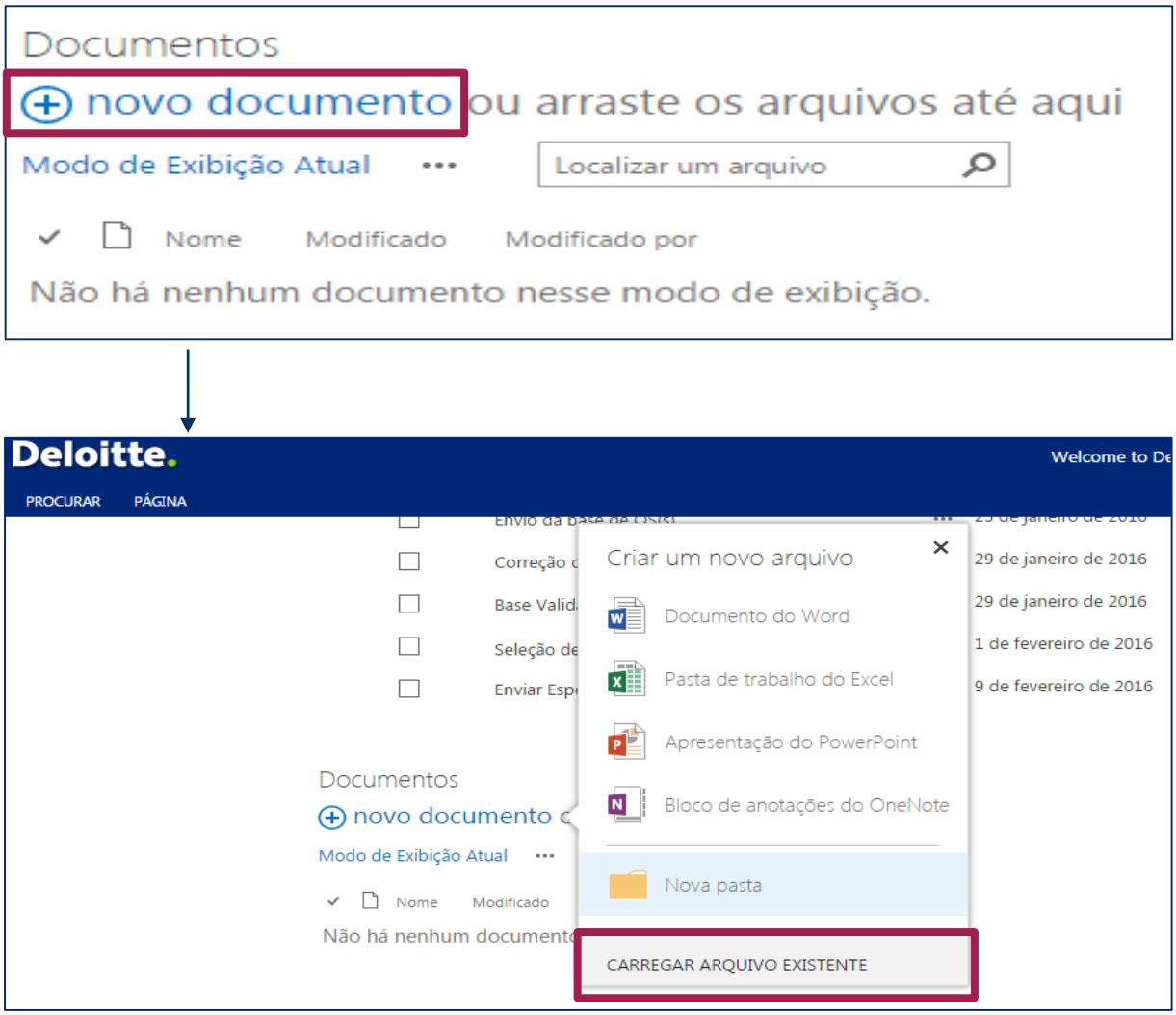




Para enviar a correção da base de Ordens de Serviço no Portal Online:

1. No menu Documentos no fim da página, localize a pasta referente ao DN e clique para abrir;
2. Clique na pasta “Base de OS” para abrir;
3. Clique na pasta “Base de OS corrigida” para abrir;
4. Clique em novo documento e adicione os arquivos em Excel (.xlsx).


