

1.º Simpósio Pós-Venda Automóvel

Participantes encorajados com profícua troca de ideias

O 1.º Simpósio Pós-Venda Automóvel reforçou a ideia do grande dinamismo que o sector atravessa em Portugal, servindo simultaneamente para mostrar a "sede" que os players do aftermarket têm por informação relacionada com o meio.

Uma plateia com cerca de 300 participantes marcou presença no 1.º Simpósio Pós-Venda Automóvel, organizado pela AP Comunicação, proprietária do Jornal das Oficinas e da AP Magazine. O leque de oradores foi diversificado e rico, nomeadamente John Wormald, Consultor da Indústria Automóvel, Ignacio Naranjo, Director de Marketing e Vendas do Grupo Schaeffler, Menezes Gonçalves, Consultor da Sino Motors, Tiago Farias, Professor do Instituto Superior Técnico, Pedro Barros, Director Geral da AZ Auto, Ricardo Kendall, Director Geral da Midas Portugal, e Dário Afonso, Coach do Sector Automóvel.

John Wormald começou por abordar a temática "Os Desafios das Energias Alternativas para a Indústria Automóvel", sublinhando que "a relação entre a queima de combustíveis fósseis e o aquecimento global não pode ser visto como uma mera coincidência", e que vai implicar "uma redução de emissões nos países desenvolvidos de 75-80% para a resolução deste problema". Uma coisa é certa "a subida do preço de petróleo é agora estrutural depois de um período de estabilidade. Países como a China e Índia estão na linha da frente da grande procura mundial, sendo que o consumo crescente do petróleo está a esmagar a capacidade de produção instalada, sendo certo que o sector dos transportes é o maior consumidor de petróleo e o que regista um crescimento mais rápido".

Peso: problema chave do automóvel

Relativamente às soluções propostas, John Wormald referiu que "o grande potencial está na redução de consumo dos automóveis, com factores como a dimensão do veículo, tecnologia e redução da velocidade a desempenharem um factor determinante". Ainda sobre este assunto, disse que "a redução do peso é o factor individual mais eficaz: reduzir o peso da carroçaria pode baixar o consumo de 25-30%". Quanto à velocidade, sublinhou que "quando estas são mais baixas em auto-estrada isso leva à redução do consumo de combustível e ao mesmo tempo serve de desmotivação às viagens de longa distância. A solução não é fácil, na medida em que todos os combustíveis alternativos apresentam algum tipo de dificuldade". Segundo Wormald, "temos de conduzir carros mais pequenos, com mais pessoas a bordo e contar com melhores estruturas de transporte. Por outro lado, os utilizadores devem equacionar a compra do carro tendo em vista a sua utilização, já que não faz sentido que utilizemos, por exemplo, carros vocacionados para grandes viagens em utilizações de cidade".

Tiago Farias, Professor do Instituto Superior Técnico, também abordou a proble-



Uma plateia com cerca de 300 participantes marcou presença no 1.º Simpósio Pós-Venda Automóvel, organizado pela AP Comunicação, proprietária do Jornal das Oficinas.



Durante os intervalos dos diversos painéis, os participantes puderam conviver no grande hall do Centro de Reuniões da FIL.

máticas das energias alternativas e o automóvel, acentuando que "o congestionamento, o protocolo de Quioto, a dependência excessiva do petróleo, as emissões poluentes e o ruído, são pontos que estão na linha da frente das preocupações relacionadas com este tema. Quando se pensa na redução de CO2 e na dependência de petróleo, uma solução legítima era que não nos obrigassem a mudar a tecnologia do automóvel nem o comportamento: seria a solução ideal". A solução do problema não passa pelo diesel já que como referiu "é uma solução pouco eficiente. Há também que ter em conta que o problema chave do automóvel é o peso: para transportar por exemplo 100 kg de peso é preciso transportar mais cerca de 1500 kg referente ao peso do carro, tudo em nome da segurança".

