

TECHNI  
**bus**  
TRANSPORTE COLETIVO  
E TRÂNSITO

OTM  
EDITORA LTDA



# MERCEDES-BENZ REFORÇA LAÇOS COM OS CLIENTES

**MAN-Volkswagen  
vende 4 mil escolares**

**Evento da Michelin discute  
desafios da mobilidade**

**Ônibus brasileiros  
na África do Sul**

**Campinas já roda  
com biarticulado**

**Vitória monitora frota  
para inibir o crime**

**São Bernardo  
lança Cartão Legal**

**Prêmio ANTP de Qualidade: Um estímulo à gestão voltada para excelência no desempenho**

SEMINÁRIO NACIONAL NTU 2010  
**TRANSPORTE DE QUALIDADE  
PARA UMA VIDA MELHOR**

BRASÍLIA - 7 e 8 DE AGOSTO - HOTEL BELLA ALICIA ALUGADA

**11º** ENCONTRO DAS  
EMPRESAS DE  
FRETAMENTO  
E TURISMO  
24, 25 E 26 DE SETEMBRO  
**FRESP**

**8ª FetransRio**  
**Mobilidade inteligente**  
10, 11 e 12 de novembro de 2010  
Marina da Glória, Rio de Janeiro





**Aqui estamos levando  
180 milhões de brasileiros.**



**Volksbus. O ônibus oficial da seleção brasileira de futebol.**



**DIRETOR**Marcelo Ricardo Fontana  
marcelofontana@otmeditora.com.br**SECRETÁRIA EXECUTIVA**Mariana Penha da Silva  
mariapenha@otmeditora.com.br**FINANCEIRO**Vidal Rodrigues  
vidal@otmeditora.com.br**EVENTOS CORPORATIVOS**Sabrina Baijalardi  
sabrina@otmeditora.com.br**MARKETING**Juliana Rosa  
juliana@otmeditora.com.br**REDAÇÃO****Editor**Eduardo Alberto Chau Ribeiro  
ecribeiro@otmeditora.com.br**Colaboradores**

Ariverson Feltrin

Márcia Pinna Raspanti  
marcia.pinna@otmeditora.com.brRenata Passos  
renata.passos@otmeditora.com.br**Projeto Gráfico**Artworks Comunicação  
www.artworks.com.br**EXECUTIVOS DE CONTAS**Carlos A. Criscuolo  
carlos@otmeditora.com.brVito Cardaci Neto  
vito@otmeditora.com.brGustavo Feltrin  
gustavofeltrin@otmeditora.com.brAlcindo Fontana  
fontal@otmeditora.com.br**CIRCULAÇÃO**Tania Nascimento  
tania@otmeditora.com.brRepresentante Paraná e Santa Catarina  
Gilberto A. Paulin / João Batista A. Silva  
Tel.: (41) 3027-5565 - spala@spalamkt.com.brTiragem  
8.000 exemplaresImpressão:  
NeobandAssinatura Anual: R\$ 140,00 (seis edições e quatro 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.