Documentos
novo documento ou arraste os arquivos até aqui
Modo de Exibição Atual
Localizar um arquivo
SALVAR ESTE MODO DE E
Nome
Modificado
Concessionária 1
Ontem à(s) 14:56
Documentos
novo documento ou arraste os ar
Modo de Exibição Atual
Localizar um arqui
Nome
Modificado
Base de OS
Ontem à(s) 15:13
Documentos
novo documento ou arraste os arquivos at
Modo de Exibição Atual
Localizar um arquivo
Nome
Modificado
Base de OS corrigida
Há alguns segundos
Notificação de erro
3 horas atrás
OS - 01.2015
11 minutos atrás
OS - 02.2015
11 minutos atrás
OS - 03.2015
11 minutos atrás
OS - 04.2015
11 minutos atrás
OS - 05.2015
11 minutos atrás
OS - 06.2015
11 minutos atrás
OS - 07.2015
11 minutos atrás
OS - 08.2015
11 minutos atrás
OS - 09.2015
11 minutos atrás
OS - 10.2015
11 minutos atrás
OS - 11.2014
11 minutos atrás
OS - 12.2014
11 minutos atrás



Notificação de validação da base de dados das Ordens de Serviço

Caso a base de Ordens de Serviço enviada tenha o padrão desejado, a consultoria irá notificar o usuário sobre a validação das informações responsável por e-mail.

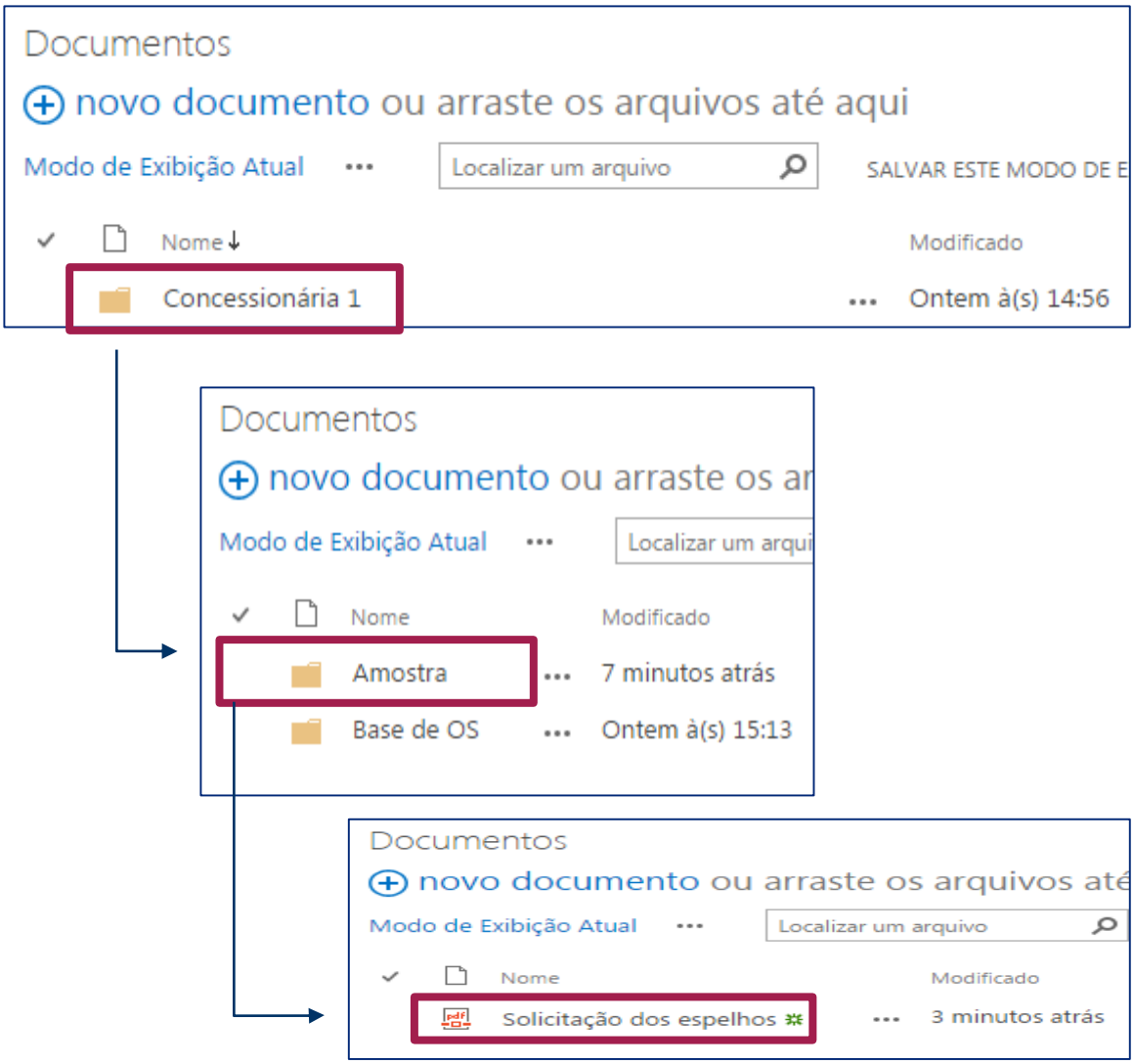
Solicitação dos espelhos das Ordens de Serviço

