

ANUÁRIO DE
GESTÃO DE FROTAS,
TREINAMENTO
E PÓS-VENDAS

2007

Ano 3 - Nº 3 - R\$ 30,00



As receitas para fidelizar o frotista

O que fabricantes de caminhões e implementos oferecem

Sest/Senat lança novos cursos

Transporte vive o apogeu no treinamento
(os exemplos da Fabet, Mercúrio, Binotto, Coopercarga e ALL)

Morada paga a manutenção por km

Liquigás terceiriza frota

Schio, Bertolini e Cavalinho criam centro de formação

Cidade Dutra promove cobradores ao volante

Transportadores tratam do pneu como ouro

SE O CAMINHO É LONGO, A SUA GARANTIA
NÃO PODE SER DIFERENTE.

ZERO11



RQG
REFORMA QUALIFICADA & GARANTIDA

O RQG – Reforma Qualificada & Garantida – é um serviço exclusivo da Rede Autorizada Vipal, que garante a reforma e a carcaça dos pneus radiais e diagonais, nos sistemas a frio e a quente, das mais consagradas marcas de pneus. Não importa o terreno, conte sempre com a Reforma Qualificada & Garantida Vipal. Afinal, ninguém sabe o que vai encontrar na próxima curva.

Para mais informações, acesse www.vipal.com.br ou passe em um Reformador Autorizado.

Vipal. Sempre à frente em reforma de pneus.

 **VIPAL**[®]
RENOVANDO A QUALIDADE DO SEU PNEU

EXIGIDO E EXIGENTE

A atividade de transporte é a essência da prestação de serviços. Como tal, o transportador é um servidor, espremido pelo menos entre dois clientes ou dois patrões. No caso da carga, um cliente é o embarcador – que é quem fornece o produto a ser movimentado e paga a conta. O segundo cliente é o recebedor do produto, que por sua vez é cliente e embarcador. No caso do passageiro, o fornecedor é o poder concedente, que impõe uma série de mandamentos para que o serviço seja executado em benefício do usuário.

Feito marisco, entre o mar e a rocha, o transportador, então, tem nítida consciência de seu papel de prestador de serviços. E, como tal, sabe que seu sucesso depende da plena satisfação do fornecedor e do cliente do seu fornecedor.

Debaixo desse clima de cobrança, o transportador é igualmente exigente quando está no papel de cliente. O caminhão, o ônibus, o pneu, o combustível, o software, a mão-de-obra, enfim, as ferramentas e atores que o transportador necessita para prestar seu serviço devem, sempre, andar afiadas e treinadíssimos. Tolerar falhas é abrir os flancos para que comprometa a qualidade do seu negócio.

Outro componente interessante é o custo. O transportador, principalmente numa economia que cresce pouco, não se pode dar ao luxo de simplesmente reajustar fretes ou tarifas. Na carga, a extrema competição inibe, naturalmente, os reajustes. E no transporte de passageiros, mesmo a correção dos custos, não tem vida fácil no regime de tarifas administradas pelo poder concedente.

Frete ou tarifa são, então, commodities, e o transportador espera que seus fornecedores compreendam o regime.

Esta edição especial, que trata da gestão de frotas e pós-vendas, traz à tona discussões pertinentes às realidades do transportador, que, espremido pelo embarcador ou poder concedente – para que faça um serviço bom e barato – por sua vez espreme seus fornecedores na mesma direção.

Confira as análises e os casos que apresentamos nesta edição.

ANUÁRIO DE
GESTÃO DE FROTAS,
TREINAMENTO
E PÓS-VENDAS **2007**

Ano 3 - Nº 3

DIRETOR

Marcelo Ricardo Fontana
marcelfontana@otmeditora.com.br

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Maria Penha da Silva
mariapenha@otmeditora.com.br

FINANCEIRO

Vidal Rodrigues
vidal@otmeditora.com.br

REDAÇÃO

Editor

Eduardo Alberto Chau Ribeiro
ecribeiro@otmeditora.com.br

Projeto Gráfico

Artworks Comunicação
www.artworks.com.br

EXECUTIVOS DE CONTAS

Carlos A. Criscuolo
carlos@otmeditora.com.br

Vito Cardaci Neto

vito@otmeditora.com.br

Gustavo Feltrin

gustavofeltrin@otmeditora.com.br

CIRCULAÇÃO

Tania Nascimento
tania@otmeditora.com.br

Representante Paraná e Santa Catarina

Gilberto A. Paulin

Tel.: (41) 3027-5565

spala@spalamkt.com.br

Tiragem

8.000 exemplares

Assinatura Anual/Transporte Moderno: R\$ 120,00 (seis edições e três Anuários). Pagamento à vista: através de boleto bancário, depósito em conta-corrente, cartão de crédito Visa ou cheque nominal à OTM Editora Ltda. Em estoque apenas as últimas edições.

As opiniões expressas nos artigos e pelos entrevistados não são necessariamente as mesmas da OTM Editora.



Redação, Administração, Publicidade e Correspondência:

Av. Vereador José Diniz, 3.300 - 7º andar, cj. 707
Campo Belo

CEP 04604-006 - São Paulo, SP

Tel./Fax: (11) 5096-8104 (seqüencial)

Atendimento ao assinante:

0800 702 8104

otmeditora@otmeditora.com.br

Filiada a:



EDITORIAL	3
ANÁLISE Está mais que provado que o pós-venda eficiente é uma arma decisiva para atrair e fidelizar os frotistas	6
GESTÃO Metrada Transportes, um dos maiores frotistas de caminhões pesados do País, abre-se para novas cargas e mantém a terceirização da manutenção	8
FROTA Liquigás abandona oficina própria e passou também a alugar veículos de distribuição, tudo em nome de uma maior eficiência	10
MOTORISTAS Melhor tecnologia em bancada e necessidade de reduzir custos transformaram o treinamento num dos principais focos de atenção dos operadores	12
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS Para enfrentar a escassez de pessoal qualificado, Viação Cidade Dutra criou um bem-sucedido programa de promoção de cobradores para motoristas	16
MONTADORAS O que as fabricantes de veículos oferecem em serviços pós-venda, que variam desde contratos de manutenção até atendimento emergencial 24 horas	18
COMPLEMENTOS Empresas transmitem às redes meios para mensurar a satisfação do cliente como forma de criar um vínculo mais forte com os compradores	28
AUTOPEÇAS Para acompanhar o aumento da frota a diesel fabricantes utilizam as redes autorizadas para reciclagem dos profissionais dos seus clientes	32
PNEUS Tanto os fabricantes de pneus novos como de bandas de rodagem difundem os cuidados que os frotistas devem ter para aumentar a durabilidade	34
DETRONOR Três transportadoras criaram um centro de treinamento de motoristas e demais funcionários a fim de reduzir acidentes e desperdícios	38
SEST-SENAT Novos cursos à distância programados para 2007 dão destaque aos profissionais envolvidos com operações de carga e logística	42
VICTORES WV/M International e Cummins intensificam programa de capacitação via rede para garantir atendimento pós-venda com qualidade	58
Guia de Serviços Pós-venda das Montadoras	45



Contrato de Manutenção Mercedes-Benz

A gente cuida do seu Mercedes como ninguém,
assim sobra mais tempo para o seu negócio.

- ▶ Contrato direto com a montadora*
- ▶ Atendimento priorizado
- ▶ Maior disponibilidade da frota
- ▶ Custo por Km efetivamente rodado
- ▶ Cobertura nacional: mais de 200 pontos de atendimento
- ▶ Mecânicos treinados e aplicação de Peças Genuínas
- ▶ Qualidade e Garantia Mercedes-Benz
- ▶ Canal de atendimento exclusivo com a montadora

Informe-se no seu concessionário Mercedes-Benz
ou ligue: 0800 970 90 90

Mercedes-Benz, marca registrada do Grupo DaimlerChrysler.
* válido para veículos novos acima de 5 unidades. Fotos meramente ilustrativas.



Mercedes-Benz

VERDADES QUE PODEM MUDAR



Caminhão tem que rodar o maior tempo possível e mão-de-obra, principalmente motoristas, precisa ser formada em casa. Antes, tais posturas eram incompreendidas

Ninguém duvida da importância do pós-vendas. Nem montadoras, muito menos as redes. Até porque revenda que tenha eficaz desempenho em peças e serviços pode cobrir seu custo fixo e a partir cessa folga de caixa, ter flexibilidade de determinar preços competitivos de venda de veículos.

Não fosse apenas por isso, o pós-vendas eficiente é eficaz ferramenta de fidelização de cliente. "Se antes o pós-vendas poderia fazer a segunda venda, hoje ele faz a primeira. Nenhum cliente

compra seu caminhão ou ônibus sem saber exatamente que serviços terá a seu dispor", lembra Luiz Carlos Pimenta, gerente de Pós-venda da Volvo para a América Latina.

Relações de confiança se constroem com atitudes. E uma das premissas para que tal clima prospere é a manutenção de um vínculo permanente.

As montadoras de caminhões, sobretudo, passaram a manter contratos de manutenção. As redes, estrategicamente espalhadas pelo País, se encarregam



de consolidar o vínculo com a marca através do suporte diário aos frotistas.

Na Scania, por exemplo, de cada 100 caminhões vendidos, 15 são cobertos por contratos de manutenção. O perfil do frotista que opta por essa forma é aquele que geralmente mantém operação dedicada. A montadora lembra que cargas dedicadas representam 45% dos contratos efetuados.

Diogo Pupo Nogueira, diretor de Pós-venda da Volkswagen Caminhões e Ônibus, lembra que os contratos de

manutenção que cobrem 2.200 veículos não se resumem necessariamente a operações dedicadas ou a caminhões a partir de uma certa faixa de peso. "O VolksTotal (nome do programa da montadora) está preparado para cobrir quaisquer aplicações e a base de cálculo é sempre feita em reais por quilômetro rodado", enfatiza.

Pimenta, da Volvo, assinala que o Brasil ainda está muito atrás da Europa nos contratos. Lá, segundo ele, o índice é de 80%, enquanto na Volvo brasileira, especificamente, 37% de suas vendas já são realizados com algum tipo de contrato de manutenção. Há, de fato, resistências – não apenas culturais, mas também ligadas a questões de custos.

Mas, Pimenta observa que os contratos de manutenção são customizados, feitos exclusivamente para demanda de determinados clientes. Cada vez mais esse cliente quer se dedicar a sua atividade, que é transportar pessoas ou cargas daqui para ali e fazer dinheiro com o seu negócio. Cabe às empresas criarem soluções para que esse caminhão ou ônibus dedique o maior tempo possível à operação.

É o que acontece há dez anos desde que a Morada Transportes desativou sua manutenção própria instalada na cidade de Araraquara, interior paulista. "Nosso negócio é movimentar cargas, atender ao cliente nas necessidades de transporte, não fazer manutenção", diz Renato Magnani, diretor da empresa que tem frota de 300 caminhões Scania e cuja especialidade principal é transferir suco concentrado de laranja desde a produção, no entorno de sua sede, até o porto de Santos (SP), para exportação. Magnani diz que 90% da rodagem de seus veículos já são cobertos por manutenção por quilômetro roda-

do. "Inclusive pneus", diz ele. A Morada, fundada em 1962 por seu pai, Ivo Magnani, em outros tempos (como você poderá ver nesta edição) tinha uma grande estrutura de manutenção própria. "É preciso muito bom senso de ambas as partes para que o contrato de manutenção perdure", ensina Magnani.

Quem parece não se render aos contratos de manutenção com fábricas e concessionárias é o setor de transporte de passageiros. Há exceções de uma ou outra operadora mas a regra praticamente generalizada é que as operadoras façam a manutenção em suas garagens. O serviço "caseiro", é alegação consensual dos transportadores, é menor e há disponibilidade dia, noite, feriados para o atendimento.

Cabe a quem não pensa dessa maneira insistir e comprovar que a decisão do cliente, embora soberana, pode conter equívocos.

Se o setor de transporte de passageiros tem dúvidas sobre a relação custo/benefício da manutenção terceirizada, está absolutamente convencido da necessidade inadiável de formar motoristas em casa.

É o que vem fazer do com sucesso, por exemplo, a Viação Cidade Dutra, operadora urbana de São Paulo que já tem no volante 40% de pratas da casa, geralmente oriundos da função de cobrador.

Para quem não dispõe de estrutura para formar motoristas, a Fabet, de Concórdia (SC), dispõe de uma escola especializada que já treinou 10 mil profissionais e, agora, começa a abrir filiais fora do estado catarinense e a levar seu conhecimento para projetos em países da América do Sul.

Confira esse e outros assuntos pertinentes à gestão de frotas, manutenção e pós-vendas nas próximas páginas



MORADA PAGA PELO QUE RODA

Renato Magnani:
"Nosso negócio é operar 24 horas por dia, sete dias por semana"

Com mais de 300 caminhões pesados, a Morada Transportes roda o país todo com frota sob regime de contrato de manutenção coberto por quilômetro rodado

Ha 26 anos, em 1980, o mundo em geral era muito diferente de hoje e o Brasil, particularmente, tinha outros tipos de problemas, um deles a quase total dependência de petróleo importado e a acelerada inflação.

Naquele ano, em julho, Transporte Moderno publicou uma reportagem sob o título "Fazer em casa, opção da Morada do Sol", então uma transportadora com 18 anos de vida e que fazia toda manutenção de sua frota, de 68 caminhões Scania, em oficina própria. Ivo Magnani, fundador da empresa, alegava que a opção se devia à dificuldade de renovar a frota pelo "baixo" lucro de 5% sobre o faturamento.

A Morada do Sol virou Morada Transportes, sua frota cresceu (hoje são 300 caminhões Scania – além de alguns Mercedes-Benz e um primeiro veículo recém-adquirido – e sua manutenção é completamente terceirizada.

Já faz algum tempo que a Morada desmor- tou



Reportagem publicada em 1980 na revista Transporte Moderno



Escandinávia, concessionária Scania, faz manutenção de 90% da frota da Morada. Serviço inclui um plantão com dois mecânicos em período integral na sede da transportadora

a estrutura própria de manutenção. "Há dez anos decidimos terceirizar e acatar com as oficinas", disse a Transporte Moderno o diretor Renato Magnani, um dos filhos do fundador.

Para o dirigente, o caminho da terceirização é sem volta. "Nosso negócio é transportar 24 horas por dia, sete dias da semana. Nosso foco está todo concentrado nessa direção", ressalta.

Com matriz em Araraquara, cidade do interior paulista conhecida como a "Morada do Sol", a Morada Transportes tem a maioria de sua manutenção confiada à conterrânea Escandinávia Veículos, revenda Scania do grupo Tarraf.

A Escandinávia cuida de 90% da manutenção da frota. Seja por meio de intervenção nas revendas do grupo ou através de gestão que faz nos serviços realizados em outras concessionárias Scania.

O pagamento do trabalho de manutenção é feito sobre a quilometragem rodada. "Apenas 10% da quilometragem não são cobertos por esse regime", diz o diretor.

A Morada, pode-se dizer, explora alguns filhos ideais para a modalidade de pagamento de manutenção por quilô-

metro rodado. Um deles é a rota que liga os centros produtores de suco concentrado de laranja, no interior paulista, ao porto de Santos, onde o produto é embarcado para o exterior. As estradas são um tapete, o que facilita o estabelecimento de um custo livre de riscos e sobressaltos.

Mas, a Morada também opera rotas de estradas em estado precário, como no caso da logística de gases para a White Martins que inclui o atendimento de estados como o Acre, no inóspito Norte brasileiro.

"Para se operar sob o regime de manutenção calculada na base de km rodado é preciso bom senso de ambas as partes, tanto do transportador como do prestador de serviços. Temos aprendido que eventuais problemas têm que ser resolvidos de maneira consensual", avalia Magnani.

Além da Escandinávia, a Morada tem contato de manutenção com a Codema, revenda própria da Scania que cobre a região da Grande São Paulo. "Há poucos passamos a cobrir toda a distribuição da Eссо naquela região", assinala.

Mesmo dentro de uma relação de lar-

ga experiência em terceirização, não é fácil quebrar tabus. "Pneu é importante item de custo e já conseguimos avançar para o pagamento de custo por quilômetro. Fazemos isso com a Goodyear e com a Michelin, estamos na fase de testes", informa o empresário.

Pneu, aliás, é o que não falta na composição rodotrem operada pela Morada. "Temos 30 unidades operando na rota do suco concentrado", diz Renato Magnani. O conjunto de nove eixos transporta 53 toneladas líquidas, 77% mais que a composição de cinco eixos utilizada pela empresa. O rodotrem da Morada mede 25 metros de comprimento. Tem três eixos no cavalo-mecânico Scania, tração 6x4 de 420 cv, que puxa a caixa de carga, sustentada por seis eixos, dois deles no dollie que interliga as carretas. Um dos avarios do rodotrem da empresa são os pneus single utilizados nas carretas. Um single custa 15% menos que dois pneus, mas tem a vantagem de — em conjunto com rodas de alumínio e suspensão a ar — contribuir para a redução de carga. Tiramos 1 tonelada de peso morto e transformamos em carga", explica o executivo.



LIQUIGÁS MUDA CONCEITOS

Empresa controlada pelo grupo Petrobras reduziu sensivelmente frota própria, desativou oficinas, tudo em nome da maior eficiência

Bas-a olhar na Internet o site da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) para saber o quanto está obsoleta a frota brasileira de caminhões. A idade média beira os 20 anos e as razões para esse problema, em resumo, estão ligadas aos baixos fretes num ambiente de excessiva competição instalada no setor rodoviário de carga. Outras dificuldades do comprador tais como o acesso a linhas de créditos em condições razoáveis, são igualmente relevantes, embora acessórias.

Comprovadamente há perdas em produtividade quando se opera com veículos obsoletos. É o que vinha acontecendo com a frota da Liquigás, distribuidora de gás liquefeito de petróleo que desde 2014 pertence ao grupo Petrobras. A racionalização operacional resultou numa frota de 450 caminhões. Dessa frota, há a seguinte distribuição: 237 veí-

culos têm algum tipo de terceirização (154 são próprios da Liquigás, com gestão de manutenção entregue à Fleet One e 83 são modelos Sprinter alugados, pertencentes à Fleet One. Outros 213 veículos ainda não estão no escopo de terceirização ou gestão de manutenção. 'O fato é que o caminho que tomamos, de redução de frota ou de terceirização, trouxe sensível redução de custos', disse Ricardo Mendes de Paula, diretor de operações da Liquigás durante o 1º Fórum Fleet One de Gestão de Frotas, realizado em São Paulo em novembro último.

Com venda anual de 1,4 mil toneladas de gás, a Liquigás só não atua no Amazonas e Acre. Tem 21 centros operativos e 22 depósitos para atender suas vendas de 7 milhões botijões mensais.

O diretor de operações diz que o desarte da frota própria foi feito em eta-

pas. "Tínhamos até oficinas mecânicas com 160 funcionários", afirmou.

Com o fim da frota própria, a Liquigás terceirizou integralmente várias etapas do transporte e só ficou com a entrega final aos consumidores com frota locada - sob gestão da Fleet One. "Deixamos de lado a preocupação com oficinas e a administração de grande efetivo de motoristas para nos concentrarmos em nosso negócio, que é vender gás. Os 237 veículos que locamos não ficam mais de dois anos em operação e são trocados", disse Ricardo Mendes de Paula. "Reduzimos intensamente nossas despesas com folha de pagamento, peças e serviços, expandimos nossa distribuição transformando em áreas operacionais as antigas oficinas e passamos a ter uma estrutura de custos transparente, o que antes não acontecia".

Versatilidade.

Essa palavra é nossa marca.



ampla linha de produtos

viabilidade econômica

fácil manutenção

Família Caio Induscar. Nossas carrocerias, sua frota.



Versátil. Assim é a nossa família de ônibus, com produtos modernos, confortáveis e resistentes. Para todas as necessidades e operações de sua empresa, você pode contar sempre com a qualidade e a garantia de nossa marca, presente no mercado há 60 anos.



www.caio.com.br

Com você aonde for.



O SEGREDO É SABER QUEM VAI DIRIGIR O CAMINHÃO

Importância do motorista é consenso entre os grandes transportadores, como Expresso Mercúrio, Binotto, Coopercarga, que criaram programas de qualificação ou recorrem à Fabet, fundação especializada em treinamento

O aumento da tecnologia embarcada dos caminhões e a necessidade de reduzir custos têm transformado o treinamento de motoristas em um dos principais focos de atenção do setor de transportes. "Hoje a questão não é comprar o veículo, mas quem vai dirigi-lo", afirma Gilberto Fração, diretor de recursos humanos da Expresso Mercúrio, com sede em Porto Alegre.

A empresa, com uma frota de 1.300 veículos próprios e mil terceirizados, mantém desde 2001 o Programa Dirigir, que promove cursos integrais para motoristas sobre temas que vão desde informática e caligrafia à direção preventiva, legislação e tecnologia embarcada, além de atividades práticas. Os resulta-

dos, segundo Gilberto Fração, vieram rápido. O consumo de diesel caiu 20% e o número de acidentes, 50%. Com faturamento de R\$ 514 milhões em 2005, a empresa também registrou um crescimento médio anual de 15% nos últimos cinco anos. "É um investimento que compensa. Não podemos investir em um ativo caro como um caminhão e não tirar dele tudo que ele pode oferecer", explica.

Até agora foram capacitados 250 dos 1.500 motoristas da empresa, que implantou o projeto nas regionais de Porto Alegre, Curitiba, São Paulo e Minas Gerais. Os cursos têm duração de cinco a seis meses, período em que o funcionário continua a ser remunerado normalmente segundo Fração. Com uma média de 25 mil quilômetros rodados por mês por veículo, a empresa planeja levar agora a experiência para as filiais de Salvador e Campinas.

"Hoje o treinamento é cada vez mais uma exigência do embarcador e um diferencial de competitividade entre as transportadoras", avalia Luis Carlos Schaurich, coordenador de marketing da Fundação Adolpho Bósio de Educação no Transporte (Fabet), que em 2005 foi transformada na primeira faculdade especializada em tecnologia de transporte do País, com sede em Concorcia (SC).

Com programas de treinamento de motoristas para empresas como Perdigão, América Latina Logística (ALL) e Aurora, a Fabet mantém atualmente 60 cursos básicos, nove cursos tecnológicos



Gilberto Fração: "Hoje a questão não é comprar o veículo, mas saber quem vai dirigi-lo"

e quatro superiores, como logística empresarial, gestão empreendedora, gestão ambiental e secretariado executivo. Os cursos mais conhecidos, batizados de Caminhão Escola, têm duração de uma semana (para motoristas com mais de um ano de experiência) e de 30 dias (para iniciantes). A entidade já capacitou 10 mil motoristas desde que foi criada, em 1955. Hoje sua estrutura conta com 15 salas de aula, 10 laboratórios, 20 caminhões-escola e uma pista de treinamento, além de alojamentos, refeitório, auditório para 250 pessoas. "Os treinamentos resultam em uma redução média de 5% no consumo de combustível e 10% no aumento da vida útil dos pneus", afirma Schaurich.

Como próximo passo, segundo ele, será a abertura de uma filial em São Paulo e atuar em outros países de América Latina. A instituição já presta serviços para a construtora Norberto Odebrecht na Bolívia, onde foram treinados 35 motoristas bolivianos para operação de caminhões no canteiro de obras da rodovia Tri-Oceânica Puerto Suarez-Santa Cruz de La Sierra. Outro projeto nessa linha é atender à demanda de treinamento da Camargo Correa na Colômbia.

De acordo com Schaurich, além de garantir redução de custos operacionais e evitar o desgaste prematuro de componentes do veículo como pneus, freios e embreagem, a capacitação do motorista também tem elevado o nível de empregabilidade dos motoristas e reduzido a rotatividade desses profissionais nas empresas. "Conseguimos diminuir em 30% a rotatividade", diz Alexandre Machado, coordenador de frota da Transportadora Binotto, com sede em Lages (SC). A empresa, que, segundo ele, fatura R\$ 480 milhões por ano, treina anualmente 1.500 motoristas. Cada um roda em média 15

mil quilômetros por mês e reduziu em 10% o consumo de diesel nos últimos cinco anos. "A meta é chegarmos a uma média de 15%", afirma Machado. Com uma carteira de clientes como a Unilever, Alcoa, Klabin e Braskem, a Binotto também diz ter conseguido reduzir, em cinco anos, em 60% o número de acidentes, como adernamentos (deslocamento da carga), tombamentos e colisões.

A Coopercarga, cooperativa de pequenas e médias transportadoras do oeste de Santa Catarina, que fatura R\$ 315 milhões por ano, desenvolve desde junho de 2005 um programa de treinamento de motoristas das 143 transportadoras cooperadas. "Os resultados vão desde a melhora no atendimento até a redução de custos operacionais", lembra Cristiane Agnolin, analista de seleção e treinamento da Coopercarga. O universo de 550 motoristas diretos da cooperativa tem acesso a cursos de gestão, rastreamento e transporte de cargas perigosas até legislação trabalhista, primeiros socorros e prevenção do uso de álcool e drogas. Nos cursos, com duração média de uma semana, os motoristas também têm aulas sobre desenvolvimento interpessoal, marketing pessoal, trabalho em equipe e liderança.

"Motivado, esse motorista vai trabalhar muito melhor", diz Alexandre



Além de treinamento, a ALL tem o GP do Motorista para reduzir o consumo de diesel



Santoro, diretor de logística da América Latina Logística (ALL). Com uma frota de 1.500 veículos, entre próprios, terceirizados e agregados, a ALL implantou, além de treinamentos, o "GP do motorista" uma competição entre os caminhoneiros para reduzir o consumo de combustível. Os que atingem as metas recebem prêmios, como televisores de 29 polegadas e viagens. Uma equipe de 50 instrutores percorre periodicamente as rotas e estabelece as metas benchmarking a serem superadas. "Os resultados têm sido muito bons", diz Santoro. Com uma carteira de clientes como Scania, Renault, Ford, AmBev, Unilever e Bunge, a empresa fatura por ano R\$ 130 milhões com suas operações rodoviárias. Segundo Santoro, o consumo de diesel representa entre 30% e 40% dos custos operacionais.

O treinamento de motoristas se transformou também em uma ferramenta de venda das montadoras de caminhões. Com aumento da tecnologia embarcada nos veículos, a maior parte delas criou, nos últimos anos, algum tipo de capacitação como serviço de pós-venda. A Volvo possui 34 instrutores dedicados a essa atividade nas suas 74 concessionárias no País. Segundo Guilherme Blaschke, responsável pelo desenvolvimento de concessionárias e negócios na América Latina, são treinados 6 mil motoristas por ano. O programa, criado há cinco anos, absorve



Aumento da tecnologia dos veículos, equipados com rastreadores e computadores, tem exigido cada vez mais especialização dos motoristas.

em média uma verba anual de R\$ 1,5 milhão para cobrir os custos de operação e investimentos em caminhões que são usados nos treinamentos, trocados a cada dois anos. O projeto envolve quatro etapas, com cursos de um a dois dias sobre características do veículo, avaliação de desempenho, direção defensiva e direção econômica.

Segundo ele, nos últimos dois anos a empresa passou a oferecer cursos sem vínculo imediato com a verba. São empresas que buscam o treinamento e um acompanhamento posterior e que estão interessadas em melhorar seus indicadores. "Hoje pelo menos 40% da carteira de treinamentos já se enquadram nesse perfil", diz Blaschke, que acaba de firmar uma parceria com o Serviço Social do Transporte (Sest) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (Senat) no Paraná para ampliar o projeto. Com a formação de instrutores e o uso da estrutura das entidades, a Volvo prevê treinar mais 1.200

motoristas por ano. "O principal desafio nessa área hoje é dar capilaridade para esse tipo de treinamento", comenta.

Firmar parcerias também foi a estratégia seguida pela Scania para essa área. A empresa, que lançou o seu primeiro programa em 1998, já treinou desde então 11 mil motoristas, segundo Emanuel Queiroz, diretor de marketing. A empresa gasta cerca de R\$ 2 milhões por ano nos caminhões usados nos cursos.



Firmar parcerias, estratégia da Scania para incentivar treinamento, que desde 1998 já qualificou 11 mil motoristas.

Além do apoio à Fabet, que usa veículos da marca no projeto Caminhão Escola, a Scania patrocina outros programas, como os desenvolvidos pela Associação dos Transportadores de Cargas de Mato Grosso (ATC), que desde 2003 já treinou 1.300 pessoas e que, segundo Queiroz, elevou o rendimento dos veículos na estrada de 1,9 quilômetro rodado por litro de diesel para 2,18 quilômetros/litro de diesel. "O treinamento, além de aumentar o nível de empregabilidade dos motoristas, traz resultados concretos para empresas", afirma, ao lembrar o caso do Centro de Treinamento e Qualificação no Transporte, idealizado pelo grupo G10, de Maringá (PR). De acordo com ele, o projeto, que teve início em 2005, já treinou 350 pessoas e resultou em uma redução de 16% no consumo e 48% no volume de troca de marchas.

Em 2005, a Scania também lançou a primeira edição do prêmio Melhor Motorista de Caminhão, semelhante ao concurso promovido na Europa que já está na terceira edição. "O processo de profissionalização está acabando com o estigma de que o motorista é aquele sujeito que não deu certo em nenhuma outra atividade", observa Queiroz.

O aumento da tecnologia dos veículos equipados com rastreadores e computadores, tem exigido cada vez mais especialização por parte dos motoristas. "Hoje os caminhões são muito diferentes de dez anos atrás. Quem não souber operar esses equipamentos fica fora do mercado", diz Gilberto Fração, da Mercúrio.

O principal desafio nessa área, segundo Guilherme Blaschke, da Volvo, foi a introdução da gestão eletrônica do motor e da caixa de câmbio. "O motorista tem que estar atualizado e aberto a aprender sobre as novidades que virão nos próximos anos" afirma.

“A parceria com a DPaschoal proporciona assistência técnica constante, inspeção na frota e um atendimento responsável e prestativo.”

Samuel Bänd latti - diretor da Auto Viação Ouro Verde

Nivaldo José Costa,
especialista DPaschoal
em Americana



MSI



Rec-O-Matic: o sistema de recapagem que garante maior durabilidade para os pneus de sua frota.

Rodar SAF: nossos técnicos vão até sua frota realizar análise e diagnóstico de pneus.

Gestão de frotas: a gestão de produtos e serviços na sua frota é otimizada, através de equipes treinadas.

Ciclo Total do Pneu: da montagem ao descarte ambiental correto, você acompanha toda a vida útil do pneu.

Rodar System: o gerenciamento de pneus fica mais prático e eficaz com este software exclusivo.

TransCred: facilidade e flexibilidade nas compras: tudo em até 18x, data de pagamento à sua escolha e Consórcio de produtos.

Pneus Goodyear
para caminhões, ônibus
e produtos das
melhores marcas

O especialista com você

DPASCHOAL

Fale com a gente • 0800 770 50 53 • www.dpaschoal.com.br

EMPRESA FORMA PRATAS EM CASA

Com a promoção de cobradores para motoristas, Viação Cidade Dutra criou est mulo ac pessoal e uma fonte de redução dos custos operacionais por me o de técnicas de direção econômica

Dirigir ônibus urbano, numa cidade como São Paulo, é uma prova de fogo. Ex ge antes de tudo que o motorista seja um forte. Pois ele se cbriga a uma estres-sante cadência de pára-e-anda, com pés na embreagem, no freio, no aceleracõr. Numa jornada diária suas mãos chegam a trocar até 6 mil vezes de marcha. E sua visão deve estar sempre bem acurada, com olhos no retrovisor, na sinaleira, no passageiro que desce, naquele que sobe. A desatenção não lne é permitida, jamais.

A Viação Cidade Dutra, que opera em São Paulo, cidade caótica em trânsito e produtividade da frota, tem conseguido obter garhos graças a algumas atitudes nada exóticas em gestão de frotas e recursos humanos, porém, pouco praticadas na atividade de transporte urbano. "Simplesmente, partimos da observação dos custos", diz o matemático João Carlos Vieira de Sousa, investido há dez

anos na direção da empresa, com frota de 500 ônibus.

João Carlos de Sousa conta que quando chegou à empresa – é genro de um dos controladores – tudo era uma rovidade. "Pensei, há mu to por fazer aqui, desde saber quanto custa a operação até formar pessoas, principalmente motoristas".

O desafio valeu a pena. Hoje, a Viação Cidade Dutra é uma empresa que conhece seus custos e encorrou uma solução caseira para formar motoristas. "O sonho da maioria do cobrador de ônibus é ser motorista. Trata-se de uma essência profissional e, em consequência, salarial", explica o executivo. As oportunidades são dadas, em troca de contrapartidas. Uma delas é que o candidato – além da formação profissional, garantida pela empresa –, cumpra requisitos de escolaridade. Cá-se o peixe, mas se ensina a pescar. A Viação Cidade Dutra há



Sistemas de Freio e Suspensão para Veículos Comerciais

Haldex do Brasil
www.haldex.com.br
e-mail: info@br.haldex.com
Tel: (11) 2135-5000 Fax: (11) 5034-9515

vários anos abre turmas de telecurso para os funcionários. A proposta é uma das ações que a empresa disponibiliza para aprimoramento e desenvolvimento do recurso humano. Esta é mais uma oportunidade de muitos colaboradores concluírem seus estudos de uma forma prática e agradável, uma vez que o curso é realizado dentro da própria empresa e com colegas de trabalho estudando juntos", diz o site da operadora na internet.

Do homem, principalmente do motorista, exige-se muito num trânsito de cidade grande. "A pressão é forte e vem de todos os lados. Claro, que esses problemas são inerentes à atividade, mas cabe a nós, dirigentes, encontrar fórmulas para aliviar o estresse", comenta o executivo.

Com várias ações simultâneas de melhoria de qualidade, o fato é que, segundo João Carlos de Sousa, a empresa reduziu em 50% o registro de acidentes nos últimos anos.

O diretor da Cidade Dutra está convencido de que há um campo fértil para semear a boa gestão nas empresas de ônibus em particular. Mas, para isso, é preciso estudar, planejar e, uma vez isso feito, plantar as mudanças que devem ser feitas.

Ao lado da formação do motorista, conta, a empresa tratou de melhorar as condições de dirigibilidade. Hoje, metade de sua frota tem câmbio automático – equipamento que evita as tais 6 mil trocas de marchas na jornada do motorista, uma das fontes do estresse. "E isso foi bom também para reduzir custos de manutenção da empresa", assegura.

Na gestão da Cidade Dutra o diálogo com a comunidade servida por seus ônibus é um ritual cumprido de longa data. Batizados de Encontro com a Comunidade, essas reuniões são uma via de mão dupla. Num dos encontros, por exemplo, a empresa apresentou temas como

renovação de frota, treinamento dos carros biarticulados, cadastro do bilhete único e recebeu a contribuição dos usuários em forma de críticas e sugestões.

Numa cidade tensa e violenta como São Paulo, o diálogo com a comunidade é uma forma de preservação de ativos. "Há pouco tempo colocamos um carro novo numa das linhas. O veículo apareceu totalmente pichado. Fomos às lideranças comunicar que mudaríamos nossos planos e não mais colocaríamos ônibus novos. A comunidade chamou para si a responsabilidade e nos devolveu o veículo limpo das pichações", diz João Carlos de Sousa.

Com mais de 40 anos de vida, a Viação Cidade Dutra, que atua na região sul da capital de São Paulo, elege entre seus compromissos a oferta de transporte com qualidade e uma participação ativa na realidade da comunidade com ações de responsabilidade social.



Sistemas de Freio e Suspensão para Implementos Rodoviários



REVOLUÇÃO NOS SERVIÇOS PÓS-VENDA

No mercado cada vez mais competitivo, os fabricantes de veículos comerciais estão inovando e sofisticando sem cessar os serviços pós-venda e ampliando a oferta de soluções aos transportadores para reduzir seus custos operacionais e assegurar a disponibilidade da frota

As mudanças no mercado de caminhões e ônibus nos últimos anos, com clientes cada vez mais interessados em redução de custos, têm provocado uma verdadeira revolução no segmento de pós-venda entre as montadoras. "Se antes o pós-venda poderia fazer a segunda venda da empresa, hoje ele faz a primeira. Nenhum cliente compra seu caminhão ou ônibus sem saber exatamente que serviços terá a seu dispor", lembra Luis Carlos Pimenta, gerente de Pós-venda da Volvo para a América Latina.

A montadora, que foi uma das pioneiras no atendimento emergencial 24 horas a clientes, hoje tem um portfólio de mais de dez programas nessa área, que incluem desde a troca de peças remanufaturadas, contratos de manutenção, operação de oficinas e gerenciamento de frotas. "Cada vez mais o cliente quer se dedicar à sua atividade, que é transportar pessoas ou cargas daqui para ali e fazer dinheiro com seu negócio. Cabe às empresas criarem soluções para que esse caminhão ou esse ônibus fique o maior tempo possível na estrada", diz.

Segundo Pimenta, uma tendência de mercado é a sofisticação dos serviços, como os chamados contratos de manutenção customizados, elaborados exclusivamente para a demanda de determinados clientes. Esses projetos começaram a ganhar espaço há um ano e meio e Pimenta lembra o exemplo dos serviços prestados para alguns clientes, como os que atuam na área de mineração. Para eles, a Volvo chegou a montar uma concessionária no local de atuação da empresa. "A remuneração do contrato, ge-

ralmente por quilômetro rodado, também é diferenciada", afirma.

A empresa informa que 37% das suas vendas já são realizadas com algum tipo de contrato de manutenção. "Na Europa, esse índice é de 80%. Mas é uma tendência muito forte também por aqui porque esse tipo de ferramenta transforma um custo variável em custo fixo. O cliente não tem surpresas", afirma.

De acordo com ele, os produtos contemplam intervenções preventivas, preditivas e corretivas. A cobertura é em todo o território brasileiro e as peças usadas são genuínas. São várias modalidades de programas, que vão desde apenas a cobertura de mão-de-obra, passando por outro que prevê óleos e filtros, até um mais completo, em que a Volvo faz a manutenção total do veículo. Os contratos têm duração, em média, de três a cinco anos.

Pimenta diz que a Volvo trabalha agora para ampliar o volume de contratos de manutenção em outros países da América Latina. A empresa, que já implantou o programa no Peru e na Venezuela, começa a colocar em operação o contrato de manutenção para clientes na Argentina e deve fazer, em 2007, a estreia da solução no Chile.

A Volvo montou na América Latina uma estrutura de depósitos de peças para atender a demanda dos clientes. Além do armazém que funciona hoje junto à fábrica da empresa em Curitiba, outros três centros estão localizados no Peru, Venezuela e Argentina.

"Há 20 anos garantimos a entrega de qualquer peça em qualquer local do Bra-

sil em 24 horas”, ressalta. Hoje além do mercado brasileiro, outros países da região, como Argentina e Peru, também possuem o serviço.

Esse programa, batizado de Velox, foi implantado no mercado brasileiro pouco tempo depois da criação do Voar (Volvo Atendimento Rápido), que em 2006 completou 25 anos e que se tornou um dos grandes sucessos da marca no País. Criado poucos anos depois do início da produção de caminhões na Volvo no Brasil, ele começou a funcionar num momento em que a base de concessionárias da rede ainda estava em formação.

Na época, a marca tinha poucos concessionários para poder dar suporte às primeiras centenas de caminhões que começavam a rodar pelas estradas brasileiras. Naquele período, havia apenas nove equipes em seis cidades: São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte, Maringá (PR) e Itajaí (SC) para atender todo o Brasil.

“Quando lançamos o Voar, muita gente duvidava que o serviço funcionaria”, lembra o executivo. “Era uma época em que não havia computadores, internet, telefone celular e nem fax”, diz. “Tudo era feito somente com o telefone e a máquina de escrever”, completa.

Hoje as 74 concessionárias da Volvo distribuídas por todo o território brasileiro têm, cada uma, pelo menos um veículo exclusivo para o atendimento emergencial. Na base de operações do Voar, localizada dentro das instalações da sede da Volvo, em Curitiba, ficam os 15 mecânicos que fazem o atendimento por telefone 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Depois de ser consolidado no Brasil, o Voar já foi estendido para a Argentina, Uruguai, Chile e Peru e a meta é, gradativamente, ampliar a cobertura para outros países da América do Sul, segundo Paulo Turci, gerente da Volvo Parts. Fora

Das vendas de caminhões da Volvo, 37% são realizados com algum tipo de contrato de manutenção



do Brasil, a empresa possui 70 concessionárias espalhadas pela América do Sul, Central e Caribe.

Ao todo, segundo a empresa, são mais de 1.200 boxes de atendimento, 18 centros de treinamento desenvolvendo continuamente técnicos para atender aos produtos da marca, 250 mecânicos e outros mil profissionais técnicos das áreas de mecânica e elétrica, e mais de 300 consultores de vendas.

Segundo Pimenta, um movimento que vem crescendo tanto no mercado de caminhões como de ônibus é a terceirização de oficinas para os clientes. Nessa modalidade, a Volvo gerencia e treina os funcionários das oficinas de donos das frotas. Já são seis modelos nesse formato na área de caminhões em praças como Minas Gerais e Paraná e um no Rio Grande do Sul, na área de ônibus, onde a empresa fechou um acordo com a companhia de transporte coletivo Carris-Porto Alegrense.

Com os avanços tecnológicos, os reparos dos veículos também estão cada vez mais rápidos, de acordo com Pimenta. “Não vamos demorar muito para con-

sertar os problemas via satélite, graças à telemática e à alta tecnologia embarcada nos veículos”, aposta.

Ele lembra, por exemplo, a revolução que esse tipo de recurso provocou no gerenciamento de frotas. Nessa linha, a empresa lançou em 2001 programa Trip Manager, que faz a conexão do computador de bordo do veículo com os computadores da empresa de transportes. Com este software, o transportador pode acompanhar o consumo de combustível e o desempenho do motor, dar mais segurança aos motoristas e ainda reduzir os custos operacionais.

É possível visualizar facilmente em um computador todos os dados do veículo ao final de cada viagem, como a quilometragem percorrida, as horas gastas, o número de litros de combustível consumidos, informação sobre rotação e velocidade superior à máxima permitida, além de diversas combinações de dados, incluindo consumo por quilômetro rodado, tempo conduzindo em estrada, tempo em marcha lenta e tempo em faixa econômica. Segundo a Volvo, já foram comercializados mil softwares. Cada um

poce gerenciar uma frota inteira de caminhões.

A tecnologia também é uma arma das montadoras contra o mercado paralelo de peças, que sempre foi uma arreaça à rede oficial e que ganhou fôlego nos últimos tempos com os importados da China. "Hoje o grande diferencial da rede oficial é a tecnologia e o serviço", diz ele. Para fazer frente ao movimento do mercado paralelo, a Volvo montou o programa de vendas batizado de Unidades à Base de Troca, que permite que o cliente compre peças remanufuradas pela própria fábrica, com garantia de um ano, sem limite de quilometragem e preço competitivo. De acordo com a empresa, as peças custam 30% menos do que uma nova e a remanufatura é feita por profissionais treinados e com a mais moderna tecnologia do setor. Os componentes que sofrem desgaste são todos substituídos, ao contrário do que ocorre no processo conhecido como recondição. Podem ser remanufurados desde o motor e a bomba d'água, passando pela embreagem e a unidade injetora, até o compressor de ar e o cabeçote, entre outros itens.

Com uma frota de 45 mil caminhões e 8 mil ônibus até dez anos em circulação no País, a empresa também inclui no serviço de pós-venda o treinamento de motoristas e a comercialização de veículos seminovos. De acordo com Pimenta, o programa, denominado Seminovos Viking, permite que o cliente adquira o veículo usado com garantia da própria montadora.

SCANIA – Se em automóvel o País ainda patina, em caminhões e ônibus o Brasil está entre os maiores mercados mundiais. É certamente um dos mais competitivos. Vai daí que as montadoras, sabedoras dessa característica – e de suas repercussões na margem de ganhos – es-



Nas vendas Scania adota-se o chamado One Stop Shopping, que oferece ao cliente produtos, serviços e atendimento numa única parada

tão avançando a fronteira da chamada área de serviços, onde há campo para crescer.

É o caso da Scania brasileira cuja área de serviços, o antigo pós-venda, tem sob seu guarda-chuva, o desenvolvimento com a rede, o suporte ao mercado de peças e serviços, a assistência técnica e a venda de serviços. Todas essas áreas, que se reportam ao diretor geral da unidade de vendas e serviços, Christopher Podgorsky, deverão nos próximos anos aumentar em 10% sua representatividade sobre a receita da empresa no País. Em outras palavras, a área de serviços sairá dos atuais 18% a 20% do faturamento para chegar ao redor de 30%.

Para que isso aconteça, a subsidiária está trabalhando em várias frentes. Uma delas é avançando nos

contratos de manutenção. Hoje, de cada 100 caminhões vendidos, 15% saem com tais contratos.

Segundo a montadora, os contratos de manutenção são ideais para cargas dedicadas, não apenas pela facilidade de mensuração de custos, mas também por proporcionar mais disponibilidade e segurança na operação. "Os caminhões de carga dedicada representam 45% dos con-

tratos efetuados", salienta a empresa.

Além dos contratos de manutenção outra área que dá retorno – tanto financeiro como de imagem, ambas fundamentais para consolidação da marca – é a de peças remanufuradas. Um caminhão ou ônibus são máquinas, bens de produção e suas peças – valiosas – não devem ser descartadas, mas, sim, reaproveitadas.



Christopher Podgorsky: meta de elevar em 10% participação dos serviços na receita

Acompanhe os sorteios no



Todos os domingos às 8h30



★ **COMECE O ANO NOVO** ★
COM O PÉ DIREITO.
DE PREFERÊNCIA COM
UM CAMINHÃO OKM. ★

PROMOÇÃO NA ESTRADA COM AUTOTRAC CAMINHONEIRO

SORTEIO DE 1 CAMINHÃO OKM
TV, 29" MICRO SYSTEMS
APARELHOS DE DVD, COMPUTADORES
JACUETAS AUTOTRAC

Autotrac Caminhoneiro é o sistema de comunicação móvel de dados e rastreamento via satélite que aumenta a produtividade e a segurança do seu caminhão. Com ele, você tem mais opções de frete, menos gastos com seguro e nenhum custo de comunicação. Ligue 0800 70 12345 e adquira já o seu equipamento à vista, parcelado em até 18 vezes sem juros ou financiado em até 42 vezes*.

Aproveite também para participar da Promoção Na Estrada com Autotrac Caminhoneiro, que vai sortear jaquetas, TVs, DVDs, Micro Systems, Computadores e 1 Caminhão OKM. Consulte o regulamento no site www.autotrac.com.br; ou se preferir, ligue para nossa Central de Atendimento. A promoção é exclusiva para clientes, novos ou antigos.

Indique um amigo. Ocorrendo a venda, você ganha cupons

Atualize seu cadastro pelo 0800 e concorra

Adquira o Autotrac Caminhoneiro e participe

CENTRO DE AUTOMATIZAÇÃO OKM N.º 4-029/2005



0800 70 12345

* Sujeito à aprovação de crédito e alterações sem prévio aviso.

A Scania informa que uma peça remanufaturada em relação a uma peça genuína nova tem preço cerca de 50% menor.

A montadora oferece as seguintes peças remanufaturadas para seus clientes: compressores, embreagens, válvulas de freio, compressores de ar, caixas de direção, motores de partida, alternadores e mornos do limpador de pára-brisas.

Este serviço de peças remanufaturadas já responde por 2% do faturamento total da Scania Brasil e a tendência é que o segmento continue crescendo. O aumento se dará tanto em itens oferecidos como em faturamento. A Scania prevê que as peças remanufaturadas atinjam 5% de sua receita, um montante nada desprezível.

O conjunto de ações da Scania para crescer em serviços tem como um dos alicerces o conceito do que a empresa chama de concessionária "One Stop Shopping". É a revenda oferecendo ao cliente produtos, serviços e atendimento completo durante uma única parada.

Hoje a ligação entre a fábrica e o cliente é a concessionária, segundo a Scania, está focada em ter maior utilização possível das suas instalações de oficina. E isso através de um serviço rápido e de excelente qualidade. Para ocupar a capacidade instalada – além do pressuposto básico que é a qualidade – as concessionárias devem aumentar as vendas de contratos de serviços como o R&M, manutenção preventiva e outros.

VOLKSWAGEN – Lançado na Fanatran de 2003, o serviço de contratos de manutenção da Volkswagen Caminhões e Ônibus, o VolksTotal, tem hoje aproximadamente 2.200 veículos cobertos pelo programa, informa Diogo Pupo Nogueira, diretor da área de pós-vendas da montadora. Ele admite que a chegada da linha de extrapesados Cons-

tellation – que em futuro breve contará com a versão para bitrem – tem grande importância no potencial de contratos.

Mas, ainda segundo o executivo o VolksTotal não se resume necessariamente a contratos com operações dedicadas ou a caminhões a partir de uma certa faixa de peso. "O VolksTotal está preparado para cobrir quaisquer aplicações e a base de cálculo é sempre feita em reais por quilômetro rodado", enfatiza.

O pós-vendas da Volkswagen Caminhões e Ônibus – que atende tanto ao mercado doméstico como à exportação – está estruturado em quatro áreas.

Uma delas trata da análise e desenvolvimento de produtos e serviços, cuja principal atividade, segundo Pupo Nogueira, é assegurar que os clientes estejam satisfeitos com os produtos em operação". A área dá suporte tanto a conces-



Diogo Pupo Nogueira: chegada da linha Constellation estimula contratos de manutenção

sionários quanto a clientes. "Essas atividades servem também para, através da experiência em campo, direcionar futuros projetos", esclarece.

Outra área do pós-vendas da Volkswagen cuida da literatura técnica e planejamento de programas. "Desenvolve toda e qualquer literatura relacionada à operação do veículo (a literatura de bordo) como

também manuais técnicos utilizados pela rede de concessionários. "Dentro da assistência técnica também planeja todos os passos necessários para suportar o lançamento de novos produtos", diz.

Uma terceira área do pós-vendas da Volkswagen Caminhões e Ônibus trata da garantia e atendimento a cliente. Tal atividade responde pela operação e coordenação do sistema de resgate 24h através de um telefone 0800 – o canal principal de comunicação com o cliente. "A área também operacionaliza todo o



O contrato de manutenção VolksTotal está preparado para cobrir quaisquer aplicações

Eaton. A peça original de embreagem e transmissão.



A tecnologia Eaton significa alta confiabilidade e desempenho em transmissões e embreagens para caminhões e ônibus. Por isso a Eaton é certificada com ISO TS

16949:2002, ISO 14001:2004, OHSAS 18001 e ISO 9001:2000. Não é por acaso que é original nas principais montadoras. Na troca de peças para caixas de câmbio e

embreagem, fique com a qualidade de quem mais entende do assunto. Exija Eaton.

EATON

processo de análise e reembolso de componentes substituídos pela rede e dentro da política de garantia", completa.

Uma quarta área dentro do pós-vendas dá o suporte a frotistas. É dentro dessa atividade que a montadora desvolve e implementa os contratos de manutenção e a extensão de garantia do produto.

O domínio das atividades de pós-vendas é determinante para o sucesso comercial, avalia Pupo Nogueira. "Os concessionários da rede que operam de forma a ter seu custo operacional integralmente coberto pelo faturamento de peças e serviços têm maior competitividade devido à flexibilidade que possuem para determinar o preço final de venda do veículo", diz o executivo, que acrescenta: "Por isso, o objetivo da VW C-O é fazer com que a rede tenha o pós-vendas como a mola propulsora do negócio, trabalhando de forma que a venda do veículo novo seja o instrumento para vendas de peças e serviço".

Pela "grande importância" que o pós-venda tem para o negócio como um todo, a contabilização de serviços da rede é mensalmente monitorada por meio do chamado DEF (Democrático Econômico Financeiro). Tal balancete, alimentado pela concessionária, ao transmitir dados específicos de desempenho e faturamento dentro da oficina, permite análise rápida do desempenho do negócio e até intervenções e recomendações ao concessionário sempre que necessário.

"Consideramos que a padronização dos serviços da rede e ter um termômetro da satisfação do cliente quanto aos produtos e serviços são ferramentas decisivas de fidelização", enfatiza Pupo Nogueira.

Para mensurar a eficácia dessas ferramentas, a Volkswagen promove periódicas avaliações. Toda a rede de concessionários é submetida pelo menos uma vez por ano a uma avaliação sobre seu padrão de serviços. "São mais de oitocentos itens



A Ford ampliou sua rede para 136 distribuidores, sendo 90 para atendimento exclusivo a caminhões

verificados ao todo. O objetivo é manter um índice nunca inferior a 80% de conformidade", explica Pupo Nogueira.

A outra ferramenta de fidelização, o grau de satisfação do cliente, é avaliada por meio de questionário enviado após a utilização dos serviços da rede, independentemente de data de venda ou quilometragem do caminhão. "O objetivo é 90% de satisfação", diz.

A satisfação do cliente pode ser mensurada pelo índice de retorno ao concessionário após a garantia.

A Volkswagen, segundo Pupo Nogueira, apresenta os seguintes índices:

- no segundo ano de vida do veículo (12 meses subsequentes ao término da garantia), 60% dos clientes retornam ao concessionário;
- no terceiro ano, 50% dos clientes voltam ao concessionário.

MERCEDES-BENZ – A DaimlerChrysler, detentora da marca Mercedes-Benz, oferece um pacote completo de serviços pós-venda. Segundo a empresa, a quali-

dade do pós-venda figura hoje como o principal diferencial competitivo e fator de fidelização no mercado de veículos comerciais, devido ao impacto dos custos de manutenção e da disponibilidade do veículo nos custos operacionais do setor de transporte. A estratégia de pós-venda da DaimlerChrysler é basicamente orientada para esses alvos – o custo de operação e disponibilidade de frota dos operadores.

Entre os serviços pós-venda oferecidos pela DaimlerChrysler, estão o Mercedes Assistance, de assistência 24 horas, o Global Training, que realiza cursos para clientes frotistas, Central de Distribuição e Logística de Peças, que faz a entrega de peças entre duas e 48 horas a qualquer ponto do País, Treinamento, para a correta manutenção dos produtos da marca e para práticas de operação e condução de veículos, bem como o Contrato de Manutenção de Fábrica.

Lançado em março de 2006, este contrato aumenta o leque de contratos de manutenção que são oferecidos pela

rede de concessionários desde 1982. Até então, eram oferecidos aos clientes Mercedes-Benz, por meio da rede de concessionários, três tipos de contratos de manutenção: o Acordo de Serviços, que prevê descontos com mão-de-obra; Contrato de Manutenção Regular, pelo qual o cliente paga pela manutenção preventiva, e o Contrato Full Service, que cobre as manutenções preventiva e corretiva. Dos mais de 17 mil veículos comerciais com contrato de manutenção da montadora, cerca de 2.000 estão enquadrados na modalidade Full Service.

No Contrato de Manutenção de Fábrica a abrangência nacional é assegurada pela rede de concessionários da marca, que se responsabiliza pela manutenção e reparos nos veículos do cliente, durante 24 horas por dia, não importando

onde ocorram os serviços. O contrato inclui cobertura do Mercedes Assistance 24 Horas, com garantia de intervenção da assistência técnica da fábrica para liberar o veículo o mais rápido possível.

"O Contrato de Manutenção de Fábrica é uma modalidade de serviço dirigida especialmente para frotistas do segmento de longa distância, como aqueles que querem abrir mão de oficina própria, mas que têm controle rigoroso da frota", ressalta Ari Carvalho, diretor de pós-venda da DaimlerChrysler. Esse tipo de serviço permite que o cliente se concentre apenas em sua operação de transporte, deixando as demais atividades para os especialistas da fábrica e dos concessionários, que são orientados a buscar a maximização de resultados para o frotista. Com isso, o frotista não precisa administrar

grandes passivos, como oficina, peças, ferramental e mão-de-obra.

Segundo a montadora, além de reduzir custos com manutenção, o cliente é beneficiado com a maior disponibilidade da frota e a minimização de riscos de quebras ou falhas, devido ao plano de revisões programadas, que é personalizado para cada veículo de acordo com sua operação.

A administração do contrato fica a cargo da fábrica, que assume as responsabilidades sobre o processo, deixando a rede focada na qualidade do atendimento. Um importante diferencial nesse contrato é a forma de cobrança, feita por quilômetro efetivamente rodado, ou seja, o frotista paga pelo que o veículo dele roda, o que ajuda na hora da negociação do frete. O contrato pode ter du-

A melhor maneira de comprar e vender



A internet está revolucionando a forma de fazer negócios. O uso da tecnologia da informação e da comunicação vem contribuindo para a melhoria do desempenho do mundo dos negócios, disponibilizando ferramentas que agilizam as transações, reduzem custos e agregam mais competência, qualidade e segurança na gestão das compras. O **Mercado na Rede** é um sistema de gerenciamento total de informações comerciais, oferecendo soluções que otimizam os processos de compras e reduzem sensivelmente os custos dos compradores e fornecedores.

BENEFÍCIOS

- Aumento do número de fornecedores;
- Aumento da competitividade entre fornecedores;
- Estrutura e custo operacionais menores;
- Redução de custos com telecomunicação (ligações telefônicas e fax);
- Simplificação dos processos de cotação e pedido de compras;
- Redução de custos dos recursos humanos;
- Redução de erros em pedidos;
- Baixo custo mensal para utilização do sistema.



EFICIÊNCIA

- Ganho de tempo e agilidade nos processos;
- Otimização dos fluxos;
- Consolidação e otimização da base de fornecedores;
- Integração das compras com o seu próprio Sistema de Gestão Empresarial;
- Otimização do estoque;
- Simplicidade na operação;



1.300 Fornecedores cadastrados

205 Compradores cadastrados

R\$ 4 milhões Em negócios por mês

www.mercadonarede.com.br

Telefone/fax: 61 - 3034 6559
sac@mercadonarede.com.br

racão de três a cinco anos e o cliente pode escolher entre uma tarifa média para todo o período ou uma tarifa progressiva que é reajustada anualmente, informa a montadora. A prestação de serviços envolve mão-de-obra especializada, treinada e permanentemente atualizada, e ainda a utilização de peças genuína.

“O Contrato de Manutenção de Fábrica é uma ferramenta de fidelização de clientes. E não apenas para consumo de peças e serviços, mas também para aquisição de veículos, uma vez que o contrato agrega mais valor aos produtos Mercedes-Benz”, afirma Ari Carvalho. Além disso, cria oportunidades para maior relacionamento com o cliente, o que deve resultar em maior fidelização à marca. A parceria também permite que a fábrica acompanhe de forma mais direta, as necessidades e opiniões dos clientes durante o uso dos produtos, podendo agir como provedora de soluções em transporte.

A Mercedes-Benz criou no último trimestre de 2006 o Axor Center, centro especializado em extrapesados concessionários, inaugurado inicialmente em 22 revendas. Trata-se de uma nova estrutura dentro das lojas que oferece área exclusiva para atender aos clientes desse segmento. O objetivo é reforçar o treinamento específico para os profissionais das revendas e possibilitar um atendimento ainda mais especializado aos clientes. O centro conta com uma equipe completa de gerentes, vendedores e assessores a frotista treinados pela fábrica. A função do assessor exclusivo é manter os clientes atualizados sobre toda a linha e a tecnologia disponível nos veículos Mercedes-Benz.

Para a inauguração dos 22 Axor Centers foram realizados 750 testes de demonstração com os modelos extrapesados Axor durante eventos na rede de concessionárias.



Mercedes-Benz criou o Axor Center para atendimento exclusivo à linha de extrapesados

Na mesma linha, a montadora criou nas concessionárias o Center Bus, dedicado exclusivamente a frotistas de ônibus, que recebem uma atenção focada na atividade de transporte de passageiros.

FORD – Os frotistas e os clientes da Ford contam hoje com 136 distribuidores da marca, sendo que 30 são exclusivos para atendimento de caminhões. A empresa oferece uma ampla gama de serviços pós-venda, incluindo Disk Ford Caminhões, de atendimento inintermitente para resolução de problemas mecânicos e informações, o SOS Ford, para prestação de socorro na estrada, Peça Fácil Ford, um suporte a distribuidores que garante entrega de peças em 24 horas nas capitais e de 72 horas nos locais mais distantes, e o programa Peso, de certificação das concessionárias da rede que investem na excelência de seus serviços.

A Ford também dá destaque ao treinamento, área que conta com Unidades Móveis, que são veículos equipados com uma carroceria fechada e transporta ecui-

cameramentos, peças, ferramentas e material didático destinados a levar treinamento aos clientes e distribuidores em qualquer localidade. Muitos frotistas recebem treinamento em suas próprias instalações. A marca oferece Contratos de Manutenção que estão sendo aperfeiçoados para atender às necessidades específicas dos clientes.

IVECO – Assim como as outras montadoras, a estratégia da Iveco para a fidelização dos clientes concentra-se no aprimoramento dos serviços pós-venda. A empresa oferece os serviços Iveco Dia e Noite, central de atendimento 24 horas, Contrato de Manutenção e Reparação, acordo que determina intervenções preventivas e corretivas, a serem executadas por técnicos especializados na rede de concessionárias, e Iveco Total, uma garantia extra por mais 12 meses, com limite de quilometragem de acordo com o modelo de veículo. A marca está fortalecendo sua rede de atendimento, que conta atualmente com mais de 50 distribuidores.



QUER ESCOLHER O IMPLEMENTO CERTO PARA A SUA EMPRESA? A KRONORTE VAI DAR UMA FORÇA.

A Kronorte fabrica semi-reboques e reboques tanques, silos para grãos sólidos, produtos da linha canvieira, basculantes e produtos especiais. Tudo para atender às necessidades de sua frota. Os implementos da Kronorte se destacam pela durabilidade, flexibilidade e eficiência. É por isso que em mais de 25 anos de mercado a Kronorte tem investido em tecnologia, para oferecer a você o melhor implemento. Esse é o nosso forte.




KRONORTE
IMPLEMENTO FORTE

81 - 3479 2288 - www.kronorte.com.br

ESTE É O NOVO NOME DO JOGO

Para quem se modernizou e deixou para trás modelos obsoletos de prestação de serviços, o conceito de pós-venda significa a pré-venda da próxima venda

Imprescindível no setor automotivo, a cultura da pós-venda vem sendo olhada com apuro por fabricantes de implementos rodoviários para o transporte de cargas. Transformações notáveis estão fazendo a diferença em um número consi-

derável de concessionárias, amparadas em uma bem estruturada política de gestão que estabelece novos conceitos, deixando para trás os modelos de atendimento e relacionamento obsoletos na prestação de serviços e venda de peças e acessórios. Para esses, o conceito do pós-venda significa a pré-venda da próxima venda.

Dito assim, parece complicado, mas a realidade mostra que hoje a pós-venda é a única garantia de uma segunda venda. Em alguns casos, ela entra com 15% e até 20% do faturamento de uma distribuidora e chega a participar com 40% do lucro. "Cliente quer atendimento rápido, porque hora parada é prejuízo. Se a concessionária não possui a peça que ele necessita

para continuar a viagem, o prejuízo será para os dois lados", conta o consultor J. R. Caporal, diretor da Megadealer Auto Management, de São Paulo, especializada no atendimento às concessionárias.

A rigor, não existe um modelo único de atendimento de excelência; varia de acordo com o fabricante e de região para região. "De concreto mesmo, é que acabou aquela história: olha, aqui está a tua carteira e ponto final", ressalta o gerente geral de operações e logística da Transportadora Plimor, com matriz em Farroupilha (RS), Márcio Pires de Lima, que acaba de adquirir um lote de 34 baús da Facchini, de São Paulo, todas com suspensão a ar.

"Hoje, o fabricante vem aqui discutir as minhas necessidades. Se antes eu ro-

TRUCK CENTER AVANÇA NO BRASIL

Está nascendo em SC um condomínio de serviços para atender caminhões e implementos

Amplamente difundido no mercado americano, o conceito de Truck Center, emite sinais de que vai arrancar em solo brasileiro, com gigantescos pátios para atender em só local frotistas e autônomos que usam diferentes marcas de caminhões e implementos. Um projeto embrionário está surgindo na BR-470, em Indaial, litoral de Santa Catarina, capitaneado pelo empresário Roberto Bauer, dono de um terreno de 120 mil metros quadrados. A primeira fase, que deve começar em

janeiro de 2007, prevê a instalação de uma borracharia de uma oficina de mola numa área construída de 700 metros quadrados, dividida em seis boxes, onde pretende incluir futuramente uma auto-elétrica e uma loja de acessórios. "Vai funcionar como uma espécie de condomínio, e em parceria com empresas interessadas em oferecer algum tipo de serviço", informa Bauer, que também é dono de um posto de gasolina, uma central de frente e uma concessionária.

Provocado se este é o início de uma rede de "truck centers", Bauer procura desconversar. Responde apenas que se trata de um projeto novo, baseado nas idéias verificadas in loco nos Estados Unidos, mas que é cedo para pensar em algo mais vultoso. "A partida é agora. Vamos esperar para ver como o projeto irá andar", afirma o empresário, que prefere a cautela. Embora o projeto seja de atendimento amplo, Bauer ressalta que, por enquanto, não vai contemplar o segmento de implementos.

Para o consultor J. R. Caporal, da Megadealer Auto Management, o conceito de "truck center" é uma tendência que deve avançar no Brasil. "Nos Estados Unidos existem redes imensas de truck centers multimarca, que chegam a atender 400 carre-
tas, funcionando 24 horas por dia", diz.

dava um ou dois anos, hoje a regra é rodar quatro ou cinco anos", comenta o gerente da Plimor, que possui uma frota de 240 veículos, dos quais 105 são carretas e distribui cargas de grandes clientes das linhas de eletroeletrônico, de eletrodomésticos e de perfumaria, entre outros produtos. "A oficina tem que ter agilidade. A conta é simples: se eu não faturar, deixo de comprar", destaca, fazendo questão de deixar claro que o fornecedor do implemento para ele é um parceiro, independente da marca.

"Aqui na Randon pós-venda é um conjunto de ações. Diariamente se fideliza o cliente. Cliente que não for bem atendi-

Guerra criou centro para atender rede e clientes



do, certamente trará problemas para a área comercial", sintetiza Lucien Silva

Santos, gerente de Pós-vendas da Divisão Implementos da Randon, de Caxias

INDICADOR PARA MEDIR EFICIÊNCIA

Valter Webber, gerente de Pós-venda e Logística da Guerra, diz em entrevista que a empresa vai aferir a satisfação dos clientes

O que é pós-venda?

Pós-venda é a forma de mostrar que a empresa está próxima do cliente, disposta a prever as necessidades e beneficiá-lo no que necessita quanto a produtos e serviços. O objetivo é o aprimoramento constante. Temos práticas que revelam resultados altamente positivos, como a literatura técnica atualizada para a rede e a reciclagem anual dos chefes de oficina na fábrica, que acompanham toda a evolução da empresa. Este ano implantamos o treinamento virtual, que abrange um maior número de profissionais de oficina, e para breve vamos qualificar mais ainda a entrega técnica ao cliente, porque o uso correto do implemento possibilita otimização de performance.

O que faz para fidelizar o atendimento?

O atendimento dado ao cliente é feito através dos nossos distribuidores, montadores e postos de assistência técnica, localizados estrategicamente em todo o Brasil.

Para implementar este serviço, o departamento de pós-vendas oferece toda capacitação técnica ao distribuidor, por meio de uma vasta literatura técnica (desenhos técnicos, catálogos, manuais, boletins) e treinamento na fábrica.

Como dimensiona o retorno da pós-venda?

Pelo gasto na conta garantia que, percentualmente, em relação à receita tem diminuído sensivelmente. Este fato é fruto do treinamento dos profissionais da rede e da entrega técnica do produto feita ao nosso cliente. Nas entregas técnicas, os clientes têm a oportunidade de visitar a empresa, assistir a vídeo informativo e receber treinamento sobre produtos e manutenção e, especialmente, sobre o modelo que estiver retirando. Para o começo de 2007 estamos aprofundando o processo de entrega técnica.

Como saber se programa de pós-venda é eficiente?

Estamos criando os indicadores para medirmos a satisfação do cliente através de pesquisa que, em breve, será implantada. Atualmente contamos com a manifestação positiva dos clientes que, sem

dúvida alguma, é a melhor arma de satisfação que podemos trabalhar.

Quanto o pós-venda representa no faturamento da concessionária?

Podemos afirmar que, em média, um distribuidor forma sua receita de 30% na venda de produtos novos, pois a forma de ganho é por comissionamento, e 70% pelos serviços de pós-venda.

Como canal de venda, quanto representa para a Guerra a venda de implementos e peças?

Com o aumento das exportações e a venda em sistema CKD, cresceu significativamente a receita em peças, e como ainda está oscilando, acredito que deva se aproximar de 10%.

Após a garantia, o cliente volta para a rede?

Temos notado um crescimento na consciência do usuário de que o serviço do autorizado não é mais caro no custo final, valendo sim a qualidade do serviço. No nosso caso, em torno de 40% estão continuando com serviços em nossa rede. Acredito que pela rede de distribuidores sejam atendidos cerca de 30 mil implementos anualmente, até de outras marcas.

do Sul (RS). "O maior desafio do nosso pós-venda é não deixar o veículo parado. Percebemos o quanto isso é essencial por meio de alguns segmentos, como o de bebidas, que operam 24 horas por dia. Eles querem ser cada vez mais ágeis", acrescenta.

Para aumentar a rapidez no atendimento, a fabricante de implementos Guerra desenvolveu um trabalho junto

aos distribuidores, que possuem um estoque básico de peças. Por outro lado, a montadora criou o Centro de Distribuição e Logística (CDLG), que está trabalhando num ritmo bastante acelerado para enviar peças que eventualmente se esgotaram no estoque do distribuidor. "O centro foi inaugurado em outubro passado, concentrando as ações de pós-venda e centralizando as entregas de pro-

duto, peças e componentes de CKD. Ele facilitou o trabalho da entrega técnica e vem qualificando o atendimento à rede e aos clientes", observa o gerente de pós-venda e logística da Guerra, Valter Webber.

Nos últimos anos os implementos evoluíram consideravelmente e os custos de manutenção diminuíram numa proporção semelhante. *Desde a im-

COMEÇA A VENDA CASADA

Randon vai adotar em 2007 contrato de administração que vende o produto e o serviço junto, informa Lucien Santos

O que é pós-venda?

É uma área preocupada em assistir o cliente, ser seu guardião. É praticamente uma unidade de negócio dentro da própria empresa, reunindo 70 pessoas, desde almoxarifado, com um estoque de aproximadamente 10 mil itens de qualquer produto. Temos uma equipe técnica que acompanha o cliente na rede de 65 casas espalhadas no Brasil e no exterior também, devido à nossa expansão. Essa equipe também observa as mudanças que estão acontecendo no mercado. O nosso serviço de pós-venda é dividido em área de peças, que alimenta o distribuidor no menor prazo possível, através de uma logística impecável, e a área de serviços, no qual o suporte técnico executa as ações preventivas e corretivas em toda a linha.

O que faz para fidelizar o atendimento?

Desde 1992 nós temos o programa Portas Abertas ao Cliente, o PAC. Funciona assim: o distribuidor monta uma comitiva de clientes para visitar a Randon, com despesas subsidiadas por ele (distribuidor) e nós. Eles ficam de dois a três dias, visitam todas as



Lucien Silva Santos,
Gerente de Pós-Vendas
da Divisão Implementos
da Randon S.A.,
de Caxias do Sul (RS)

empresas, conversam com a engenharia, área comercial e pós-venda, observam como funciona a retaguarda, conhecendo nosso jeito, e participam dos eventos de confraternizações. Eles são recepcionados pela diretoria. Nós já trouxemos mais de 11 mil clientes. E o que eles vêem aqui não esquecem e cobram dos distribuidores. Nas reuniões mensais do consórcio da Randon cada distribuidor reúne seus clientes, simultaneamente. Além disso, temos o informativo Carga Total, com 40 mil exemplares, e participações em feiras.

Como é dimensionado o retorno do pós-venda?

Realizamos anualmente uma pesquisa para identificar o nível de satisfação dos clientes, executada pela nossa equipe de campo. Temos feito ainda o monitoramento através do Programa Qualidade do Distribuidor Randon, o PQDR, que é uma avaliação por indicadores, tais como meta de peças e treinamento.

Como saber se a pós-venda é eficiente?

O distribuidor possui regulamento, padrões de gestão e de processos. Tendo um

pós-venda rápido na disponibilização de uma peça, o cliente percebe. Imagina perder uma semana? Quanto ele perde? Já tivemos casos de tirar uma peça da produção para enviar ao distribuidor, e do frete custar mais caro que a própria peça. A venda de produto hoje está muito disputada, por isso que a maioria das nossas casas está focando e reestruturando o pós-venda, firmando contratos de manutenção e vendendo peças para caminhões para gerar mais receitas.

Uma novidade que vamos introduzir logo no início de 2007 é o contrato de administração pela Randon, ou seja, o vendedor da Randon vende o produto e o serviço juntos. A assistência será feita por um distribuidor, mas o controle será nosso. Esta é uma forma de garantir a recompra após quatro ou cinco anos na troca por um novo. Isso já acontece com os caminhões fora-de-estrada da Randon.

Como canal de venda, quanto representa para a Randon a venda de implementos e peças?

Na Randon Implementos, 90% do faturamento são produtos e 10%, peças.

Após a garantia, o cliente volta para a rede?

Nossa estimativa é que 40% retornem para a rede após a garantia. E este é outro desafio, porque se ele não se sente bem atendido usa só o tempo da garantia. Estamos estudando maneiras de trazê-lo de volta para a oficina, oferecendo, de repente, gratuidade em algum item.

clarificação do processo de pintura a pó, em 2005, praticamente foram eliminadas as demandas de reparo na pintura em garantia. Somos o único fabricante de implementos a utilizar este sistema de pintura em grandes peças e confere a maior garantia do mercado para a pintura de chassi e caixa-de-carga, três anos", diz o gerente da Guerra.

O gerente de pós-venda da Randon concorda que a tecnologia trouxe maior habilidade e melhor performance aos implementos, permitindo reduzir o tempo de parada para manutenção. "As laterais dos nossos reboques, feitas com sistema Ecoplate, que substituem o compensado naval, por exemplo, dura a vida toda. Significa que algumas receitas deixarão de ser geradas para o distribuidor. Ele terá que ser mais eficiente", explica.

Segundo Lucien Santos, em mais de cinco décadas a Randon já produziu mais de 200 mil reboques e semi-reboques. Nos 65 pontos da rede no Brasil, existem mil boxes de serviços e 2.500 profissionais.

Webber, da Guerra, informa que não há um indicador específico de controle que indique uma segunda venda em razão da pós-venda. "Na prática, porém, sabemos que o trabalho proporciona uma nova venda sim", diz o gerente da Guerra, que tem uma rede com 52 pontos de atendimento, por meio de distribuidores, montadores e postos de assistência técnica. "Hoje em dia o que satisfaz o cliente é o valor agregado em nossos produtos, e os serviços são uma arma fundamental para esta vontade de voltar a comprar se intensifique",

complementa Webber.

Não existem informações precisas a respeito do frotista e do translocador autônomo se eles cumprem o que está escrito no manual. O sentimento geral predominante de norte a sul e de leste a oeste do País é de que as normas são desrespeitadas. "O treinamento dado na entrega técnica tem trazido bons resultados, onde percebemos que o manual é considerado, mas está aquém do valor que julgamos que ele tenha", diz o gerente da área de pós-venda da Guerra.

O lado positivo é que atitudes pró-ativas já há muito tempo fazem parte da rotina de centenas de concessionárias: muitas ligam avisando o cliente no momento certo de fazer revisão. Isso é o começo de novas mudanças que estão por chegar.

BalTec[®]

FREIOS




1º FABRICANTE NACIONAL DE AJUSTADORES AUTOMÁTICOS DE FREIOS

Consulte nossos catálogos



TODAS AS LINHAS

TODOS OS MODELOS

APLICAÇÕES:





INFORMAÇÕES
41 2105 1000

www.baltec.com.br

LEONE

SOLUÇÕES para

A CASA DOS EQUIPAMENTOS

Manutenção Preventiva

BOX DE LUBRIFICAÇÃO



CENTRAL DE ABASTECIMENTO



Separadores de Água e Óleo



Com placa coalescente

Carrinhos Abastecedores de óleo



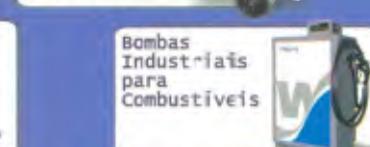
Com medidor digital aprovado pelo INMETRO

Varredoras Aspiradoras Motorizadas Lion 8000



Opção com bateria ou motor à gasolina

Bombas Industriais para Combustíveis



Elevadores Hidráulicos





Visite-nha completa:
www.leoneequipamentos.com.br

SAO PAULO/SP - Tel. (11) 3393 3636 - leone@leoneequipamentos.com.br

Campinas/SP - Tel. (19) 232 8100 - Rib.Preto/SP - Tel. (16) 3626 0488

R.Janeiro/RJ - Tel. (21) 2263 0568 - Curitiba/PR - Tel. (41) 3377 2026

35 anos

LEONE

- CASA DOS EQUIPAMENTOS

REDES AUTORIZADAS RECICLAM PROFISSIONAIS

Fabricantes usam a estrutura de postos de serviços para atualizar e ampliar os conhecimentos dos técnicos e clientes sobre seus produtos

As fabricantes de componentes e peças estão utilizando suas redes de atendimento e até lojas de distribuidores para ampliar a transferência de informações sobre seus produtos e serviços aos profissionais de assistência técnica e a clientes em virtude do crescimento da frota circulante de veículos comerciais.

A Honeywell Turbo Technologies, fabricante de turbos Garrett, ampliou o número de redes autorizadas, ao nomear neste ano cinco novos centros de serviços. Ao todo são 130 pontos de atendimento para sistemas de turboalimentação de motores. As mais recentes credenciadas estão localizadas em Nova Hamburgo, Passo Fundo, Cruz Alta, no Rio Grande do Sul, em Barreiras, na Bahia, e em Itajaí, em Santa Catarina.

A rede de assistência técnica da Honeywell está distribuída em todo o território nacional, com centros de serviços e oficinas instaladas em pontos de

grande circulação de caminhões. O serviço prestado pelas oficinas conta com o apoio de distribuidores autorizados e do Centro Técnico de Assistência e Treinamento (CTTA) da empresa.

Segundo George Norio Kikuchi, gerente de marketing e pós-vendas, o programa de ampliação da rede de assistência técnica foi intensificado no ano passado com o objetivo de acompanhar o crescimento da frota circulante com motor a diesel – atualmente em torno de dois milhões de unidades e crescimento médio superior a 100 mil veículos/ano – e adotar estratégias que beneficiem o consumidor, com a prestação de serviços de qualidade.

“Todos os veículos produzidos no Brasil com motor a diesel são equipados com sistema de turboalimentação, o que contribui para a redução da emissão de poluentes”, diz o gerente. Segundo Norio, esse aumento da frota circulante exige também a ampliação simultânea da rede de assistência técnica, para facilitar o trabalho dos profissionais que se dedicam ao transporte de passageiros e de cargas. “É importante preocupar-se com a assistência aos clientes e contribuir para o aperfeiçoamento empresarial da nossa rede”, acrescentou.

Com esse objetivo, diz Norio, a Honeywell iniciou um programa de modernização das empresas da rede, que envolve a aplicação de avançadas tecnologias e processos de reparação, gestão administrativa, padrões de atendimento, comercialização de produtos e prestação de serviços.

Em comemoração aos 30 anos da marca Garrett no Brasil, a Honeywell, lançou

em junho deste ano (durante a comemoração do Dia do Caminhoneiro) o programa de televisão “Dicas Garrett”, com orientações técnicas aos motoristas sobre a manutenção periódica do turbo. As orientações incluem como fazer uma instalação correta, a importância da troca de filtro e da lubrificação, a forma de utilização e outros esclarecimentos que contribuem para obter melhor desempenho dos veículos. O “Dicas Garrett” também tem como objetivos a economia de combustível e a redução dos níveis de emissão de poluentes e dos custos para os profissionais do setor de transportes de carga.

O gerente de marketing informa que a utilização correta do turbo – componente obrigatório em motores a diesel – contribui para a redução de custos se os motoristas e as empresas transportadoras darem atenção ao manual de instruções. Essa economia é resultante da economia de combustível, da redução do tempo de viagem e, principalmente, da maior durabilidade do componente.

Entre os esclarecimentos a serem transmitidos aos motoristas no programa “Dicas Garrett” estão os três “inimigos do turbo”, como a lubrificação deficiente, o uso de lubrificante contaminado e a ingestão de objetos estranhos no sistema de alimentação. Segundo Norio, o uso de lubrificante de qualidade e a troca do filtro de óleo em períodos recomendados pelo fabricante do motor são as ações mais eficientes para garantir a longevidade do turbo. Norio esclarece que, em virtude da obediência aos planos de manutenção previsto pelo fabri-

cante de motor, existem veículos com turbos que já atingiram mais de dois milhões de quilômetros de utilização.

"Esses são alguns dos cuidados necessários para que o turbo tenha um melhor desempenho" explica o gerente de marketing.

Para manter-se competitiva no mercado brasileiro e garantir atendimento com qualidade aos seus clientes, a Monroe, fabricante de amortecedores, vai realizar em 2007 mais de 100 eventos com seus revendedores e capacitar mais de 3 mil profissionais. "A nossa marca é muito forte em todo o país e a maior preocupação da empresa é disponibilizar ferramentas para dar suporte à rede, além de certificar um elevado número de profissionais para trabalhar com os produtos Monroe", afirma Nelson Tadeu Durães, gerente de engenharia aftermarket, serviços e treinamento.

Por meio do seu programa de fidelização Monroe Club a empresa já capacitou mais de 20 mil profissionais de suas vendas em todo o Brasil com treinamentos técnicos, segundo Durães. Os cursos e palestras são realizados no Centro de Treinamento e Desenvolvimento Monroe nas fábricas de Cotia e Mogi Mirim, interior de São Paulo, e em locais apropriados nas principais cidades do País. São ministrados por técnicos da Monroe numa carga horária de treinamento que varia de 4 a 32 horas. "A

Monroe possui instrutores exclusivos, mas quando é necessário, faz parcerias com profissionais especializados para atender às necessidades específicas dos clientes. Com esta iniciativa, conseguimos fidelizar e especializar a nossa rede para suprir a grande demanda de serviços do mercado e, conseqüentemente, deixamos os clientes satisfeitos", diz o gerente de treinamento.

A empresa também possui uma equipe de promotores capacitados para promover treinamentos personalizados aos seus clientes em todo território nacional. "Além de motivar o profissional, nossos cursos ajudam na reciclagem e atualização de conhecimentos, preparam os profissionais para, cada vez mais, melhorar o seu desempenho e suprir as exigências dos consumidores finais. Ao final de cada curso, os participantes recebem um certificado, que atesta a sua habilitação para trabalhar com os produtos da marca", acrescenta o gerente da Monroe.

O Monroe Club, criado há oito anos, é considerado uma importante fonte de informação para os funcionários da rede credenciada, estimulando a atualização profissional nos pontos-de-venda.



"Nós consideramos esse programa uma bem-sucedida estratégia de fidelização dos revendedores", ressalta Ecaterina Grigule-vitch, gerente nacional de marketing e administração de vendas da Monroe.

Para se tornar um integrante do Monroe Club e receber os benefícios que o programa oferece é preciso atender a requisitos como: ser revendedor 100% Monroe, passar na avaliação de aspectos gerais de conservação interna e externa do estabelecimento e ter ferramentas básicas de trabalho.

A Daycc Power Transmission, fabricante de correias automotivas sincronizadoras (dentadas), fechou 2006 com o treinamento de 5.668 profissionais em lojas de autopeças, oficinas mecânicas, centros automotivos e distribuidores de várias partes do Brasil, por meio de seus representantes técnicos altamente habilitados.

Como forma de valorizar o treinamento da sua equipe de pós-venda a empresa visitou no ano passado 3.980 lojas de autopeças, 1.685 oficinas mecânicas, 402 centros automotivos e 326 distribuidores. A empresa, parte do grupo americano Mark IV, comemorou seu sétimo aniversário no País.

FERRAMENTA DE LIMPEZA

51.3635.1555



Ref.: 380.2

Dispensador escada

Cabo de alumínio de: 1,5m; 2m e 3m.

Fios florados de PET: com espuma.

Para-brisas, corredores e cambuchas.

e-mail: odim@odim.com.br
site: www.odim.com.br



BROOKS BROOKS SELOS DE SEGURANÇA DO BRASIL LTDA.

SELOS, (LACRES) DE SEGURANÇA, PLÁSTICOS, METÁLICOS, DE CABO-DE-AÇO, ETIQUETAS LACRE PARA TODO TIPO DE APLICAÇÃO



Tel: (31) 3415-8660/Fax: (31) 34158788

site: www.brooks.com.br/ e-mail: vendas@brooks.com.br

ETIQUETAS PI DETECÇÃO DE CHOQUE,
INCLINAÇÃO E TEMPERATURA PARA
EMBALAGENS E EQUIPAMENTOS

HUBODÍMETROS, CADEADOS DE
ALTA SEGURANÇA E LACRES PERMANENTES
E REUTILIZÁVEIS PI CAMINHÕES

Rodovia Anel Rodoviário, km 15 nº 976 - Calçara - BH/MG

MUITO RIGOR NOS CONTROLES

Um dos principais custos operacionais das frotas, os pneus cada vez mais são tratados com apurada atenção para aumento da vida útil e redução de despesas

Nem é preciso falar muito sobre a importância que os pneus representam nos custos operacionais. Basta mostrar as planilhas. Nas contas da Expresso Jundiá, se tomado o custo variável, o pneu participa com 9% a 10%, atesta Pedro Nicoletti, coordenador administrativo de manutenção da empresa com frota de 200 caminhões. Mesmo peso é atribuído pela Expresso Araçatuba, com mais de 600 veículos, assinala Ivo Fecchi, gerente de manutenção.

Nicoletti chama a atenção para as características da via e da carga, que influenciam nos custos com pneus. "Estradas esburacadas, mal conservadas, danificam os pneus, fazendo com que sua vida útil seja reduzida por ocorrências de acidentes com a carcaça, quebra por impacto, cortes laterais, entre outros problemas", afirma.

A importância do pneu é tanta que a Expresso Jundiá contratou funcionário só para inspecionar este item. Ele se vale de um software para controle e geren-

ciamento. A calibragem merece cuidado especial — daí ser feita obrigatoriamente duas vezes por mês, no mínimo.

Uma pesquisa feita por Transporte Moderno junto a alguns frotistas mostra os cuidados que eles dispõem para obter maior aproveitamento do pneu. Entre as medidas citadas estão:

- manter plano preventivo de geometria de direção (e chassi);
- manter a calibragem de pneus dentro do controle;
- evitar excesso de peso;
- respeitar a velocidade recomendada ao pneu;
- comprar pneus que atendam às necessidades do negócio da empresa;
- seguir as recomendações do fabricante dos pneus quanto à montagem e parelhamento;
- fazer o rodízio;
- fazer a ressolcagem e orientar os motoristas sobre o uso apropriado.

Descuidos com os pneus não perdoam. Seus efeitos vêm em forma de prejuízos. Técnicos da Bandag afirmam, por exemplo, que o alinhamento incorreto de um veículo pode reduzir a quilometragem do pneu em até 25%. A falta de controle da pressão de ar gera efeito semelhante. Já o uso inadequado de banda de rodagem pode reduzir a quilometragem em até 40%.

A voz corrente propaga — e isso vale para todos os serviços — que um cliente satisfeito manifesta tal sentimento para dez pessoas, enquanto o insatisfeito espalha para 100 pessoas sua desaprovacão. É muito mais proveitoso, então, ter clientes satisfeitos. E uma das maneiras

para obter isso é oferecer ao cliente uma estrutura de serviços.

BANDAG AMPLIA REDE — A Bandag, segundo Roberto Ducatti, gerente geral da empresa, com o propósito de reduzir os custos dos clientes, estruturou a rede BTS — sigla de Bandag Truck Service, que atende caminhões e ônibus num mesmo local com atendimento profissional, sistema de garantia e preços adequados. Além disso, com as ferramentas que a Bandag oferece, é possível ter o controle do conjunto pneumático e do custo por quilômetro rodado, com suporte nacional e sistema de cobrança centralizado", garante. Somente no primeiro semestre de 2006, foram abertas seis novas plantas de recapagem na Argentina e quatro no Brasil.

A Bandag está em processo de consolidação de sua rede de concessionários com investimentos em qualidade e produtividade. Em 2006, alcançou 130 pontos de atendimento da sua rede BTS, depois de atingir a marca de 100 postos no ano anterior.

Na rede BTS o transportador encontra serviços como alinhamento, balanceamento, desempenho de eixo, instalação e manutenção de rodocalibradores, além de acessórios, pneus novos, câmaras de ar, baterias e lonas.

Além de ampliar a rede de serviços, a empresa buscou expandir-se no mercado mediante o lançamento de novos produtos. A banda BDR-HT2, lançamento mundial da Bandag, foi desenvolvida para eixos de tração e veículos de alta potência e alto torque. Com 22 milíme-

tros de sulco, a nova banda proporciona melhor desempenho do conjunto veículo/pneu, ou seja, maior aproveitamento do torque e da potência do veículo transmitidos ao solo, bem como maior quilometragem. Os testes indicaram uma produtividade 33% maior que a do pneu novo (em termos de quilometragem), segundo a Bandag.

A principal meta da Bandag é ampliar seu market share em 5% no segmento de pré-moldados, nos próximos cinco anos, e atingir mais de 200 unidades da rede BTS e 145 plantas de recapagem. A estratégia de investir em centros de serviços para transportadores está sendo implantada pela Bandag em vários países.

VIPAL CRESCE – A Borrachas Vipal, que comercializa as marcas Vipal, Tortuga e Ruzi, fabricante mundial de produtos para reforma e reparos de pneus e câmaras de ar, é pioneira na tecnologia de vulcanização a frio no Brasil. Possui unidades fabris em Nova Prata (RS), mais de 2.300 funcionários, exporta para todos os continentes e conta com centros de distribuição localizados nos principais estados brasileiros, países da América do Sul, América do Norte e Europa.

A empresa atingiu a marca de dois milhões de pneus reformados sob a Reforma Qualificada e Garantida (RQG). Este serviço consiste em parceria desenvolvida com sua rede de reformadores Auto-

rizados, num total de 210, distribuídos por todo o Brasil e mais 22 em outros países da América Latina.

A Vipal garante reposição imediata em caso de falha de produto ou de processo, tanto para o sistema a frio quanto a quente. O processo pode ser feito na maioria dos pneus radiais e convencionais disponíveis no mercado. "Garantimos não somente a reforma, mas também a carcaça", explica João Carlos Paludo, vice-presidente da empresa.

Para dar garantia aos produtos, a Vipal mantém um laboratório com tecnologia de ponta batizado de Vipaltec. Foi criado para a realização de testes de pneus de automóveis, motocicletas e caminhões, reformados e novos, para fabricantes e reformadores de qualquer parte do Brasil e países do Mercosul que precisem destes testes para se certificar pelo Inmetro, permite, entre outras coisas, a filmagem e arquivamento de todos os testes realizados. "Trata-se, sem dúvida, de uma iniciativa que permitirá grande aumento de qualidade no setor", destaca Nair Ana Hoffmann, diretora de tecnologia da Vipal.

PIRELLI – Atenta às características e condições de cada país, a fabricante de origem italiana vem desenvolvendo pneus de alta performance para os mercados da América Latina. Fabrica produtos específicos para os mercados argentino e chileno (FH75 e TH75), colombiano



(12R22,5 TR85), mexicano (medidas 11R24,5 e 305/75R24,5). Além disso, busca atuar em outros nichos de mercado, como por exemplo o das mineradoras, que utilizam o pneu TQ99.

A multinacional italiana afirma que, no Brasil, atualmente os pneus convencionais (ou diagonais) ainda são utilizados por cerca de 60% dos autônomos. Pensando nisso a empresa lançou, em 2006, o CT65 Super, que permite um ganho de quilometragem de até 35%: 15% devido a seus novos compostos da banda de rodagem e 20% devido à ressulcagem. Lançaram um novo sistema chamado Novatread, que possibilita a ressulcagem a frio e pode ser feita nos Truck Centers Pirelli com garantia de fábrica. É um sistema diferenciado que

MINCARONE & RUIZ

Tudo para o transporte refrigerado e ar condicionado de ônibus



Distribuidor autorizado

THERMO KING

Peças e componentes para

AR Condicionado

Completo estoque de reposição

Conexões

Compressores novos e remanufaturados

Mangueiras e flexíveis

Válvulas e solenóides

Filtros antipólen

Motores de ventilação

Produtos para limpeza de sistemas e dutos

Bactericidas com registro Min. Saúde



NOVOS TELEFONES: GERAL (51) 3349-1824 / VENDAS (51) 3349-1800

Visite nosso site : www.mincarone.com.br

mantém o desenho original do pneu sem risco nenhum para a carga.

Para obter uma relação custo-benefício eficiente o frotista ou autônomo deve fazer uso apropriado dos pneus, o que requer alguns cuidados — que o pneu utilizado seja adequado à carga e que o veículo rode em condições apropriadas. Mas, não só, frequentemente, os transportadores dispõem de um sistema de gerenciamento específico para pneus.

O sistema de gerenciamento pode se diferenciar entre frotistas de carga e de passageiros. De acordo com a Pirelli, no caso do transporte de passageiros, o gerenciamento é facilitado em função dos veículos possuírem roteiros pré-definidos, o que possibilita um controle mais sistemático nas garagens das frotas. Para o transporte de carga, os roteiros são menos previsíveis, o que requer mais atenção no processo de gerenciamento dos pneus. Em ambos os segmentos, a Pirelli e seus revendedores possuem equipes especializadas para orientar os frotistas no gerenciamento dos pneus. Oferecem o programa ECF (Excelência na Consultoria a Frotas), que proporciona ao frotista os recursos e metodologia necessários para otimizar a relação custo por quilômetro dos seus pneus.

GOOD YEAR — Para superar as dificuldades impostas aos mercados de pneus novos, a empresa busca oferecer um sistema de vendas e serviços especializado, de olho no frotista. Além disso, a multinacional americana lançou uma nova tecnologia, denominada Impact, para produção de pneus com maior durabilidade para caminhões e ônibus. A empresa produz também materiais para reforma de pneus (bancas pré-curadas e produtos complementares) com as mesmas características dos pneus novos e possui uma vasta rede de Recauchutadores Autorizados Goodyear (RAG),

homologados que trabalham sob normas e adotam procedimentos da fabricante e com materiais originais.

A Goodyear dispõe de nove escritórios regionais de vendas e serviços distribuídos no Brasil. Eles prestam assistência direta, com trabalhos customizados para cada frota e orientações voltadas à redução do custo operacional das empresas. As regionais de vendas possuem estrutura para a realização de trabalhos técnicos como alinhamento de direção, diagnóstico de geometria veicular, balanceamento de rodas, estudos específicos, entre outros serviços.

MERCADO — Em 2005, de acordo com a Associação Nacional da Indústria de Pneumáticos (Anip), foram produzidos 53,34 milhões de pneus e comercializados 56,6 milhões (incluindo os importados). Desse total, 7 milhões são para suprir o mercado de veículos pesados.

Para 2006, a Anip estima a produção em torno de 55 milhões de pneus, o que significa um aumento de cerca de 3,2% em relação ao total do ano passado. Já as vendas devem atingir 57,5 milhões de pneus novos, uma expansão de 1,5% sobre o total de 2005. "A indústria nacional foi bastante afetada pela importação de pneus chineses, que chegam ao Brasil por um preço 30% inferior ao do pneu nacional", afirma Vilien Soares, diretor da Anip.

De acordo com dados do Anuário do Transporte de Cargas 2006, em 2005 foram reformados 8 milhões de pneus, 8% abaixo do resultado de 2004 (8,7 milhões). Carlos Thomaz, assessor técnico da Associação Brasileira de Recauchutagem (ABR), prevê que em 2006 essa retração de 8% do mercado deve se repetir, fazendo o volume de vendas de pneus recauchutados cair para 7,4 milhões.

RAZÕES DA RETRAÇÃO — Thomaz, da

ABR, atribui a queda do volume de vendas de pneus recauchutados a alguns fatores. Para ele, a quebra das safras agrícolas provocou a retração do setor de transportes como um todo, que produziu efeito em cadeia para os setores a ele relacionados. Junto com este problema, a expansão das vendas de pneus asiáticos no mercado brasileiro provocou o desaquecimento do segmento de reforma. Segundo a Anip, somente este ano, até novembro, entraram no País cerca de 1,8 milhão de pneus asiáticos (para automóveis e veículos comerciais). Outro fator importante relaciona-se à preferência do consumidor. O executivo percebe uma tendência de crescimento do uso de pneus sem câmara em detrimento dos com câmara, o que reforça a retração do setor de reforma. Isso se explica porque o pneu sem câmara tem maior aderência ao piso e maior ventilação, permitindo maior quilometragem da vida original.

Assim, a vida do pneu se estende e, conseqüentemente, o índice de recapabilidade cai. "Enquanto um pneu com câmara chega a índice de recapabilidade 2 — ou seja, pode ser reformado 2 vezes, mantendo bom desempenho —, o pneu sem câmara tem índice de 1,5. Os índices estão diretamente ligados à boa gestão de pneus", afirma Thomaz. "Dependendo das condições do transporte da carga, e, se não forem adotados certos cuidados, esses índices podem ser ainda menores".

Para 2007, confiante no crescimento do PIB do Brasil, Thomaz acredita que a economia como um todo se beneficiará. e como o Brasil transporta o seu PIB em cima de caminhões e este é o principal trunfo das fabricantes de pneus e das empresas de recauchutagem. Por outro lado, o transporte ferroviário também tende a crescer e isso pode influir negativamente os resultados do setor de recauchutagem, sentencia Thomaz.

Garanta sua vaga no mercado de trabalho!

Matricule-se no primeiro CURSO TÉCNICO na área de Transporte, VIA INTERNET, do Brasil.

Técnico
EM TRANSPORTE URBANO E
RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Técnico
EM LOGÍSTICA E
TRANSPORTE DE CARGAS

Veja as novas turmas:

**Matrículas
abertas!**

Belo Horizonte - MG
Cariacica - ES
Florianópolis - SC
Fortaleza - CE

Goiânia - GO
Recife - PE
Santo André - SP

Informações:
www.sestsenat.org.br - 0800 728 2891

SEST SENAT

Serviço Social do Transporte
Serviço Nacional de
Aprendizagem do Transporte

TUDO COMEÇOU NUMA PESCARIA



Centronor tem por objetivo treinar, aperfeiçoar e qualificar motoristas e demais funcionários de transportadoras para evitar acidentes e desperdícios

Dirigentes de três transportadoras, Cavalinho, Schio e Bertolini, tomaram consciência, em conversa à beira do rio, que investiam em inovações da frota e deixavam em segundo plano o desenvolvimento dos profissionais

Tudo começou numa pescaria, quando Paulo Ossani Francisco Schio e Irani Bertolini – diretores, respectivamente, da Transportes Cavalinho, Rodoviário Schio e Transportes Bertolini – começaram a se queixar de problemas nas empresas, causados pela falta de treinamento dos funcionários. Durante a conversa perceberam que as companhias investiam cada vez mais nas inovações tecnológicas da frota, mas relegavam a segundo plano o desenvolvimento dos profissionais, justamente o principal cartão de apresentação para os clientes. A falta de preparo muitas vezes causava acidentes des-

necessários e comprometiam o aumento da produtividade das empresas de transporte rodoviário de cargas.

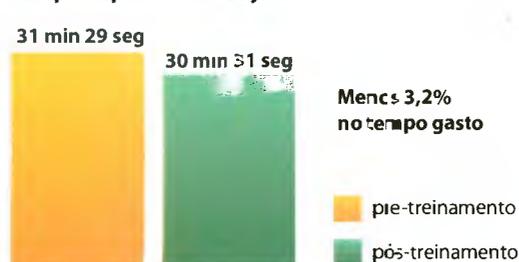
Foi então que os diretores das três empresas decidiram se juntar para formar, em janeiro de 2003, o Centro de Treinamento de Motoristas da Região Nordeste do Rio Grande do Sul, o Centronor, localizado na cidade gaúcha de Vacaria. O objetivo é treinar, aperfeiçoar, qualificar e conscientizar os motoristas e demais funcionários de companhias de transporte para que sejam evitados acidentes e desperdícios de carga.

Desde que começou as atividades de

CENTRONOR

DIREÇÃO ECONÔMICA (PRÁTICA/ESTRADA)Número de motoristas treinados: **1.790 (134 TURMAS)**36 meses de treinamento: **de 06/10/2003 à 06/10/2006****Consumo específico de combustível no treinamento (média)****Índice de uso do freio de serviço**

obs.: os números acima mencionados referem-se exclusivamente ao uso do freio de serviço do veículo. O acionamento do freio motor é efetuado por um botão comutador no painel de instrumentos e não vinculado ao freio de serviço convencional.

Tempo despendido no trajeto**Índice de marchas realizadas**

treinamento, em 6 de outubro de 2003, o Centronor já capacitou 1.909 motoristas, entre autônomos e profissionais ligados a 202 empresas. O treinamento acontece sempre nas instalações do Centronor, numa área de 2 mil metros quadrados, em Vacaria, e o curso está aberto a qualquer profissional que tenha interesse em aprimorar seus conhecimentos. A duração é de cinco dias, com carga total de 42 horas de aula – para os que optam pelo curso de reciclagem e atualização para trabalhadores que operam ou conduzem veículos com cargas ou produtos perigosos, o tempo de curso sobe para 47 horas. O centro cobra R\$ 800, sendo que toda a alimentação, pernoite, material didático e treinamen-

to prático de estrada já estão incluídos no preço. A empresa de origem do funcionário que será treinado ou o autônomo que quiser se aperfeiçoar arca apenas com a viagem até a sede do Centronor.

“São 43 turmas por ano. Os motoristas ficam em regime de internato e têm tempo integral para se dedicar ao curso. Cerca de 60% do conteúdo é voltado para a parte humana do profissional, que vai desde a importância de uma disciplina de sono e combate a doenças sexualmente transmissíveis e drogas a aulas de direção defensiva. O objetivo é uma reciclagem permanente”, explica Renato Rossatto, coordenador do Centronor.

A equipe do Centronor conta com 11

profissionais, que se dividem na apresentação de quatro módulos distintos aos alunos. O primeiro módulo engloba apresentação e postura, atendimento ao cliente, lei da balança, documentação, legislação e direção defensiva. No segundo módulo são apresentadas noções de meio ambiente, primeiros socorros, segurança pessoal e patrimonial, ministradas aulas sobre os riscos do uso de álcool e drogas e ensinados cuidados para se evitar a contaminação por doenças sexualmente transmissíveis.

No terceiro módulo, mais técnico sobre a capacitação profissional, o aluno tem contato com mecânica básica, manutenção de pneus, custos operacionais e noções sobre gerenciamento de risco

o tratamento veicular. O último módulo se resume a direção econômica, com teoria e prática de estrada. Para os que optarem pelas aulas sobre transporte de materiais perigosos, há mais um módulo, ministrado em parceria com o Sesi/Senat e homologado pelo Detran do Rio Grande do Sul.

“Ao final do curso, formam-se verdadeiras famílias”, acrescenta Rossatto.

O aperfeiçoamento profissional segue os alunos mesmo depois que eles deixam a vacância. Além dos módulos regulamentares, a equipe passa uma carga extra de trabalho psicológico, com o objetivo de melhorar o relacionamento interpessoal e aumentar a auto-estima. Há ainda uma terapia de apoio, que visa minimizar os efeitos de um ofício que, por natureza, deixa os trabalhadores distantes das famílias e próximos de uma fonte constante de estresse, que é a estrada.

Encerrado o curso, os resultados das provas feitas pelos alunos, bem como seu comportamento e participação e os treinamentos de estrada são transformados em relatórios e enviados às companhias que mandaram seus profissionais para o Centronor. Em alguns casos, pode inclusive haver um acompanhamento individual após o fim das aulas.

De acordo com dados do próprio Centronor, a aprovação do curso pelos clientes chega a 99,75%. Este índice é calculado em dois momentos. Primeiro, uma semana depois do fim do curso, quando há um contato com as empresas clientes. Três meses depois, o Centronor volta a procurar a companhia para avaliar se os ensinamentos significaram ganhos práticos. Já a satisfação dos motoristas é medida mediante pesquisa escrita ao fim do curso.

Uma análise sobre o desempenho dos motoristas ao longo dos três anos de existência do Centronor mostra a importância do treinamento. Segundo dados



Centronor mantém motoristas em regime de internato para que se dediquem integralmente ao curso

do centro, um dos benefícios está no consumo de combustível. Em média, quando começam as aulas práticas, os motoristas exigem dos veículos um consumo de 2,22 quilômetros por litro de diesel. Ao fim das provas, este patamar sobe, em média, para 2,53 quilômetros por litro, uma economia de 13,9%. Os percentuais são mais altos quando analisados o uso do freio, que diminui em 52,1%, e o número de trocas de marchas, que cai 48,4% ao final do curso.

“Preparar o profissional significa evitar acidentes com cargas. Soubemos de um caso de uma empresa de transporte que apresentou dois acidentes com carga de um mesmo cliente. O risco de perder este cliente, num caso como este, é enorme. A Bertolini, por exemplo, reduziu em 40% o número de acidentes de 2004 para 2005 depois do treinamento”, frisa Rossatto.

Atualmente, as três empresas fundadoras do centro contam com a parceria da Scania Latin America, Randon Implementos e Sistemas Automotivos, Bridgestone Firestone do Brasil, Borrachas Viçal

e Concessionária de Rodovias Rodosul. Além da propaganda positiva para empresas que demonstram preocupação em apoiar um projeto que tem como objetivo reduzir os acidentes nas estradas brasileiras que tiram milhares de vidas e causam grandes prejuízos financeiros todos os anos, os parceiros do Centronor ganham com a divulgação de suas marcas nos veículos, no material didático e nas dependências do centro.

Mas os patrocínios e o valor pago pelos alunos ainda não garantem o alívio nas contas do Centronor. Os representantes do centro minimizam, no entanto, o atual momento financeiro da instituição.

“O Centronor ainda opera no vermelho. Nosso objetivo não é ter lucro, mas sim manter o centro de treinamento. Já investimos cerca de R\$ 1,8 milhão desde a criação, em 2003. Acreditamos que o projeto vai sair do vermelho com o crescimento pela demanda do curso. Inclusive, já fomos sondados para abrir uma unidade em São Paulo, mas acreditamos que ainda não é o momento”, pondera Renato Rossatto.

CURSOS TÉCNICOS, FERRAMENTAS PARA GESTÃO DE NEGÓCIOS.

A Editora OTM oferece três grandes oportunidades para todos profissionais da área de transporte. Os cursos, **Cálculo de Custos Operacionais de Veículos**, **Logística na Manutenção de Frotas** e **Planejamento na Formação de Frotas** são ferramentas indispensáveis para empresários, gerentes e outros profissionais envolvidos na gestão, operação e manutenção de frotas que buscam aumentar sua competitividade e lucros de suas empresas.

09 de Maio de 2007

CÁLCULO DE CUSTOS OPERACIONAIS DE VEÍCULOS

Este curso irá preparar e capacitar os participantes para que possam calcular e administrar de forma eficaz os custos operacionais, buscando aumentar a competitividade e os lucros da empresa.

Programa

1. Custos Operacionais de Veículos
- 1.1 - Classificação dos custos
- 1.2 - Método de cálculo para custos fixos
- 1.3 - Método de cálculo para custos variáveis
- 1.4 - Administração dos custos operacionais
- 1.5 - Fatores que influenciam na variação dos custos
- 1.6 - Planilhas de cálculo de custos operacionais de veículos
- 1.7 - Sistemas de controle, relatórios gerenciais
2. - Apresentação de software para cálculo de custos operacionais.

Nota: Os participantes deverão trazer calculadora para execução de exercícios.

Carga Horária: 8 Horas

Valor da inscrição: R\$ 300,00

Agenda:	Início	8h30
	Coffee Break	10h00 - 11h15
	Almoço	12h00 - 13h00
	Coffee break	15h00 - 15h15
	Término	17h30

10 de Maio de 2007

LOGÍSTICA NA MANUTENÇÃO DE FROTA DE VEÍCULOS

Programa:

1. - **Manutenção de frota de veículos**
- 1.1 - Definição de manutenção e objetivos de um plano de manutenção
- 1.2 - Sistema de manutenção
- 1.2.1 - Manutenção de operação
- 1.2.2 - Manutenção preventiva, corretiva, reforma geral
- 1.3 - Diretrizes de um plano de manutenção
2. - **Oficinas de manutenção**
- 2.1 - Manutenção terceirizada
- 2.2 - Manutenção própria - aspectos relevantes
- 2.3 - Análise comparativa entre alternativas
3. - **Balanceamento econômico do sistema de manutenção**
4. - **Custos de oficinas de manutenção**
5. - **Dimensionamento de pessoal operacional de oficina.**

Carga Horária: 8 Horas

Valor da inscrição: R\$ 300,00

Agenda:	Início	8h30
	Coffee Break	10h00 - 11h15
	Almoço	12h00 - 13h00
	Coffee break	15h00 - 15h15
	Término	17h30

11 de Maio de 2007

PLANEJAMENTO NA FORMAÇÃO DE FROTA DE VEÍCULOS

Programa:

1. - **Planejamento de frota**
- 1.1 - Política de renovação de frota
- 1.1.1 - Aspectos teóricos/conceituais de modelo
- 1.1.2 - Aspectos metodológicos
- 1.1.3 - Aspectos operacionais
- 1.1.4 - Aplicação prática de modelo
2. - **Dimensionamento de frota**
3. - **Adequação de frota**
4. - **Frota própria x frota contratada**

Valor da inscrição: R\$ 300,00

Agenda:	Início	8h30
	Coffee Break	10h00 - 11h15
	Almoço	12h00 - 13h00
	Coffee break	15h00 - 15h15
	Término	17h30

(estão inclusos nos valores das inscrições, o material didático, certificação, almoços, coffee breaks e estacionamento)

O Instrutor:



Eng. Piero Di Sora - Técnico em máquinas e motores pela Escola Técnica Federal de São Paulo; engenheiro industrial mecânico pela Pontifícia Universidade Católica; especialista em treinamento gerencial na área de Administração de Transporte; coordenador do Sub-Comitê de Transportes (por 5 anos) e do Comitê de Gestão Empresarial da Eletrobras; ex-superintendente de Transporte e Serviços da Eletropaulo. Experiência de mais de 25 anos na área de transporte; instrutor e consultor em nível nacional de empresas públicas, privadas de pequeno, médio e grandes portes e multinacionais.

Público:

Empresários, gerentes, supervisores, encarregados e demais profissionais envolvidos com a gestão, operação e manutenção de frotas de veículos.

Local:

Travel Inn Ibirapuera - Av. Borges Lagoa, 1209 - São Paulo - SP - Tel:11-5080.8600

ORGANIZAÇÃO:



Marcelo Fontana
promoções e eventos

REALIZAÇÃO:



TECHNI
bus
PLANOS QUE CONECTAM
E TREINAM



transporte
Todos os modais MODERNO

TRANSPORTADORA OFICIAL:



Código deste curso: E1856SAO

INFORMAÇÕES:

11-5096.8104 / 08007028104
otmeditora@otmeditora.com.br
Departamento de Eventos

INCompany

Os Cursos Técnicos
fazem parte do projeto InCompany.
Para saber mais, ligue 11-5096-8104.

SEST/SENAT LANÇAM NOVOS CURSOS EM 2007

Novos cursos à distância dão destaque à logística e especialização em transporte para suprir a contínua demanda por qualificação profissional do setor

O Serviço Social do Transporte e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (Sest/Senat) lançarão uma série de logística contendo cinco cursos à distância a partir de 2007. O público-alvo são os profissionais envolvidos com a operação do transporte de cargas e de logística.

Outra qualificação em desenvolvimento para o próximo ano é o Programa Nacional de Formação Especializada em Transporte, baseado no conceito dos itinerários formativos. São seqüências de certificados de formação inicial ou continuada, de qualificação para o trabalho e diplomas de técnico de nível médio que possibilitam o aproveitamento contínuo e articulado dos estudos.

As novidades mostram que a demanda por qualificação no setor de transportes não pára, pois este é uma atividade meio, que cuida das vidas dos passageiros em viagem ou agrega valor aos produtos transportados.

Apenas no Sest/Senat são oferecidos mais de 200 cursos presenciais, tanto no segmento de cargas quanto no de passageiros e também para a comunidade. O serviço desenvolve, ainda, a formação exigida por lei, requerida pela resolução 168/04 do Conselho Nacional de Trânsito (Contran), para Condutores de Veículos

de Transporte de Produtos Perigosos; Condutores de Veículos de Transporte de Escolares, Condutores de Veículos de Transporte de Emergência e Condutores de Veículos de Transporte Coletivo de Passageiros. Os cursos presenciais contam com carga horária entre 40 horas/aula e 200 horas/aula.

No setor de cargas, o curso mais procurado no Sest-Senat é o que prepara para o transporte de produtos perigosos. O motorista somente pode realizar o transporte desses produtos se estiver habilitado e com o porte da carteira que comprove a qualificação neste curso. O programa de ensino é composto de dois módulos. Um básico, que inclui direção defensiva e prevenção de incêndio, entre outros itens; e um operacional, que agrega conhecimentos sobre condução segura e econômica, primeiros socorros, equipamentos de controle operacional e prevenção ao roubo de carga; para citar alguns conteúdos. Após cinco anos, a carteira vence e o motorista precisa realizar um curso de atualização.

Além deste, são ministrados outros cursos que visam aperfeiçoar as técnicas dos motoristas, como, por exemplo, manutenção preventiva, prevenção de comportamentos inseguros nas estradas; ICMS no

transporte de cargas, empreendedorismo no setor de transporte, além de transporte internacional e transporte de cargas e encomendas rápidas.

De acordo com o Sest/Senat, não existem pesquisas que relacionam redução do número de acidentes e redução de custos com a qualificação dos profissionais, principalmente devido à dificuldade de coletar e avaliar os dados da pesquisa. Mas o que se sabe atualmente é que motoristas qualificados estão menos propensos a se encontrar em situações de riscos. Além disso, a prática tem mostrado que carreiros treinados aprendem a lidar e a conservar melhor seu equipamento e, como resultado, passam a dirigir com mais eficiência e segurança e, conseqüentemente, menor custo.

O Sest/Senat também oferece cursos a

distância, que proporcionam o acesso a educação profissional aos trabalhadores com dificuldades de acompanhar um curso presencial e ainda cursos técnicos. De acordo com a instituição, as empresas de transporte de cargas e de passageiros são importantes parceiros para o desenvolvimento de novos cursos. Elas também ajudam a validar a proposta-pedagógica do curso desenvolvido.

Em 2005, foi lançado o primeiro curso técnico em transporte à distância do Brasil, nos dois segmentos: Técnico no Transporte Urbano e Rodoviário de Passageiros e o Técnico em Logística e Transporte de Cargas. Os dois cursos desenvolvem as competências necessárias para os profissionais que auxiliam na operação das empresas de transportes.

Para ampliar a oferta por qualificação

no nível técnico, o Sest/Senat abriu matrículas em novas capitais, como Florianópolis, Belo Horizonte, São Paulo, Curitiba, Recife, Goiânia e Fortaleza, para os dois cursos citados. Com esta ação serão criadas mais de 500 vagas para os futuros técnicos do setor de transportes.

Além disto, o Sest/Senat destaca que o compromisso com a construção da cidadania requer uma prática educacional voltada à compreensão da realidade social e dos direitos e responsabilidades em relação à vida. Com esta preocupação, incorpora em suas ações de educação temas transversais que permeiam, com naturalidade, as matérias ministradas durante os cursos. Entre eles estão princípios éticos, defesa da cidadania, defesa do meio ambiente, valorização pessoal e profissional e inclusão digital.

Na Nelser você encontra embreagens LuK para ônibus e caminhões.

Embreagens para veículos: Agrale, Ford, Mercedes-Benz, Scania, Volkswagen, Volvo.

Bombas de Direção Hidráulica para ônibus e caminhões: Agrale, Scania, Volvo, Mercedes-Benz.



NELSER

NELSER DISTRIBUIDORA DE AUTOPEÇAS LTDA.
Fone: (11) 6965 9138 / (11) 6128 3632

ADMINISTRAÇÃO DE FROTAS DE VEÍCULOS

01 e 02 de Março de 2007

Administrar transportes implica gerenciar com menores custos, conseqüentemente com maior produtividade e rentabilidade. Grande parte das decisões estratégicas da administração de uma frota tem como principais questões o controle e a redução de custos operacionais dos veículos. Os sistemas de manutenção, bem como o modo de substituir os procedimentos subjetivos ou sentimentais na hora de vender o veículo, adotando processos matemáticos, identificam o momento econômico exato para sua substituição.

Mediante o desenvolvimento de uma abordagem objetiva e descomplicada, o curso oferece inúmeras alternativas para o alcance dos objetivos a que se propõe o treinamento.



O curso "Administração de Frotas de Veículos" faz parte do projeto INCompany. Para saber mais, ligue 11-5096-8104.

OS TÓPICOS ABORDADOS

Manutenção de frota

Sistema de manutenção
Oficinas de manutenção
Custos de oficinas de manutenção

Custos operacionais de veículos

Classificação dos clientes
Custos fixos
Custos variáveis
Método de cálculo para custos fixos
Método de cálculo para custos variáveis
Administração de custos
Fatores que influenciam na variação dos custos
Mapas de custos, relatórios gerenciais e sistemas de controle

Planejamento de renovação de frota

Política de renovação de frota
Dimensionamento de frota
Adequação de frota
Frota própria x frota contratada

A AGENDA

8h00 - 8h30 Credenciamento
10h00 - 10h15 Coffee Break
12h00 - 13h00 Almoço
15h00 - 15h15 Coffee Break
17h30 Encerramento

PREÇO DE INSCRIÇÃO

R\$ 500,00
Consulte-nos. Preços especiais para participantes de outros temas, e para empresas com mais de 1 (um) participante.

O LOCAL

Travel Inn Ibirapuera
Av. Borges Lagoa, 1.209
São Paulo - SP
(11) 5080.8600

O INSTRUTOR



Piero Di Sora - Técnico em máquinas e motores pela Escola Técnica Federal de São Paulo; engenheiro industrial mecânico pela Pontifícia Universidade

Católica; especialista em treinamento gerencial na área de Administração de Transporte; coordenador do Sub-Comitê de Transportes (por 5anos) e do Comitê de Gestão Empresarial da Eletrobras, ex-superintendente de Transporte e Serviços da Eletropaulo. Experiência de mais de 25 anos na área de transporte; instrutor e consultor em nível nacional de empresas públicas, privadas de pequeno, médio e grande portes e multinacionais.

INFORMAÇÕES GERAIS

Inclusos:

Material Didático, coffee break, almoço, estacionamento e certificação ao término do curso.

Formas de Pagamento:

Depósito Bancário:
Banco Sudameris - Agência 682
Conta Corrente 017163000-6.
Cartão de Crédito: Visa (Através

do número do seu cartão).

Cheque Nominal, no Local do evento.
Boleto Bancário
Emissão de Recibo mediante a apresentação do pagamento, através do fax - (11) 5096.8104.

Substituição:

O Titular da inscrição poderá

indicar outro profissional de sua empresa para substituí-lo, devendo informar por escrito. O não comparecimento do inscrito incorre na não devolução da taxa de inscrição.

Dados do Realizador:

OTM Editora Ltda. - Responsável pelas revistas Transporte Moderno

e Technibus.

Av. Vereador José Diniz, 3.300
Cj. 702 - Campo Belo
CEP 04604-006
São Paulo - SP
CNPJ. 02.671.890/0001-99
PABX (11) 5096.8104
0800.7028104
e-mail:
otmeditora@otmeditora.com.br

ORGANIZAÇÃO:



Marcelo Fontana
promoções e eventos

REALIZAÇÃO:



TRANSPORTADORA OFICIAL:



INFORMAÇÕES:

11-5096.8104 / 08007028104
otmeditora@otmeditora.com.br
Departamento de Eventos

**AGRALE S/A**

✉ BR 116, km 145, nº 15.104, São Ciro

CEP 95059-520 Caxias do Sul, RS

☎ Tel./Fax: 54-238-8000

🌐 www.agrale.com.br

**Área de Pós-Vendas**

Pós-Vendas, Peças e Assistência

Técnica:

Tel.: 54-238-8065

Serviços de Pós-Vendas**Atendimento 24 horas**

Ligação gratuita para o número **0800 7030701**, no Brasil, e **55 11 43315173** que oferece atendimento de emergência como guincho e serviços de mecânica, 24 horas por dia, em todo o território nacional

Atendimento imediato de peças de reposição

Equipe de vendas da fábrica oferece atendimento imediato de peças de reposição, tanto em relação a pedidos normais, que abastecem o estoque de peças de cada revenda, como a pedidos de emergência

Pronto atendimento de serviços

Mecânicos treinados pela fábrica e equipados com ferramental especial estão disponíveis para prestar atendimento de manutenção nas revendas ou de emergência

**CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA.**

✉ R. Mariz e Barros, 678, 7º andar, Tijuca
CEP 20270-002 - Rio de Janeiro - RJ

☎ Tel./Fax: 21-2565-4904

🌐 www.citroen.com.br

**Serviços de Pós-Vendas**

Citroën Assistance

Serviço gratuito 24 horas por dia, 7 dias por semana, válido por 24 meses para veículos novos com cobertura em todo o território nacional.



Mercedes-Benz

DAIMLERCHRYSLER DO BRASIL LTDA.

✉ Av. Alfred Jurzykowski, 562, Bairro Faulicéie
CEP 09680-900 São Bernardo do Campo, SP

☎ Tel./Fax: 11-4173-6611

🌐 www.daimlerchrysler.com.br



Área de Pós-Vendas

Diretor da Área de Pós-Vendas:

Ari G. Carvalho

Central de Atendimento:

0800-909090

e-mail:

atendimentoaocliente@mercedes-benz.com.br

Serviços de Pós-Vendas



Central de Atendimento ao Cliente

Serviço gratuito disponível 24 horas por dia, através do telefone **0800-909090**, para atender a consultas, sugestões ou reclamações de produtos e serviços prestados, e oferecer atendimento de emergência e socorro mecânico

Amigo Estrela

Com atendimento personalizado, este programa é dirigido a frotistas de veículos comerciais, para reduzir ao máximo o tempo de atendimento a socorro, envio de peças e reparo de veículos nas concessionárias da marca



Mercedes Assistance

Serviço de assistência 24 horas, oferecendo ao cliente todo suporte para socorro mecânico e serviço de guincho, o que engloba ainda auxílio em casos de problemas com pneus, falta de combustível, remoção hospitalar, kit lanches e outras vantagens

Central de Distribuição e Logística de Peças

A central mantém 125 mil diferentes tipos de peças para atender a todos os modelos de caminhões, ônibus e utilitários. A entrega das peças é feita entre 2 e 48 horas em qualquer ponto do País.

Contrato de Manutenção de fábrica Full Service

Voltados para clientes frotistas, as duas modalidades do programa permitem planejamento da manutenção preventiva e corretiva, com hora marcada, para garantir redução significativa de custos, que são previsíveis

Unidades volantes de treinamento

Quatro unidades rodam por todo o Brasil para dar suporte completo pós-treinamento aos frotistas e aperfeiçoar os conhecimentos dos seus técnicos

Global Training. Centro de Atendimento

The finest automotive learning

Local onde são realizados cursos na área administrativa e técnica, oferecidos a clientes frotistas de todo o Brasil. Ao todo são 19 Centros de Treinamento em todo o País

Literatura Técnica de Serviço

Software que contém todas as informações técnicas necessárias à oficina, em substituição a literatura impressa dos veículos, disponível para a rede de concessionárias e os usuários em geral

**FIAT AUTOMÓVEIS S/A**

✉ Rod. Fernão Dias, km 429
CEP 32530-000 Betim, MG

☎ Tel.: 31-2123-2111

Fax: 31-2123-3098

🌐 www.fiat.com.br

**Área de Pós-Vendas****Diretor de Pós-Vendas:**

Antônio Sérgio Rodrigues

Tel.: 31-3123-6492

e-mail: asergio@fiat.com.br

Serviços de Pós-Vendas**ConFiat**

Serviço de atendimento de emergência ao cliente em casos de imprevistos mecânicos ou elétricos, através do fone **0800-7013428**, durante um ano após a aquisição do veículo

Fiat Plus

Extensão da garantia do veículo por mais 12 meses além do período oficial, com atendimento nas concessionárias por profissionais treinados na fábrica; o serviço inclui as facilidades oferecidas pelo ConFiat

Revisão Fiat Fiel

Para as revisões periódicas realizadas nas concessionárias, o plano oferece descontos progressivos de até 50% em mão-de-obra e de até 8% em peças, com um ano de garantia



FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA.

✉ Av. do Taboão, 899, Taboão
CEP 09655-900 São Bernardo do Campo, SP

☎ Tel./Fax: 11-4174-8855

🌐 www.ford.com.br



Área de Pós-Vendas

Gerente de Pós-Venda:

Sílvio Fedele

Serviços de Pós-Vendas



Disk Ford Caminhões

Linha direta com o fabricante através do telefone **0800-7033673**, a qualquer hora do dia ou da noite. A ligação é gratuita e os atendentes estão treinados para atender os clientes 24 horas por dia, todos os dias para tirar dúvidas e dar orientações.



Peça Fácil Ford

Sistema coloca rapidamente as peças de reposição solicitadas nos distribuidores, evitando atrasos ao usuário. O serviço de entrega é realizado em 24 horas em capitais e em 48 horas nas demais localidades.



PESCO – Programa de Excelência e Suporte Operacional

Avaliação feita pela montadora nas instalações de cada concessionária premia as que oferecem a melhor infraestrutura de atendimento ao cliente.



SOS Ford

Serviço de socorro elétrico e mecânico dentro do período de garantia, que inclui estadia em hotel, retorno à residência, continuação da viagem, guarda do veículo e outras facilidades.

Contrato de Manutenção Ford

Serviço de suporte técnico e de peças, que possibilita a realização de contrato de manutenção com o cliente, para executar ações preventivas e corretivas.

Treinamento ao Frotista

Cursos para frotistas de treinamento em Entrega Técnica, Mecânica Ponta a Ponta e Operação do Veículo, incluindo neste último caso os itens Condução Econômica, Operação de Caixas RT e Operação de Bloqueio nos veículos 6x4.

**GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.**

✉ Av. Goiás, 1.805 - Bairro Santa Paula
CEP 09550-900 - São Caetano do Sul, SP

☎ Tel.: 11-4234-7700 - Sac: 0800-134200
Fax: 11-4234-7217

**Serviços de Pós-Vendas****Frota Preferencial Chevrolet**

Destinado a frotistas, o programa proporciona: 1) preços padronizados de mão-de-obra em todo o território nacional; 2) desconto em peças de reposição instaladas nas oficinas das concessionárias Chevrolet; 3) preço padronizado para todas as revisões programadas; 4) central de atendimento ao cliente, exclusivo para frotistas; 5) equipe de pós-vendas exclusiva para relacionamento com os frotistas preferenciais; 6) prioridade de atendimento de serviço nas concessionárias participantes; 7) site exclusivo com informações atualizadas sobre os preços praticados e a relação das concessionárias participantes do programa

Super Troca de Óleo Chevrolet

Permite troca de óleos em tempo reduzido e a preços vantajosos para o usuário

Kits Instalados Chevrolet

O programa oferece peças e mão-de-obra a preços competitivos, os kits cobrem todos os itens de manutenção e são aplicados em toda a linha de veículos

Contrato de Manutenção

Negociado diretamente com as concessionárias e baseado nos preços exclusivos de mão-de-obra e desconto de peças

IVECO

IVECO LATIN AMERICA LTDA.

✉ Av. Pres. Castelo Branco, 3.333
CEP 03036-000 - São Paulo - SP

☎ Tel.: 11-2123-6600

Fax: 11-2123-8832

🌐 www.iveco.com.br



Área de Pós-Vendas

Gerente de Pós-Vendas:

Ricardo Juncker

Tel.: 11-2123-6600

e-mail: ricardo.juncker@iveco.com

Serviços de Pós-Vendas



Iveco Dia e Noite

Central de atendimento ao cliente 24 horas através do telefone **0800-553443**, todos os dias do ano, em todo o território brasileiro, que oferece assistência técnica emergencial



PLANO DE
MANUTENÇÃO
e REPARAÇÃO
IVECO

Contrato de Manutenção e Reparação

Acordo que determina intervenções preventivas e corretivas, a serem executadas por técnicos especializados que trabalham na rede de concessionários



Iveco Total

Garantia extra ao veículo por mais 12 meses – além da garantia oficial – com limite de quilometragem, de acordo com o modelo. Este pacote opcional dá cobertura integral para todas as peças e componentes do veículo



PEUGEOT

PEUGEOT DO BRASIL S/A

✉ R Mariz e Barros, 678, 7º andar, Tijuca
CEP 20270-002 Rio de Janeiro, RJ

☎ Tel.: 21-2565-4900

Fax: 21-2565-7698

🌐 www.peugeot.com.br



Área de Pós-Vendas

CAEP - Central de atendimento especializado Peugeot - 0800 7032424

Serviços de Pós-Vendas



Peugeot Service

Um novo conceito de trabalho totalmente voltado para a satisfação do cliente, que oferece manutenção com baixo custo, atendimento personalizado e rapidez



Peugeot Assistance

Atende 24 horas por dia, 7 dias por semana e assegura o conserto no local ou reboque do veículo até a concessionária mais próxima em caso de pane



Peugeot Garantie Extra

Programa que amplia por 12 meses a garantia contratual do veículo e cobre todos os reparos de falhas de matéria, montagem ou fabricação



Viva Peugeot

Programa de relacionamento que proporciona ao cliente atendimento personalizado, dicas e recomendações de serviços preventivos ao cliente, além de promoções exclusivas

*Transpúblico:
Uma feira de
transporte público
realizada por quem
entende do assunto*

 **TRANSPÚBLICO** 2007

SEMINÁRIO NACIONAL



28, 29 E 30 DE AGOSTO DE 2007

TRANSAMERICA  EXPO CENTER
SÃO PAULO [SP]

Mais informações pelo telefone 11- 5096-8104
ou pelo e-mail otmeditora@otmeditora.com.br

REALIZAÇÃO:



Marcelo Fortes
promoções e eventos

APOIO EDITORIAL:





RENAULT DO BRASIL S/A

✉ Av. Renault, 1.300, Borda do Campo
CEP 83070-900 - São José dos Pinhais, PR

☎ Tel./Fax: 41-380-2000

🌐 www.renault.com.br



Área de Pós-Vendas

Diretor da Área de Pós-Vendas e Assistência Técnica:

Bruno Solomon - Tel.: 41-380-2000

Serviços de Pós-Vendas



Revisão Preço Fechado

O cliente já sabe exatamente quanto vai gastar em cada revisão, antes mesmo

de precisar — o que assegura a previsão dos custos de manutenção do veículo



Acessórios Exclusivos

A montadora disponibiliza grande variedade de produtos nacionais e

importados, desenvolvidos pela montadora, para eq. par o veículo

Renault Rent

Na hora de fazer a revisão ou a manutenção do veículo, a revenda dispõe de um automóvel para aluguel a um custo inferior ao praticado no mercado



Renault Assistência 24h

O serviço oferece dois anos de socorro mecânico gratuito,

24 horas por dia, 7 dias por semana, no Brasil e em todos os demais países do Mercosul, através do telefone **0800-555615**



Peças Originais

A fábrica possui um armazém central na cidade de Jundiaí (SP) com

mais de 22 mil itens de reposição para os veículos da marca



Pacote de Serviços e de Peças Instaladas

Cliente tem à sua disposição diversos

pacotes de manutenção, com peças e serviços com preços pré-fixados



SCANIA LATIN AMERICA LTDA.

✉ Av. José Odorizzi, 151, Vila Euro
CEP 09810-902 São Bernardo do Campo, SP

☎ Tel.: 11-4344-9333
Fax: 11-4351-2659

🌐 www.scania.com.br

Área de Pós-Vendas

Diretor: Christopher Fodgorsky
Tel: (11) 4344-9138
e-mail: info.br@scania.com



Serviços de Pós-Vendas



Scania Plus 24

Aterdimento telefônico de emergência gratuito para caminhões e ônibus, através do fone **0800-194224**, em todo o território nacional e a Argentina, que disponibiliza o serviço de assistência técnica Scania Assistance, prestado por profissionais especializados



Acordo de Manutenção

Por meio deste acordo cria-se uma programação planejada para manutenção preventiva do veículo, a ser executada pela rede de concessionárias e com o uso de peças genuínas nos reparos, minimizando o risco de paradas imprevistas



Contrato de Reparo & Manutenção

Acordo que define manutenções preventivas e corretivas do veículo a serem realizadas em concessionárias da marca, com mão-de-obra treinada. Neste contrato são consideradas variáveis como tipo de veículo, carga transportada, distâncias de percursos e outros itens



Curso Master Driver

Treinamento avançado feito por profissional treinado pela fábrica, que auxilia na condução ideal do veículo e ajuda a obter dele o melhor desempenho. É oferecido gratuitamente aos motoristas e usuários de veículos da marca



VOLKSWAGEN DO BRASIL

✉ Rua Volkswagen, 100
CEP 27501-970 - Resende, RJ

☎ Tel.: 11-3381-1004

Fax: 11-3381-1003

🌐 www.vwtruckbus.com.br

Área de Pós-Vendas

Gerente Executivo de Assistência Técnica:

Diogo Pupo Nogueira

Nogueira - Tel.: 11-4347-5415

e-mail: diogo.pupo@volkswagen.com.br



Serviços de Pós-Vendas



ChameVolks

Serviço telefônico de suporte técnico ao usuário 24 h por dia, com 16 técnicos atendentes, que oferece ao cliente mecânico da revenda mais próxima, guincho 24 h credenciado pela rede e providencia peças, entre outras facilidades, através do fone **0800-19 3333**



QASC - Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Cliente

Avaliação permanente de qualidade dos serviços prestados pela rede de concessionários aos seus clientes, independentemente do modelo e ano do veículo, para corrigir deficiências e melhorar o atendimento



VolsTotal

Manutenção sob medida

Programa VolsTotal

Acordo de prestação de serviços de manutenção preventiva, como troca de óleo, lubrificação, alinhamento e troca de peças por desgaste natural, realizados por técnicos das concessionárias da marca; o programa facilita o controle de gastos do usuário com o veículo

Treinamento Especializado

A fábrica oferece cursos sobre manutenção do veículo, direção defensiva e condução econômica, entre outros, que podem ser ministrados nas concessionárias ou nas instalações do cliente

VOLVO DO BRASIL VEÍCULOS LTDA.

Av. Jucelino Kubitschek, de Oliveira, 2600

CEP 31260-900 - Curitiba - PR

Tel.: 41-3317.8111

Fax: 41-3317.8601

www.volvo.com.br

Área de Pós-Vendas**Peças:** Luiz Carlos Pimenta**Assistência Técnica:** Guilherme Blaschke**Volvo Action Service – VAS**

Sistema de atendimento emergencial para veículos parados na estrada, funcionando 24 horas por dia, 365 dias por ano. Basta ligar para 0800 416161 e será atendido pela concessionária mais próxima.

Serviços de Pós-Vendas**Garantia Volvo**

Garantia Volvo é de um ano para todo o veículo, sem quilometragem, e mais 12 meses ou 200.000 km, o que ocorrer primeiro, para componentes de trem-de-força. As peças também possuem garantia de 12 meses.

**Assistência Técnica**

Possui um canal direto com a engenharia da Volvo. Seus técnicos estão à disposição para auxiliar na identificação e correção imediata de problemas de difícil diagnóstico.

**Planos de Manutenção**

Com uma taxa mensal, você deixa com a Volvo a responsabilidade pela manutenção do seu veículo. Assim você planeja o seu fluxo de caixa e o uso do seu Volvo, a que as revisões são previamente programadas.

**Linha Direta Volvo**

Um canal aberto de comunicação com a fábrica, no qual você pode escalar suas dúvidas e dar sugestões, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de ligação gratuita para o telefone 0800 411050.

**Suporte ao Motorista**

A Volvo oferece treinamento em direção econômica e defensiva, além de fazer uma entrega técnica apresentando todas as vantagens de seus produtos. Tudo isso para aumentar a produtividade dos motoristas.

**Peças 24 Horas**

Não importa o tamanho nem o peso da peça genuína que se esteja precisando, o serviço Peças 24 Horas entrega no menor tempo possível em qualquer concessionária do Brasil.

**LBT – Unidades à Base de Troca**

Peças remanufaturadas com qualidade assegurada pela fábrica, que se traduz em garantia e disponibilidade para seu veículo.

**Sistema de Diagnóstico Computadorizado**

Ferramenta para diagnóstico, calibração e programação do caminhão, para que o veículo rode sempre com o máxima de desempenho, como se tivesse acabado de sair da fábrica.

Destaque

Volvo Link – O sistema de rastreamento via satélite da Volvo é fornecido junto com o veículo novo ou para a frota existente, independentemente da marca.

MELHORIA VIA TREINAMENTO

Fabricantes de motores transferem às redes de assistência programas de qualidade para aperfeiçoar o atendimento

Para melhorar o atendimento nas redes autorizadas e garantir um serviço de pós-venda com qualidade, as empresas estão intensificando os programas de treinamento. A MWM International, líder na fabricação de motores diesel no Mercosul, acaba de colocar em prática um novo módulo de treinamento para os técnicos da sua rede autorizada. É o Programa 5S, que já está sendo aplicado nas cerca de 370 oficinas que fazem parte da rede. Segundo Roberto Dias Carvalho, supervisor de treinamento, literatura e desenvolvimento da rede de assistência técnica da empresa, 600 técnicos farão o novo módulo. "Eles vão transmitir o que aprenderam do programa 5S para suas equipes, em seus locais

de trabalho", disse Carvalho.

O programa é elaborado com base em cinco pontos, que são os 5s: senso de utilização, senso de organização, senso de limpeza, senso de conservação e senso de autodisciplina. Tudo isso aplicado às instalações da empresa – como oficina, bancada de testes, estoque de peças, recepção, escritório e outros – se traduz em ambientes limpos, organizados e, conseqüentemente, em um trabalho mais racional e produtivo. "Mostramos fotografias de algumas oficinas do 'antes' e do 'depois' da implementação do 5s e todos os participantes percebem como o programa facilita a rotina de trabalho", diz o supervisor da MWM International.

Na Cummins, tão importante quanto ter produtos que incorporam a mais avançada tecnologia disponível na área de motor diesel é oferecer suporte para os clientes pós-venda. E é para garantir um atendimento com qualidade que a empresa vem mantendo investimentos para treinamento da equipe da área de atendimento e da rede de distribuidores. "Manter a rede atualizada é condição fundamental para garantir o atendimento necessário à fidelização do usuário do nosso produto", diz Luis Fasquotto, diretor de marketing e vendas da Cummins.

A Universidade Cummins, criada com o objetivo de transferir para a rede autorizada conhecimentos dos processos de produção de motores, assim como dos sistemas de gestão, marketing e pós-venda, já formou a quarta turma – totalizando agora 31 diplomados – desde sua fundação.

Na segunda equipe, que reúne dez alunos vindos de várias partes do País, o treinamento é feito numa carga horária de 750 horas em tempo integral e engloba todos os aspectos da produção e operação dos motores diesel. O enfoque principal desta segunda turma será o aprofundamento dos conhecimentos relativos aos motores eletrônicos, inclusive o novo modelo ISC.

Além da formação e atualização dos profissionais da rede, a Cummins enviou a todos os distribuidores da marca um kit de ferramentas para garantir melhor suporte aos modernos motores mecânicos e eletrônicos. Esse kit tem como objetivo principal complementar o quadro de ferramentas que os distribuidores já possuem em suas empresas. Junto com o kit, cada distribuidor recebeu também um computador notebook, que é utilizado na análise dos motores eletrônicos. Tudo isso visa a uma melhoria contínua do serviço pós-venda.

Além da criação da Universidade Cummins e da ampliação da quantidade de ferramentas ao distribuidor, a Cummins também procura um aperfeiçoamento teórico dos níveis gerenciais de sua rede. Foi com essa estratégia, que a empresa reuniu 30 distribuidores de várias localidades do País em sua fábrica de Guarulhos, na Grande São Paulo.

Neste encontro, que dura em média cinco dias, são analisados todos os problemas enfrentados no campo e na fábrica. Eles são discutidos e avaliados em conjunto. Essa troca de experiência auxilia diretamente no aperfeiçoamento do serviço prestado ao cliente final, valorizando o serviço pós-venda.

QUER UM MOTIVO PARA COMPRAR

UM PNEU PIRELLI?

PENSANDO BEM, UM SÓ É POUCO.

A Pirelli oferece a você a mais completa linha de pneus e câmaras de ar para todos os tipos de transporte. Comprando um Pirelli, você leva também uma oferta de serviços que irá acompanhar toda a vida do seu pneu, desde o suporte técnico da nossa equipe especializada até a garantia da Ressuscagem Novatread e da Reconstrução Novateck. Nossos canais de comunicação também estão a seu serviço para que você possa dar sugestões, obter dicas e informações para prolongar a vida do seu pneu.



PIRELLI
MAIOR DURABILIDADE. MELHOR PERFORMANCE.

www.pirelli.com.br
www.pirelliclubtruck.com.br

IRIZAR

O Rodoviário de Luxo 6 Estrelas

Segurança, Conforto, Design, Economia, Qualidade e Garantia

