



ALEXANDRE FERREIRA, PRESIDENTE DA DIREÇÃO DA ANECRA

CARUSO COLOCARÁ INDEPENDENTES EM IGUALDADE COM AS MARCAS

A iniciar o segundo mandato à frente da ANECRA, Alexandre Ferreira tem objetivos ambiciosos para a evolução dos reparadores independentes que vão passar a ter à disposição a plataforma de informação Caruso que os colocará em pé de igualdade com as oficinas de marca no acesso à informação

Texto Paulo Marmé

Eleito para um segundo mandato à frente da ANECRA, Alexandre Ferreira assume que, com o aumento da tecnologia nos veículos, as grandes questões que se colocam às oficinas passam pela capacidade em aceder aos dados das viaturas. Mas não deixa de lado outros problemas bem complexos, em especial para as oficinas de menor dimensão, que podem ter o seu futuro em perigo simplesmente... por falta de sucessão à frente do negócio!

Este será o seu segundo mandato. O que deixou do primeiro exercício que gostaria agora de concluir? Essa pergunta é realmente a resposta para a minha candidatura. O facto de ter exercido funções de presidente da ANECRA durante o anterior triénio proporcionou-me, não só fazer alterações diversas no modelo de gestão desta associação como, acima de tudo, atingir um objetivo que qualquer associação procura – a sua sustentabilidade. Os desafios que vêm a seguir já não estão condicionados a uma estratégia que colocou essa questão como prioritária. Portanto, o desenvolvimento da ANECRA no próximo triénio é um desafio suficientemente interessante e importante para que eu recusasse.

Que pontos-chave identificou?

Para o próximo triénio, temos um plano estratégico, cujos enfoques, no nosso ponto de vista, são fundamentais não somente para a nossa associação, mas para o associativismo e para o setor automóvel. Nesse plano, defendemos a necessidade de repensar e adequar o associativismo do setor automóvel às novas realidades, na perspetiva de reforço do seu poder reivindicativo e da influência direta ou indireta no apoio ao negócio das empresas associadas da ANECRA. Este é um primeiro ponto que temos em mente. Outro ponto, que é ambicioso, consiste em propor ações inclusivas a outras associações no que concerne ao real interesse do setor automóvel, nomeadamente em termos do comércio de veículos, comércio de peças e acessórios, pneus e, em particular, a manutenção e reparação automóvel, utilizando para o efeito um polo natural de discussão e influência a vários níveis que é a CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

Criar, portanto, no seio da CCP uma unidade aglutinadora de interesses e de associações do setor automóvel.

Absolutamente. Seria através da Confederação que melhor poderíamos atingir os objetivos que servem aos associados de todas as associações que puderem aderir a este desafio da ANECRA e meu, em particular.

No seu mandato anterior, a ANECRA continuou a bater-se pelo problema da economia paralela. Considera que houve alguma evolução?

O problema da economia paralela é uma questão que abordamos, em termos de registo da revista da ANECRA, desde o princípio da década de 80. Analisando uma entrevista dada nessa época, efetivamente, o conteúdo dessa entrevista podia voltar a ser replicado. Sempre se tentou atacar a economia paralela através das ações inspetivas e da fiscalização. A ANECRA, desde o início do meu exercício anterior, que tem preconizado junto das instituições, do Governo e da Assembleia da República uma solução, ou antes, duas soluções, pois são duas propostas em concreto.

Uma delas, de acordo com as diretivas europeias, terá hoje menos possibilidade de se levar a efeito que no passado recente: a inclusão do número de contribuinte na compra de peças, acessórios e componentes consumíveis para o setor automóvel. De acordo com a nova legislação, isso é praticamente impossível de aplicar. No entanto, temos uma segunda proposta muito concreta que, para o setor automóvel se chama proposta “chaves na mão”, pois está tudo incluído, até a parte da legislação. Tudo o que contempla a solução está na proposta apresentada para todos os órgãos governativos e consiste na obrigatoriedade de apresentação da fatura referente ao cumprimento do plano de manutenção preconizado pelas marcas no ato da inspeção, nos centros IPO (Inspeção Periódica Obrigatória). Os planos de manutenção correspondem, numa primeira análise, a razões de segurança, preocupação generalizada de quem está no setor automóvel. Portanto, a adoção de uma proposta com este conteúdo poderia combater a montante a economia paralela e, por outro lado, atingiria o objetivo final de aumentar a segurança das viaturas que circulam com manutenção duvidosa, não cumprindo os pressupostos inquestionáveis em defesa não apenas do setor, mas de todas as pessoas que utilizam as estradas.