O veículo vai ser mais complexo

Em 1992 os veículos passaram a utilizar catalisadores, ao mesmo tempo que o combustível sem chumbo passou a ser prática corrente. Contudo, em certos países isso não aconteceu. Seja como for, e como acentuou Tiago Farias, "não basta mudar a tecnologia e o combustível, é preciso também alterar a forma como gerimos a mobilidade face à realidade ambiental". Existem alguns exemplos, como é a permissão de entrada em algumas cidades de veículos com matrículas pares nuns dias e de veículos com matrículas ímpares em outros. "A solução futura dos transportes passa pela diversificação das fontes energéticas e pelo modo de propulsão, sendo que neste último aspecto o veículo nos próximos 15 / 20 anos vai ter mais electricidade", referiu



“Com a realização deste Simpósio, a AP Comunicação pretende dar um contributo positivo para o desenvolvimento do Pós-venda em Portugal”, disse João Vieira, Director da AP Comunicação, no seu discurso de Boas Vindas.



O Prof. Tiago Farias abordou o tema relacionado com os desafios das energias alternativas para a Indústria Automóvel.



Dário Afonso foi o moderador do 1º Simpósio Pós-venda Automóvel



Os participantes ouviram atentamente as intervenções dos oradores convidados



A presença de John Wormald, constituiu a melhor garantia de que todos os participantes neste Simpósio puderam actualizar e aprofundar os seus conceitos em inúmeras áreas vitais para a sua actividade.

Tiago Farias. Quanto à opção gás natural, aquele responsável defende que “não vale a pena apostar nesta fonte energética se não existirem infra-estruturas, e neste momento não existem”. Sobre os veículos eléctricos e híbridos, disse que “a indústria automóvel tem evoluído no sentido de os tornar mais sofisticados, com motores de combustão interna como auxiliares”.

Segundo aquele responsável o hidrogénio parece não ser solução, pelo menos nos moldes actuais. “O hidrogénio vem quase todo do gás natural e do petróleo, e isso obviamente constitui um problema”. Seja como for, a indústria automóvel não teme em afirmar que quer seguir este caminho. Em conclusão, Tiago Farias acentuou três pontos que se preconizam para o futuro: “o veículo vai ser mais complexo, vai também ser mais eléctrico e o hidrogénio continuará na agenda de todos os construtores a longo prazo”.

Concorrência asiática

O segundo painel do Simpósio dedicou-se ao tema “A Indústria Automóvel Europeia Face aos Gigantes Industriais Asiáticos”. John Wormald começou por chamar a atenção de que há 10 anos ninguém pensaria que os carros chineses estivessem aí, prontos para ser comercializados no mercado europeu. “Hoje os carros chineses têm falhado nos crash tests, mas durante quanto tempo isso vai continuar a acontecer?”, acrescentando que “o centro da indústria de veículos ligeiros está a mudar para a Ásia, sendo que os três grandes de Detroit estão a descer há uma década, os europeus estagnaram e os asiáticos ganharam terreno, em especial a Toyota e a Hyundai”. Aquele responsável referiu ainda que “a engenharia e o desenvolvimento automóvel primário na Ásia espera-se que cresçam significativamente nos próximos cinco anos, à medida que a produção de veículos na região se expande para satisfazer procura de mercado locais”.

Wormald referiu também que a tendência será a construção de veículos pequenos. Sobre os pesados, acentuou que “a Europa é fraca em camiões de média tonelagem, mas muito forte nos pesados”. Em jeito de conclusão do painel “A Indústria Automóvel Europeia Face aos Gigantes Industriais Asiáticos”, Wormald referiu que “mais inovação é vital para satisfazer os dois principais desafios: ambiente e concorrência asiática. Isso terá de partir dos construtores de veículos e dos seus fornecedores – incluindo os mais recentes, com as últimas tecnologias. As tendências actuais não são encorajadoras: resistência dos construtores a standards mais apertados de emissões de CO2; pressões financeiras sobre os fornecedores; proliferação do produto em vez da inovação real”.

Europeus mais exigentes

Menezes Gonçalves foi o orador seguinte e falou sobre a sua experiência no capítulo da importação de veículos asiáticos. Para aquele responsável os gigantes China e Índia não representam somente uma ameaça mas também uma oportunidade. Por outro lado, acentuou o facto dos veículos chineses e indianos contarem à partida com grandes mercados internos. Em termos de penetração no mercado nacional, deu o exemplo da Toyota que deu os primeiros passos em Portugal quando era já o 4.º maior construtor mundial.

