

# A FORÇA DE UM CONCEITO

**II** A Rodo Cargo, uma das principais empresas de transporte de viaturas ligeiras e pesadas, criou há um ano uma nova unidade de negócio de manutenção de equipamentos, que se tem revelado muito útil e rendível para as oficinas e outras empresas do pós-venda automóvel



**II** O Departamento de Manutenção e Reparação de equipamentos da Rodo Cargo conta actualmente com cinco técnicos especializados nas áreas de mecânica, electricidade, hidráulica e electrónica

**A** Rodo Cargo nasceu como empresa pública em 1991, tendo sido privatizada em Maio de 1992, apenas cerca de 16 meses após a sua fundação. Em 1994 a empresa passou para a órbita do Grupo Barraqueiro e definiu uma nova estratégia de negócio. Em 2002, a Rodo Cargo já tinha uma posição muito forte no segmento do transporte de veículos, dispondo de uma frota de 245 viaturas específicas, para operar aos níveis nacional e internacional. A restante frota acabou por ser constituída por mais 87 viaturas de transporte de carga geral (nacional e internacional). O ano de 2005 trouxe o reforço da frota de transporte de carga geral internacional. No mesmo ano, foi assinado um importante contrato com a BMW, para parqueamento e preparação de todos os veículos importados para Portugal. Deu-se início também a um processo de renovação da imagem da frota da empresa e surgiu um novo logótipo.

#### Na actualidade

Dentro da Rodo Cargo existem actualmente três áreas de negócio:

- 1ª) Entrega de automóveis ou mercadorias em cargas completas e fraccionadas;
- 2ª) Logística de armazenagem;
- 3ª) A mais recente, fez em Novembro um ano de actividade, consiste na manutenção e na reparação de equipamentos.

Sobre este novo negócio da Rodo Cargo, ouvimos Carlos Machado, Director de Desenvolvimento de Novos Projectos: "Nós começámos por nos aperceber de que havia aqui uma vertente de negócio mais completa, tipo "chave na mão". Alguns clientes para os quais já prestávamos serviços de transporte e de logística, começaram a apelar para a nossa criatividade na área do pós-venda, ajudando a concretizar o negócio. Neste momento, estamos a dar apoio a 14 empresas na área do pós-venda, ao abrigo da garantia ou fora da garantia, no que respeita a alguns equipamentos. Nós entrámos neste negócio porque sentimos que havia no mercado uma grande lacuna neste tipo de serviços. Há muitas empresas que fazem transporte, algumas das quais também realizam armazenagem, mas nenhuma tem a oferta de um serviço tão completo. Fazemos a recolha no cliente, ou numa terceira empresa "cliente do cliente", levamos o equipamento para as nossas oficinas, efectuamos uma vistoria técnica (para a qual temos programas informáticos específicos e actualizados), fazemos o orçamento, colocamos o mesmo no nosso portal electrónico (na área do cliente), aguardamos a sua aprovação e, finalmente, efectuamos a reparação. Quando a máquina ou ferramenta está novamente em condições óptimas de uso, procedemos à sua entrega, encerrando desta forma o ciclo".

Desde modo, o cliente do transportador não tem só um serviço de transporte e logística disponível, mas também pode libertar-se de estruturas pesadas de assistência ao cliente ou de serviços aleatórios prestados por fornecedores de ocasião.

Uma das áreas de intervenção potenciais desta nova unidade de negócio são as oficinas multimarca, que geralmente não possuem serviços especializados nas áreas da manutenção e da reparação de ferramentas e equipamentos. A Rodo Cargo presta assim um serviço de grande interesse e utilidade às oficinas e outras empresas do pós-venda automóvel.

#### Oferta global

A Rodo Cargo está há pouco tempo neste segmento de negócio, que nasceu, como vimos, através de necessidades demonstradas pelos seus clientes, mas não se trata de uma experiência sem continuidade. A empresa já investiu em programas informáticos específicos para assistência e manutenção a equipamentos, articulados com outras ferramentas electrónicas da empresa, que permitem dominar com absoluto profissionalismo a oferta destes serviços. Além disso, possui oficinas completamente equipadas para o efeito e uma equipa de seis técnicos, liderada por Filipe Pinto, responsável pelo Departamento Técnico desta área, que também ouvimos:

"Um dos nossos principais clientes, que tem uma das maiores ofertas do mercado em máquinas-ferramenta (máquinas de soldar, aparafusadoras, máquinas de laser, berbequins, etc.) foi quem desencadeou a nossa actividade nesta área, tendo aberto a via para negócios com outros clientes. Um deles foi o próprio Grupo Barraqueiro, através das suas oficinas, onde detectámos uma grande oportunidade para fomentar os nossos serviços. Estamos agora em mãos com um projecto para centralizar esses serviços e minimizar, dessa forma, os custos para todo o Grupo. Reduzimos o número de fornecedores e gradualmente estamos a chamar para nós aquilo que de facto é o nosso "core business". Por outro lado, os profissionais das oficinas deixam de ter preocupações em relação à reparação das suas ferramentas de trabalho. Nas máquinas de soldar, conseguimos fazer parcerias com os principais fornecedores do mercado, o que nos permite prestar uma assistência generalizada e especializada a estes equipamentos".

Esclarecendo uma dúvida sobre o serviço de assistência em casa do cliente, Filipe Pinto disse: "Devido ao desenvolvimento da nossa actividade, começámos também a prestar serviços no exterior das nossas instalações. Isso começou inicialmente dentro das empresas do Grupo Barraqueiro, mas hoje já prestamos serviços de manutenção de equipamentos a outras empresas. Um dos

exemplos é a reparação de máquinas de corte por plasma de grandes dimensões, que são utilizadas na indústria. Esses equipamentos não podem ser deslocados de onde estão e a alternativa é efectuar a reparação no local".

Sobre a possibilidade da nova marca de serviços da Rodocargo entrar no mercado das oficinas do pós-venda automóvel, Filipe Pinto esclarece: "Na área das oficinas de reparação de veículos, estamos a ganhar bastante experiência através das intervenções que fazemos no Grupo onde estamos inseridos e isso abre-nos boas perspectivas para prestar serviços igualmente a outras oficinas do mesmo tipo. Neste momento, já estamos a reparar elevadores eléctrico-hidráulicos, macacos de elevação, chaves de impacto e vários outros equipamentos. Outra área em que estamos a desenvolver a actividade é na manutenção de sistemas de ar comprimido. Por vezes, o mau estado deste tipo de instalações gera custos energéticos e degrada a qualidade do ar comprimido, sendo um serviço de valor acrescentado para qualquer oficina".

Sobre o potencial da equipa que dirige, Filipe Pinto, não tem qualquer dúvida: "Neste momento, já temos competências nas áreas da mecânica, electricidade, hidráulica e electrónica, o que nos permite prestar assistência a um grande número de diversos equipamentos e sistemas habitualmente utilizados em oficinas de veículos e outras do mesmo tipo. Só em casos muito específicos, em que a marca do equipamento não fornece peças, nem informação técnica sobre os seus produtos, é que nós não avançamos para a reparação. De um modo geral, isso não acontece, o que nos permite resolver inúmeros problemas de manutenção de equipamentos, que em muitos casos são um problema para as empresas que os utilizam. Com o nosso "know how" e com os sistemas informáticos de gestão desta área que possuímos, podemos resolver com vantagem todas as situações desse tipo, libertando as empresas de custos desnecessários e de ineficiências na área da manutenção de equipamentos".

#### Raio de acção dos serviços

Interessa aos leitores do JORNAL DAS OFICINAS saber onde e como ter acesso aos referidos serviços. Filipe Pinto, mais uma vez nos tira as dúvidas: "Dispomos de seis técnicos neste momento,



|| As competências dos técnicos da Rodocargo, permitem à empresa prestar assistência a diversos equipamentos e sistemas habitualmente utilizados em oficinas de veículos e outras do mesmo tipo

que asseguram a cobertura total de Portugal Continental, tanto nos serviços efectuados nas nossas oficinas, como externos. Também há a possibilidade de fazer intervenções em equipamentos utilizados na Madeira e nos Açores uma vez que temos uma eficiente rede de transportes. Na área do pós-venda automóvel, existem dois tipos de clientes. Um, são os representantes ou importadores das marcas de equipamentos, que nos pedem um serviço completo de logística e pós-venda. O outro são as oficinas multimarca de reparação de veículos, das quais algumas estão dentro do nosso próprio grupo de empresas. Basicamente, os nossos clientes são os que fabricam os equipamentos e/ou os que os utilizam na sua actividade diária".

#### Valor para o cliente

Com a sua experiência no terreno de muitas situações, Filipe Pinto apresentou argumentos que nos convenceram: "Já tivemos casos em que detectámos situações de resolução simples e que aparentemente pelo impacto negativo que tinham no trabalho pareciam mais complicadas como, por exemplo, uma que para resolver uma avaria de um macaco hidráulico bastava a aplicação de um vedante de 20 centimos... Outros bem mais complexos; mas a verdade é que temos já uma vasta experiência na resolução deste tipo de problemas. Apesar das dificuldades da conjuntura económica actual, ou talvez por isso mesmo, as empresas que têm equipamentos

necessitam de prestar mais atenção à gestão dos seus custos, e cada vez mais entendem que uma boa gestão do parque de equipamentos com que trabalham pode rendibilizar muito os seus resultados. Isso significa que o investimento em manutenção efectuada por nós é pago pelos custos e ineficiências eliminados e ainda resta a melhoria da produtividade da própria empresa".

Sobre a receptividade do mercado à nova oferta de serviços desta unidade de negócio da Rodocargo, Filipe Pinto esclarece: "Claro que em muitos casos há que resolver carências de gestão das oficinas e resistências à mudança de hábitos inadequados, mas a força deste conceito é capaz de ultrapassar esses óbices e de criar novas oportunidades de rentabilidade para o mercado. Esse é pelo menos o produto que nós vendemos. Em muitos casos, são comprados equipamentos novos para substituir outros que poderiam ser facilmente reparados, mas também há casos em que os equipamentos se deterioram por falta de manutenção e depois já não são recuperáveis. Como a oficina está pressionada para entregar o carro reparado rapidamente, muitas vezes deixam de parte equipamentos que podem ser facilmente recuperados e ainda podem prestar muito bons serviços. Há muitas situações de falta de rentabilidade e de eficiência que podem ser ultrapassadas com uma correcta manutenção dos equipamentos. É nisso que nós apostamos e temos obtido bons resultados".

Outras vantagens adiantadas pelos

responsáveis do novo serviço da Rodocargo, podem ser conferidas de seguida: "As empresas que têm parceria com os nossos serviços de manutenção acabam por resolver quase tudo com um simples telefonema e nós estamos a fidelizar esses clientes com a nossa rapidez de actuação e com a eficiência dos nossos serviços. Por outro lado, fornecemos orçamentos e facturas detalhados com custos de peças/produtos e de mão-de-obra, o que permite maior transparência dos custos da empresa e uma gestão mais cuidada do seu negócio".

#### Qualidade e gestão ambiental

Para ter parcerias de negócio com construtores do sector automóvel, a qualidade de serviço é um dos factores indispensáveis, tanto pela segurança dos veículos transportados e em gestão logística, como pela imagem das marcas no plano internacional, que exige soluções adequadas em cada momento. Nesse sentido, a Rodocargo desenvolveu um Sistema de Gestão de Qualidade da qual fazem parte as normas NP EN ISO9001 e NP EN ISO14001 (norma ambiental), tendo como objectivo a excelência no transporte rodoviário.

Obviamente, os mesmos princípios de gestão e a mesma busca de excelência estão aplicados na nova unidade de negócio de manutenção e reparação de equipamentos, cujos objectivos são a plena satisfação dos clientes e a realização das suas metas de rentabilidade e controlo de custos. No que respeita ao sector de reparação automóvel, a entrada no mercado de uma empresa com estas características significa um contributo importante para a valorização e a qualificação da sua actividade, promovendo a sua eficiência, a sua produtividade, que são indispensáveis para assegurar a sustentabilidade das empresas.

### || FICHA TÉCNICA

#### Rodocargo, SA

Morada: Rua 28 de Setembro, 102  
2660-001 Frielas

Dir. Novos Projectos: Carlos Machado  
Responsável Técnico: Filipe Pinto

Telefone: 219.896.813

Fax: 219.896.819

e-mail: cmachado@rodocargo.pt

Internet: www.rodocargo.pt

PUB

ESPECIALISTAS AO SEU SERVIÇO EM 1.º EQUIPAMENTO

Sede: Rua das Fontainhas, 77 - Andrinos - Apartado 776 - 2416-905 LEIRIA  
Tel: 244 830 070 - Fax: 244 813 047  
Filial: Zona Industrial - Rua T, Lote 49 6001-997 CASTELO BRANCO  
Tel: 272 349 580 - Fax: 272 349 589 - Email: geral@autodelta.pt - www.autodelta.pt