Essa proposta será entregue no que resta desta legislatura ou será feita na próxima governação?

Nós sabemos e fizemos já este ano contactos junto da Assembleia da República e do Governo, com as várias secretarias de Estado, na reapresentação desta proposta. O último desenvolvimento, há poucas semanas, foi junto da Autoridade Tributária para percebermos em que medida é que será exequível uma ação concertada para obtenção dos nossos objetivos. A nossa ideia é, que quando exibimos a emissão da fatura no ato da IPO, possa ser uma fatura de empresa multimarca e que, efetivamente, tenha as credenciais mínimas necessárias para proceder à reparação e manutenção das viaturas. Isto, do ponto de vista do interesse global e até do próprio Governo é benéfico, porque a eliminação, cremos nós, de parte da economia paralela representa, no primeiro plano, trazer para a associação as empresas que efetivamente não estão devidamente legalizadas para exercer essa profissão.



▲
"Até ao final do ano corrente teremos condições para disponibilizar toda a informação do projeto Caruso"

Como estão a conseguir trazer essas empresas para o universo legal?

É o nosso trabalho diário, no terreno, com um número apreciável de prospetores devidamente balizados para aquilo que é, concetualmente, o que nós entendemos como a angariação de novos associados. Temos relativamente a essas entidades que estão marginais ao sistema, uma preocupação de integração que lhes é transmitida, mostrando os benefícios que terão por se constituírem legalmente e por serem associados.

PROTOCOLO ANECRA-CARUSO

A crescente complexidade tecnológica dos automóveis é um grande desafio para as oficinas se tornarem competitivas aos olhos dos clientes...

Sem dúvida que as grandes questões que se colocam para o futuro das empresas que se dedicam à reparação e manutenção automóvel têm que ver com a sua capacidade de aceder a informação e ao modo dos Estados lhes permitirem ter os procedimentos corretos na sua intervenção com as viaturas. É importante que se criem condições para que isso aconteça e é o que está a fazer a ANECRA, através do projeto Caruso, que consiste numa plataforma em que a informação está contida de forma a que as empresas multimarca estejam em paridade com as empresas que estão “agarradas” às marcas e aos fabricantes, tendo um acesso praticamente em tempo real à informação e à comunicação que existirá no futuro entre o automóvel e o fabricante.

Em que fase está esse projeto?

Temos o projeto já numa fase de definição relativamente à informação e aos dados que pretendemos. Pensamos que, na pior das hipóteses, até ao final do ano corrente teremos condições para disponibilizar toda essa informação imprescindível à condução do negócio a todos aqueles que queiram, não só os que são sócios da ANECRA, mas aqueles que queiram aderir ao acesso à plataforma, dando preferência com vantagens aos sócios da ANECRA, como é óbvio.

A ANECRA será o ponto de contacto nacional do projeto Caruso?

O projeto tem características mundiais, não apenas europeias. Nós, em Portugal, por termos iniciado um processo de contacto com a plataforma e com os responsáveis do projeto, somos como que a representação do projeto e qualquer acesso que seja feito por terceiros à plataforma será através do protocolo existente entre a ANECRA e o Caruso.

A criação deste sistema Caruso não é o reconhecimento de que o acesso aos dados vitais por parte das oficinas independentes para a reparação dos veículos modernos pode estar comprometido?

As oficinas hoje, como no passado, sempre foram confrontadas com evoluções tecnológicas às quais



▲ "Nós [setor da reparação e manutenção independente multimarca] só existimos porque somos essenciais"

se adaptaram. Portanto, a positividade, a flexibilidade e a assertividade por parte dos empresários do setor automóvel é mais que suficiente para ultrapassar as dificuldades normais, talvez agora mais aceleradas do que no passado – e no passado recente – mas igualmente numa perspectiva de evolução tecnológica que sempre existiu à volta do automóvel.

Mas, o facto de a velocidade das mudanças agora ser maior, não torna estes tempos ainda mais ameaçadores para as oficinas?