“A mão-de-obra quase inesgotável, a boa formação e o ser-se mais económico, são

factores que jogam a favor dos construtores daquela parte do globo e que representam algum risco para as marcas europeias”.

No final do segundo painel algumas ideias ficaram no ar, como o facto dos europeus serem mais complexos nas suas exigências quando chega a hora de comprar um carro, o que cria dificuldades acrescidas na standardização dos componentes. Sobre este ponto, John Wormald disse que “a falta de standardização nas peças e componentes é uma realidade da qual não se pode fugir”.

“O Serviço Pós-Venda na Europa” foi o tema do 3.º painel. John Wormald sublinhou que “grande parte dos construtores de veículos depende fortemente dos lucros das peças do aftermarket, o mesmo acontecendo com os concessionários e fornecedores de componentes”. Apontou a Alemanha como tendo um dos melhores aftermarkets estruturados. Referiu ainda que não existem cadeias pan-Europeias de auto centros, e deu o exemplo do Reino Unido como país em que os concessionários perdem rapidamente o controlo das receitas de serviço, isto à medida que os carros envelhecem. Ao mesmo tempo referiu que a retenção do serviço e reparação dos concessionários na Alemanha tem sofrido erosão.

Fast Fit: uma realidade de sucesso

Ricardo Kendall, Director Geral da Midas Portugal, expôs a realidade deste Fast Fit em Portugal, que assenta a sua realidade em pontos-chave de sucesso. Check up grátis, transparência no orçamento, conveniência através da isenção de marcações, rapidez (em menos de uma hora realizam a maioria das operações) e elevados níveis de formação, são vectores de sucesso desta cadeia. Segundo aquele responsável, a próxima meta são os 100.000 carros reparados em 2008 ou 2009 na Midas, o que espelha a força deste tipo de oficinas em território luso.

A margem de progresso das Fast Fit em Portugal é grande, a avaliar pela realidade existente em outros países europeus. Em Portugal somente 4 a 5 por cento das oficinas desenvolvem este conceito. Outra curiosidade foi o facto da Midas realizar cerca de 80 por cento do seu negócio na reparação/manutenção de travões, pneus e manutenção geral.

As ameaças para os operadores nacionais apontadas por Ricardo Kendall resumem-se à falta de transparência, à dificuldade de acesso a dados técnicos dos fabricantes, à maior complexidade mecânica, à necessidade crescente de equipamentos e ferramentas complexas, às novas tecnologias, aos sistemas informáticos, aos sistemas de facturação e gestão de stocks modernos, à interligação com clientes e fornecedores, à identificação de material e diminuição da frequência da visita à oficina por parte dos condutores.

“Mas as oportunidades estão aí, e serão agarradas a quem investir mais, quem se adaptar às novas tecnologias, quem melhorar a transparência, a imagem e a comunicação”. O maior associativismo e o aumento da facturação média que contrarie o esmagamento de preços, são outros factores apontados por Ricardo Kendall como de sucesso e que ditarão a sobrevivência dos pontos de reparação.

RepXpert: ferramenta imprescindível

Ignacio Naranjo, Director de Marketing e Vendas do Grupo Schaeffler, incidiu grande parte da sua apresentação na ferramenta



Mesa dos oradores convidados



Tiago Farias,
Professor do Instituto Superior Técnico



Panorama da sala do Centro de Reuniões



Pedro Barros,
Director-Geral da AZ Auto



O Simpósio decorreu no Auditório da FIL



Guillermo de Llera, Director da IF-4



Aspecto geral da sala do Simpósio



“O factor determinante será o que a Comissão Europeia decidirá fazer depois do Regulamento do Block Exemption, que expira em 2010”, disse John Wormald



Ricardo Kendall, Director Geral da Midas Portugal, expôs a realidade deste Fast Fit em Portugal, que prevê reparar 100.000 carros já em 2008.