A edição circula no mês subsequente ao de capa

**Redação, Administração, Publicidade  
e Correspondência:**Av. Vereador José Diniz, 3.300 - 7º andar, cj. 705 Campo Belo  
CEP 04604-006 - São Paulo, SP  
Tel./Fax: (11) 5096-8104 (seqüencial)  
www.revistatechnibus.com.br  
otmeditora@otmeditora.com.br  
Filiada a:**anatec**  
www.anatec.org.br**SUMÁRIO****SHOWBUS**Evento realizado pela Mercedes-Benz, em maio último, é descrito pela companhia como maior ação de relacionamento com clientes de ônibus do País e da América Latina **8****MONTADORA**A Mercedes-Benz disponibiliza pacote de serviços e produtos pós-vendas e um centro especialmente desenvolvido para os compradores de ônibus, o Center Bus **12****ÔNIBUS ESCOLAR**MAN-VW vence megalicitação para fornecer 4 mil unidades para o Programa Caminho da Escola. Os ônibus serão entregues até a metade do segundo semestre de 2011 **14****URBANO**Campinas passa a ser a quarta cidade brasileira a operar ônibus biarticulados Volvo. Curitiba, São Paulo e Goiânia são outros centros urbanos que adotaram a configuração **16****VOLVO**O grupo português Auto Sueco assumiu o controle da rede de concessionárias Vocal, de São Paulo, que distribui veículos comerciais da marca Volvo **18****ÁFRICA DO SUL**A Copa do Mundo reforçou a presença da Marcopolo na África do Sul com o fornecimento de 753 ônibus num contrato de US\$ 70 milhões **20****BRASIL FRET**Evento promovido pela Anttur mostra a necessidade de planejamento e permanente inovação diante dos desafios da Copa do Mundo de 2014 e Olimpíadas de 2016 **22****LANÇAMENTO**Busscar reformula o design do articulado Urbanuss, agregando mais funcionalidade e atendendo às exigências do mercado em acessibilidade e conforto dos passageiros **26****CHALLENGE BIBENDUM**Evento da Michelin reúne montadoras, petroleiras, órgãos estatais e organizações não-governamentais para discutir soluções alternativas ao uso do petróleo no transporte **28****VITÓRIA**Região metropolitana da capital capixaba instala vídeo monitoramento e licita sistema de gerenciamento de frota para inibir a criminalidade no transporte público **32****VIAÇÃO GARCIA**A partir do segundo semestre a empresa começa a receber 100 novos veículos, avaliados em R\$ 55 milhões, para operar em linhas longas e médias no segmento rodoviário **34****BILHETAGEM**SBCTrans investe de R\$ 10 milhões para dotar sua frota de 350 ônibus com sistema batizado de Cartão Legal, fornecido pela APB Prodata **36****SERVIÇOS**O portal Webpassagens, inaugurado em março, permitirá a compra de passagens de ônibus para mais de 2.000 destinos a partir do segundo semestre **38****OPERAÇÕES**O grupo SMS, da Região dos Lagos, Rio de Janeiro, investe em rastreamento por satélite veículos equipados com dispositivos para garantir mais segurança e reduzir custos **40****COMPONENTES**Os eventos esportivos mundiais programados para o Brasil devem impulsionar a modernização do transporte público e ampliar a presença da Allison no País **42****CONJUNTURA**Vendas de chassis de ônibus cresceram 31,2% de janeiro a maio em relação a igual período de 2009; foram licenciados 10.920 chassis, média mensal superior a 2 mil unidades **46****ARTIGO: ADRIANO BRANCO**O caos de hoje no transporte coletivo na cidade de São Paulo é resultado de uma histórica sucessão de equívocos e sistemática falta de planejamento **52****SEMINÁRIO**Evento da Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP) detalha propostas para candidatos à presidência da República, governos estaduais e legislativo **56****FRETAMENTO**Reitur, operadora do Rio de Janeiro, planeja crescer 30% nos próximos dois anos; para isso, investe na renovação da frota e em novo projeto visual **59****VOITH TURBO**A divisão automotiva da fabricante estima que até julho sejam vendidas 1.200 transmissões automáticas DIWA 3E para o sistema Transantiago do Chile **85****QUALIDADE RECONHECIDA**Prêmio ANTP de Qualidade destaca referencial de excelência, distingue operadoras urbanas e metropolitanas e reconhece méritos de órgãos gestores **59****SEÇÕES**

Editorial

**5**

Panorama

**48**

Custos Operacionais

**81**

## O espetáculo da bola

Os sete bilhões de seres da raça humana que acompanham a Copa do Mundo de Futebol na belíssima, alegre e alforriada África do Sul têm um espetáculo único.

O show está em todos os detalhes. A começar pela jabulani, nome dado à bola e termo que na língua sul-africana significa celebração.

Se o limite de habilidade impede que boa parte das seleções trate a jabulani com o devido carinho, o espetáculo tem rendimento celebração ilimitada.

Nesse megashow esportivo de comunicação globalizada, as marcas que patrocinam o espetáculo têm celebrado vitórias.

Quem vê a Copa do Mundo pelo olhar do setor de ônibus nota que a Hyundai, a marca oficial que transporta as delegações esportivas, ganhou destaque na mídia.

Se a marca coreana brilhou no foco das lentes, fabricantes de ônibus instalados no Brasil como Mercedes-Benz, Volvo e Marcopolo participaram do evento fornecendo ônibus que transportaram o público para aquecer de calor e emoção o maior espetáculo esportivo da terra.

# Mais de um século e crescendo

*Por todo o mundo, os ônibus Irizar são conhecidos como referência em segurança e conforto aos passageiros, confiança e rentabilidade para os clientes.*



**IRIZARBRASIL** 12 anos



[irizar@irizar.com.br](mailto:irizar@irizar.com.br)  
[www.irizar.com.br](http://www.irizar.com.br)

Rod. Marechal Rondon, km 252,5 - Botucatu/SP - Brasil  
Tel: + 55 (14) 3811 8000 - Fax: + 55 (14) 3811 8001





# Mercedes-Benz mostra sua força

**Líder em produção, vendas e exportação de ônibus, montadora reforça laços com o mercado para consolidar dianteira**

Ariverson Feltrin

A pata e a galinha igualmente põem ovos, porém o da segunda é mais conhecido. Há quem diga que a maior notoriedade deriva de a galinha fazer uma postura regada por um ritual cacarejante.

Bem antes de ganhar repercussão pelo fato de figurar entre os maiores fabricantes de carros do mundo, o Brasil já ocupava lugar de grande destaque no ranking dos campeões da indústria de ônibus.

E é fácil saber a razão dessa fama: de dimensões continentais, o País tem seu transporte coletivo preponderantemente feito pelo ônibus.

Numa lista de seis dezenas de países

relacionados pela Oica, associação internacional que reúne as montadoras, o Brasil no ano passado foi o terceiro maior produtor mundial de ônibus, com 34.535 unidades, atrás de China e Índia – dois gigantes em área territorial e população –, mas bem à frente das demais potências, entre elas Estados Unidos.

É natural que o fabricante radicado no setor de ônibus no Brasil tire proveitos de um mercado tão apetitoso. Não é à toa que a fábrica da Mercedes-Benz em São Bernardo do Campo tenha várias distinções. Uma delas é sediar o centro mundial de competência da Daimler AG para o desenvolvi-

mento e a produção de chassis de ônibus.

Com 53 anos de atuação no Brasil, a Mercedes-Benz exhibe números grandiosos. “Com o resultado de 2009, as vendas totais acumuladas de ônibus da marca no mercado interno, desde 1956, atingiram 385.640 unidades”, informa a subsidiária, que acrescenta: “Hoje, dos mais de 450 mil ônibus da frota circulante, cerca de 70% são Mercedes-Benz. Ou seja, de cada 10 ônibus em circulação no Brasil, 7 são da marca”.

Apesar de posição tão favorável e destacada, a empresa tinha uma atitude considerada tímida em relação aos seus feitos e progressos.





*Jürgen Ziegler: "Show Bus mostra claramente a importância do negócio ônibus para a Mercedes-Benz do Brasil"*

A marca da estrela, porém, resolveu romper com o silêncio e difundir abertamente o que fez, o que faz e o que fará no campo dos ônibus.

E um canal de comunicação interativo para propagar realizações e planos tem sido o evento batizado de Show Bus Mercedes-Benz, realizado em maio último na unidade da empresa em Campinas, cidade do interior paulista, e descrito pela companhia como maior ação de relacionamento com clientes de ônibus do País e da América Latina.

"O Show Bus mostra claramente a importância do negócio ônibus para a Mercedes-Benz do Brasil, maior fabricante e líder em vendas no mercado brasileiro e nas exportações de ônibus, bem como para a Daimler Buses, unidade de negócios da Daimler AG que é líder mundial em participação no mercado de ônibus", diz Jürgen Ziegler, presidente da Mercedes-Benz do Brasil.

Entre outras ações, o programa do Show Bus de 2010 (o anterior foi realizado em 2008) incluiu seminário sobre sistemas BRT – Bus Rapid Transit, lançamentos de novos chassis, exposição da linha completa de ônibus da marca e demonstração de

testes com biocombustíveis, como diesel de cana e biodiesel.

**ATRAÇÃO DO BRT** – No capítulo do ônibus rápido o seminário abordou como tema central o "BRT na Copa 2014: do projeto ao concreto". Como se sabe, o próximo mundial de futebol trouxe um vivo interesse às questões do transporte coletivo.

"A grande maioria das 12 cidades que receberão os jogos da Copa já optou pelo sistema BRT. Elas se apoiam em vantagens como custos de implantação até dez vezes menores e um prazo até dois terços menor em comparação com outros modais, como trem e metrô, para transportar a mesma quantidade de passageiros", resume em comunicado Gustavo Nogueira, especialista em Sistemas BRT na monta-

dora da estrela de três pontas. "Esses benefícios também são válidos para quaisquer outras cidades que queiram prestar um serviço de transporte coletivo de maior qualidade para a população".

Os ônibus da marca estão presentes nos principais BRTs do mundo, como os de São Paulo, Curitiba, Bogotá, Colômbia, Santiago, México, Turquia e África do Sul.

#### **LANÇAMENTO: O 500 8X2** – A

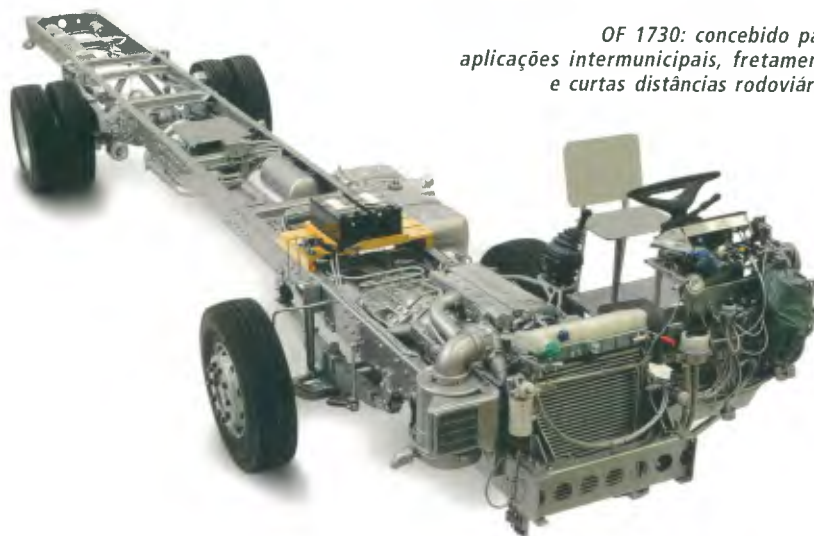
Mercedes-Benz aproveitou também o Show Bus para mostrar três lançamentos. Um deles, o modelo O 500 RSDD 8x2 com duas versões de potência, 360 cv e 422 cv, para aplicações em linhas rodoviárias regulares (especialmente em longas distâncias) e turismo de luxo.

A principal inovação são os dois eixos na parte dianteira, que somado aos dois eixos da traseira, resulta num 8x2 com capacidade de carga legal de 23,5 t. "Isso permite a montagem de carrocerias double decker", assinala a empresa.

O chassi O 500 RSDD 8x2 vem de fábrica na versão buggy, com entre-eixos de 3 metros. Pode receber carrocerias de até 14 metros para 52 poltronas. Tem opções leito e semileito e permite múltiplos arranjos internos com instalação de toale-

*O 500 RS DD 8x2: versão buggy, com entre-eixos de 3 metros admite carrocerias de até 14 metros para 52 poltronas*





*OF 1730: concebido para aplicações intermunicipais, fretamento e curtas distâncias rodoviárias*

te, geladeira, frigobar, cozinha, TV, DVD, ar condicionado e aquecimento.

O motor eletrônico OM 457 LA de 12 litros do O 500 8x2 tem, segundo a empresa, elevado torque em baixas rotações, o que se traduz em "excelentes arrancadas e retomadas de velocidade e em agilidade nas ultrapassagens". Já o câmbio do novo chassi 8x2 é Mercedes-Benz modelo GO 210, de 6 marchas. "A combinação do motor com o câmbio proporciona maior elasticidade de marchas e menor consumo de combustível".

Tanto na dianteira, quanto na traseira, o chassi O 500 8x2 vem com suspensão a ar integral. "Todo o conjunto de suspensão do veículo é montado pela Mercedes-Benz, o que significa maior qualidade, durabilidade e facilidade de encarroçamento", informa a empresa

O chassi vem com freio-motor Top Brake que alia eficiência na frenagem a "menos trocas de marcha e economia no consumo de combustível devido à maior velocidade média".

A Mercedes-Benz diz que fornece ainda entre os itens de série do O 500 RSDD polia adicional para montagem de ar condicionado, limitador de velocidade, tacógrafo de gaveta e diagnose a bordo.

Nos itens opcionais estão coluna de direção regulável, rodas de alumínio, piloto automático, limitador de velocidade, freios

ABS+ASR e sistema de elevação-rebaixamento e de ajoelamento da suspensão.

**OF 1730 INTERMUNICIPAL** – Outro chassi apresentado no Show Bus das Mercedes foi o chassi OF 1730, com motor na dianteira, "concebido para aplicações intermunicipais, fretamento e curtas distâncias rodoviárias". A fabricante recomenda o chassi para "clientes que necessitam de maior velocidade média em suas operações".

O OF 1730 tem entre-eixos de 5,95 metros para instalação de carrocerias até 13,20 metros, com até 52 assentos na versão intermunicipal. Na aplicação rodoviária

## MEIO SÉCULO DE EXPORTAÇÃO

A Mercedes-Benz do Brasil é a maior exportadora de veículos comerciais da América Latina. Com embarques de 6.349 ônibus para o mercado externo, a subsidiária superou a marca de 160 mil ônibus exportados desde 1961.

Os chassis de ônibus da marca são vendidos hoje para mais de 30 países, de toda a América Latina e de outros continentes.

Ao longo deste meio século de atuação no mercado externo, atendeu mais de 90 países. Entre os principais mercados atuais estão Argentina, Chile, Peru, Egito, Nigéria, África do Sul e Jordânia.

ria admite até 40 assentos e instalação de toailete e ar condicionado.

O motor do OF 1730 é o eletrônico OM 926 LA de 6 cilindros, com potência de 305 cv a 2.200 rpm e torque de 1.200 Nm entre 1.400 e 1.600 rpm.

Vem com câmbio ZF S6 1550 de 6 marchas, o mesmo utilizado nos ônibus rodoviários Mercedes-Benz O 500 R. Opcionalmente, pode receber retarder eletromagnético Telma, acrescenta a Mercedes-Benz.

Com suspensão de molas semielípticas, o modelo OF 1730 tem freio-motor Top Brake que, segundo a Mercedes-Benz, oferece potência de frenagem 30% maior em relação aos sistemas convencionais.

Com o lançamento do OF 1730, para 18,1 t de pbt, a marca da estrela de três pontas amplia seu time de chassis com motor dianteiro, formado pelos modelos OF 1218 (12 t), OF 1418 (14 t), OF 1722 (17 t).

**OH 1518, VERSÃO PISO BAIXO** – A partir do chassi OH 1518, com motor traseiro, a Mercedes-Benz criou a versão low entry para ampliar conforto de acesso aos usuários. "Este novo chassi conta com suspensão integral a ar e sistema de ajoelamento do ônibus, que nivela o veículo com a calçada durante as paradas, facilitando e agilizando as operações de embarque e desembarque e permitindo também o cômodo acesso para cadeirantes e portadores de necessidades especiais", informa a empresa.

O OH 1518 LE é indicado para receber carrocerias até 11 metros e uso em serviços de linhas alimentadoras nas médias e grandes cidades.

Com pbt de 15 t, equipado com motor eletrônico OM-904 LA de 4 cilindros, 177 cv de potência a 2.200 rpm e 69 mkgf de torque entre 1.200 e 1.600 rpm, o chassi OH 1518 LE tem caixa de câmbio Allison T 270 R.

Entre os itens de série do OH 1518 LE estão o painel eletrônico com sistema de diagnose a bordo, freio-motor Top Brake e tacógrafo de gaveta com leitor digital.



**SBC Trans  
comprova:  
Tipler é mais  
rentabilidade.**

A Borrachas Tipler Ltda

O Consórcio São Bernardo Transportes – SBCTrans, atua no segmento de transporte urbano de passageiros na cidade de São Bernardo do Campo – SP com uma frota composta atualmente por 486 veículos

Em conjunto do Concessionário Tipler Renovar Pneus que atende a nossas demandas com excelência em produtos e serviços, utilizamos a banda de rodagem RT30 da Tipler em nossos veículos, constatando que este produto apresenta excelente desempenho quilométrico, proporcionando o menor custo por quilômetro rodado e significativa redução de custos com pneus para nossa empresa.

Dessa forma, declaramos que a banda RT30 da Tipler oferece a melhor relação custo x benefício do mercado e representa a melhor opção para redução de custos operacionais com pneus em frotas que atuam no transporte urbano de passageiros

Autorizo a divulgação desta carta bem como eventuais imagens de nossa empresa e veículos que venham a ser vinculadas ao material

São Bernardo do Campo, 13 de maio de 2010

Aroldo Camargo

Adair Teixeira da Silva

SBC TRANS - CONSÓRCIO SÃO BERNARDO TRANSPORTES  
Rua Monteiro Lobato, 151 - Jardim Silveira - São Bernardo do Campo - SP - CEP 09791-253  
Tel: 11 4335 0225 - Fax: 11 4335 0226 - adm@sbctrans.com.br - www.sbctrans.com.br



*Tipler é a mais rentável em reforma de pneus, agregando valor ao seu negócio. Quem afirma isso são os próprios clientes. Recape com Tipler, seja líder em desempenho e maximize resultados. Consulte Concessionários Tipler em [www.tipler.com.br](http://www.tipler.com.br)*



# Serviços pós-vendas focados na segmentação

**A Mercedes-Benz oferece um pacote de serviços e produtos diferenciados para cada segmento do setor de ônibus, com o objetivo de fidelizar os clientes e manter os padrões técnicos da frota em circulação**

A Mercedes-Benz quer garantir que os ônibus comercializados no mercado brasileiro conservem as características originais de fábrica, mesmo depois que estiverem circulando pelas ruas e estradas do País. Para isso, a empresa disponibiliza um pacote com variados serviços e produtos pós-vendas, como peças de reposição remanufaturadas, treinamento de motoristas e uma rede de 200 concessionárias, sendo que 24 delas possuem um espaço especialmente desenvolvido para os compradores de ônibus — o Center Bus.

A montadora acredita que a segmentação dos produtos pós-vendas é fundamental para a fidelização de seus clientes. "As empresas de ônibus cada vez mais se profissionalizam e se preocupam com os custos operacionais totais. O mercado é muito sensível a preços, mas já entende que um gasto inicial maior pode gerar economia futuramente. Por isso, desenvolvemos um portfólio competitivo e de acordo com as necessidades do setor", afirma Ronaldo Augusto Fontolan, gerente de Pós-vendas de Ônibus da Mercedes-Benz.

O segmento de fretamento tem merecido atenção especial da montadora, pois, além de ser um mercado em crescimento, as empresas investem mais fortemente em manutenção preventiva. Por ser um serviço diferenciado, os operadores precisam de um planejamento maior, a fim de evitar paradas indesejadas ao longo das viagens. "As empresas de fretamento precisam ter



**Mercedes-Benz: um portfólio pós-vendas competitivo e segundo as necessidades do setor**

os seus veículos sempre disponíveis, porque qualquer interrupção ou falha no serviço é grave. A meta desse segmento é se antecipar e evitar possíveis problemas com o veículo", afirma Fontolan.