Serão se não arranjarmos soluções concretas e não meditarmos no problema. O que procuramos na realidade através de projetos como o “Portal do Automóvel” – que terá o seu relançamento já com uma base tecnológica bastante avançada em novembro, de preferência na nossa convenção – ou o projeto de encaminhamentos de veículos (para poder levar viaturas avariadas para as oficinas associadas da ANECRA) é tentar acompanhar esse ritmo absolutamente incrível relativamente a este setor. Portanto, não estamos à espera que algo aconteça.

A VITÓRIA NAS FICHAS OBD

O acesso à informação das viaturas será determinante para uma oficina acompanhar a evolução...

A questão relacionada com a comunicação dos veículos é algo que, efetivamente, os nossos associados têm de olhar de forma muito pragmática, porque potencialmente existem, no nosso parque circulante, mais de dois milhões de veículos que se podem tornar comunicantes – e de forma relativamente simples –, permitindo que os automóveis comuniquem exclusivamente com os fabricantes, algo que sempre foi o desiderato tanto do fabricante como do consumidor final: ambos querem ter uma relação direta.

Mas nós só existimos porque somos essenciais. E esta razão deve levar-nos a criar, de modo próprio, condições de paridade com as marcas. Porque os fabricantes, provavelmente, não se darão ao trabalho de agarrar num parque com a idade média de 12 anos e incluírem-lhe um sistema que permita que esses carros comuniquem consigo. Quem tem de o fazer são as oficinas multimarca, colocando esse dispositivo e colocando as viaturas a comunicar por elas próprias, exatamente da mesma forma como as marcas fazem com as viaturas novas.

Como é que uma oficina independente entra nesse fluxo privilegiado entre fabricante e oficina da marca?

Através da luta que se trava, não só em Portugal mas, principalmente, em Bruxelas, onde se criam os “lobbies” do aftermarket independente que tentam contrariar exatamente aquilo que é a natural tendência das marcas em querer o domínio total do mercado. E isso consegue-se numa perspectiva de congregação por parte de associações representativas de cada setor, para que esses interesses sejam defendidos de uma forma equitativa.

A ideia do fim das fichas OBD que os fabricantes chegaram a defender pode ressurgir?

Essa luta que se disputou é um bom exemplo daquilo que os fabricantes queriam e do que Bruxelas não permitiu. Um bom exemplo porque são as fichas OBD que permitem a quem se encontra fora do universo de um fabricante estar em comunicação com o veículo.

Essa exigência das marcas não poderá voltar?...

Relativamente à minha forma de estar é algo contranatura olhar para o futuro com receio. O maior perigo para os empresários do setor é a não adoção de modelos de negócio ajustados ao produto e ao consumidor final, porque aí é que reside o segredo do futuro de cada uma destas empresas. Hoje em dia não se procura a fidelização através da satisfação do cliente, mas sim através do encantamento do cliente. O negócio já tem de ter “dotes de magia” para que o consumidor final sinta que, efetivamente, aquele prestador de serviços é o que ele ambiciona.

MODERNIZAÇÃO NO DIAGNÓSTICO

Como é que a ANECRA, nestes três anos que tem pela frente, pode reforçar o apoio às oficinas com menor capacidade de formação e até de investimento em áreas tecnológicas?

O nosso trabalho é feito no terreno. No último triénio realizámos cerca de 55 ações no terreno, “workshops”, encontros regionais, encontros nacionais no Continente e nas Ilhas e também a nossa convenção que é o ponto máximo dos nossos eventos. Mas esta ação continua no terreno tem prosseguido este ano, com a mesma intensidade. Temos uma preocupação muito clara em perceber o que é que, em

O PROBLEMA DA SUCESSÃO

Mais que a evolução tecnológica que, melhor ou pior, as oficinas tendem a acompanhar, Alexandre Ferreira destaca um outro problema para a continuação dos negócios de menor dimensão: a sucessão: “É algo que nos preocupa e que tentamos influenciar, por ser um fator determinante. No ano passado tivemos a inscrição de cerca de 250 novos sócios e a saída de cerca de 140 associados. A razão principal da saída é o encerramento das empresas, por dificuldades financeiras e/ou cansaço do empresário porque, na realidade, não tem uma perspectiva de futuro por não haver continuidade do seu negócio”, explica o presidente da ANECRA.