Após analisar a base de dados a consultoria solicitará os “espelhos” de uma amostra de Ordens de Serviço. Será gerada uma notificação por e-mail informando que o processo de seleção da amostra foi concluído. Após receber a notificação por e-mail o usuário deve entrar no portal, abrir a pasta da concessionária sob sua responsabilidade, clicar na pasta “Amostra” e abrir o arquivo “Solicitação dos espelhos”. O arquivo irá conter o número das OS(s) que devem ter seus respectivos

“espelhos” inseridos no Portal Online. O usuário deve fazer o upload dos “espelhos” selecionados dentro da pasta “Amostra”.

Para visualizar a “Solicitação dos espelhos”, arquivo com a descrição dos erros na base:

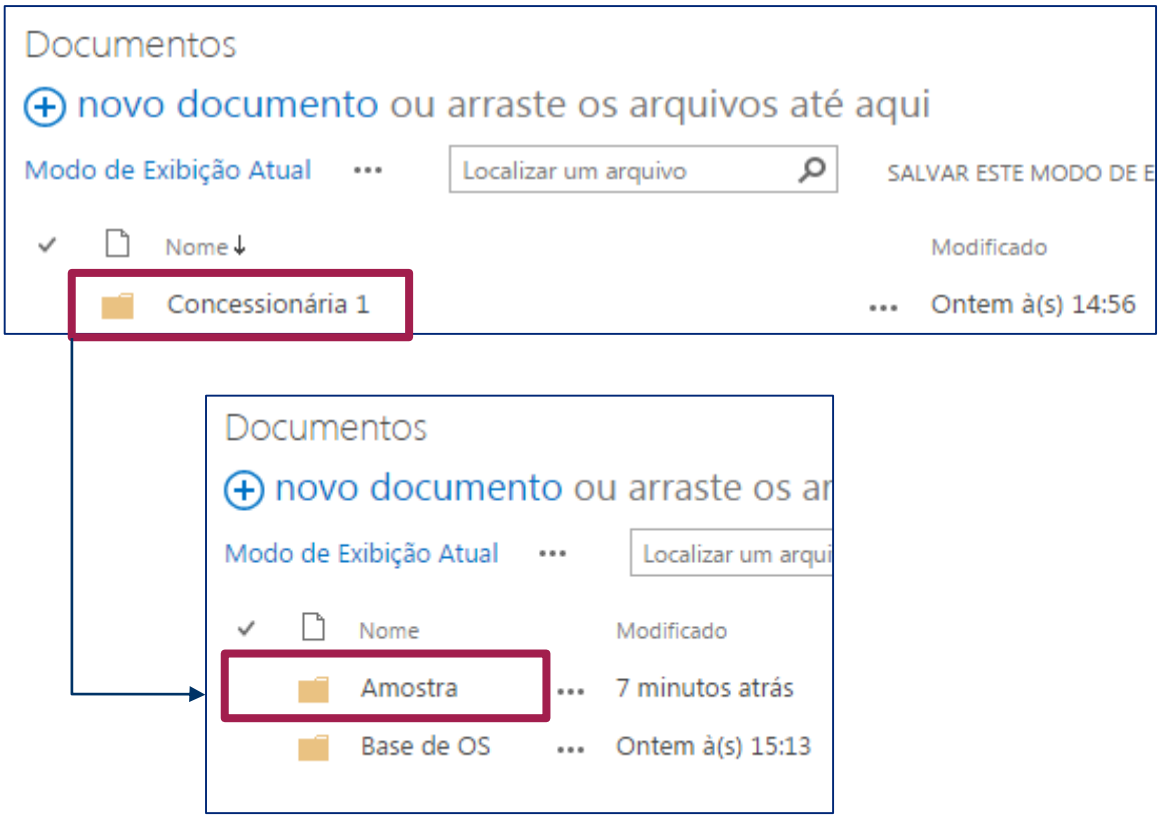
1. No menu Documentos no fim da página, localize a pasta referente ao DN e clique para abrir;
2. Clique na pasta “Base de OS” para abrir;
3. Clique na pasta “Amostra” para abrir;
4. Clique no arquivo “Solicitação dos espelhos” para abrir.