Ignacio Naranjo, Director de Marketing e Vendas do Grupo Schaeffler, incidiu grande parte da sua apresentação na ferramenta RepXpert, que visa providenciar informação técnica aos profissionais da reparação.



Menezes Gonçalves falou sobre a sua experiência no capítulo da importação de veículos asiáticos. Para este responsável os gigantes China e Índia não representam somente uma ameaça mas também uma oportunidade.



O Grupo Schaeffler divulgou a nova ferramenta para as oficinas RepXpert, que está já disponível em Português e pode ser acedido através da morada www.repxpert.com



A TMD Friction é um dos principais fornecedores mundiais de materiais de fricção e esteve presente com um stand para divulgar a sua completa gama de produtos.



A Monroe marcou presença com um stand onde se destacavam dois plasmas que exibiam filmes sobre os mais recentes produtos e desenvolvimentos da marca.



A Metelli apresentou a sua mais recente gama de produtos destinados ao mercado da reparação, nomeadamente: material de travagem, bombas de água e transmissões.



RepXpert, que visa providenciar informação técnica e geral aos profissionais da reparação, ao mesmo tempo que pretende no futuro aglutinar outras marcas de forma a constituírem uma base de apoio o mais abrangente possível. De momento só estão neste projecto as marcas do Grupo Schaeffler (LuK, INA e FAG). O RepXpert está já disponível em Português e pode ser acedido através da morada www.repxpert.com. Uma novidade divulgada por Ignacio Naranjo foi o facto de durante a fase de lançamento do RepXpert, este estar aberto a todos, gratuitamente.

Referiu ainda que a inovação é vital, ao mesmo tempo que o sector independente deve conseguir captar os veículos que os concessionários não absorvem. As principais necessidades apontadas para o aftermarket independente foram a informação, o serviço capaz, a competitividade e a formação. Como fez questão de sublinhar, “a dificuldade dos reparadores independentes em aceder à informação técnica implica que o aftermarket independente não está em igualdade de circunstâncias com os concessionários. É necessário, por isso, dotar com a informação correcta os reparadores”, sendo nesse contexto que o RepXpert se revela uma ferramenta da máxima utilidade. Quando interrogado sobre a adesão das oficinas à rede para puderem usufruir de serviços de internet como o RepXpert e outros, Naranjo sublinhou que “mesmo que na oficina o profissional ainda não possui uma ligação de Internet, em sua casa ele na maioria dos casos já possui computador e Internet e faz então a procura do material necessário para o cabal desenvolvimento da sua actividade profissional. A acentuar esta ideia de que a oficina e o profissional quase sempre estão ligados à rede, referiu o caso dos equipamentos de diagnóstico que hoje necessitam invariavelmente de uma ligação à Internet para fazerem a actualização de dados e software.

Reparadores autorizados e independentes são igualmente eficientes

O 4.º painel versou o tema “OE versus Fabricantes de Peças para o Aftermarket”. John Wormald referiu o caso interessante das peças para reparação de acidentes. A comissão Europeia propõe abrir um mercado para as peças de reparação de acidentes à competição através da igualdade das regras de Protecção do Design. Os construtores de veículos reivindicam que o uso de peças não OE na reparação de acidentes poderia pôr em perigo a segurança rodoviária. O comité para os assuntos legais do Parlamento Europeu solicitou à Autopolis e à Thatcham para investigarem. Estas entidades descobriram que os procedimentos de homologação existentes são compreensivos e eficazes; Não há evidência de acidentes causados ou agravados pelo uso de peças não OE, onde a segurança dos ocupantes está em causa; Existe um risco potencial à segurança dos peões, necessitando de procedimentos de autorização simples e não dispendiosos; O conflito é económico, causado por excesso de dependência dos lucros das peças de reparação de acidentes. Wormald referiu ainda que “o quase monopólio natural na produção de painéis de carroçaria criou abusos de preço”. Terminou a sua abordagem explicando que “as questões muito mais sérias são acerca da qualidade das reparações e capacidade dos reparadores

“Materiais leves, muito resistentes e novas técnicas de fixação estão a tornar a re-