“Muitos dos novos associados são jovens empresários, a maioria a aproveitar a experiência em empresas de média e grande dimensão”, prossegue. “Algumas empresas ‘implodiram’ e deram origem a várias microempresas, de pessoas que olham não apenas para o seu futuro com uma perspectiva mais alargada, mas também têm conhecimentos relativamente a aspetos ecológicos e outros relacionados com a tecnologia que lhes permite ter esperanças em relação ao seu micronegócio”.

Mas nas empresas de caráter familiar, as dificuldades de sucessão são, de facto, o maior perigo para a sua sobrevivência. «O risco para essas empresas advém muito mais dessa realidade do que propriamente dos desafios tecnológicos. Não há continuidade, seja de um filho, outro familiar, um colaborador ou outra pessoa que prossiga a atividade. E as empresas fecham pura e simplesmente por isso, nem sequer é por razões económicas. Apenas pela dificuldade de sucessão e por falta de perspectiva de continuidade”.



O "Portal do Automóvel" terá por finalidade dar conhecimento ao consumidor daquilo que é a oferta das empresas certificadas

ROBERTO SAAVEDRA GASPAR É O NOVO SECRETÁRIO GERAL

Desde o dia 1 de maio que a ANECRA passou também a contar com um novo secretário geral. Trata-se de Roberto Saavedra Gaspar, licenciado em gestão de empresas, nos últimos dez anos responsável a nível nacional e internacional pela comercialização de serviços especializados para o setor automóvel.

Designadamente como parceiro/fornecedor de serviços para alguns dos principais operadores do mercado, seja marcas (casos de BMW, Ford, Nissan, Kia Motors, Fiat, Seat, Mercedes-Benz e SIVA), seja financeiras, gestoras de frotas ou rent-a-car (como LeasePlan, Arval, ALD Automotive, GE Fleet, Finlog, Locarent, BBVA, Athlon Car Lease, VW Bank, Avis/Budget, Europcar e Hertz).

Na ANECRA, Roberto Saavedra Gaspar foi um interlocutor da associação junto de alguns dos seus parceiros, nomeadamente FleetData, 4Fleet e, mais recentemente, a Tecalliance. O anterior secretário geral, Jorge Neves da Silva, passa a desempenhar funções como assessor da direção da ANECRA.



cada região do País, as pessoas mais necessitam de apoio por parte da ANECRA, chegando-nos esse conhecimento através dos vários departamentos que integram a ANECRA – gabinetes técnicos, de marketing, fiscais, jurídicos, de formação, todo um "staff" de pessoas altamente especializadas nestes temas particulares do setor automóvel.

As pequenas empresas têm capacidade para investir, tanto em formação como em equipamentos?
Uma das preocupações da ANECRA é ter parcerias estratégicas com entidades, sejam elas seguradoras ou empresas de equipamentos, que possam proporcionar aos nossos associados condições vantajosas, tanto na área do produto, como na área financeira. Procuramos soluções para que os nossos associados tenham acesso a nova informação, a novas soluções, a novos equipamentos que lhes permitam ajustar os negócios aos novos desafios. A área das parcerias da ANECRA é sujeita a uma apreciação constante do nosso lado, no sentido do parceiro com quem estamos a trabalhar.

A capacidade dos carros de comunicarem com os servidores e a "nuvem" vai obrigar a uma alteração da relação normal da oficina com o cliente?

Essa é a realidade. Necessariamente que os smartphones e o potencial deste equipamento no acesso à informação e a uma comunicação em tempo real colocam a necessidade de as oficinas se adaptarem a sistemas de comunicação e a plataformas onde possam estar presentes. Não é concebível que, tanto no presente como num futuro próximo, as empresas não estejam na internet. Se não estiverem na net não existem, pois não são detetadas. Nesse contexto, o "Portal do Automóvel" tem uma preocupação de geolocalização que permite que quem passa na zona abrangente de uma oficina possa ser um seu cliente potencial, assim a oficina responde da forma célere que o utilizador desses meios de comunicação exige. O utilizador não espera um dia para ter a sua resposta, quanto muito espera de uma hora para ter uma resposta em qualquer situação...

Qual será a evolução que terá o "Portal do Automóvel" da ANECRA?