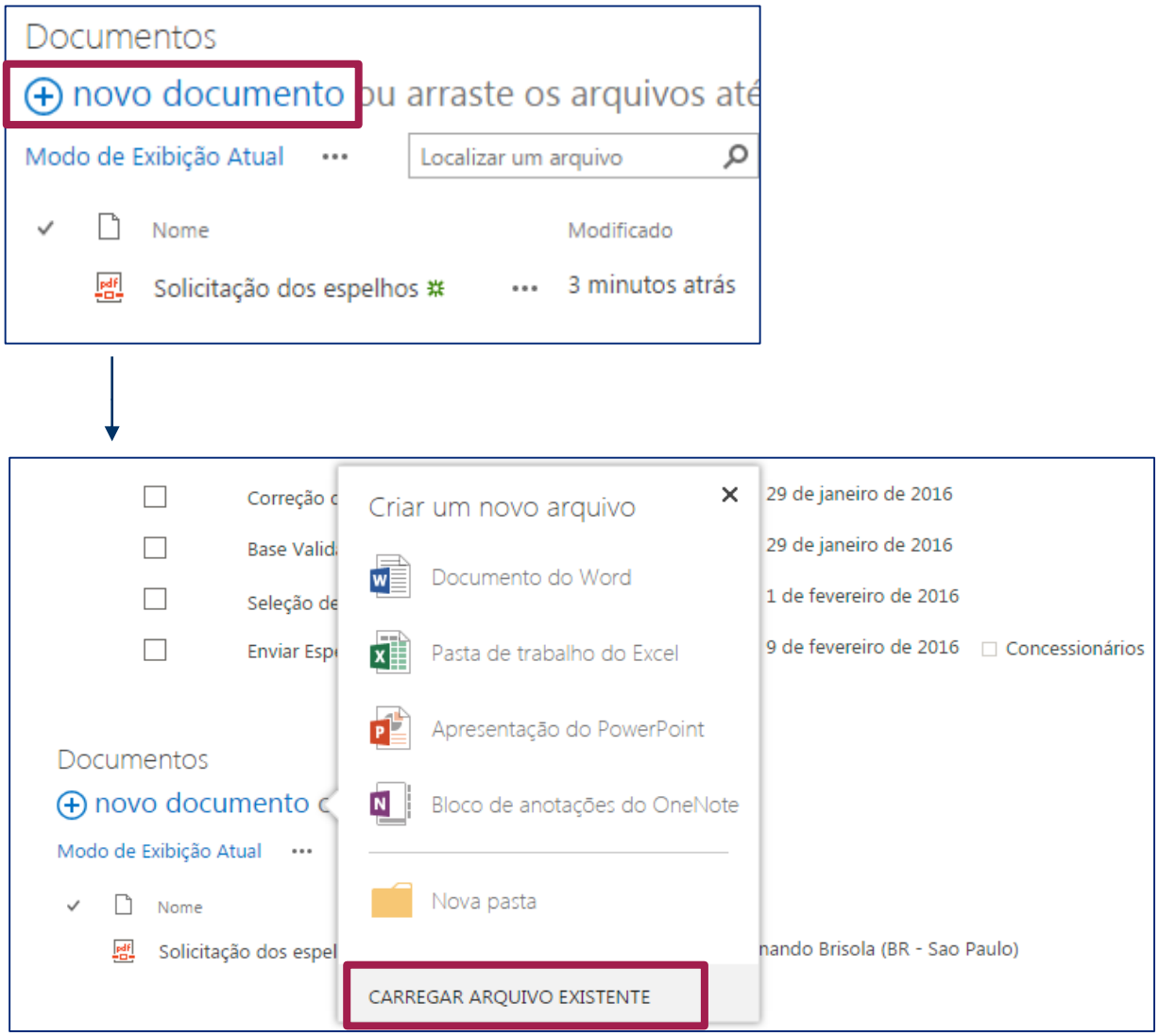


ENVIO DOS ESPELHOS DAS ORDENS DE SERVIÇO

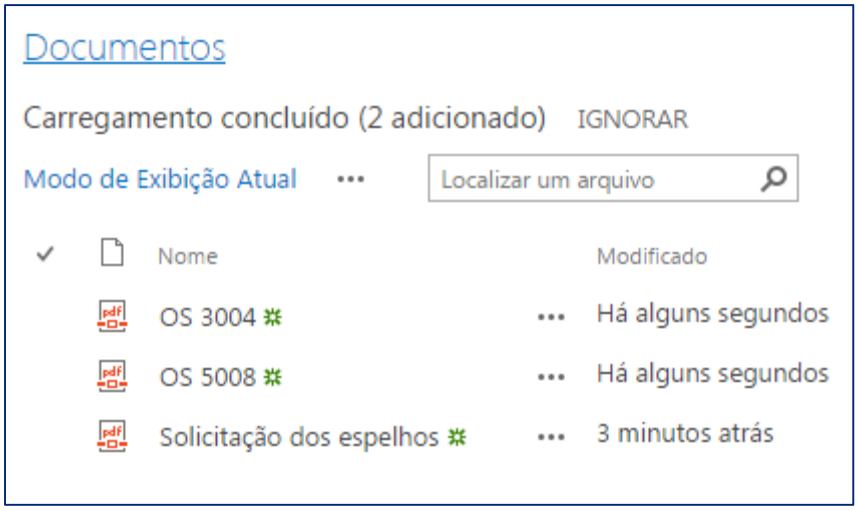
Para enviar os espelhos solicitados das Ordens de Serviço no Portal:

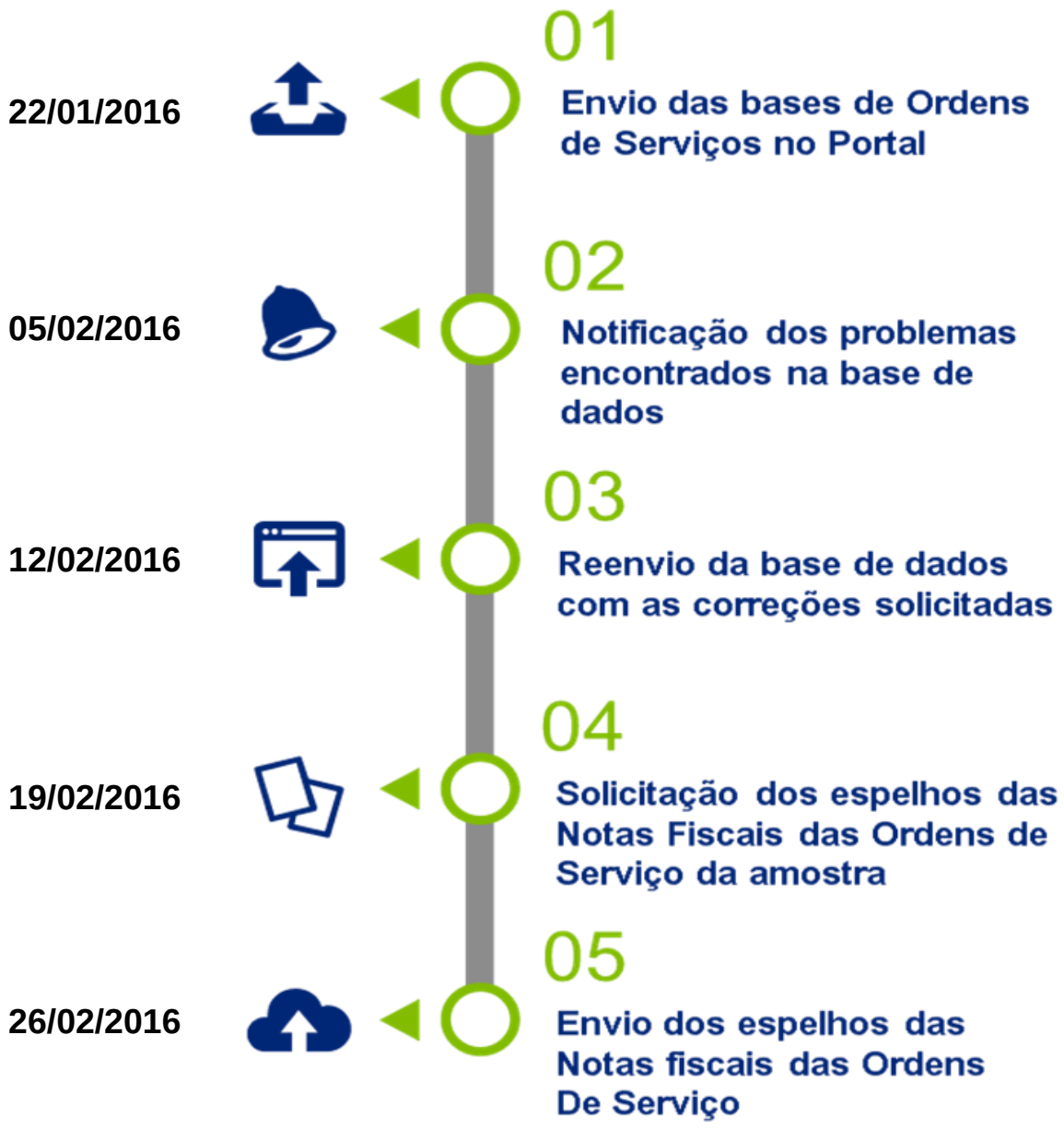
1. Salve os espelhos das OS(s) em PDF (.PDF);
2. Nomeie os “espelhos” com sigla OS e o número da OS a qual se relaciona. Exemplo: OS 1001, OS 1010, OS 3511;
3. No menu Documentos no fim da página, localize a pasta referente ao DN e clique para abrir;
4. Localize a pasta “Amostra” e clique para abrir;
5. Clique em ⊕ novo documento e adicione os arquivos em Excel.





Exemplo da pasta após a concessionária adicionar dois “espelhos” de OS.



CRONOGRAMA E ATIVIDADES

RESUMO DAS ATIVIDADES