

**1**

**PROTAGONISTA**



# Teixeira Lopes.

## “Não há na ARAN ninguém a viver à custa dos associados”

*Sem papas na língua, o presidente da ARAN fala sobre o que está mal no setor oficial em Portugal, da concorrência desleal, da fiscalização ambiental e das lutas da associação a que preside há 12 anos. E ainda revela algumas novas ações que a ARAN levará a cabo a partir de setembro.*

TEXTO JOSÉ MACÁRIO FOTOS JOSÉ BISPO

**A** ARAN é uma das três associações portuguesas do setor automóvel que têm utilidade pública, dada pelo Governo. No passado era a mais pequena destas, mas agora possui uma implantação bastante grande, o que lhe garante a continuidade, uma vez que os apoios governamentais, os fundos comunitários e as receitas de publicidade que a apoiavam foram substancialmente reduzidos. Ainda assim, Teixeira Lopes é perentório a afirmar que, nos 12 anos que leva como presidente da ARAN, “nunca subi as quotas. Já as baixei, mas subir nunca. Não há na ARAN ninguém a viver à custa dos associados. Seria desonesto para com os nossos associados, porque eles é que são os donos daquela casa”.

A postura desta associação – que mantém um diretório no seu site onde publicita gratuitamente todos os associados – é a de estar sempre a par das necessidades dos associados e de resolver os seus problemas, nomeadamente o ambiental, um dos que maior prioridade têm para a ARAN.

### **Como é que a ARAN tem lutado na frente da gestão dos resíduos nas oficinas?**

A componente ambiental é, para mim, onde a oficina é mais suscetível. Embora haja colaboração com entidades que regulam a área ambiental, aparecem-nos, de tempos

a tempos, empresas que não se adaptam às legislações ambientais. E essas coimas chegam a ser descabidas: uma bateria no chão sem o devido resguardo pode significar cinco mil euros de multa. Antes de se fazer cumprir a lei, deveria haver uma ação preventiva por parte das autoridades, e esta poderia ser melhor. Nesse sentido nós fazemos já há muitos anos reuniões com os nossos associados – e não só – sobre a legislação ambiental, para que as pessoas saibam o que têm de cumprir. Há mais de seis anos que todos os associados da ARAN têm, em formato digital ou em papel, as recomendações para o cumprimento de todas as regras ambientais. Além disso, todos os nossos novos associados são alvo de uma auditoria ambiental gratuita. Temos também feito formação em todo o lado, até em colaboração com algumas instituições, e só não cumpre quem não quer. Mas não tenho dúvidas de que a maior parte das oficinas, se apanhar uma coima de dez mil euros, fecha. E temos outro problema nesta temática, que são as pessoas que não querem cumprir, porque não estão a ver o futuro e não percebem que uma multa de cinco mil euros pode significar o encerramento da oficina. Há um grande número de oficinas que ainda não perceberam que têm de olhar para o futuro e que têm de se adaptar às necessidades do cliente.

### **E como é que isso afeta o funcionamento das oficinas?**

Há empresários que foram muito bons mecânicos mas que não conseguiram evoluir nos tempos. Repare: quem eram, antigamente, os chefes de oficina? Os melhores mecânicos. E hoje? Hoje, com as técnicas todas, sobretudo se for uma oficina grande, tem de ser um bom gestor, tem de ter capacidades de atendimento e de relacionamento interpessoal, tem de ter conhecimentos de marketing e tem de ter uma certa cultura geral, porque o cliente está muito bem informado.

### **A ARAN estabeleceu um protocolo com a IGAMAOT. Qual o balanço que faz desta parceria?**

Não foi bem um protocolo, foi uma reunião que tivemos com essa entidade que, para nós, serviu apenas para ouvir algumas sugestões

ENTRE 2006 E 2013 PERDERAM-SE 21% DOS TRABALHADORES (QUE SÃO OS QUE AGORA ESTÃO A ALIMENTAR AS OFICINAS NÃO LEGAIS)

que nós tomámos como boas, mas não foi preciso a IGAMAOT para nós fazermos formação ambiental junto dos nossos associados, como fazemos já há muito anos, repito, mas também junto de não associados. Não foi uma parceria inútil, serviu para aperfeiçoarmos e melhorarmos aquilo que já vínhamos a fazer há algum tempo. Ao mesmo tempo, as pessoas da IGAMAOT, ao virem ao terreno, ganharam outra perceção das dificuldades por que passam as oficinas e percebem que uma coima pode fazer encerrar uma atividade.

### O foco das entidades que fazem inspeção deveria ser mais na procura das oficinas ilegais do que no controlo das legais?

O problema nesse aspeto é que quem está legal é que sofre. Nós esforçamo-nos muito para fazer os nossos associados compreender a necessidade de respeitar o ambiente, mas acho que da parte da IGAMAOT deveria haver uma maior preocupação com as empresas de porta fechada do que com as de porta aberta, porque estas, no mínimo, estão conscientes das suas obrigações ambientais, as outras estarão menos, de onde podemos inferir que, se calhar, cometem mais crimes ambientais os que estão de porta fechada do que os que estão de porta aberta. Eles não têm outra opção que não infringir a lei. Mal seria se uma entidade gestora fosse recolher resíduos a uma oficina ilegal, por isso eles não têm como tratar esses resíduos. As autoridades deveriam dar mais importância aos que não cumprem a 100% do que com os que cumprem a 20% ou 30%, porque esses, pelo menos fazem um esforço para cumprir.

### Como vê o setor da reparação automóvel em Portugal?

O setor não está de boa saúde. Para ter uma ideia, um dos problemas que nós temos na ARAN é o da cobrança das quotas. Temos uma percentagem significativa das quotas a serem cobradas por débito direto, mas por vezes temos associados que não têm 100 euros na conta para pagar a quota... E há ainda outra questão, muito importante: muitos dos nossos empresários só usam uma conta. A conta da empresa e a pessoal são a mesma e quando falha num lado falha no outro. E posso dizer-lhe que, de acordo com dados da Segurança Social, de 2013, os mais recentes de que disponho, 76,6% das empresas de reparação têm menos de quatro trabalhadores e 17,4% têm entre cinco a nove, o que quer dizer que 94% das empresas são microempresas. Ora, para estas empresas, enfrentar uma concorrência perfeitamente desleal é difícil. Repare que, em 2006, existiriam em Portugal cerca de 12 000 oficinas legais. Dessas, a crise obrigou a encerrar quase metade. Os números



## NAS QUESTÕES AMBIENTAIS NÃO TENHO DÚVIDAS DE QUE A MAIOR PARTE DAS OFICINAS, SE APANHAR UMA COIMA DE DEZ MIL EUROS, FECHA.

oficiais da Segurança Social para 2013 são 7361 empresas no setor, mas eu creio que sejam ligeiramente menos. Dessas que fecharam, metade estão a trabalhar à porta fechada. Mas este problema não é único: o setor, em termos de idade, está muito fragilizado. Entre 2006 e 2013 perderam-se 21% dos trabalhadores (que são os que agora estão a alimentar as oficinas não legais). Entre os trabalhadores jovens a quebra foi de 44%, ou seja, quase metade dos jovens nas oficinas desapareceu. E agora vamos ao mais grave:

38% do pessoal oficial tem mais de 45 anos, dos quais 14,2% tem mais de 55 anos. Agora veja: o que é que vão fazer hoje essas pessoas? Vão trabalhar para onde?

Mas ainda há mais: estas cerca de 3000 oficinas “à porta fechada” que operam em Portugal geram cerca de mil milhões de euros por ano, ou seja, o Fisco deixa escapar, só em receita de IVA, cerca de 230 milhões de euros. Se os nossos governos utilizassem metade desse dinheiro para dar um apoio a essas empresas que fecharam para que elas pudessem reabrir, era algo de muito justo que poderia ser feito, diminuindo a concorrência desleal.

### Para quando o relançamento do setor?

Eu não sei. As pessoas não têm dinheiro para cuidar dos seus carros e este surge depois de muitas outras prioridades, como a alimentação, a saúde, a educação, a casa. Para ter uma ideia, há um negócio que surgiu recentemente, que é alugar as rodas para ir com o carro à inspeção, porque as pessoas não têm dinheiro para montar pneus. Há pessoas que levam o carro à oficina para o preparar para a inspeção e dizem “faça o menos possível”, “faça o essencial para passar”. As pessoas circulam sem seguro porque não têm dinheiro para o pagar, o que é um



problema para qualquer um que se envolva com elas num acidente.

Por isso vamos voltar à carga com uma proposta, em prática noutros países, que é ir entregar os documentos do carro às autoridades, ficando impedidos de circular com ele, mas não tendo de pagar o IUC nem de realizar inspeções. Quando existissem possibilidades, a pessoa realizava uma inspeção, levantava novamente os documentos e estava pronta a seguir.

Outro exemplo: um concessionário precisa de um certificado digital para poder operar e os gerentes passam por um crivo muito grande e têm de ter um histórico de honestidade. Infelizmente, hoje, fecham muitas empresas, mas depois são abertas com o nome de outras pessoas. E custa-me ver pessoas que tiveram um problema há vinte anos não poderem ter o certificado e este ser atribuído a uma pessoa que não tem histórico nenhum nas Finanças. Há coisas na Lei que não estão muito bem.

Portanto, quem tem oficinas hoje em dia, tem de as manter, até por causa dos colaboradores que delas dependem, mas para se envolver neste negócio do zero, nos tempos que correm, é preciso ter as contas muito bem feitas e ter muita atenção.

### **A simples manutenção das portas abertas é um dos maiores desafios das oficinas?**

Não tenha dúvidas. É por isso que – e voltando à questão das coimas ambientais – temos associados a quem recomendamos o seguro de responsabilidade civil ambiental e que nos respondem que quando tiverem uma coima fecham a oficina. Há oficinas que lutam para sobreviver.

### **E no meio deste cenário mais negro, não existem oportunidades para agarrar?**

Claro que existem. Por isso é que há oficinas que, mesmo agora, estão cheias. Há pessoas que se souberam adaptar aos tempos e à mudança do cliente. O cliente conhece as peças, sabe que existem peças de origem, peças exatamente iguais mas que vêm na caixa do fabricante que fornece o construtor, e depois têm ainda as peças de qualidade igual às da origem. E a diferença de preços é importante. As pessoas têm de fornecer ao cliente o melhor para ele, não estar a pensar em conseguir a maior margem. Porque se a oficina não fizer isso e o cliente descobrir, a oficina vai perder esse cliente.

É preciso lutar todos os dias para manter o cliente. E uma pequena oficina, ao contrário das grandes, oferece atendimento pessoal, mas também tem de estar disponível fora de horas para dar uma ajuda a um cliente. São estas pequenas coisas que diferenciam. Por exemplo, tivemos um associado que se queixou de que uma seguradora lhe desviou um cliente para outra oficina através do call center. E eu perguntei-lhe: “você por acaso tem uma etiquetazinha para dar ao cliente, ou o seu contacto na chapa de matrícula? Não, não tenho.” Ora, o cliente está habituado a ir àquela oficina, mas quando chega a hora de reportar à seguradora a ocorrência, não vai poder dizer que vai à “oficina do Sr. Dias”, porque assim a seguradora esfrega as mãos de contente e junta o útil ao agradável. É preciso mostrar ao cliente que ele está a ser servido da melhor maneira na relação qualidade/preço. Por isso é que há oficinas vazias e oficinas cheias de serviço.

### **Será a formação uma ferramenta essencial para a adequação aos novos tempos?**

É indispensável, mas não a única. Antes de mais é preciso ter vontade própria para mudar, mas é indispensável. Se uma oficina não tiver formação para realizar um diagnóstico de uma avaria eletrónica do motor, têm mais probabilidades de estragar, de transformar até um mau contacto numa avaria, do que de reparar.

É necessária formação e o devido equipamento tecnológico, além da vontade de aprender. Há pessoas que, apesar de mais velhas, se deram ao trabalho de aprender e de se manter a par das tecnologias.



## **PERFIL**

Aos 65 anos “bem conservados”, segundo o próprio, Teixeira Lopes, que gostava de ter cursado Engenharia Automóvel, iniciou o seu percurso académico-profissional na Renault em 1980, onde permaneceu 10 anos. Ali obteve formação sobre todas as áreas do ramo automóvel, começando como inspetor técnico e culminando no cargo de adjunto do diretor. As suas experiências “fora de portas”, em estágios para a criação de stands, deram-lhe ainda mais ferramentas para lidar com os desafios impostos agora pela direção da ARAN e pelas suas participações nos Conselhos de Administração do CEPRA, do CASA e da ARBusiness, uma empresa de que a ARAN é proprietária. Em 1989 entra na Mitsubishi Portugal, onde, em 2002, quando saiu, era já diretor-geral, e concluiu recentemente um Mestrado em Restauro do Património Artístico, que culminou com uma especialização sobre a pintura automóvel desde o início do séc. XX. Teixeira Lopes não se coíbe de relevar a formação que a marca francesa lhe proporcionou, chegando mesmo a afirmar que “tudo o que sou na área automóvel devo à Renault”, mas também ao seu gosto pessoal pela área automóvel, espelhado nos modelos clássicos que possui, de onde se destacam os NSU 1000, 1000 TT, 2200 TT e TTS, e ainda um Austin Cooper S.

### **A oferta formativa está adequada, em termos de valor, ao tecido empresarial que temos no país?**

Este é um ponto muito importante. O POPH – Programa Operacional de Potencial Humano, que permitia às associações oferecer formação, não está ativo desde 2012. Nós continuamos a dar formação, mas não podemos dar formação a qualquer preço, até porque as oficinas não têm condições para pagar. Temos de dar a formação, até porque as empresas continuam a ter de cumprir a lei das 35 horas de formação anual para os seus ativos, mas temos de olhar para os custos e ainda para as expectativas da oficina e respeitar o que a oficina precisa em termos de formação. Por isso temos de ter um leque suficientemente abrangente para as necessidades das oficinas. Isto para não falar das questões obrigatórias, como a do ar condicionado, pois agora nem sequer se podem comprar os reservatórios de gás sem apresentar o certificado.



## TEMOS NA ARAN O FRANCHISING OFICINA CERTA, QUE ESTÁ A SER REFORMULADO, E SÓ TEM UM CUSTO INICIAL DE 500 OU 600 EUROS.

**E as redes oficinais? São uma boa aposta para ajudar as oficinas a manter-se à tona?** Ainda agora falámos da questão da formação e as redes oficinais proporcionam um acesso mais fácil à formação, podendo ainda proporcionar apoio na orçamentação, por exemplo, e toda a parte da informação. Ou seja, as redes oficinais têm muitas vantagens, sob o aspeto teórico, para as oficinas. Mas também têm desvantagens. Algumas redes oficinais publicitam que, ao pertencer a essa rede, a oficina ganhará mais clientes, mas se os estudos apontam para que a quilometragem média está a diminuir, se sabemos que até ao final do ano passado o consumo dos combustíveis diminuiu e que todas as campanhas das autoridades contribuíram para uma diminuição da sinistralidade, não vejo como se possa prometer mais serviço. Se a oficina que não está franchisada fizer o seu trabalho, manterá uma grande parte dos seus clientes.

Além disso, algumas dessas redes cobram valores elevados ou obrigam ao cumprimento de objetivos de peças, e eu não sei se a oficina ganha o suficiente para pagar isso. Por isso, quem quiser aderir a uma rede tem de fazer muito bem as contas.

Nós temos na ARAN o franchising Oficina Certa, que está agora a ser reformulado, que só tem o custo inicial da imagem interna e externa e o do fardamento, num total de 500 ou 600 euros. Temporariamente abdicámos de um outro custo, que seria o que nos distinguiria, a certificação oficial. Ora este franchising nunca andou bem, se calhar por ser gratuito. Agora, na reformulação, vamos voltar a exigir esta certificação, e vamos adicionar ainda outras valências, fruto de outros protocolos que estarão em vigor em setembro.

### Podemos saber quais são?

Um deles é com um grupo espanhol que nos fornece pneus a preços iguais aos de uma casa de pneus. Não pretendemos que ele passe a casa de pneus, queremos é dar-lhe a possibilidade de ganhar mais algum dinheiro para juntar ao bolo. Vamos também trabalhar as peças, com o mesmo intuito, ligando o associado ao fornecedor.

Temos ainda bons protocolos para lubrificantes e bons seguros, que vão ser aperfeiçoados. Estamos ainda a tentar encontrar linhas de crédito para os nossos associados, mas linhas de crédito que possam ser utilizáveis e vão diretas às necessidades do nosso associado, garantindo que, negociando através da ARAN, o preço seja competitivo. Nós somos a única associação que apoia

diretamente o associado e, a partir de setembro, vamos reforçar esse apoio mesmo com os custos inerentes que isso nos vai trazer, mas é extremamente importante estarmos com os nossos associados, pelo menos uma vez por ano. Um associado que aproveite todas as vantagens que a ARAN lhe dá consegue recuperar quatro ou cinco vezes o valor da quota anual.

### Para terminar, qual a opinião que tem no que respeita à polémica das seguradoras?

Aqui é a lei do mais forte. Os grandes frotistas e as seguradoras, como as oficinas estão com dificuldades, exercem cada vez mais pressão para a reparação mais barata. Já não são só os clientes particulares a fazer isso: como levam muito serviço às oficinas, impõem as suas leis de mercado. Tem, portanto, de haver respeito de parte a parte.

Há associados que chegam a falar contra as seguradoras, mas a verdade é que estas podem ter muitos defeitos mas pagam e há muitas empresas que estão a atravessar dificuldades porque trabalham sem receber e vão ter de suportar, pelo menos, o IVA das peças. Apesar de estarmos em tempos de crise, não se pode admitir que aqueles que tenham mais poder o exerçam perante os mais fracos. No caso particular das seguradoras, alguns peritos de algumas seguradoras eram, no passado, permeáveis a algumas situações, mas não eram eles que as espoletavam. Tudo isso acabou, as seguradoras podem fazer o seu negócio, mas não à custa das oficinas. Não há nada que pague o equilíbrio do negócio. Se houver equilíbrio é bom para todos. ☺

## DE CORPO INTEIRO



### É um apaixonado por Automóveis?

Sempre fui. E passo a vida a prometer que vou fazer ralis com regularidade. Lá vou fazendo um ou dois por ano, mas não mais do que isso. Mas já cheguei a fazer sete ou oito vezes o Rali de Portugal.

### Visita regularmente oficinas?

Visito algumas. Autocrítico-me porque no passado visitei mais, mas encurtei a ARAN e não consigo chegar a todo o lado. Nem sei quando é que vou de férias...

### Faz muitas viagens?

Faço poucas. Eu vivo em Guimarães, vou todos os dias para o Porto e volto e venho quase todas as semanas a Lisboa "marcar o ponto". Por isso faço quase 60 mil km por ano...

### Qual a que mais recorda e porquê?

Por causa do meu mestrado corri quase todas as exposições e museus de relevo na Europa. Desde o Museu da Porsche, na Alemanha, à Cité de L'Automobile, em França, visitei-os quase todos.

### É fácil para si tomar decisões?

Sempre foi. Eu fui diretor-geral de uma multinacional e habituei-me a que mais vale uma má decisão do que uma decisão não tomada. Esse é o meu lema.

### Costuma decidir sozinho?

Não. As que tenho de tomar sozinho, tomo. Mas no planeamento da atividade da ARAN, são tomadas em conjunto com alguns colaboradores que estão mais próximos dos associados. Quero sempre auscultar os associados.

### Considera-se um workaholic?

Não. Eu tenho os meus timings bem definidos.

### Tem uma rotina ou cada dia é diferente?

Tento ter uma rotina. Antigamente tinha uma boa cabeça, mas agora socorro-me das tecnologias para preparar o meu dia.

### O que gosta de fazer nos seus tempos livres?

Eu gostaria de correr nos ralis, mas além disso, tenho um gozo especial pela época medieval, por isso, sempre que posso, vou documentar-me um pouco mais sobre esta temática. Mas o meu hobby é os carros clássicos. Infelizmente não tenho tempo para, como dizem os brasileiros, curtir isso.

### Qual a característica que mais aprecia num colaborador?

A honestidade. Não sei trabalhar com pessoas desonestas.



**SWAG**<sup>®</sup>  
GERMANY

QUALITY SINCE 1954

## O clima que consegue controlar

A purificação do ar é importante para o conforto do condutor e passageiros. O fornecimento constante de ar puro e fresco no veículo permite manter a concentração do condutor nas longas deslocações. Para assegurar a melhor performance, os componentes elétricos de aquecimento da SWAG são sujeitos a rigorosos testes de qualidade e segurança.

Quando o tema é segurança, não faça concessões – confie nos componentes de qualidade equivalente OE da SWAG.

**ENCONTRE MAIS PEÇAS NO CATÁLOGO ONLINE: [WWW.SWAG-LIVE.COM](http://WWW.SWAG-LIVE.COM)**