

# Dossier



## AUTOCARROS

# Em renovação

*Nos próximos anos, perspetiva-se um crescimento do número de autocarros em circulação, consequência da renovação de frotas por parte do Estado, da melhor situação económica do país e do aumento do turismo em Portugal*

TEXTO NÁDIA CONCEIÇÃO

O setor dos autocarros não ficou imune à crise económica em Portugal. Este fator levou a que as empresas aumentassem os ciclos de renovação das suas frotas de autocarros, o que se traduziu num parque circulante muito envelhecido, que não cumpre as atuais normas ambientais no que toca às emissões de gases poluentes. Nos últimos meses, tem-se assistido, contudo, a uma ligeira e constante recuperação e expansão do

mercado, devido ao aumento do turismo, à recuperação económica do país e à maior facilidade de acesso ao crédito por parte das empresas. De apenas 119 matrículas registadas em 2013, o país conheceu um aumento para 215 no ano de 2016, conforme indica Pedro Oliveira, Diretor Executivo da Auto Sueco. Há também, atualmente, um retomar do investimento na modernização das frotas municipais, associações e transporte escolar, que apostam cada vez mais nas soluções



## Mercado

1- Qual a sua opinião sobre a evolução do mercado de autocarros em Portugal?

2- Quais os segmentos que mais se têm destacado no mercado? Porquê?



### CAETANO BUS

Joaquim Miranda - Diretor Comercial & Após-Venda  
227 867 000  
caetanobus@caetanobus.pt  
[www.caetanobus.pt](http://www.caetanobus.pt)

1 - Nos últimos anos o mercado de autocarros em Portugal foi afetado pela conjuntura económica do país, caracterizando-se por ciclos de renovação de frotas muito longos. Basta olhar para os principais indicadores deste setor. A idade média do parque de autocarros em Portugal é de 14,3 anos, um valor que se aproxima ao fim do ciclo de vida de uma viatura. O envelhecimento do parque por força da restrição ao investimento nos últimos anos, levou a uma necessidade de uma renovação e modernização das frotas pelos níveis de emissões elevados e pela idade das mesmas. Na sequência deste enquadramento, o Governo de Portugal negociou um programa de incentivos à mobilidade sustentável, que nos abre portas para a inversão deste quadro.

2 - O segmento onde temos maior penetração a nível nacional é o de turismo, onde incluímos os grandes frotistas, assim como o segmento de transporte escolar ou serviço de transporte por parte de municípios, várias Santa Casa da Misericórdia, IPSS's e outras entidades particulares, que têm vindo a adquirir sobretudo miniautocarros.

### MAN

Carlos João, Diretor Comercial MAN Truck & Bus Portugal  
Cabaça Ramos, Diretor Após-Venda  
MAN Truck & Bus Portugal  
21 420 0340  
[www.mantruckandbus.pt](http://www.mantruckandbus.pt)

1- O mercado dos autocarros em Portugal decresceu 8,3% face a 2016, mas está neste momento a movimentar-se devido ao turismo e à antiguidade das frotas em Portugal, o que se traduz na abertura dos concursos públicos, nomeadamente dos STCP e Carris.

2 - O segmento que mais se tem destacado em Portugal é o de turismo, muito devido à substituição de frota com as novas normas ambientais EURO.



### AUTO SUECO, LDA.

Volvo Buses Portugal  
Pedro Oliveira, Diretor Executivo  
226 150 300  
info@autosueco.pt  
[www.volvotrucks.com.pt](http://www.volvotrucks.com.pt)

1 - O mercado de autocarros com peso bruto acima das 16 toneladas tem vindo a sofrer um crescimento contínuo desde 2013, ano onde apenas foram registadas 119 matrículas a nível nacional. Desde então, verifica-se uma evolução que no ano transato colmatou nas 215 unidades. Acreditamos que 2017 irá seguir a tendência e superar este número. Esta evolução deve-se, em primeiro lugar, à melhoria verificada no estado da economia nacional, com uma maior facilidade de acesso ao crédito e menor incerteza quanto ao futuro, traduzindo-se numa maior confiança das empresas. Por outro lado, os anos de maior constrangimento financeiro fizeram com que as decisões de aumento, ou mesmo renovação de frota, fossem adiadas para anos que se seguiriam. Por último, o crescimento sustentado do setor do Turismo em Portugal tem justificado o investimento na modernização de frota ao serviço dos operadores.

