

António Teixeira Lopes, Presidente da ARAN

“As oficinas vão ter de se adaptar ao mundo global”

No final dos trabalhos da X Convenção da ARAN, o Presidente da Direcção, António Teixeira Lopes, prontificou-se a conceder uma entrevista ao JORNAL DAS OFICINAS, onde faz um breve balanço deste evento e nos fala de alguns dos mais prementes problemas do sector.

A ARAN conseguiu trazer a Portugal três dos maiores especialistas internacionais do sector, que foram unânimes em deixar como principais mensagens de reflexão, num mercado em que as vendas de automóveis novos se situam na casa das 200.000 unidades por ano - cerca de metade dos valores registados há dez anos atrás - os operadores devem concentrar-se mais nos negócios da oficina e das peças. Uma opinião também partilhada por António Teixeira Lopes, Presidente da ARAN, que afirma “Se queremos ser bons, tem de acabar o improviso, temos de ser profissionais!”

Qual o balanço que faz desta X Convenção da ARAN?

Faço um balanço muito positivo, tive cerca de 400 participantes, é sempre bom conseguir trazer as pessoas e fazer com que participem. Por outro lado, nós tentámos que esta Convenção sensibilizasse os nossos associados para os problemas da produtividade, daí que tenhamos colocado o acento “tónico” no lema da produtividade. Conseguimos trazer três “gurus” entre as pessoas mais conceituadas que há na Europa em matéria de produtividade do sector automóvel, o Trevor Jones, o François Passaga e o John Kill, cujo qualidade de contributo ficou bem patente nas suas excelentes intervenções.

Pelo que nos foi dado ver, a relação entre as oficinas e as seguradoras nem sempre é fácil. Porquê?

É uma questão delicada, porque ainda há algumas oficinas que não se compenetraram que estamos num mundo global. As oficinas é que vão ter de se adaptar à globalidade, os tarifários são feitos por empresas especializadas e ninguém vai acabar com eles. Um dos problemas de algumas oficinas é que não “sabem” mexer nos tarifários e, por vezes, os peritos “passam-lhes a perna”. Aconselho vivamente a oficina a fazer contas, mas para as fazer tem de se apetrechar de todas as formas, tecnicamente, com formação e dentro da modernidade. Conhecer os novos equipamentos e desenvolver uma nova maneira de estar.

Todas as oficinas vão ter capacidade de se adaptar à globalidade de que fala?

Infelizmente, e eu demonstrei no decurso do painel que apresentei na Convenção, com dados da segurança social, há muitas oficinas em que as pessoas não vão ter capacidade de adaptação, por isso,



um dia, mais cedo ou mais tarde, vão acabar por não conseguir sobreviver. Vai ser a lei do mais forte que vai imperar.

No decurso dos trabalhos foram formalizados dois acordos protocolares com a Caixa Seguros e a Tranquilidade. Em que consistem?

Estes protocolos, no fundo, traduzem e passam para o papel, aquilo que vem acontecendo entre a ARAN e a Caixa Seguros e a Tranquilidade há vários anos. Mais pelo conhecimento pessoal dos responsáveis da Caixa Seguros e da Tranquilidade do que por razões institucionais. Estes protocolos passam a institucionalizar aquilo que já vinha a ser feito numa forma quase particular. Todos os problemas que os associados nos têm vindo a colocar com a Caixa Seguros (Fidelidade Mundial) e com a Tranquilidade têm vindo a ser resolvidos. Não posso negar que o Grupo Fidelidade Mundial, desde que no final de 2007 houve uma determinada situação, inverteu muito a sua política, e hoje é alvo de poucas críticas. O Grupo Caixa Seguros está a adaptar-se bastante bem às oficinas e não vejo por parte das oficinas muitas queixas em relação a este Grupo.

Mas ouviram-se algumas queixas?

Com outras seguradoras, efectivamente, existem queixas, não quero estar agora a enunciar nenhuma. Eu tentei na minha intervenção pôr água na fervura, mas não podemos escamotear também que algumas seguradoras, e nós já tivemos casos no passado, abusam das peças que mandam colocar. Nós na ARAN aconselhamos os nossos associados a remetrem-nos todos os documentos, porque através da documentação ajudamos o associado a pedir a certificação da peça. Porque não há peças de concorrência, isso não vem em lado nenhum, ou há peças originais ou peças de qualidade equivalente, ou há um acordo com o cliente, se não for economicamente viável fazer a reparação da viatura de outra forma.

Penso que se calhar às vezes as seguradoras não têm a culpa toda, eventualmente, podem fazer acordos com algumas casas de peças que lhes mostram uma determinada peça com uma determinada certificação, e, eventualmente, a terceira ou quarta peça já não é igual à primeira que a seguradora viu. Não estou devidamente documentado para pôr o dedo na ferida, mas é verdade que as oficinas se queixam que muitas peças não têm qualidade.

Por vezes também não serão os próprios clientes que se tornam demasiado exigentes, e a oficina, na ânsia de lhes agradar, acaba por se prejudicar?

Sem dúvida! Há muitas pessoas que infelizmente durante anos a fio nunca levam os carros à marca, mas no dia em que alguém lhes bate querem tudo de origem. Acima de tudo, tem de prevalecer o bom senso. Se eu tenho um carro com 10 anos, partiu o pára-brisas, se posso montar um pára-brisas de determinada marca que, se calhar, até é a marca que equipa o carro de origem e custa metade do que no concessionário da marca, porque é que a seguradora há-de estar a pagar o dobro se o cliente não fica prejudicado.

Se for um carro com um ano ou dois ou três ou quatro, cujo pára-brisas tem o logótipo, concerteza porque senão o carro vai ficar desvalorizado. Em carros com uma dezena ou mais de anos não se justifica.

Como é que vê o futuro das oficinas em Portugal?

Duma forma muito preocupante, as oficinas vão ter de se readaptar através da formação e do equipamento. É uma tarefa complexa. Vimos na apresentação do Trevor Jones que as oficinas em Portugal estão a trabalhar com prejuízo. Quem tem dinheiro para investir em equipamento?... A situação agrava-se de dia para dia, e com a crise surgem novos problemas como a concorrência desleal feita pelas oficinas que fecham a porta ou trabalham já debaixo do vão da escada e prejudicam gravemente aqueles que têm de pagar os seus impostos, os custos ambientais e assegurar os postos de trabalho dos seus funcionários.

Apelo aos meus associados que lutem numa forma racional pela sua sobrevivência e que tenham presente que podem contar sempre com a ARAN para os ajudar.

A ARAN tem programada alguma acção para sensibilizar os seus associados para estas novas realidades?

Vamos fazer várias acções de formação pelo país fora para que as pessoas percebam o que é a produtividade. São acções muito direccionadas para a formação em gestão oficial. As empresas têm de perceber que temos de caminhar no sentido da optimização dos recursos, temos de ter a coragem de corrigir os nossos funcionários.