Os serviços de fretamento nas metrópoles brasileiras estão em fase de expansão e a Mercedes-Benz procura oferecer a esse mercado toda assistência possível. "É importante que seja feito um diagnóstico da frota para podermos prever — e evitar — paradas e falhas dos veículos", diz Fontolan. O fretamento tem crescido muito em regiões como a Grande São Paulo, Campinas, Rio de Janeiro e Vitória, se-

gundo o executivo. "Outras capitais e regiões metropolitanas devem seguir a mesma tendência. Já observamos que em certas cidades do Nordeste o fretamento também começa a marcar presença", diz.

**MAIS EXIGÊNCIAS** — Os outros segmentos de transporte por ônibus (rodoviário e urbano) também buscam mais opções em pós-vendas. "No urbano, temos visto que os veículos leves têm sido os mais procurados, apesar de haver ainda muita demanda pelos veículos tradicionais (com motor dianteiro). Já o transporte rodoviário, vive um momento mais cauteloso de-



**A montadora oferece motores, câmbios e embreagens remanufaturados que atendem às especificações de fábrica, com garantia e assistência técnica**

vido às incertezas das licitações. Estamos sempre atentos a esses mercados para poder oferecer serviços que respondam às necessidades dos clientes", comenta Fontolan.

As crescentes exigências da legislação brasileira no que se refere à segurança e ao respeito ao meio ambiente levam as empresas do setor a buscarem junto ao fabricante maiores garantias e um serviço de assistência técnica mais completo. "É importante que o veículo continue dentro das mesmas condições técnicas do fabricante quando for submetido às revisões veiculares. Sem contar que a manutenção correta, com peças garantidas pelo fabricante, valoriza o veículo na hora da revenda", observa o executivo.

A Mercedes-Benz oferece motores, câmbios e embreagens remanufaturados da linha Renov. As peças remanufaturadas atendem às especificações de fábrica, além de receberem certificados de garantia e apoio da assistência técnica. A empresa pretende lançar em breve no mercado eixos traseiros remanufaturados. O pacote de produtos e serviços de pós-venda da montadora inclui contratos de manutenção, assistência 24 horas, central de aten-

dimento ao cliente, catálogo eletrônico de peças e treinamento de motoristas e mecânicos. A montadora também disponibiliza dois ônibus-oficina que são utilizados para treinamento desses profissionais.

**ESPAÇOS EXCLUSIVOS** — Um dos destaques deste portfólio é o Center Bus, um centro especializado em ônibus que reúne uma equipe treinada para atuar com exclusividade nos negócios de ônibus. O concessionário passa a contar com um assessor exclusivo ao frotista, que presta atendimento aos clientes no monitoramento de sua frota e no treinamento de motoristas e mecânicos de suas oficinas. A revenda ganha também uma oficina volante, montada sobre o modelo Sprinter devidamente equipado com ferramentas e equipamentos para atender aos pedidos de emergência.

O Center Bus possui identidade visual diferenciada, que está presente em todos os materiais e espaços da revenda dedicados ao setor de ônibus. Atualmente, 24 concessionárias contam com o Center Bus, mas a Mercedes-Benz pretende ampliar esse número nos próximos dois anos. O Star Class Bus é um programa recém-lan-

çado que avalia as revendas de acordo com os padrões da marca. "As concessionárias interessadas são analisadas e recebem toda a orientação necessária. Também podemos convidar o concessionário a implementar o Center Bus, desde que ele esteja em uma região que comporte a estrutura", explica Fontolan.

**MEIO AMBIENTE** — Segundo o executivo, as empresas do setor têm procurado contratos de manutenção mais longos, para garantir que os veículos mantenham o padrão exigido pela legislação por mais tempo. "Temos tido consultas para que os contratos se estendam por cinco e até dez anos (atualmente, a média é de três anos). Esta é uma tendência que já observamos na Europa e no Oriente Médio: a manutenção feita pelo próprio fabricante é uma segurança para o empresário e valoriza a sua frota", afirma.

A preocupação com o meio ambiente está presente no pacote de pós-vendas da Mercedes-Benz. "A sociedade cobra cada vez mais atitudes ecologicamente corretas. Qualquer defeito, por pequeno que seja, pode aumentar a emissão de poluentes. O uso de peças não genuínas também pode comprometer as condições técnicas do veículo. Por isso, as empresas estão sempre atentas à manutenção da frota", diz Fontolan.