2 - O mercado de autocarros está fortemente marcado pelo referido investi-

de mobilidade elétrica. No caso das empresas de transporte, a melhoria da situação económica do país tem facilitado a substituição das suas frotas, por forma a procurarem a rentabilidade e cumprimento das restrições ambientais, através de veículos novos, com menor consumo de combustível, ou através da substituição dos seus veículos por autocarros elétricos. A isto têm ajudado também os incentivos governamentais à renovação de frotas e utilização de energias alternativas. ●

mento no setor do Turismo, pelo que os operadores, agências e concessionários de rotas turísticas estão a ter um protagonismo interessante neste mercado. Por outro lado, é notório um investimento na modernização da frota ao serviço dos Municípios, onde a Volvo tem uma presença muito significativa. Estas viaturas assumem um importante papel na prestação de um serviço de alta qualidade aos munícipes, nomeadamente junto de coletividades, associações e sobretudo no transporte escolar.



## IRIZAR

João Lopes  
919 491 381  
joalopes.irizar@gmail.com  
[www.irizar.com](http://www.irizar.com)

**1-** Encontrando-se neste momento numa fase de forte expansão, este será, em virtude dos fatores que estão na origem dessa expansão, provavelmente o momento mais interessante do setor desde a época de privatização das empresas do universo da RN, que teve lugar no início dos anos 90.

**2 -** Todos os segmentos de mercado estão no seu melhor momento da última década. São sobretudo três os fatores potenciadores de crescimento que estão a impulsionar o desenvolvimento do mercado: Extraordinário aumento de procura no setor do turismo, que veio esgotar a capacidade de resposta das empresas neste setor e as obrigou a investir no aumento de frota; Depois de muitos anos impossibilitados de efetuar novas aquisições, devido aos constrangimentos orçamentais que afetavam a capacidade de investimento das empresas públicas, sejam elas estatais ou municipais, iniciou-se este ano um forte movimento de renovação de frota dos operadores de transportes urbanos; E, finalmente, e em linha com o que já se passa na europa há 2 ou 3 anos a esta parte, a aposta das nossas cidades na mobilidade elétrica. Note que não falo, como já ouvi alguém dizer, em veículos de “elevada performance ambiental”, falo sim em veículos que utilizam uma fonte de energia limpa e renovável,

como é a energia elétrica. Apesar de todos os nossos esforços em promover o Irizar i2e, um produto comprovadamente eficiente, rentável e apto para funcionar em condições operacionais sem constrangimentos, verificamos, no entanto, que a opção dos concursos até aqui lançados em Portugal, e ao contrário do que se faz por essa europa fora, tem privilegiado a aquisição de viaturas com uma potência inferior a 180Kwh, ao invés dos (pelo menos) 330Kwh necessários para uma operação contínua – o nosso veículo de 12m utiliza uma potência embarcada de 376Kwh, o que lhe permite operar durante 14 horas sem necessidade de recarregar (e, portanto, de abandonar a linha a que tenha sido atribuído). Temo que estejam com isso a hipotecar a confiança dos utilizadores, em Portugal, neste tipo de veículos, quando estes estão a ter excelentes resultados em todos os outros países onde já operam veículos elétricos.



## SCANIA

Ignacio Cortezón  
[www.scania.pt](http://www.scania.pt)

**1-** O mercado acusou um declínio acentuado que está a recuperar ligeiramente. Neste sentido, o investimento público é crucial para promover um aumento no número de matrículas. Pode dizer-se que 2016 foi um bom ano, com um aumento significativo das unidades no mercado.

**2 -** O segmento em que a Scania mais se destaca é o turismo. Temos um bom produto para este tipo de transporte e cada vez é mais valorizados pelos clientes. Os resultados obtidos até agora atestam o bom funcionamento discricionário dos nossos autocarros e essa confiança traduz-se nas vendas.

## Marca

**1-** Quantos autocarros a marca vendeu em Portugal em 2017?

**2-** Qual o parque circulante da vossa marca em Portugal?

**3-** Qual foi o mais recente lançamento no mercado português e suas características?

## CAETANO BUS

**1-** No primeiro semestre de 2017, a CaetanoBus vendeu 240 autocarros.

**2-** Desde o arranque da CaetanoBus, Fabricação de Carroçarias, S.A. em 2002, tal como a conhecemos hoje, saíram da fábrica da empresa para o mercado nacional cerca de 2500 unidades.

**3-** Em junho de 2016, a CaetanoBus apresentou o e.City Gold, um autocarro elétrico para serviço de transporte urbano, resultado da combinação entre a vasta experiência no desenvolvimento de autocarros urbanos com carroçarias em alumínio e a nova geração de veículos Caetano com motores ecológicos. Este protótipo tem uma autonomia que pode chegar aos 250 km, de acordo com as necessidades de cada operador, e uma lotação até 88 passageiros. Neste momento, a empresa está preparada para desenvolver uma gama de autocarros urbanos elétricos em diferentes comprimentos, desde um modelo com um comprimento mínimo de 9,8 metros, até ao comprimento máximo de 18,7 metros. Para além da orientação para as necessidades específicas de cada operador, este autocarro destaca-se também pelas zero emissões CO2, redução dos custos de manutenção e ausência de ruído, conferindo maior conforto para motoristas e passageiros. O e.City Gold tem vindo a realizar vários testes reais com os principais operadores de transporte em Portugal. Até ao momento, tivemos uma apreciação muito positiva dos operadores, dos motoristas e dos passageiros. Para além deste modelo, a CaetanoBus está presente no mercado nacional com o modelo iTrabus e com o Winner. O iTrabus é um miniautocarro desenvolvido com um nível de conforto e qualidade de destaque, ideal para o segmento escolar ou turístico. Este veículo tem uma capacidade para 31 lugares e diferencia-se pelos materiais interiores e pela ampla bagageira. O Winner é um autocarro concebido para o serviço de turismo, intercity e transporte escolar. Destaca-se pelo seu conforto, design, robustez e qualidade dos materiais. A plataforma elevatória inserida nos degraus da porta da frente (um exclusivo Caetano), o design inclusivo para todos os passageiros e o efeito anfiteatro obtido pelo estrado rampeado tornam este veículo totalmente diferenciador neste segmento.

## MAN

1- Neste momento vendemos 54 autocarros mas o ano ainda não está fechado, temos várias propostas ainda em muitos clientes, e face ao excelente produto vamos ainda aumentar com certeza este número.

2- O parque circulante é de 722 veículos.

3- O mais recente lançamento no mercado português foi o nosso novo autocarro Neoplan Tourliner, que é uma marca da MAN que oferece às empresas de autocarros um novo modelo de entrada no setor de autocarros premium. A flexibilidade de utilização – de longo-curso a turismo – os inúmeros sistemas de assistência como LGS, ACC, Efficient Cruise, EBA e a excelente aerodinâmica tornam o Neoplan Tourliner um autocarro verdadeiramente polivalente. Como todos os autocarros, este também beneficia das melhoradas funções de motor e transmissão, que agora oferecem maior binário e mais potência com menos consumo, graças à cadeia cinemática otimizada. Os pontos de destaque são com novo design são claramente as luzes de condução diurna LED com óptica “angel eye”, que no futuro decorarão todos os autocarros Neoplan.

## AUTO SUECO

1- A Auto Sueco registou 31 viaturas pesadas de passageiros acima das 16 toneladas no primeiro semestre de 2017, num mercado total de 167 unidades nesse período.

2- O parque de autocarros da marca Volvo, em circulação, no mercado Português é superior às mil unidades. De ressaltar que viaturas até aos 14 anos perfazem as 755 unidades a circular em Portugal.

3- A Auto Sueco está prestes a entregar o seu primeiro autocarro equipado com direção dinâmica, a Volvo Dynamic Steering, uma revolução na segurança, estabilidade e facilidade de condução. Com a Volvo Dynamic Steering, o motorista irá sentir os benefícios de uma condução sem esforço, confortável e segura. O sistema centra o volante durante as manobras de forma autónoma e, em velocidade de cruzeiro, monitoriza os desvios provocados pelo mau piso da via ou ventos laterais, neutralizando-os. Por outro lado, amplia todos os movimentos feitos pelo motorista. Para breve estará também o lançamento das soluções Volvo no campo da Eletromobilidade, onde a marca é líder mundial. A Volvo é líder

Não fazemos  
manutenção automóvel,  
**mas fazemos a manutenção  
da sua terminologia!**



### TRADUÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Criamos e traduzimos manuais técnicos à melhor relação qualidade/preço do mercado. Temos profissionais especializados em várias áreas da indústria e uma tecnologia que nos permite criar projetos à medida de cada cliente.

### CONHEÇA O PROGRAMA PARCEIRO JABA

Através da identificação e alinhamento de todas as traduções antigas do parceiro JABA, é criada uma base de dados que permite detetar todas as repetições em novos projetos e baixar consideravelmente o valor final do documento, mantendo a terminologia e o estilo de comunicação já existentes. Um programa criado a pensar em si!

mundial neste segmento, estando hoje a Eletromobilidade no centro da sua oferta. Com uma gama completa de veículos híbridos, híbridos elétricos e totalmente elétricos, a cidade pode responder virtualmente a todas as necessidades: funcionamento sem emissões em áreas restritas, em conjunto com a utilização flexível de autocarros híbridos que funcionam sem infraestrutura de carregamento. Estas são as soluções que farão da cidade um lugar melhor. Um local silencioso, mais limpo, altamente eficiente em termos energéticos e com possibilidade para adequar a capacidade em função das necessidades de crescimento da cidade.

## IRIZAR

**1-** Até ao momento contamos com 63 unidades vendidas este ano.

**2-** A Irizar é uma marca que se destaca pela qualidade do seu produto, pela extraordinária imagem que os seus autocarros possuem e pelos bons resultados operacionais que estes dois fatores possibilitam, em conjugação com a poupança de combustível em virtude das suas características de construção. Por isso mesmo, é muito elevado o número de veículos Irizar usados, importados, em circulação no nosso país. Para ter uma ideia da grandeza dos números: vendemos nos últimos 12 anos um pouco mais de 800 viaturas em Portugal, ao passo que o parque total estimado de veículos com carroçaria IRIZAR a circular nas nossas estradas estará muito perto dos 1.700 autocarros.

**3-** Apresentámos na Cúria, Mealhada, em dezembro passado, o novo Irizar i6S. Um veículo que, utilizando como base o mais que provado i6, incorpora algumas das características estéticas mais marcantes do nosso topo de gama, a IRIZAR i8, e oferece ao mercado a possibilidade de adquirir uma viatura que utiliza tecnologia de ponta a um preço bastante convidativo. A par da utilização mais intensiva do alumínio, e de outras ligas de elevado rendimento que nos permitem melhorar as performances do veículo e aumentar ainda mais a segurança dos seus utilizadores, utilizamos também aqui um sistema multiplexado. Ao fazermos isso reduzimos consideravelmente a cablagem necessária e possibilitamos a circulação da informação entre os diversos componentes da carroçaria e um sistema de diagnóstico que transmite ao condutor e às equipas de manutenção informação vital para que possam fazer mais eficientemente o seu trabalho. Já circulam nas

nossas estradas 44 unidades deste novo modelo.

## SCANIA

**1-** Até à data matriculámos 18 veículos e prevemos encerrar o ano com cerca de 28 unidades.

**2-** O parque circulante Scania, de 2006 a 2016, é de 360 unidades.

**3-** O Scania Touring, cuja primeira unidade foi adquirida na ilha da Madeira. É um produto integrado, 100% Scania, que está a ter resultados muito bons. Tem a qualidade e garantia próprias da nossa marca. É um veículo muito versátil, de topo, ideal para longas distâncias.

## Pós-venda

**1-** Como funciona o vosso Pós-Venda (manutenção / reparação)?

**2-** Têm oficinas próprias e / ou subcontratadas?

**3-** Principais argumentos no Pós-venda?

**4-** Existem contratos de manutenção?

**5-** Que especificidades existem na manutenção / reparação de autocarros?

**6-** Existe disponibilidade de peças para quem pretenda fazer a manutenção da sua própria frota?

**7-** Como é que as novas tecnológicas (novos sistemas de propulsão) afetam o negócio do Pós-venda nos Autocarros?

## CAETANOBUS

**1-** A CaetanoBus possui uma oficina após-venda, em Ovar. Dispõe ainda de um serviço de assistência técnica 24 horas por dia, que se traduz numa forma rápida e eficiente de dar resposta aos problemas e avarias que possam surgir nos autocarros dos nossos clientes em qualquer ponto do país. Temos ainda uma rede de assistência após-venda subcontratada.

**2-** Sim, possuímos uma oficina após-venda localizada em Ovar e oficinas subcontratadas ao longo do país.

**3-** Os principais argumentos do serviço após-venda da CaetanoBus centra-se no apoio técnico prestado e com formação especializada e conhecimento profundo dos nossos autocarros. Possuímos também um stock de peças para os produtos standard considerável, e em todas as nossas

unidades, fornecemos um catálogo de peças e acesso a uma plataforma Extranet para apoio técnico e aquisição de peças por via digital. Ainda no após-venda, a CaetanoBus realiza inquéritos de satisfação, de modo a procedermos a uma monitorização e acompanhamento das necessidades específicas dos clientes, sendo que as principais sugestões e propostas são enviadas aos nossos departamentos de engenharia e produção.

**4-** A CaetanoBus realiza contratos de manutenção com os Clientes que demonstram intenção de o fazer, sobretudo os grandes frotistas, operadores urbanos e câmaras municipais.

**5-** Cada modelo tem o seu plano de manutenção característico, sendo necessário assegurar que os veículos estão em condições aptas para inspeções periódicas.

**6-** Sim, a CaetanoBus dispõe de um stock nesse âmbito, como já referido.

**7-** Os novos sistemas de propulsão vão simplificar os processos após-venda na medida em que será possível monitorizar o estado da viatura à distância, sendo muito mais rápido o nosso diagnóstico e apoio imediato através da informação disponibilizada diretamente do veículo aos nossos centros de após-venda.

## MAN

**1-** O nosso Após-Venda é assegurado por 11 oficinas em todo o país e está estruturado de forma a que todas as oficinas tenham competências para dar assistência a qualquer tipo de veículo MAN, nomeadamente autocarros MAN ou Neoplan.

**2-** Das 11 oficinas que compõem a nossa rede só uma é da MAN Truck & Bus Portugal, e está situada na zona do grande Porto. As restantes são oficinas de capital privado.

**3-** O Após-Venda da MAN Truck & Bus desenvolve uma estratégia global adaptando os produtos e serviços à necessidade dos clientes. Prova disso é o actual portefólio de produtos de Após-Venda, onde se destacam os contratos de Manutenção e de Manutenção e Reparação. Tendo o nosso contrato de Manutenção e Reparação "MAN ComfortSuper" uma abrangência global do produto, não faz sentido ter outro produto associado. No entanto ao nosso contrato de Manutenção "MAN Comfort", que abrange todas as manutenções periódicas, pode ser associada a uma extensão de garantia, assegurando ao cliente a isenção de custos em caso de avaria. Para além dos contratos de Manutenção "MAN Comfort" e do contrato de Manutenção e Reparação

“MAN ComfortSuper” temos o “MAN ComfortPlus”, que é o contrato de manutenção associado a uma extensão de garantia. As extensões de garantia podem ser de “cadeia cinemática” ou para o “veículo completo”. O novo produto “MAN breakdown assistance” vem complementar os nossos contratos de manutenção e as extensões de garantia. Este produto garante o reboque da viatura para a oficina mais próxima, durante o período de tempo contratualizado e limitado ao número de intervenções. Com o lançamento já este ano, destacamos a duplicação do período de garantia das peças Originais MAN, comercializadas e aplicadas pela nossa rede de serviços. Em caso de avaria da peça aplicada numa oficina da rede MAN, a garantia cobre o custo da peça e também a mão-de-obra.

4- Sim, e tal como mencionado anteriormente são um dos argumentos relevantes para os nossos clientes. Os contratos de Manutenção e de Manutenção e Reparação existem quer para autocarros quer para camiões, bem como as extensões de garantia. No caso das grandes frotas de

autocarros, podemos adequar os serviços à necessidade do cliente.

5- A especificidade técnica dos autocarros não é muito diferente de um camião, sendo, no entanto, cada vez mais complexa. No que concerne ao conforto da viatura e prontidão da intervenção, aí sim, temos que ter oficinas com pessoal capacitado ao nível da carroçaria, onde se incluem as reparações de portas, ar condicionado, bancos, multimédia e disponibilidade, pois sendo um veículo de transporte de passageiros, nem sempre é possível fazer a sua substituição.

6- Correto, as oficinas têm stocks otimizados para os veículos afetos à sua zona de influência. Caso a oficina não tenha a peça e a mesma exista no nosso armazém em Espanha, será entregue no dia seguinte. As peças que tenham que vir diretamente da MAN AG (Alemanha) têm um prazo de entrega entre 48 a 72 horas. Para os clientes com oficinas próprias, para além da disponibilidade de peças também realizamos acordos de compra que podem ser extensíveis também aos serviços prestados em toda a rede da MAN em Portugal.

Este tipo de acordos está em crescendo, pois face à maior complexidade dos veículos, a procura de parceiros externos para realizar os serviços de manutenção e manter a operacionalidade da frota poderá ser uma das vias.

7 - CR - As novas tecnologias, nomeadamente os novos sistemas de propulsão, não nos afetam. No nosso entender é mais uma vertente das competências do Após-Venda que, como qualquer outro ramo de atividade, tem de se adaptar às mudanças quer dos produtos quer das necessidades dos clientes. Neste contexto, a MAN está atenta às mudanças de paradigma que estão a ocorrer e a fazer as respetivas adaptações.

## AUTO SUECO

1- A Auto Sueco tem disponível uma Rede de Após Venda, para os autocarros Volvo com grande capilaridade, cobrindo todo o país e ilhas. São 16 concessionários preparados para realizar todas as intervenções de manutenção e reparação em autocarros. Temos também à disposição,

PUBLICIDADE



# CONVERTER-TE NUMA PEÇA CHAVE COM A GAMA DE ELEVADORES DE PESADOS

A gama cobre às quatrotecnologias existentes no mercado:



**Valeo**  
Service

We care  
4you

equipas comerciais de Após Venda em permanente contacto com os clientes no apoio às suas necessidades específicas.

**2-** Toda a Rede Oficial de Após Venda Volvo tem oficinas próprias e comuns com camiões, beneficiando de todas as sinergias da marca relativamente a especialização e conhecimento técnico, equipamentos, ferramentas, stock de peças e setup logístico de peças.

**3-** A Rede de Após Venda da Volvo em Portugal é parte integrante da proposta de valor que a marca tem para oferecer aos seus parceiros. O foco principal passa por ter a certeza que os Autocarros estão sempre nas melhores condições, para que o negócio dos nossos clientes não pare. Para isso, oferecemos em toda a nossa Rede de Assistência Após Venda, tanto a nível nacional como a nível europeu, a máxima disponibilidade, conhecimento e qualidade. Temos um know-how único e valioso em autocarros Volvo; horários alargados com técnicos sempre disponíveis para ajudar; o Volvo Action Service disponível 24/7 com mais de 1.200 pontos de assistência em toda a Europa e sempre disponível para intervir em caso de uma paragem não planeada; dezenas de técnicos especializados e com planos de formação certificados contínuos e exclusivos para os autocarros Volvo; formação de motoristas que visa otimizar a utilização da viatura através da redução do consumo de combustível e do desgaste do autocarro... No final do dia, todos estes argumentos só fazem sentido quando apoiados por uma relação de parceria de longo prazo com os nossos clientes, algo que é amplamente valorizado e associado à marca Volvo.

**4-** Sim. Os contratos de manutenção Volvo garantem que a viatura estará sempre nas melhores condições de funcionamento, permitindo aos clientes concentrarem-se no seu negócio.

Os principais benefícios para os clientes com contratos são os custos fixos ao longo do tempo, aumento de tempo operacional da viatura, maior valor residual e menor carga administrativa.

Na nossa oferta, temos três tipos de contratos de assistência pensados para as necessidades dos nossos clientes – Gold, Blue e Classic. No contrato Gold está incluído a manutenção e reparação do autocarro. O contrato Blue inclui a manutenção preconizada pela Volvo. O contrato Classic está vocacionado para a manutenção de frotas mais antigas.

**5-** A pensar nas especificidades de cada autocarro, possuímos um plano de ma-

nutenção personalizado tendo em conta as características técnicas e o tipo de serviço que realiza. Um estudo realizado pela Volvo indica que 8 em cada 10 paragens poderiam ser evitadas com uma correta manutenção preventiva. Nesse sentido, além dos contratos de manutenção, temos um preçário de mão-de-obra diferenciado para a manutenção.

**6-** Sim, todos os nossos concessionários estão preparados para fornecer peças diretamente aos clientes que pretendam realizar a sua própria manutenção. Temos uma elevada disponibilidade de peças prontas para satisfazer as necessidades dos nossos clientes.

**7-** A Volvo é líder em inovação e já possui uma vasta experiência em manutenção e reparação no campo da Eletromobilitade. A conectividade nos autocarros entra também como uma grande mais valia, uma vez que apoia, tanto o negócio do Após Venda como dos clientes, no conhecimento antecipado da utilização da viatura, do desgaste de alguns órgãos e na deteção de eventuais avarias. Tudo isto traduz-se num forte aumento da produtividade e numa maximização do tempo de operação dos autocarros. Para suportar todos estes avanços, temos constantemente em curso planos de formação específicos para autocarros, que possibilitam uma rápida adaptação da Rede de Assistência às novas soluções tecnológicas. Temos, também, uma equipa de suporte da Volvo que nos permite responder rapidamente aos novos desafios. Tudo isto é possível porque os serviços de manutenção da Volvo são executados por técnicos cheios de experiência e de qualidade. Fazer bem à primeira é algo de enorme valor para nós e para os nossos clientes.

## IRIZAR

**1-** A Irizar possui a rede de assistência mais extensa do setor em Portugal. Às 3 oficinas que são Serviço Oficial, e oferecem aos nossos clientes todos os serviços que possam necessitar, a AGT (Frielas), a Tecnamper (Loures) e a Carlos Alberto & Silva (Vila do Conde), adicionamos Serviços Autorizados nos arquipélagos da Madeira e dos Açores e a extraordinária rede da PROJECTIVA, o importador e distribuidor da MASATS e da HISPACOLD, duas marcas do Grupo Irizar e que equipam todos os nossos veículos. Além disso, possuímos mais de 300 postos de assistência

na Europa, quer em oficinas próprias, quer em Serviços Oficiais e Oficinas Autorizadas um pouco por todos os países europeus.

**2-** n/a.

**3-** Os argumentos de venda, são o âmago da nossa marca e a razão de ser do sucesso da Irizar: Industrialização do produto, as peças são de utilização universal, o que nem sempre se verifica no mundo dos autocarros; 5 anos de garantia, confiamos no nosso produto e transmitimos essa confiança ao nosso cliente na forma de uma garantia ampla e reconhecida por todos como a mais abrangente do mercado; Melhor relação preço/qualidade no mercado; Formação constante quer dos técnicos das oficinas que fazem parte da nossa rede, quer dos técnicos das empresas nossas clientes. Esta é uma das nossas principais características e, sem dúvida, a que melhor nos define: o gosto de partilhar. Partilhar sucesso, mas sobretudo, partilhar conhecimento.

**4-** O facto de podermos oferecer aos nossos clientes a possibilidade de aquisição de veículos integrais (temos veículos integrais 100% elétricos, como é o caso do i2e; integrais híbridos, que combinam um motor de combustão com um motor elétrico, como é o caso do i4 hibrid; e veículos integrais de combustão, em todos os nossos modelos: i3, i4, i6, i6S e i8) trouxe a necessidade de introduzir algumas alterações na rede de apoio ao cliente. No caso de Portugal, e como já temos várias unidades de Irizar i6 e Irizar i6S a circular, recorremos à rede de assistência da DAF, o que proporciona aos clientes uma garantia adicional de cobertura do território nacional. Trouxe também a necessidade da introdução de contratos de manutenção e novas modalidades de financiamento e contratualização.

**5-** n/a.

**6-** Com certeza. Além de existirem peças em dois pontos de Portugal Continental, em Frielas e em Vila do Conde, possuímos um departamento de peças que disponibiliza qualquer peça que possam necessitar cumprindo com tempos médios de referência do setor.

**7-** Não creio que afetem, apenas se terá que adaptar. Lia há pouco tempo na vossa revista que um player do mercado de viaturas ligeiras estava já a preparar os seus técnicos e a dar-lhes formação para o que aí vem em termos de mobilidade elétrica nos veículos ligeiros. Nos pesados de passageiros será idêntico, estou convencido. O ritmo a que a transição

de sistemas de propulsão se fará no nosso país, parece, também ajudará a que o período de ajustamento seja suave e sem grandes sobressaltos. Agora, que terá de ser feita essa transição e que os mais bem preparados serão os que melhor suportarão a mudança, disso não tenho dúvidas.

## SCANIA

**1-** O Após Venda da Scania em Portugal, divide-se em duas regiões, Região Norte: Porto, Mangualde, Braga, Madeira; Região Sul: Coimbra, Leiria, Lisboa e Castelo Branco (concessionário independente). Todos os pontos de serviço estão capacitados para prestarem assistência técnica, manutenções/reparações/garantias/contratos de manutenção e reparação/assistência 24h, a todos os equipamentos comercializados pela Scania. Funcionamos com 60%-70% agendamento de serviços por marcação, atendemos também por ordem de chegada. Temos as oficinas dotadas de todo o tipo de equipamentos técnicos para um diagnóstico eficaz.

**2-** Praticamente 100% da rede é da marca, no entanto há uma oficina independente autorizada em Castelo Branco (Scancar).

**3-** Possuímos equipas de trabalho multidisciplinares com formação Scania que nos permitem corresponder aos mais exigentes requisitos do cliente. Possuímos uma rede capaz de uma interação com o cliente que nos permite otimizar a rentabilidade da manutenção, oferecendo a cada momento e face à utilização da viatura, um serviço de manutenção de acordo com a operação do cliente.

**4-** De momento não.

**5-** De uma forma geral não existe grande diferenças, utilizamos sempre os protocolos Scania que nos permitem corresponder às exigências do produto.

**6-** Sim, existe essa possibilidade, embora cada vez mais clientes optem por deixar os serviços de manutenção nas nossas mãos.

**7-** As novas tecnologias permitem que negócio de pós-venda seja cada vez mais preciso. Um diagnóstico preciso e detalhado é sempre muito valioso para dar um serviço rápido e eficiente. As novas tecnologias permitem melhorar a interação com o cliente ao nível da melhoria do seu negócio. Podemos entender melhor como o veículo funciona e como podem melhorar, tanto ao nível da condução, como da manutenção e gestão de frotas.

### **João Lopes, Irizar**

"Num mundo em profunda e rápida mudança, e numa época em que os modelos de negócio sofrem também eles profundas alterações, continuamos a crer que o principal são as pessoas. São elas o motivo pelo qual continuamos a investir fortemente no desenvolvimento de novas tecnologias e no aperfeiçoamento das existentes. Segundo o nosso ponto de vista, não faz sentido criar valor se os nossos clientes, os nossos colaboradores e toda a sociedade que nos rodeia não beneficiarem disso".

## **Qual vai ser a evolução do mercado de autocarros em Portugal nos próximos anos?**

### **Joaquim Miranda, Caetano Bus**

"O segmento de urbanos vai agora beneficiar de fundos comunitários para renovação das frotas, como referido anteriormente. A tendência será claramente a utilização de energias limpas. No segmento de urbanos elétricos, a CaetanoBus tem claramente um papel de vanguarda. Acreditamos ainda que o segmento de turismo, fruto do elevado número de quilómetros que os autocarros dos grandes frotistas percorrem e que exige uma renovação mais rápida, continuará a adquirir veículos robustos e com uma elevada capacidade de lotação, de modo a servir as suas necessidades específicas de transporte. Para além disso, o efeito da não renovação de frotas vai ter o mesmo impacto no segmento de turismo. Nesse âmbito, temos previsto o lançamento de uma nova versão do modelo Winner, o nosso autocarro de turismo, entre 2018 e 2019".

### **Carlos João, MAN**

"Nos próximos anos veremos o segmento dos urbanos a evoluírem devido à entrega das viaturas dos concursos públicos dos STCP e Carris, assim como os de longo curso".

### **Pedro Oliveira, Auto Sueco**

"A renovação de frota dos grandes operadores públicos nacionais, cujos Concursos já foram inclusivamente lançados, permite-nos perceber que o negócio de autocarros urbanos irá reativar e representará uma grande fatia do mercado nos próximos 3 anos. Neste segmento, as soluções em combustíveis alternativos são uma clara aposta, sendo que a Electromobilidade começará nos próximos anos a dar os primeiros passos em Portugal. Acreditamos que, a adicionar ao setor do turismo, que continuará o seu crescimento sustentado, teremos uma evolução muito positiva do mercado nos próximos anos".

### **João Lopes, Irizar**

"Acreditamos que, apesar da indefinição do que irá acontecer após os diferentes processos de contratualização que terão lugar até finais de 2019, e dos constrangimentos que isso provoca nas decisões de investimento das empresas privadas que hoje detêm o serviço, o sector manterá a tendência de crescimento enquanto se mantiverem os atuais níveis de procura".

### **Ignacio Cortezón, Scania**

"A evolução esperada do mercado é a de um aumento contínuo até 2019, causado principalmente pelos concursos públicos de transporte urbano. Espera-se que chegue às 400 unidades".