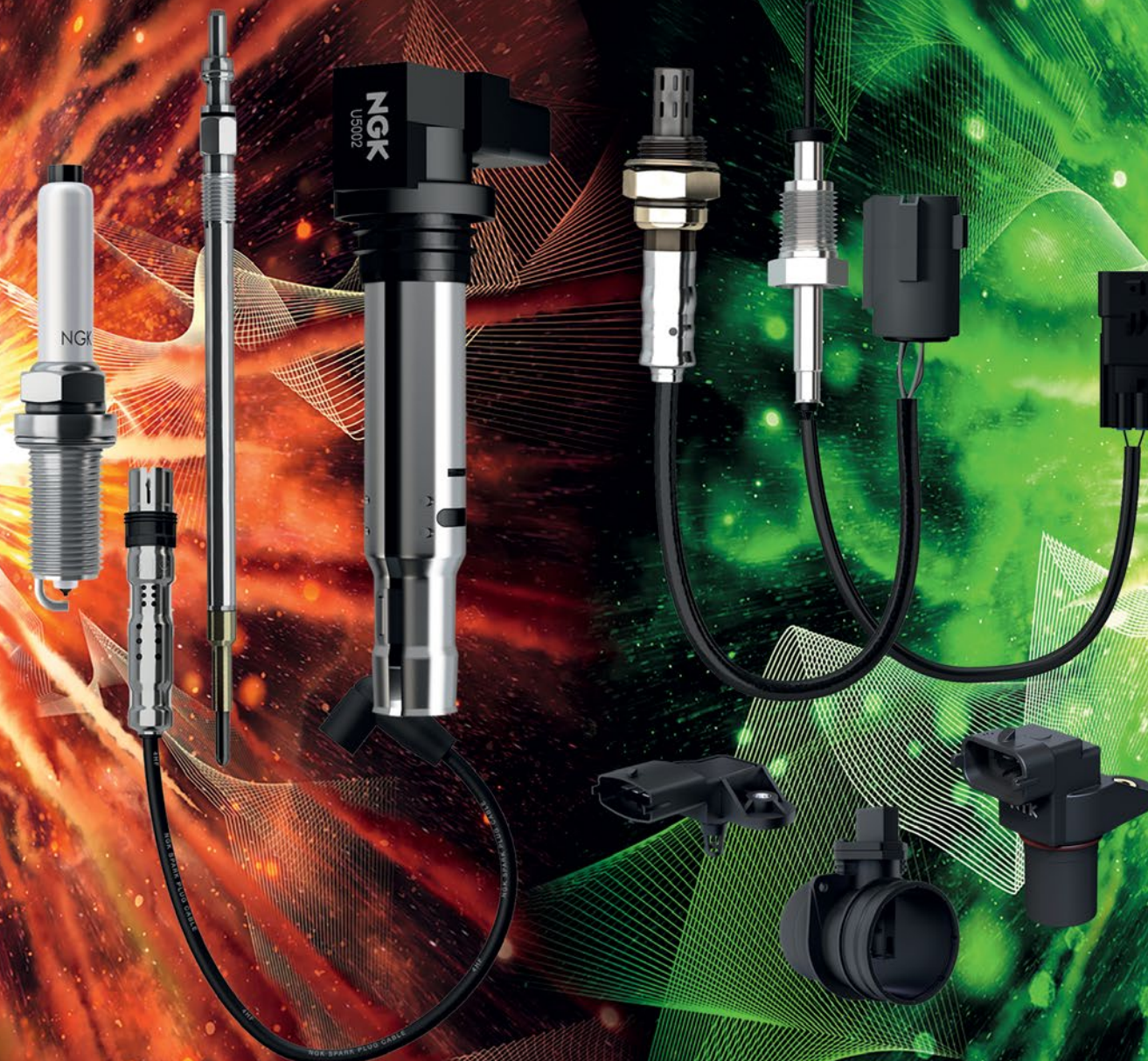
O "Portal do Automóvel" terá uma multiplicidade de competências que têm a ver não só com o B2B, mas também com o B2C. Em termos de B2C, dirigido ao cliente final, o "Portal do Automóvel" terá por finalidade dar conhecimento ao consumidor daquilo que é a oferta das empresas certificadas e com processos que têm de respeitar para fazerem parte da oferta neste portal. Essa oferta permitirá ao cliente colocar as questões que pretender ao nível do serviço de manutenção e de reparação e ter uma resposta rápida, consequente e fiável. E isso é algo que choca, provavelmente, com a história do setor automóvel, obrigando a uma mudança de mentalidades.



IGNITION PARTS



VEHICLE ELECTRONICS



Mais informações sobre a nossa gama de produtos em: