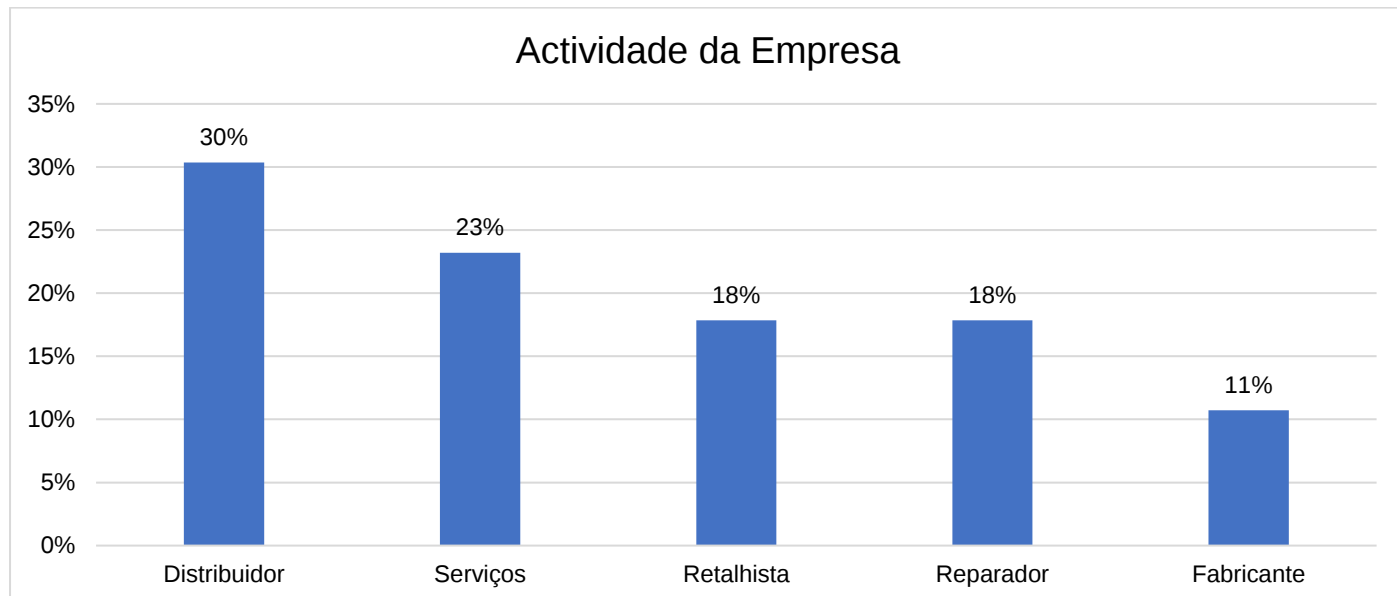
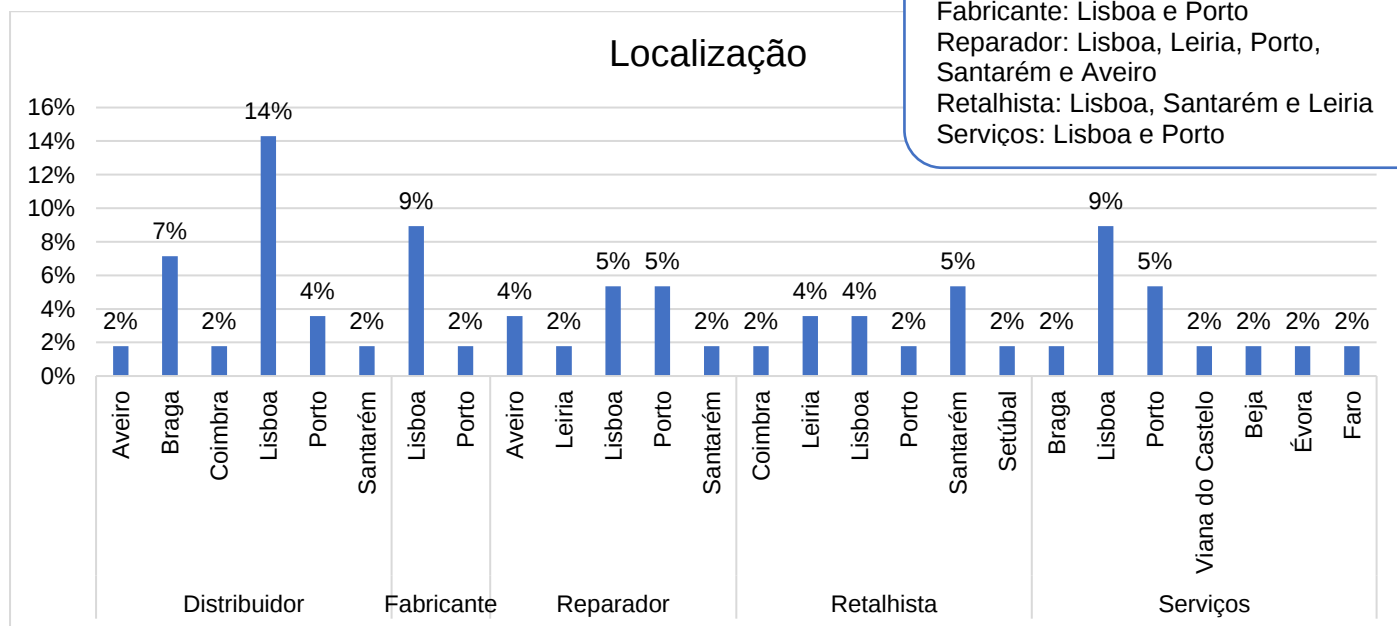


a. Qual a actividade da sua empresa?

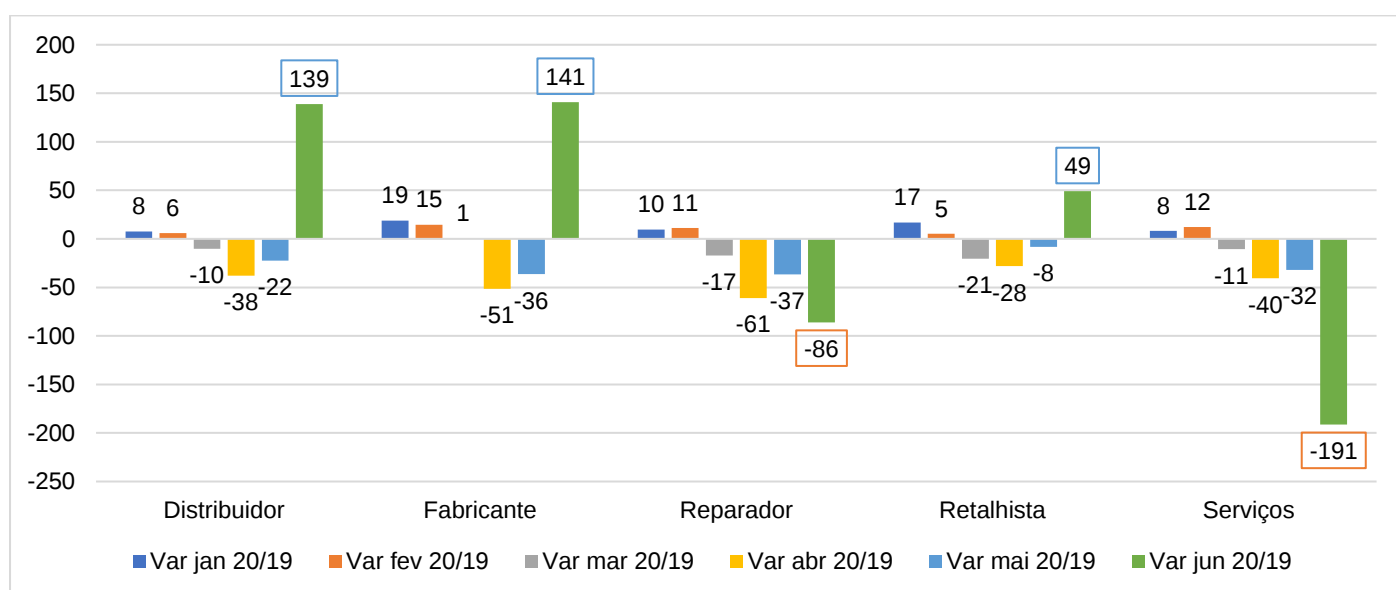


b. Localização



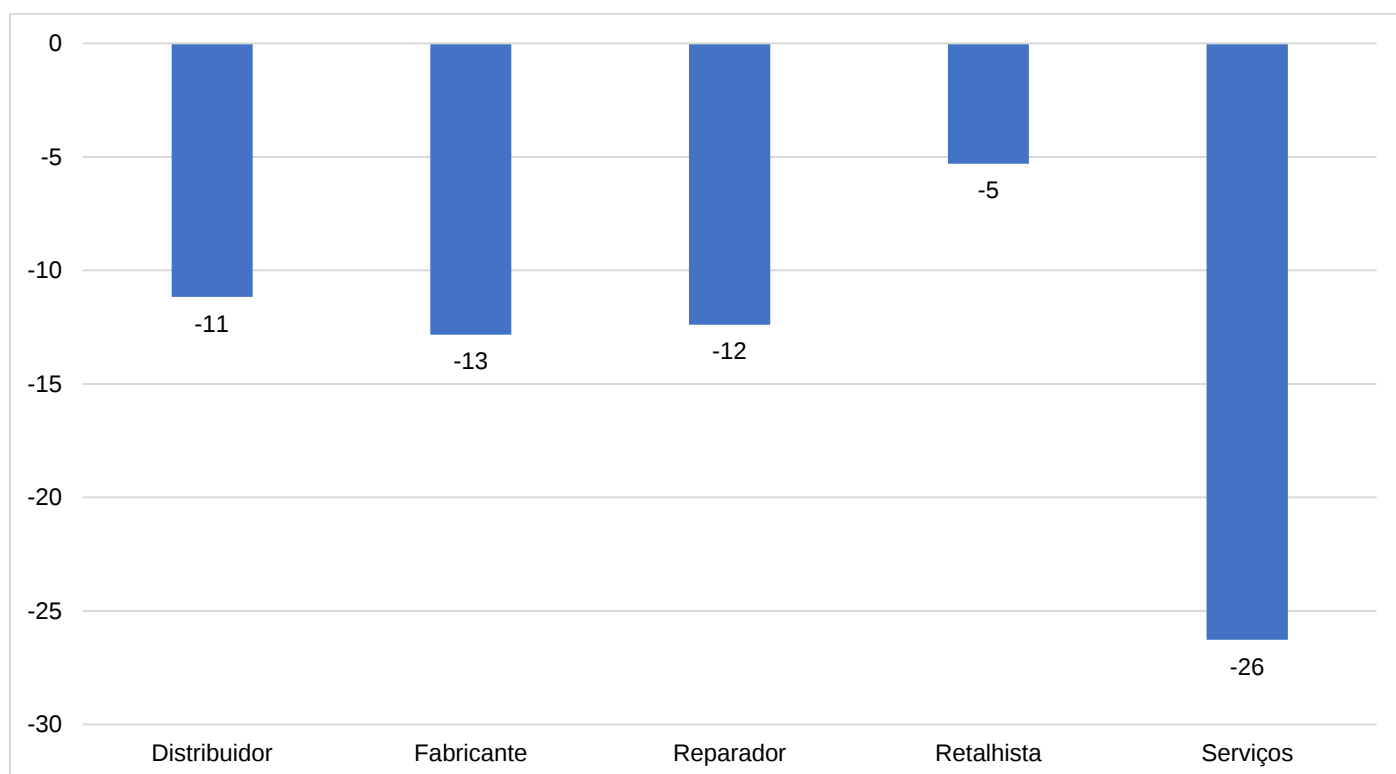
c. Evolução do Negócio

a. Variação percentual do total de vendas de janeiro a junho de 2020, comparado com o período homólogo (Valores médios):



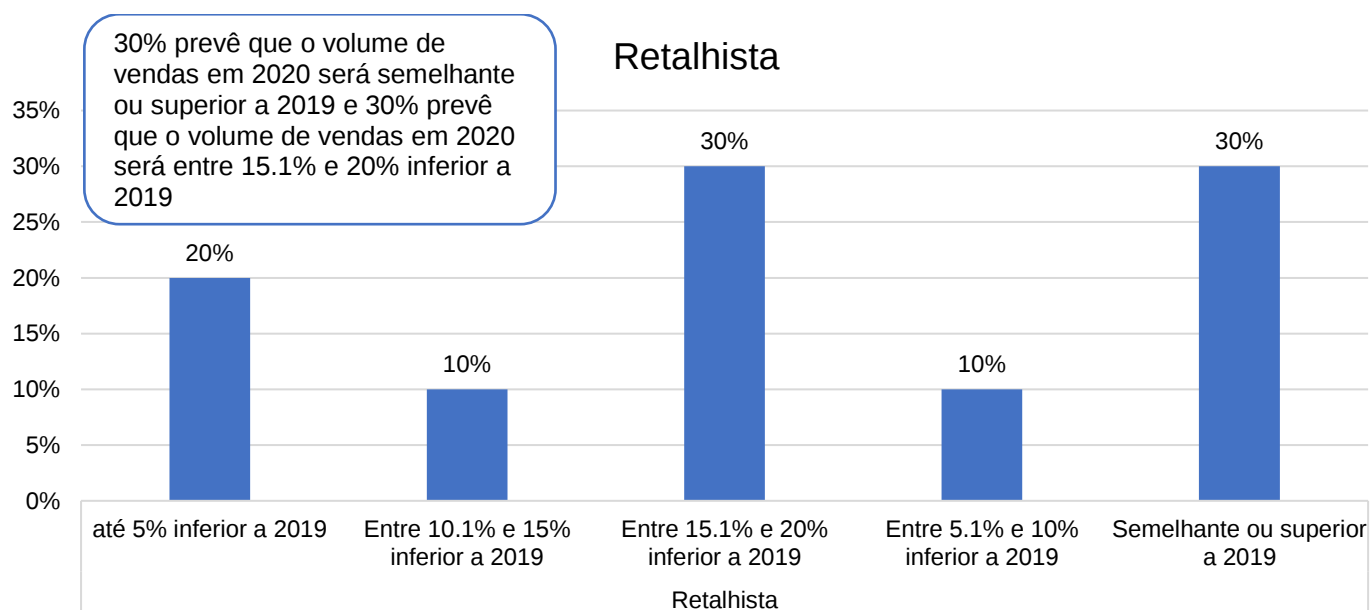
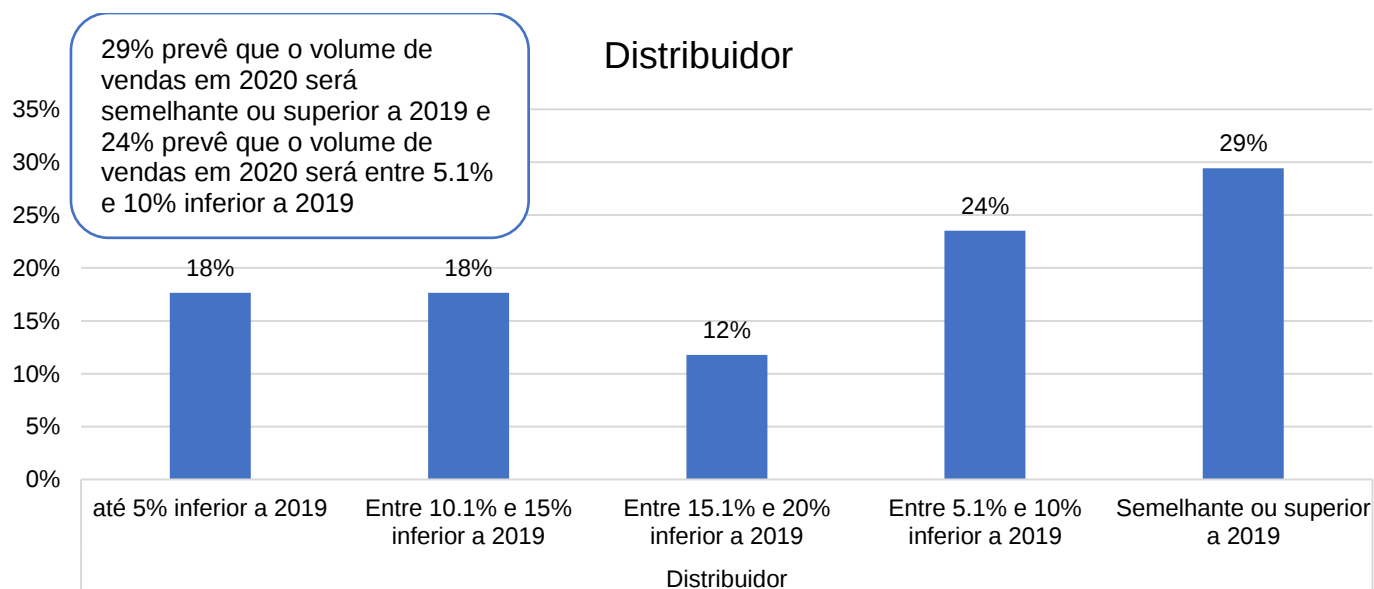
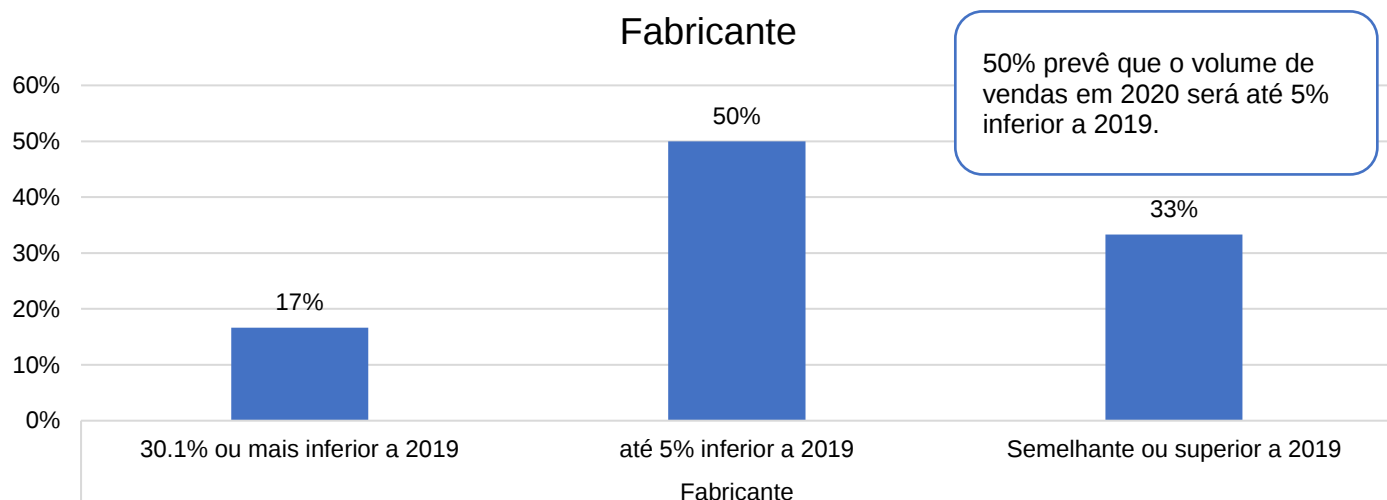
À exceção dos Serviços e reparadores, o pior mês foi abril. A partir desse mês, verifica-se, nos distribuidores, fabricantes e retalhistas uma diminuição nas perdas e recuperação em junho, com valores superiores ao período homólogo. Os serviços apresentam uma curva crescente relativamente às perdas nas vendas.

b. Qual foi a variação percentual do total de vendas acumuladas, na sua empresa, no 1º semestre de 2020 comparado com o 1º semestre de 2019? (Valor Médio)

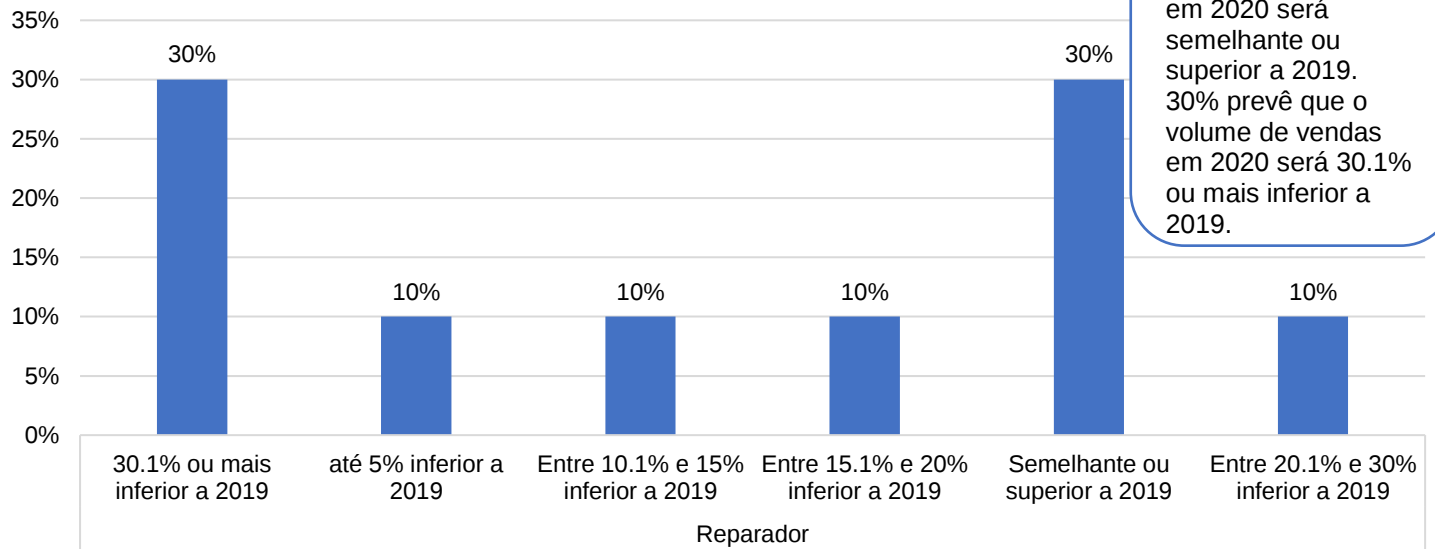


Os serviços apresentam a maior quebra, seguindo-se os fabricantes, reparadores, distribuidores, e retalhistas.

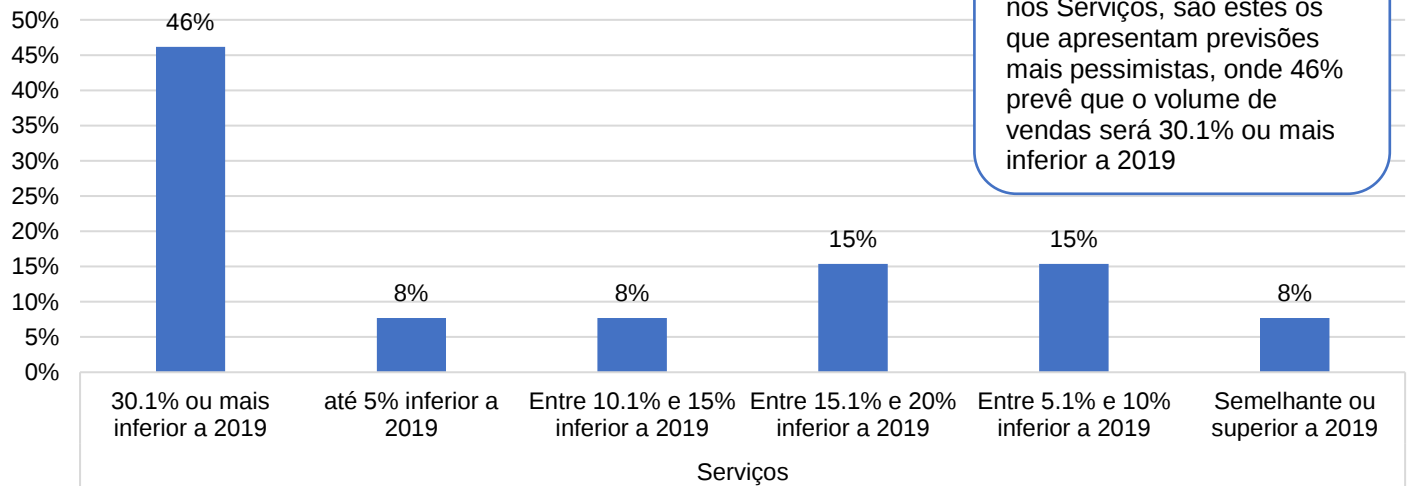
c. Considerando a antevisão possível, como prevê neste momento que será o volume de vendas em 2020 comparado com o de 2019?



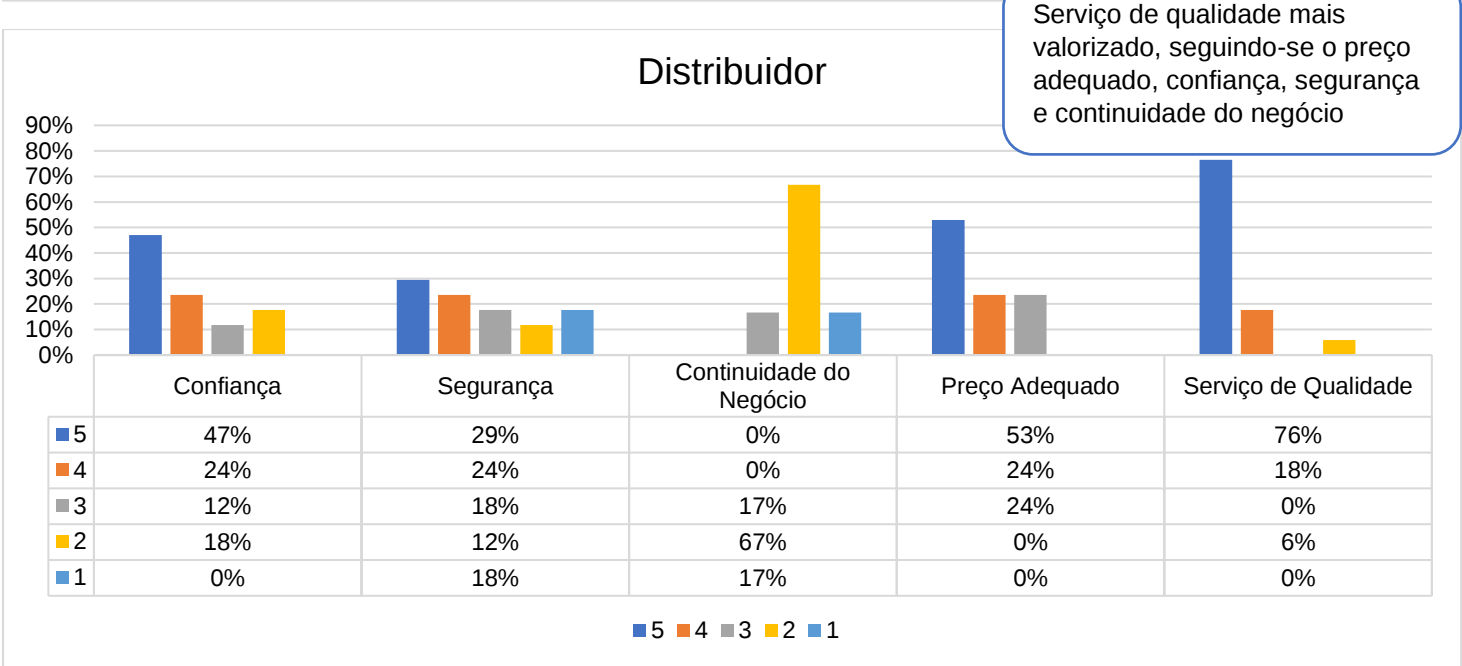
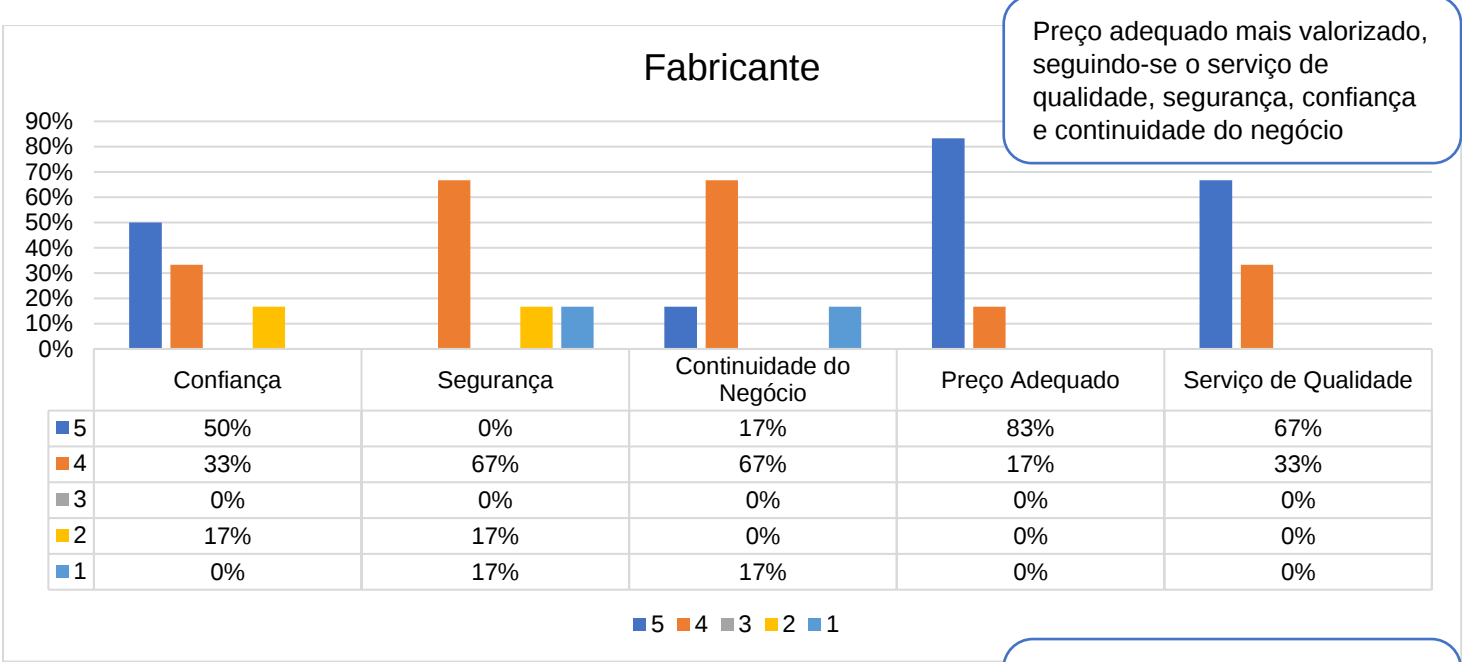
Reparador



Serviços

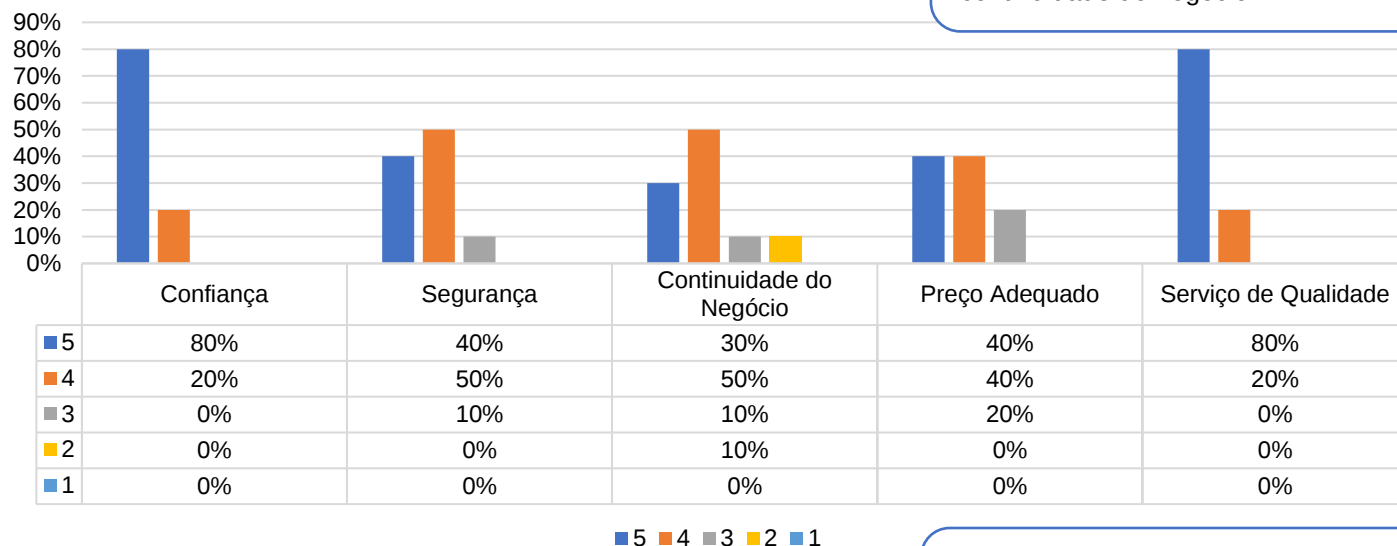


d. Classifique de 1 (menos valoriza) a 5 (mais valoriza) o que o seu cliente mais valoriza:



Reparador

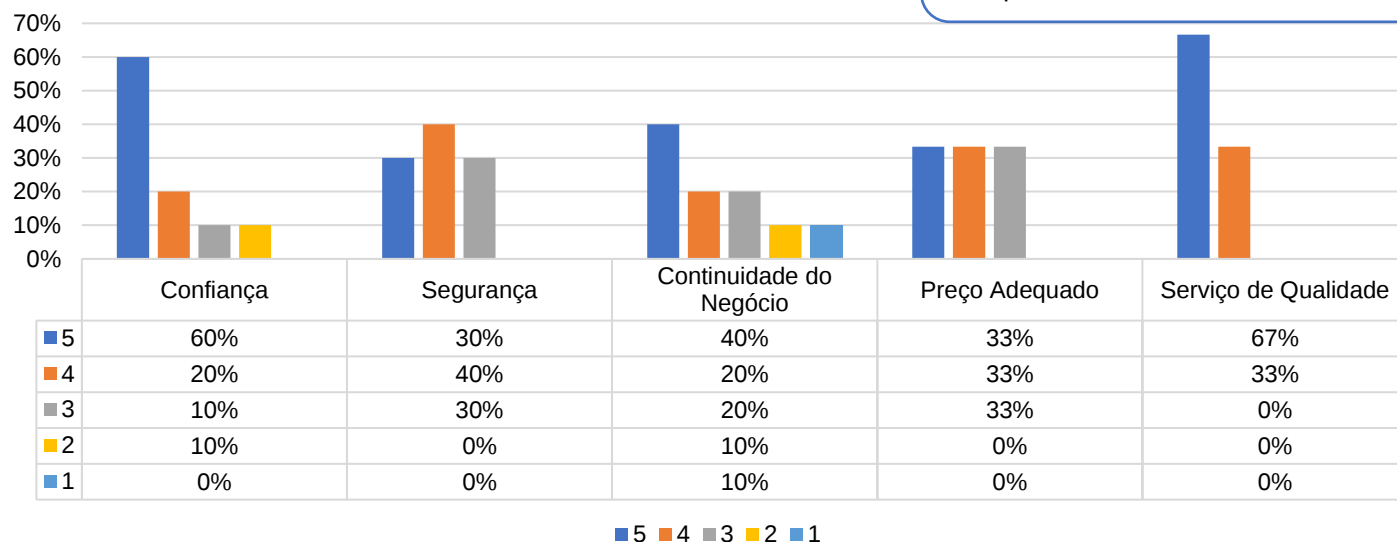
Serviço de qualidade mais valorizado, seguindo-se a confiança, segurança, preço adequado e continuidade do negócio.



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

Serviço de qualidade mais valorizado, seguindo-se a confiança, continuidade do negócio, segurança e preço adequado.

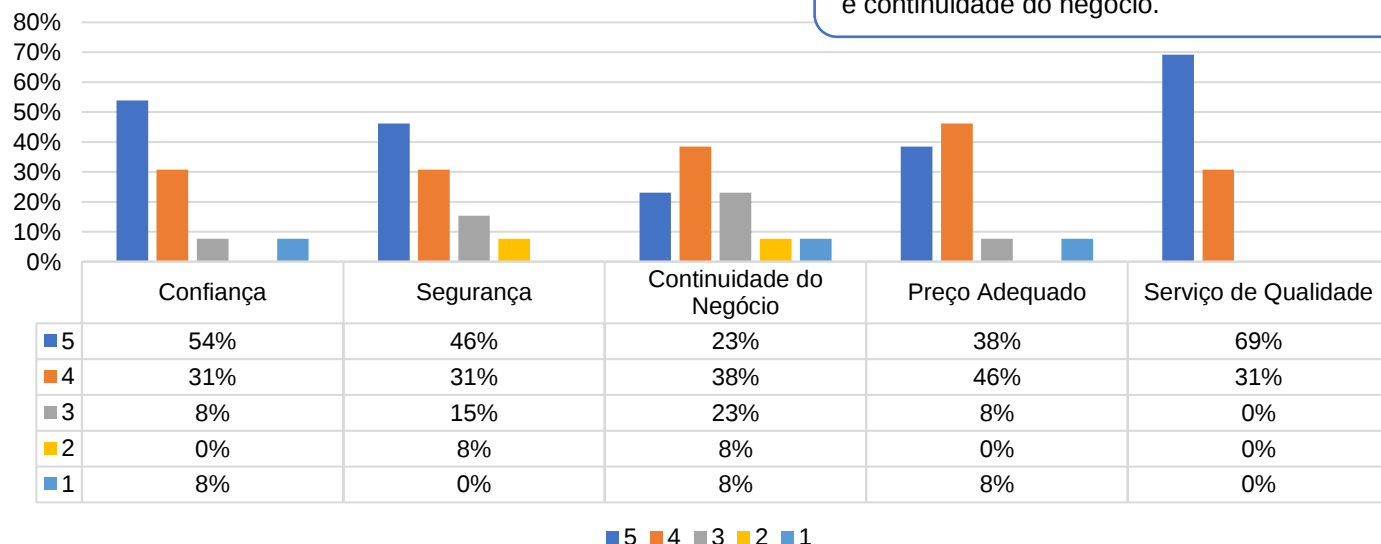
Retalhista



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

Serviços

Serviço de qualidade mais valorizado, seguindo-se a confiança, a segurança, o preço adequado e continuidade do negócio.

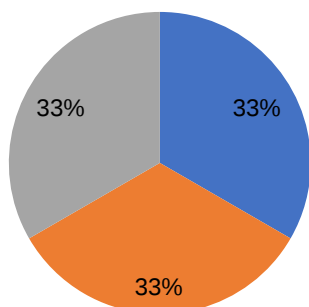


■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

d. Evolução do negócio na área operacional e logística

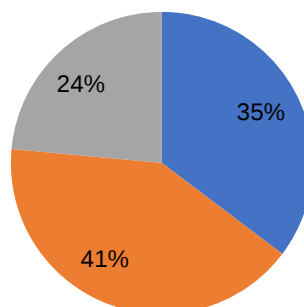
a. O seu nível de stock:

Nível de Stock - Fabricante



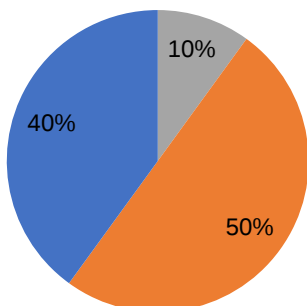
■ Fabricante Aumentou ■ Fabricante Diminuiu
■ Fabricante Manteve-se

Nível de Stock - Distribuidor



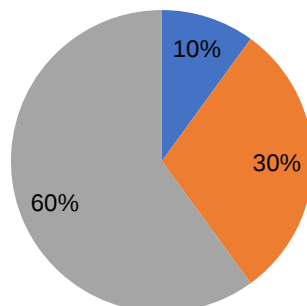
■ Distribuidor Aumentou ■ Distribuidor Diminuiu
■ Distribuidor Manteve-se

Nível de Stock - Reparador



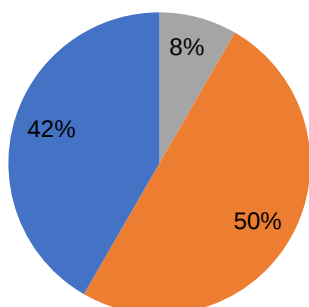
■ Reparador Aumentou ■ Reparador Diminuiu
■ Reparador Manteve-se

Nível de Stock - Retalhista



■ Retalhista Aumentou ■ Retalhista Diminuiu
■ Retalhista Manteve-se

Nível de Stock - Serviços

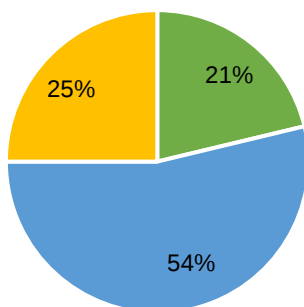


■ Serviços Aumentou ■ Serviços Diminuiu
■ Serviços Manteve-se

Retalhista- +50% manteve-se
Serviços e reparadores - Diminuiu

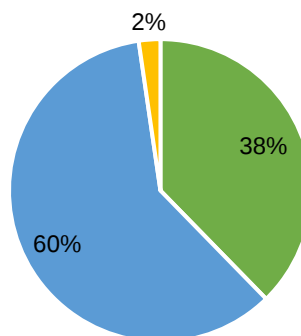
b. Percentagem de material/serviço solicitado para reparação e manutenção: (Valores médios)

Fabricante



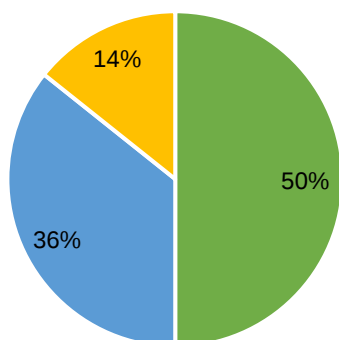
■ Reparação ■ Manutenção ■ Outros

Distribuidor



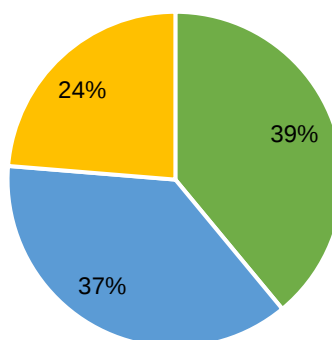
■ Reparação ■ Manutenção ■ Outros

Retalhista



■ Reparação ■ Manutenção ■ Outros

Serviços



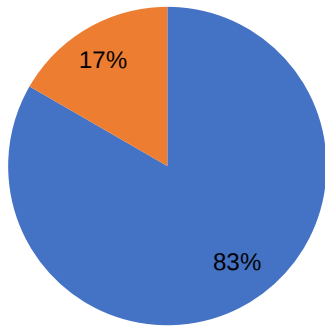
■ Reparação ■ Manutenção ■ Outros

Fabricante e Distribuidor - +50% manutenção

Serviços e Retalhista – reparação representa a maior fatia de material/serviço solicitado.

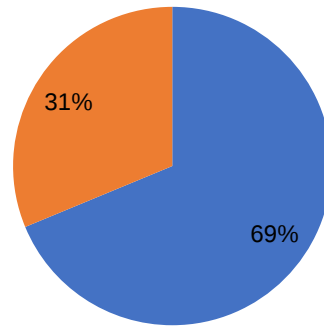
c. Qual o método preferencial como são efetuados os pedidos?

Pedidos - Fabricante



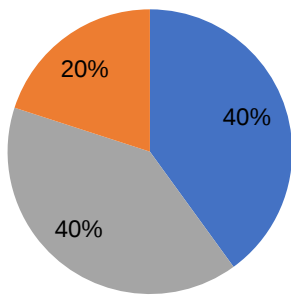
■ Fabricante Internet ■ Fabricante Telefone

Pedidos - Distribuidor



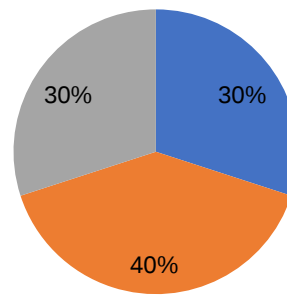
■ Distribuidor Internet ■ Distribuidor Telefone

Pedidos - Retalhista



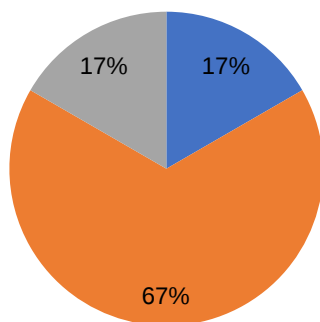
■ Retalhista Internet ■ Retalhista Presencial
■ Retalhista Telefone

Pedidos - Reparador



■ Reparador Internet ■ Reparador Presencial
■ Reparador Telefone

Pedidos - Serviços



■ Serviços Internet ■ Serviços Presencial
■ Serviços Telefone

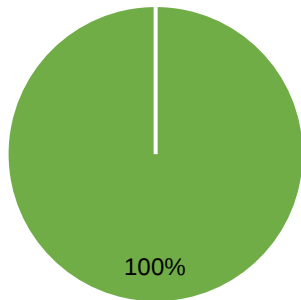
Fabricante, distribuidor e
retalhista - +50% por internet

Serviços - +50% presencial

Reparador e Retalhista –
repartidos por presencial,
telefone e internet.

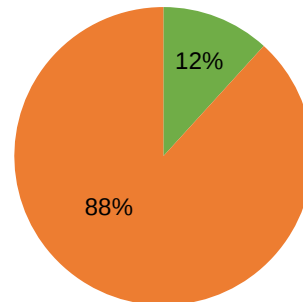
d. A disponibilidade das peças dos seus fornecedores:

Disponibilidade das Peças -
Fabricante



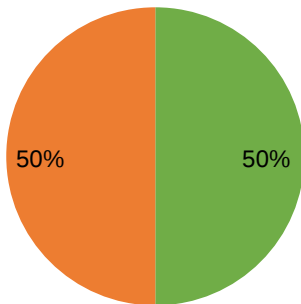
■ Fabricante Manteve-se

Disponibilidade das Peças -
Distribuidor



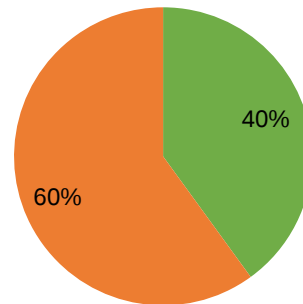
■ Distribuidor Manteve-se ■ Distribuidor Reduziu

Disponibilidade das Peças -
Reparador



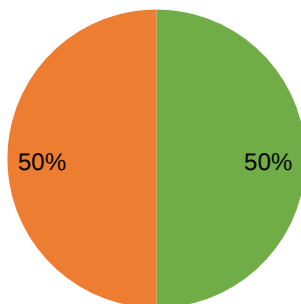
■ Reparador Manteve-se ■ Reparador Reduziu

Disponibilidade das Peças -
Retalhista



■ Retalhista Manteve-se ■ Retalhista Reduziu

Disponibilidade das Peças -
Serviços



■ Serviços Manteve-se ■ Serviços Reduziu

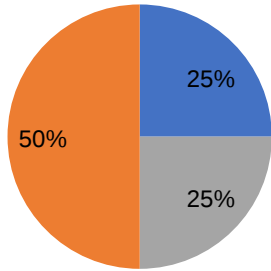
Fabricantes– manteve-se

Reparadores e serviços – 50% manteve-se e 50% reduziu

Distribuidores e retalhistas – reduziu.

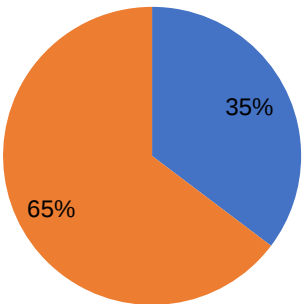
e. O serviço de entrega das peças:

Serviço de entrega -
Fabricante



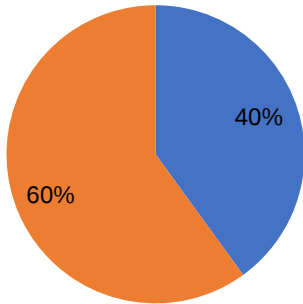
■ Fabricante Manteve-se ■ Fabricante Melhorou
■ Fabricante Reduziu

Serviço de entrega -
Distribuidor



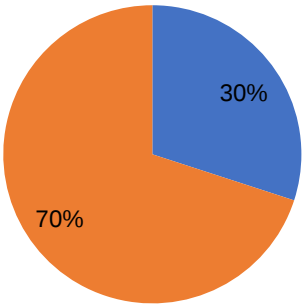
■ Distribuidor Manteve-se ■ Distribuidor Reduziu

Serviço de entrega -
Retalhista



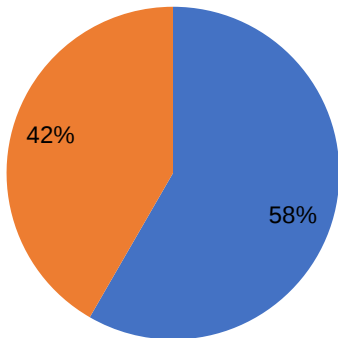
■ Retalhista Manteve-se ■ Retalhista Reduziu

Serviço de entrega -
Reparador



■ Reparador Manteve-se ■ Reparador Reduziu

Serviço de entrega -
Serviços

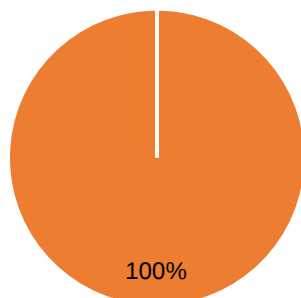


■ Serviços Manteve-se ■ Serviços Reduziu

Fabricante, distribuidor e
retalhista e reparador – reduziu
Serviços – manteve-se

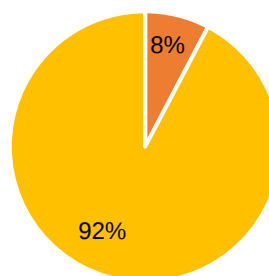
f. É importante fazer parte de Grupo ou uma estratégia conjunta?

Grupo/Estratégia Conjunta -
Fabricante



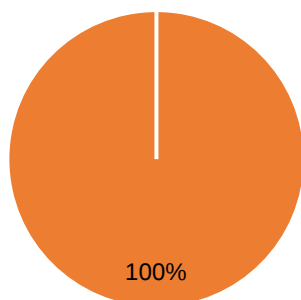
■ Fabricante Sim

Grupo/Estratégia Conjunta -
Distribuidor



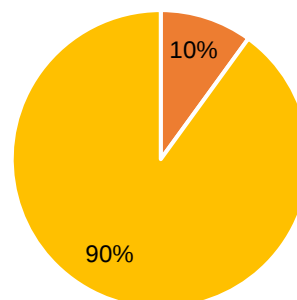
■ Distribuidor Não ■ Distribuidor Sim

Grupo/Estratégia Conjunta -
Retalhista



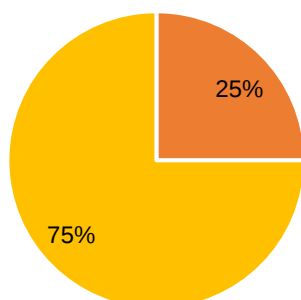
■ Retalhista Sim

Grupo/Estratégia Conjunta -
Reparador



■ Reparador Não ■ Reparador Sim

Grupo/Estratégia Conjunta -
Serviços

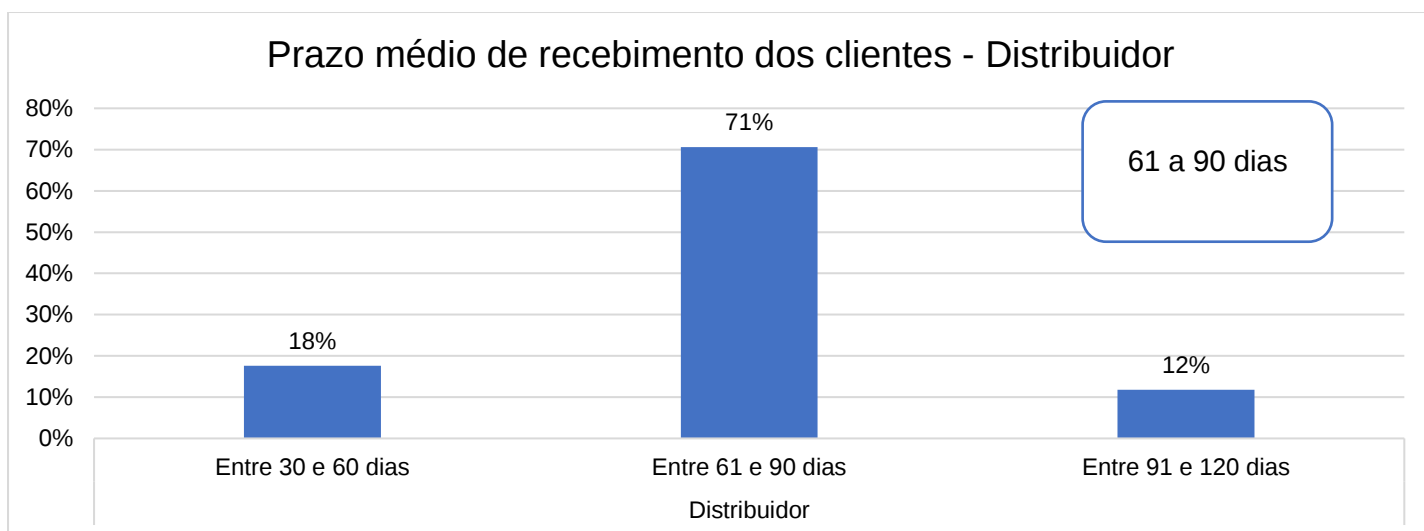
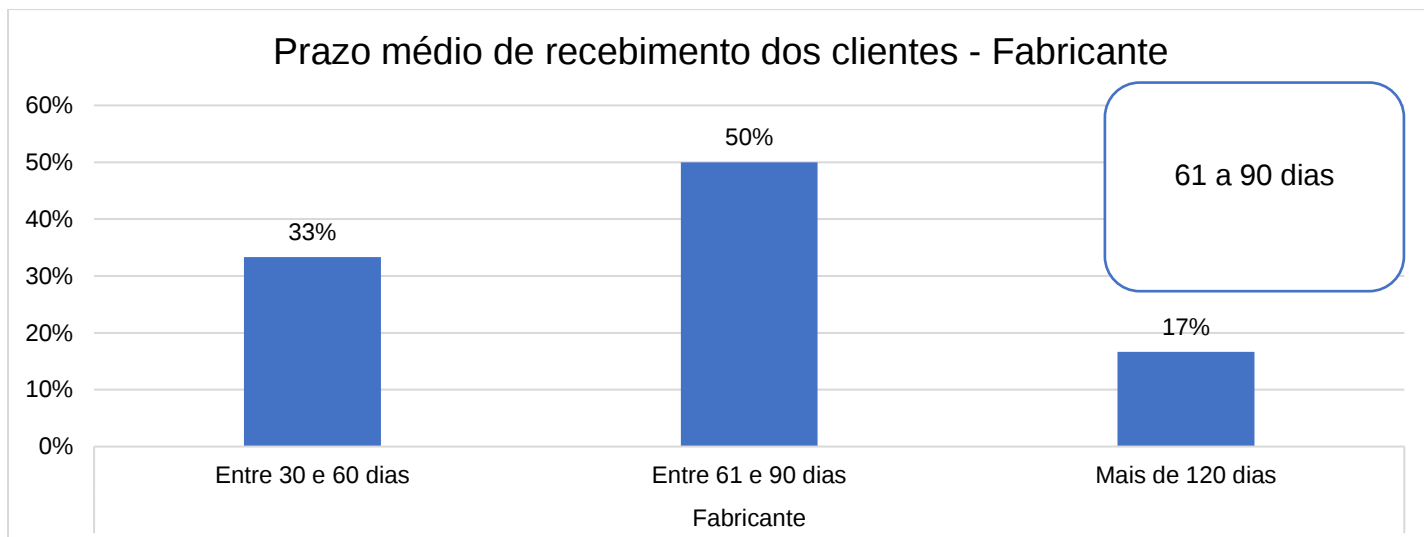


■ Serviços Não ■ Serviços Sim

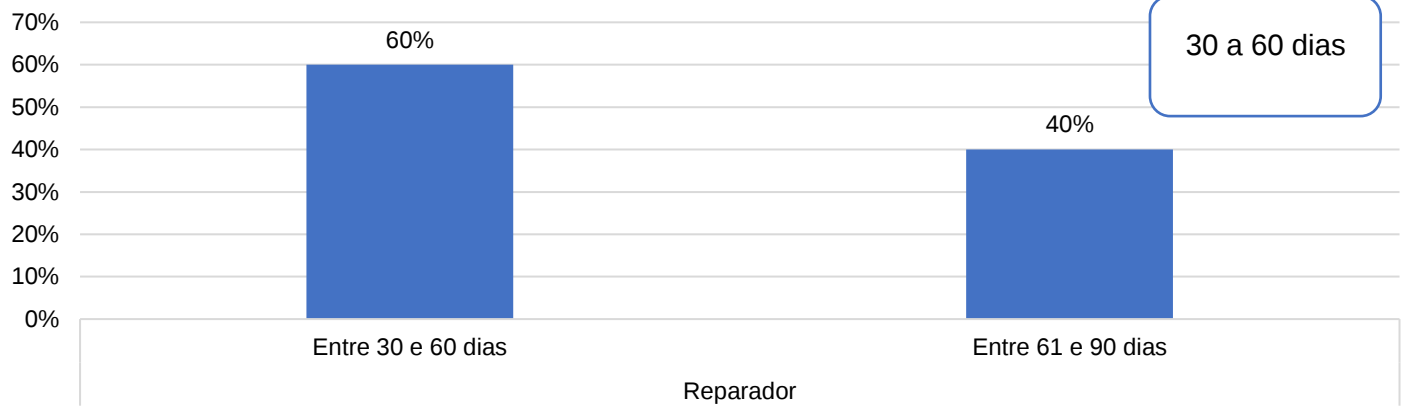
De um modo geral, todas as empresas afirmam a importância de fazer parte de um Grupo ou estratégia conjunta.

e. Comportamento Financeiro

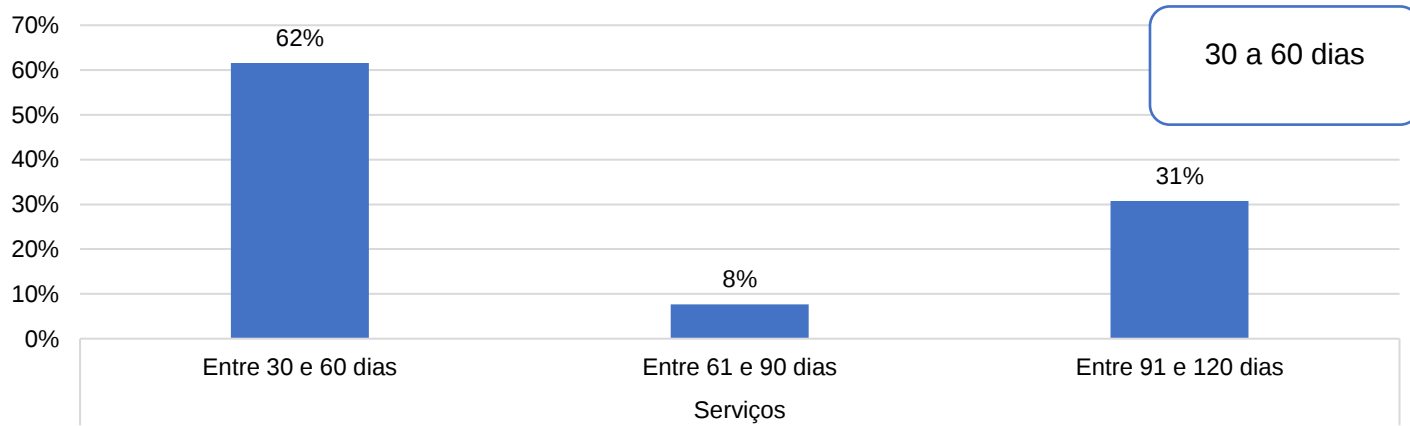
a. Qual o seu prazo médio de recebimento dos seus clientes?



Prazo médio de recebimento dos clientes - Reparador

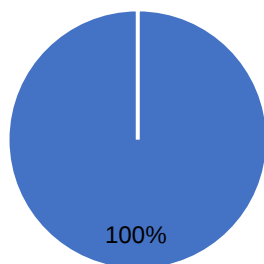


Prazo médio de recebimento dos clientes - Serviços



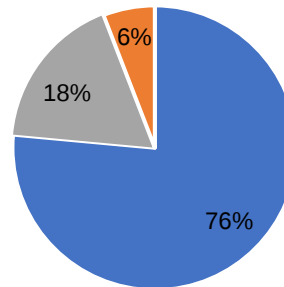
b. O prazo médio de pagamento aos seus fornecedores:

Prazo Médio de Pagamento
aos Fornecedores -
Fabricante



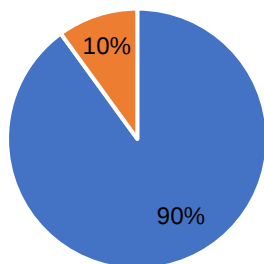
■ Fabricante Manteve-se

Prazo Médio de Pagamento
aos Fornecedores -
Distribuidor



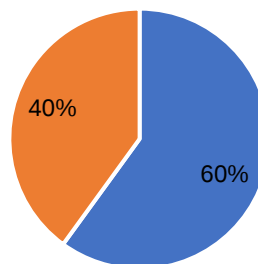
■ Distribuidor Manteve-se ■ Distribuidor Melhorou
■ Distribuidor Piorou

Prazo Médio de Pagamento
aos Fornecedores -
Retalhista



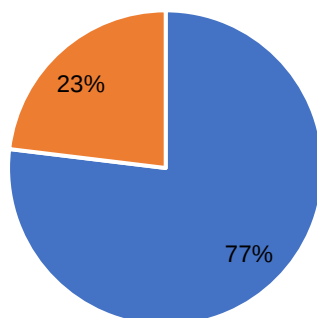
■ Retalhista Manteve-se ■ Retalhista Piorou

Prazo Médio de Pagamento
aos Fornecedores -
Reparador



■ Reparador Manteve-se ■ Reparador Piorou

Prazo Médio de Pagamento
aos Fornecedores - Serviços

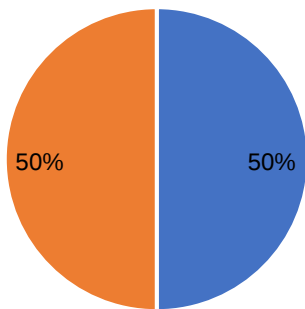


■ Serviços Manteve-se ■ Serviços Piorou

De um modo geral não houve
alteração no prazo médio de
pagamento a fornecedores

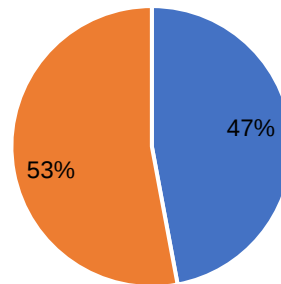
c. O prazo médio de pagamento dos seus clientes:

Prazo médio de pagamentos dos clientes - Fabricante



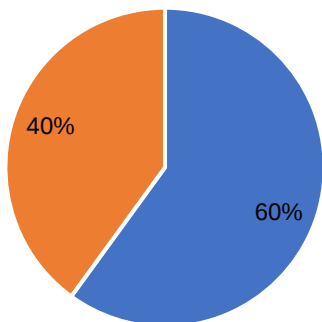
■ Fabricante Manteve-se ■ Fabricante Piorou

Prazo médio de pagamentos dos clientes - Distribuidor



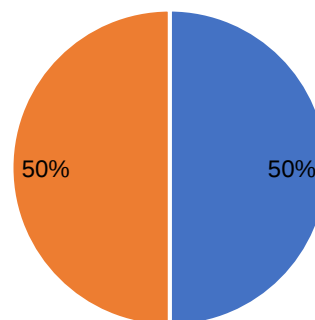
■ Distribuidor Manteve-se ■ Distribuidor Piorou

Prazo médio de pagamentos dos clientes - Retalhista



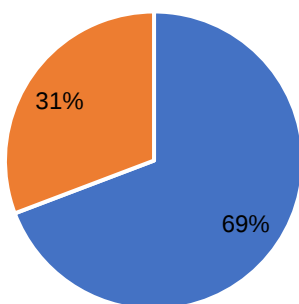
■ Retalhista Manteve-se ■ Retalhista Piorou

Prazo médio de pagamentos dos clientes - Reparador



■ Reparador Manteve-se ■ Reparador Piorou

Prazo médio de pagamentos dos clientes - Serviços

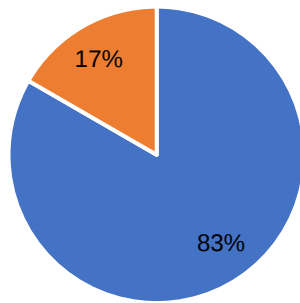


■ Serviços Manteve-se ■ Serviços Piorou

À exceção dos fabricantes, distribuidores e reparadores, o prazo médio de pagamento aos clientes não sofreu alteração.

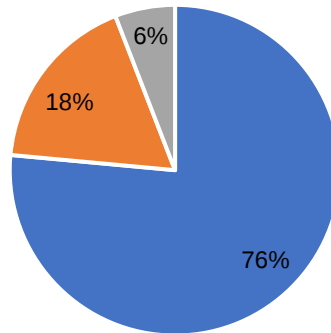
d. Os processos em contencioso com clientes:

Processos Contencioso -
Fabricante



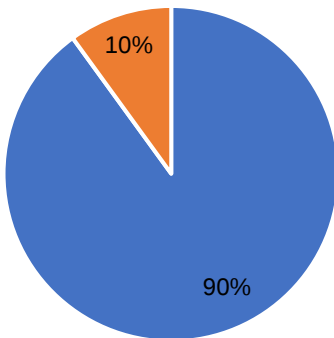
■ Fabricante Melhoraram-se
■ Fabricante Pioraram

Processos Contencioso -
Distribuidor



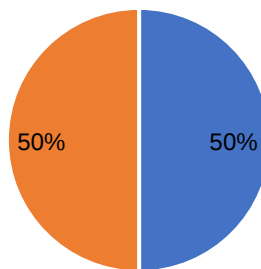
■ Distribuidor Melhoraram-se
■ Distribuidor Pioraram
■ Distribuidor Melhoraram

Processos Contencioso -
Retalhista



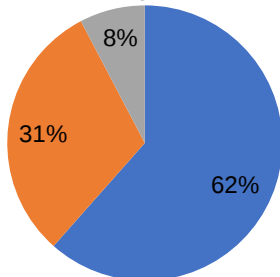
■ Retalhista Melhoraram-se ■ Retalhista Pioraram

Processos Contencioso -
Reparador



■ Reparador Pioraram
■ Reparador Melhoraram-se

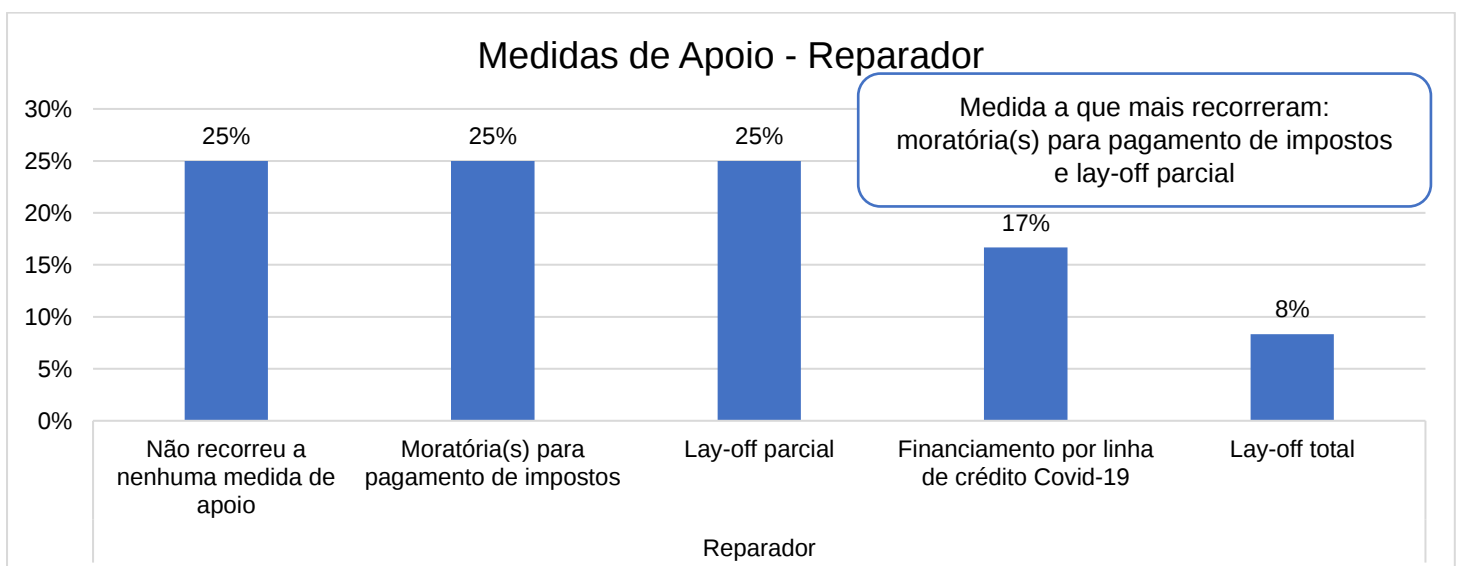
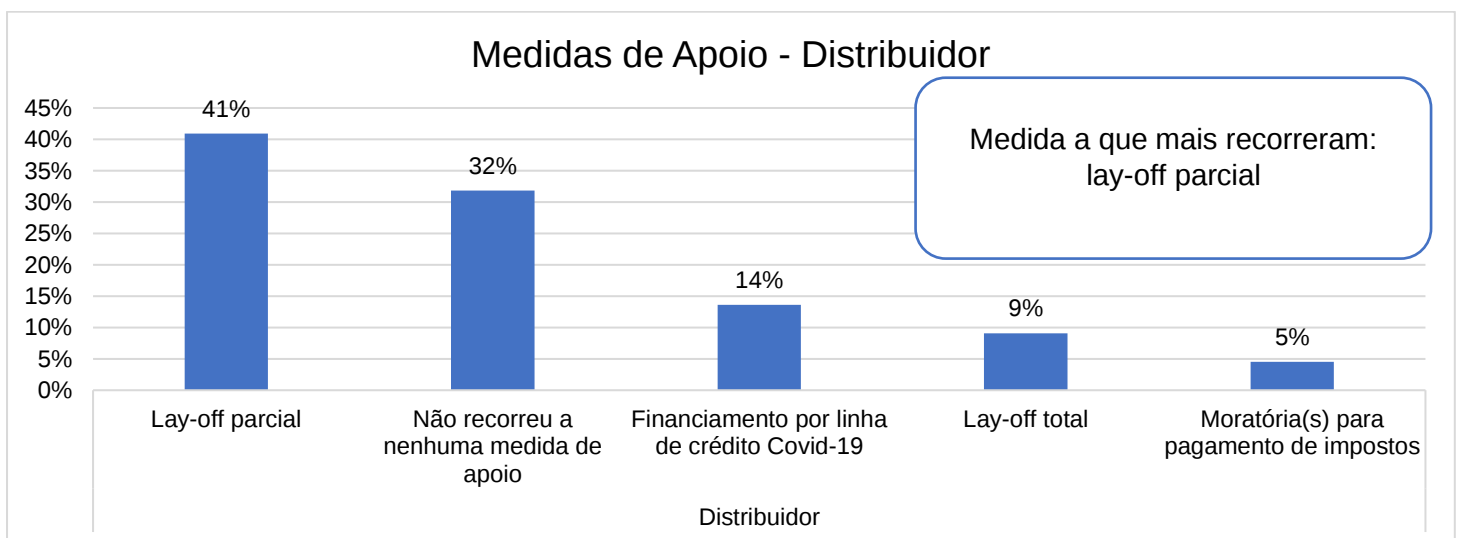
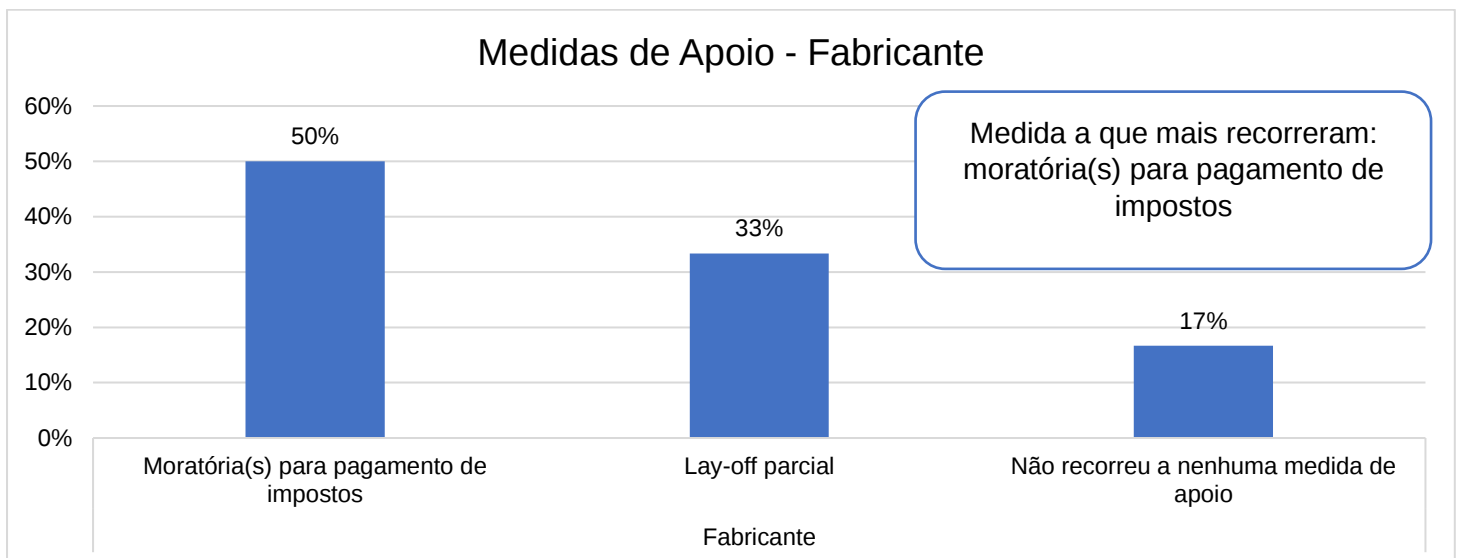
Processos Contencioso -
Serviços



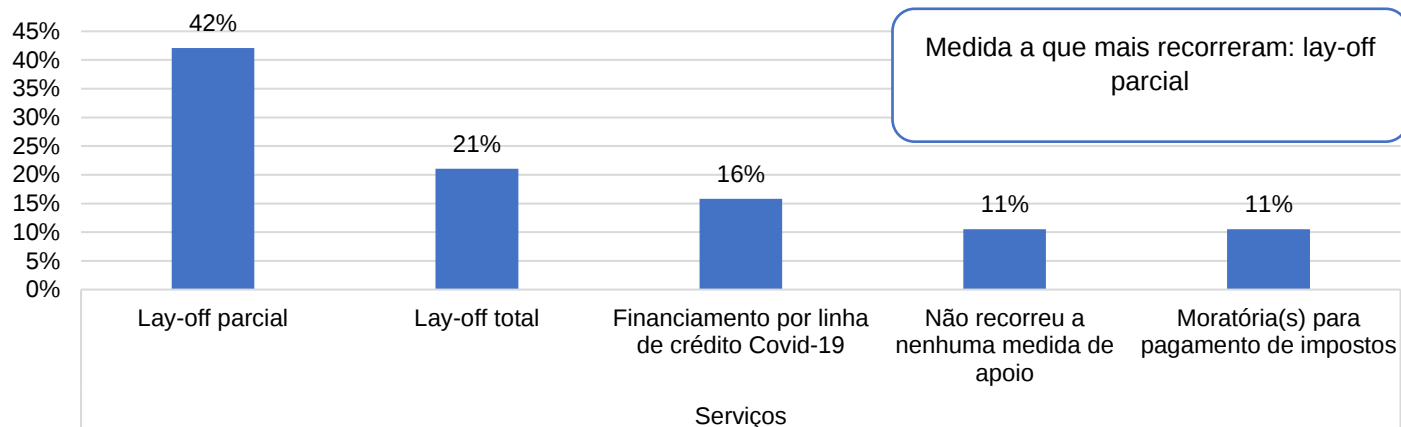
■ Serviços Melhoraram-se
■ Serviços Pioraram
■ Serviços Melhoraram

Excepto nos reparadores, os processos em contencioso com clientes não sofreram alterações.

e. Recorreu a que medida(s) de apoio criadas durante a pandemia?

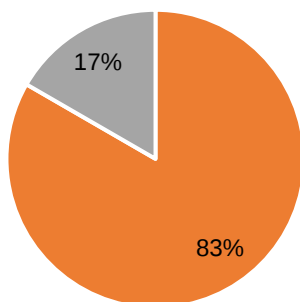


Medidas de Apoio - Serviços



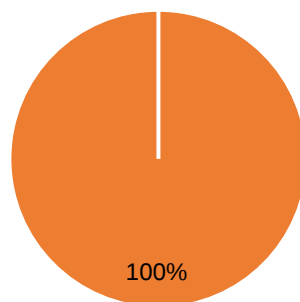
f. Está a pensar recorrer a linhas de crédito adicionais?

Linhas de Crédito Adicionais - Fabricante



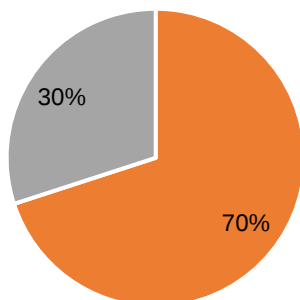
■ Fabricante Não ■ Fabricante Sim

Linhas de Crédito Adicionais - Distribuidor



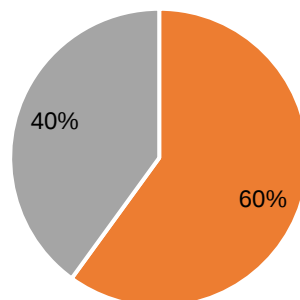
■ Distribuidor Não

Linhas de Crédito Adicionais - Retalhista



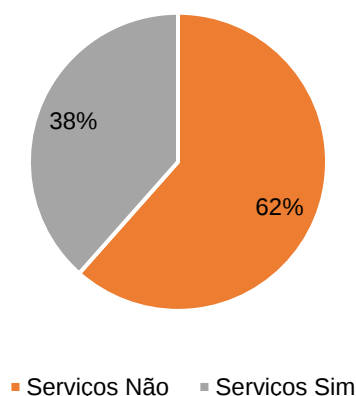
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Linhas de Crédito Adicionais - Reparador



■ Reparador Não ■ Reparador Sim

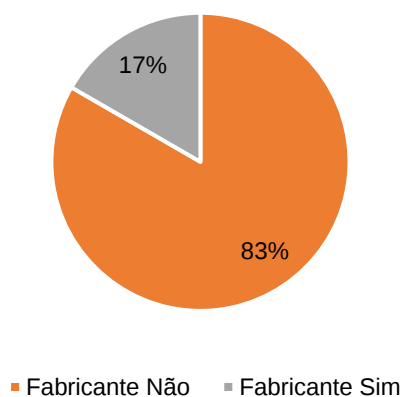
Linhas de Crédito Adicionais - Serviços



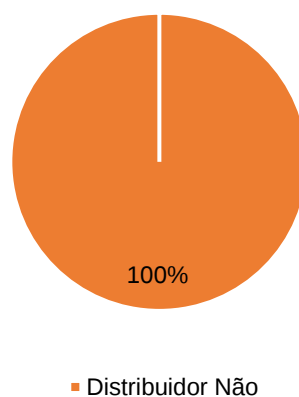
De um modo geral as empresas não estão a pensar recorrer a linhas de crédito adicionais

g. Está a pensar recorrer a linhas de crédito adicionais?

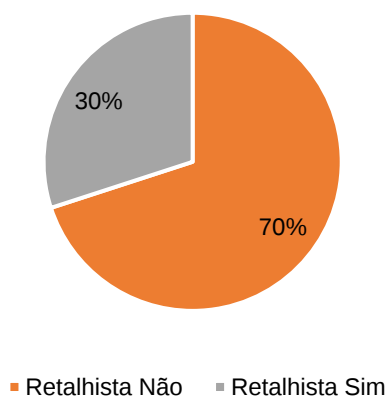
Linhas de Crédito Adicionais - Fabricante



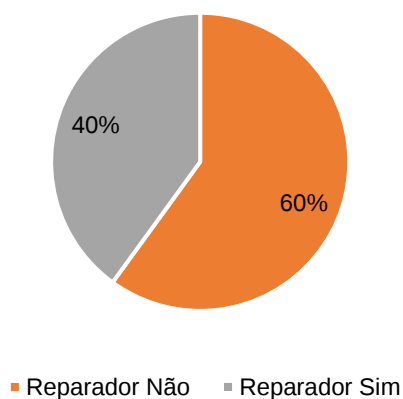
Linhas de Crédito Adicionais - Distribuidor



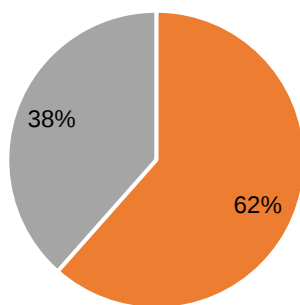
Linhas de Crédito Adicionais - Retalhista



Linhas de Crédito Adicionais - Reparador



Linhas de Crédito Adicionais - Serviços

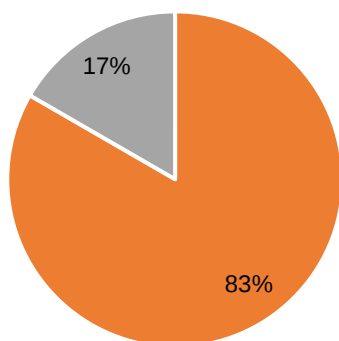


■ Serviços Não ■ Serviços Sim

De um modo geral as empresas não estão a pensar recorrer a linhas de crédito adicionais

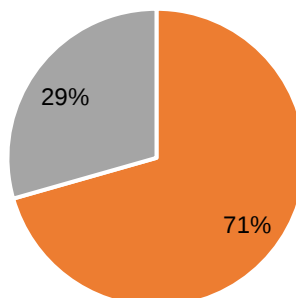
h. Tem informação de clientes que fecharam o negócio permanentemente devido à situação atual?

Negócio Fechado - Fabricante



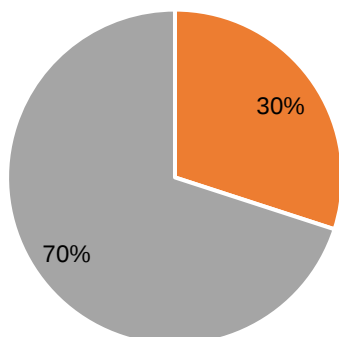
■ Fabricante Não ■ Fabricante Sim

Negócio Fechado - Distribuidor



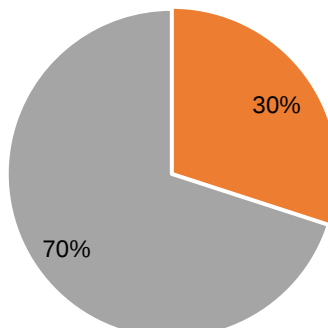
■ Distribuidor Não ■ Distribuidor Sim

Negócio Fechado - Retalhista



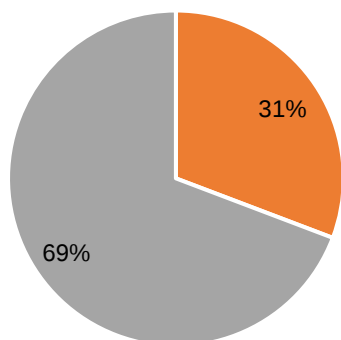
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Negócio Fechado - Reparador



■ Reparador Não ■ Reparador Sim

Negócio Fechado - Serviços



■ Serviços Não ■ Serviços Sim

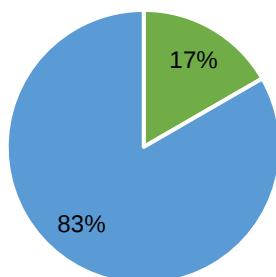
Maioria dos fabricantes e distribuidores não tem conhecimento de negócios que fecharam permanentemente.

Retalhistas, reparadores e serviços verifica-se o inverso.

f. Área de Recursos Humanos

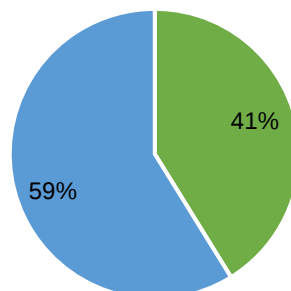
- a. Desde o início do ano até ao fim de junho, que alteração houve no número de trabalhadores na empresa (incluindo trabalhadores temporários contratados)?

Alteração Nº Trabalhadores Jan-Jun - Fabricante



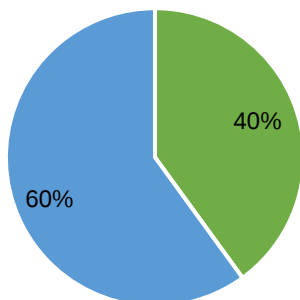
■ Fabricante Houve alteração
■ Fabricante Não houve alteração

Alteração Nº Trabalhadores Jan-Jun - Distribuidor



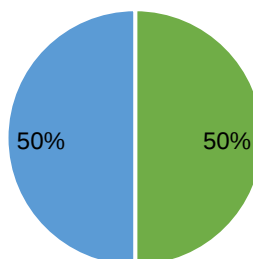
■ Distribuidor Houve alteração
■ Distribuidor Não houve alteração

Alteração Nº Trabalhadores Jan-Jun - Retalhista



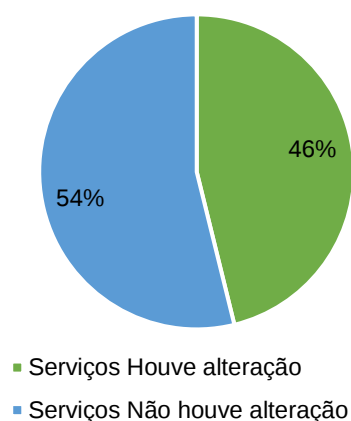
■ Retalhista Houve alteração
■ Retalhista Não houve alteração

Alteração Nº Trabalhadores Jan-Jun - Reparador



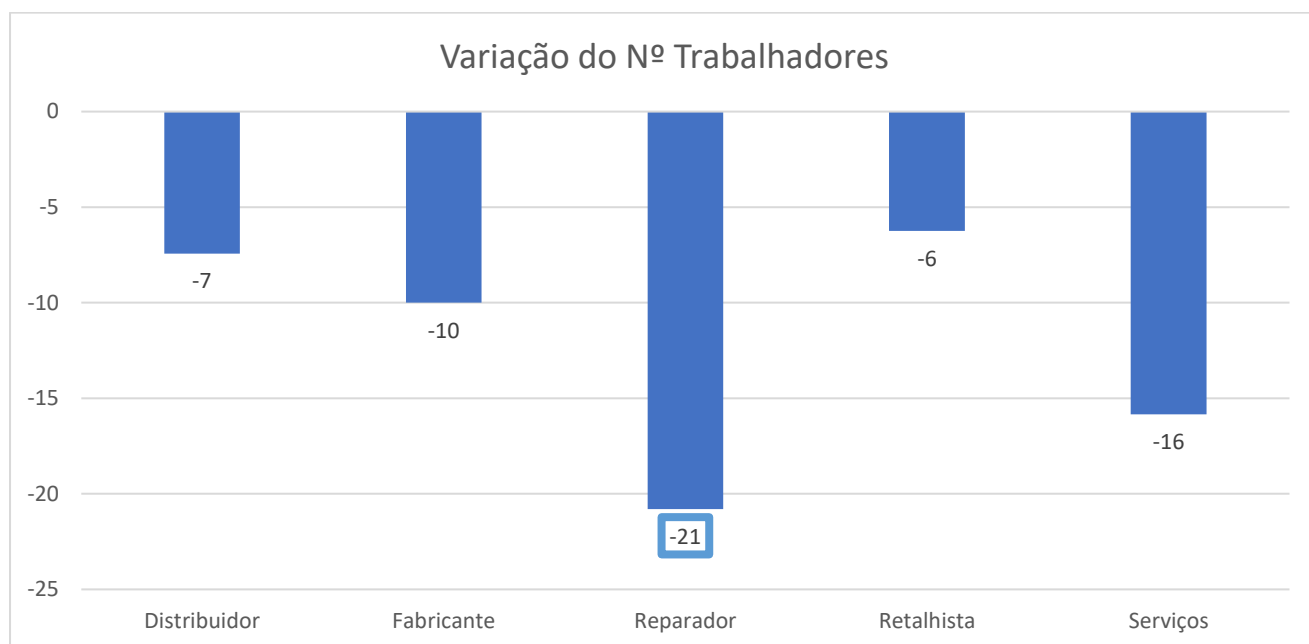
■ Reparador Houve alteração
■ Reparador Não houve alteração

Alteração Nº Trabalhadores Jan-Jun - Serviços



À excepção de reparadores, na maioria das empresas não houve alteração no número de trabalhadores.

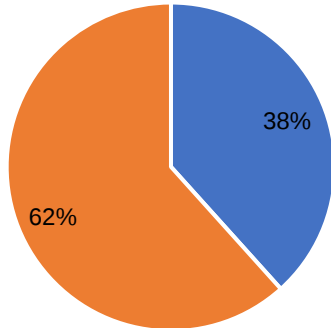
- b. Se na pergunta acima indicou que houve alteração no número de trabalhadores na empresa, indique o valor dessa variação em percentagem, colocando + se a variação foi positiva ou - se a variação foi negativa? (Valores médios)



Naqueles onde houve alteração do número de trabalhadores, estes reduziram os seus trabalhadores.

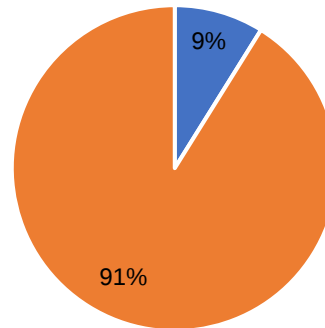
c. Qual a percentagem de funcionários que se encontra em teletrabalho e na empresa? (Valores médios)

Teletrabalho/Empresa - Fabricante



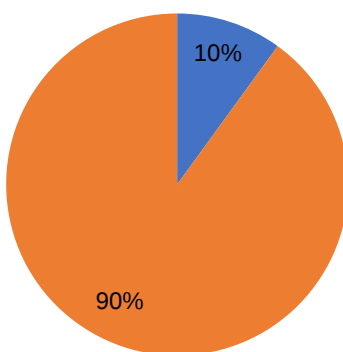
■ Teletrabalho ■ Empresa

Teletrabalho/Empresa - Distribuidor



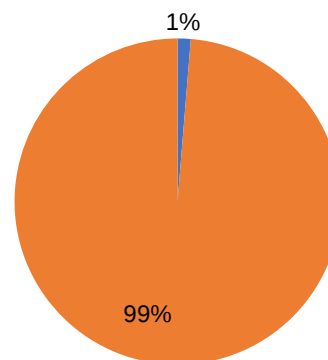
■ Teletrabalho ■ Empresa

Teletrabalho/Empresa - Retalhista



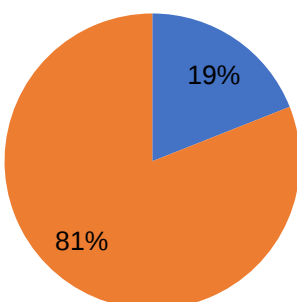
■ Teletrabalho ■ Empresa

Teletrabalho/Empresa - Reparador



■ Teletrabalho ■ Empresa

Teletrabalho/Empresa - Serviços

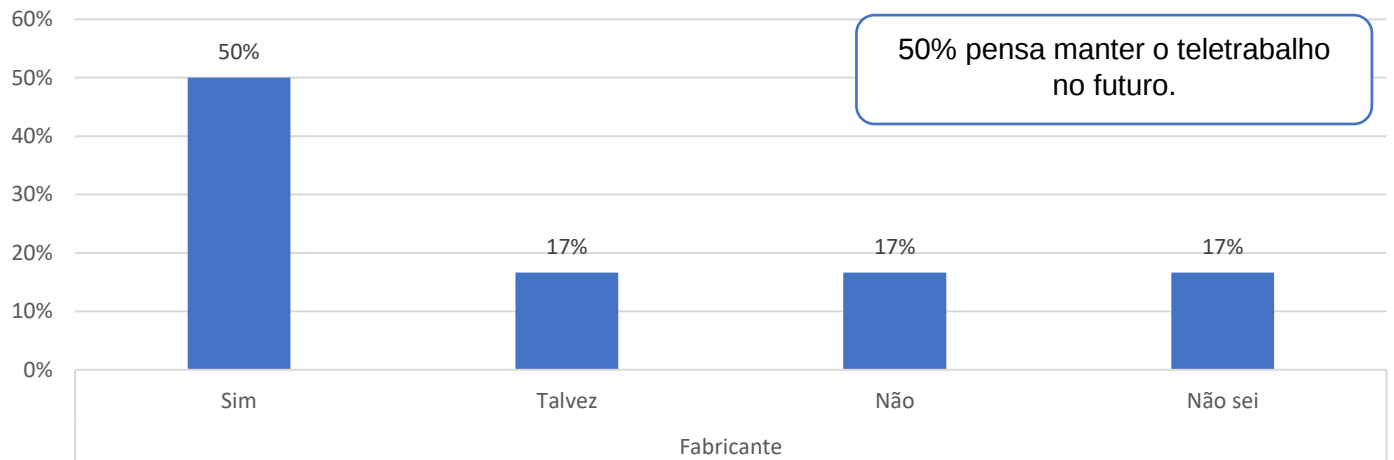


■ Teletrabalho ■ Empresa

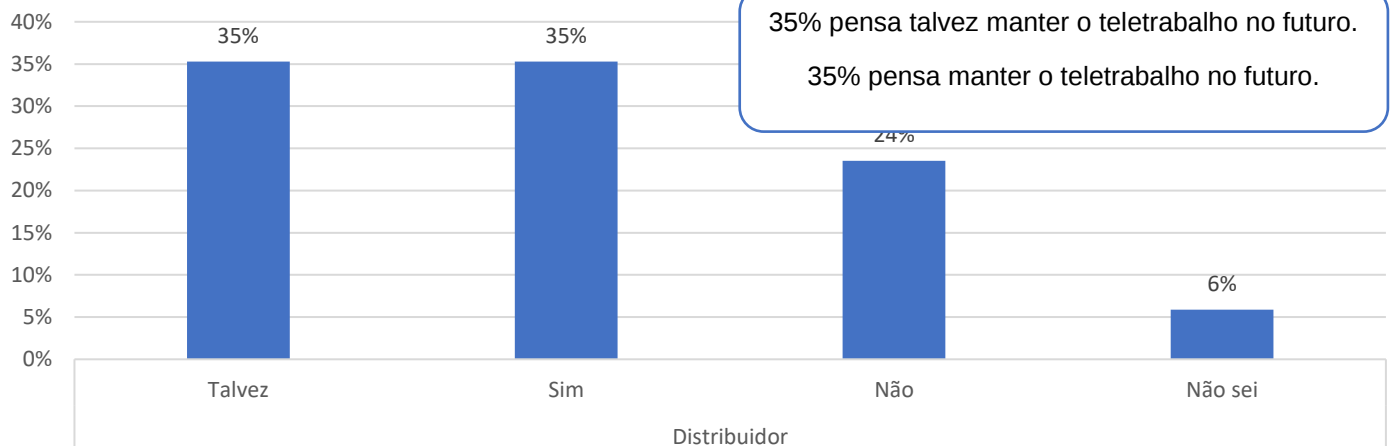
A maioria dos trabalhadores estão a trabalhar na empresa.

d. Pensa manter o teletrabalho no futuro?

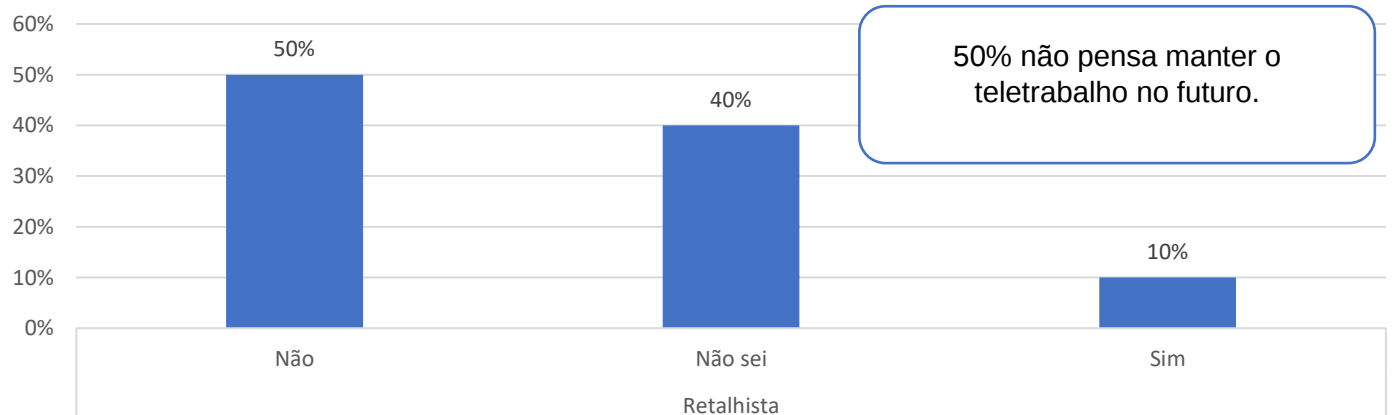
Teletrabalho no futuro - Fabricante



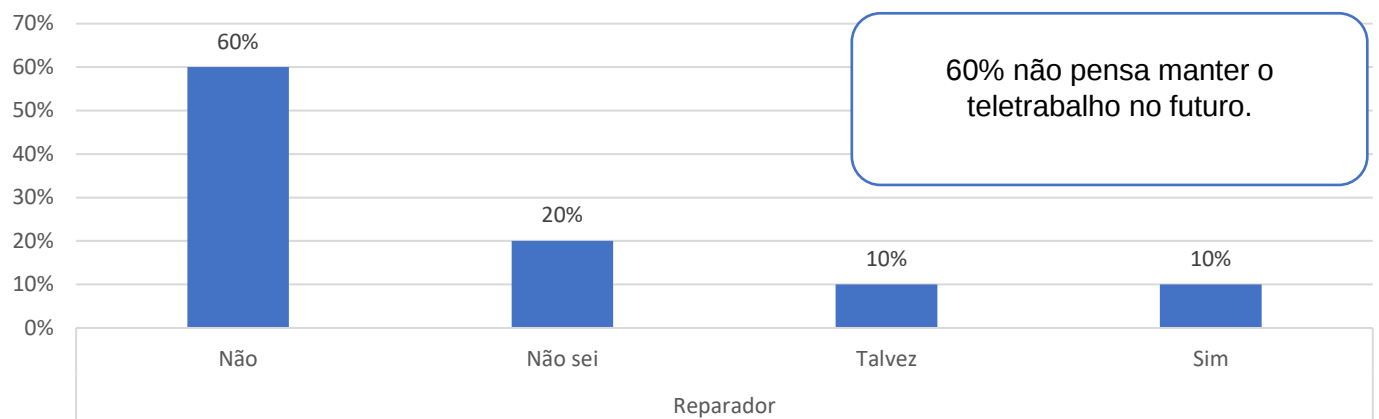
Teletrabalho no futuro - Distribuidor



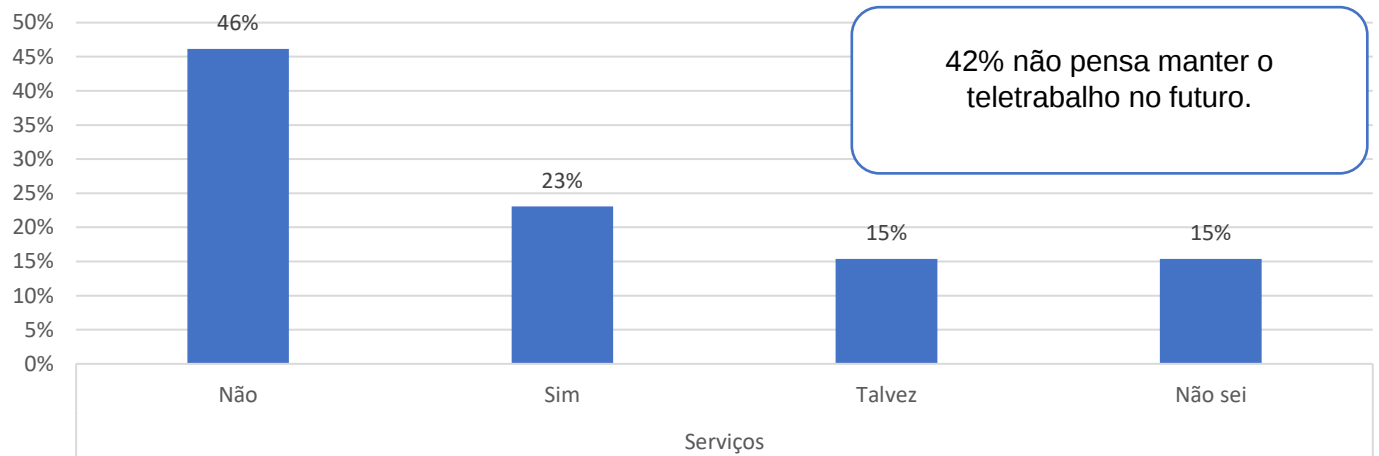
Teletrabalho no futuro - Retalhista



Teletrabalho no futuro - Reparador



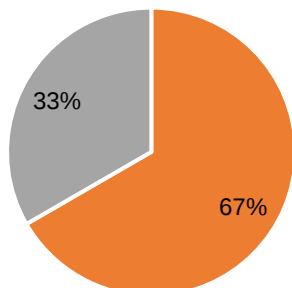
Teletrabalho no futuro - Serviços



g. Normas de Segurança

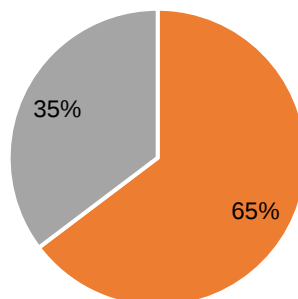
a. Alterou o horário de funcionamento da sua empresa?

Alteração do Horário da Empresa - Fabricante



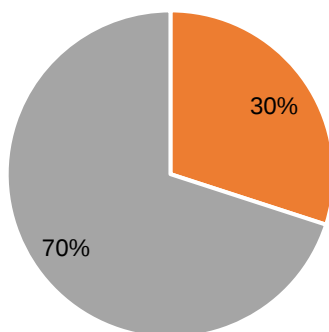
■ Fabricante Não ■ Fabricante Sim

Alteração do Horário da Empresa - Distribuidor



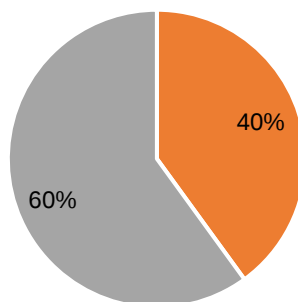
■ Distribuidor Não ■ Distribuidor Sim

Alteração do Horário da Empresa - Retalhista



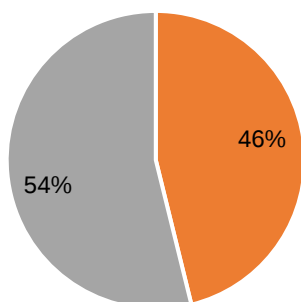
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Alteração do Horário da Empresa - Reparador



■ Reparador Não ■ Reparador Sim

Alteração do Horário da Empresa - Serviços



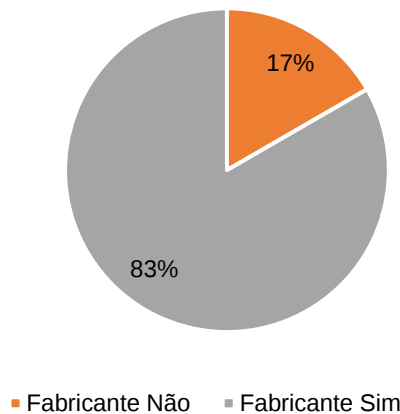
■ Serviços Não ■ Serviços Sim

Maioria dos fabricantes e distribuidores, não alteraram o seu horário de funcionamento.

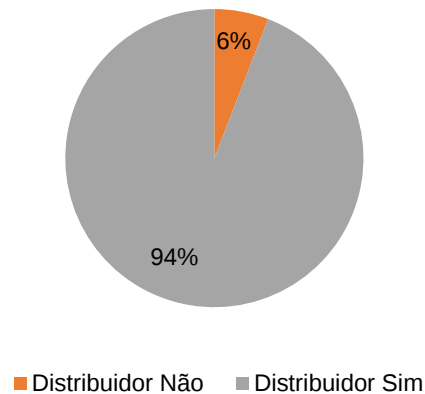
Retalhistas, serviços e reparadores verifica-se o inverso.

b. Leu na integra o protocolo sanitário para o setor automóvel?

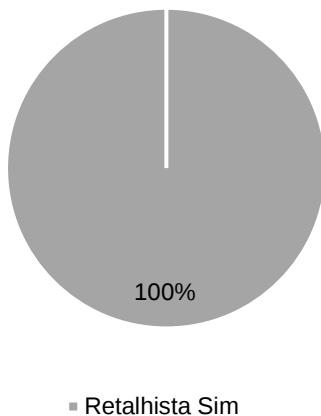
Leitura do Protocolo Sanitário - Fabricante



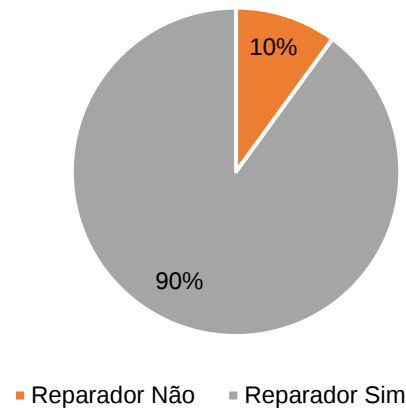
Leitura do Protocolo Sanitário - Distribuidor



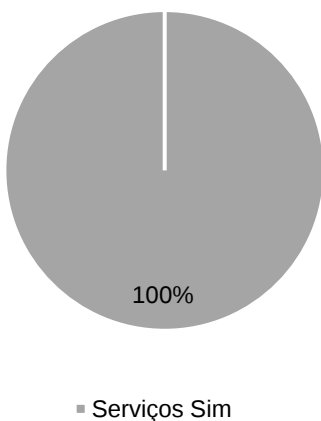
Leitura do Protocolo Sanitário - Retalhista



Leitura do Protocolo Sanitário - Reparador



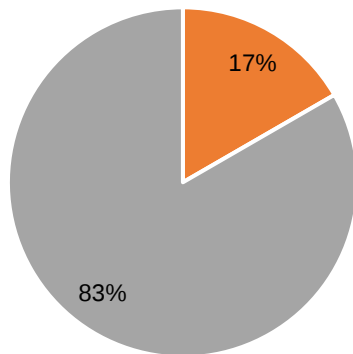
Leitura do Protocolo Sanitário - Serviços



Todos, à excepção de distribuidores, fabricantes e reparadores leram o protocolo sanitário do sector automóvel.

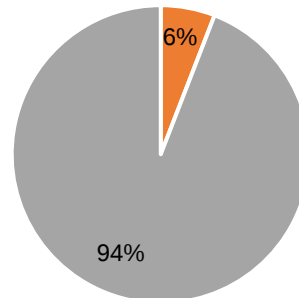
c. Aplicou o protocolo sanitário para o setor automóvel na sua empresa?

Aplicação Protocolo Sanitário - Fabricante



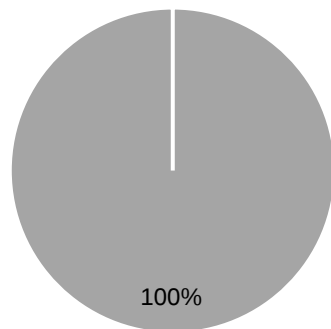
■ Fabricante Não ■ Fabricante Sim

Aplicação Protocolo Sanitário - Distribuidor



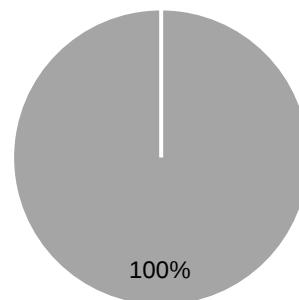
■ Distribuidor Não ■ Distribuidor Sim

Aplicação Protocolo Sanitário - Retalhista



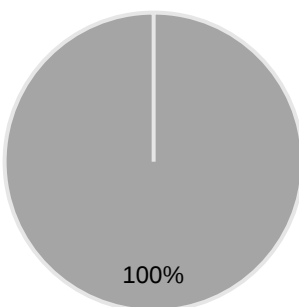
■ Retalhista Sim

Aplicação Protocolo Sanitário - Reparador



■ Reparador Sim

Aplicação Protocolo Sanitário - Serviços

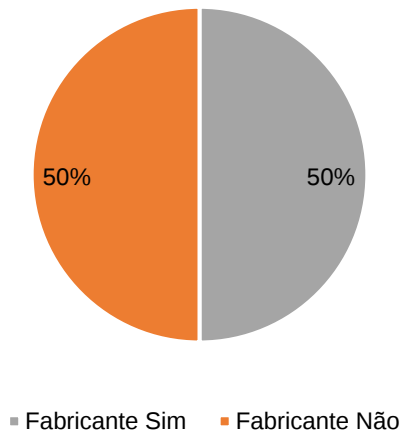


■ Serviços Sim

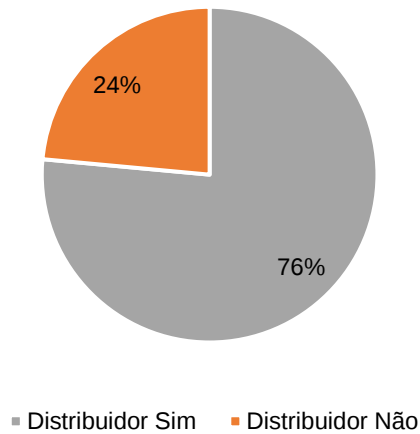
Todos, à excepção de distribuidores e fabricantes aplicaram o protocolo sanitário do sector automóvel.

d. Utiliza o Selo ACAP na sua empresa?

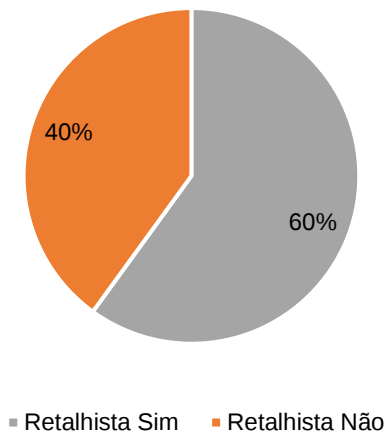
Selo ACAP - Fabricante



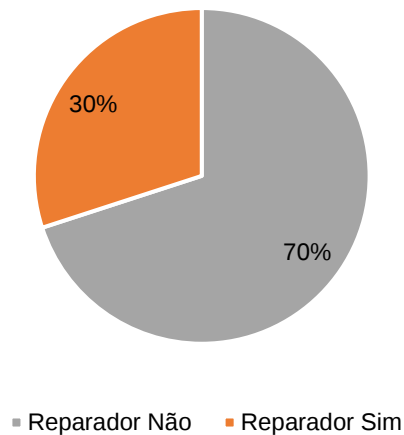
Selo ACAP - Distribuidor



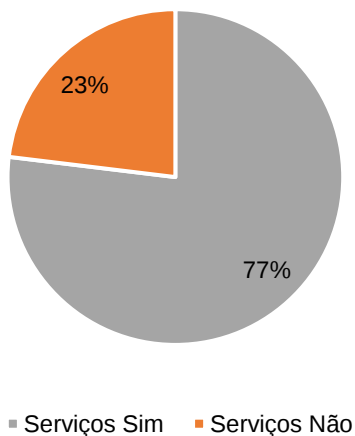
Selo ACAP - Retalhista



Selo ACAP - Reparador



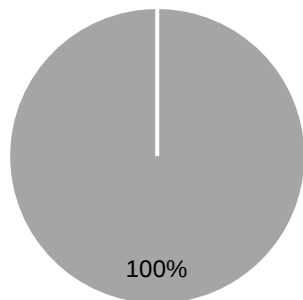
Selo ACAP - Serviços



Maioria das empresas utiliza o selo ACAP.

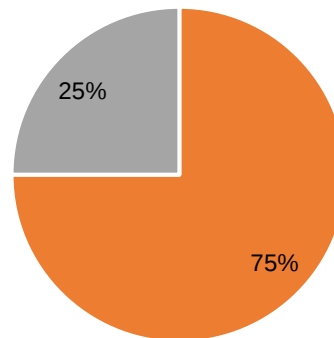
e. Optou pelas marcações on-line?

Marcações Online - Fabricante



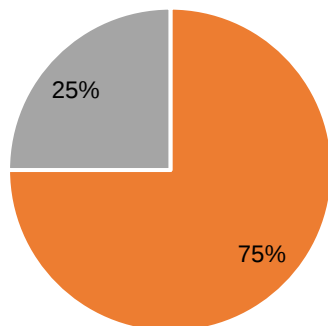
■ Fabricante Sim

Marcações Online - Distribuidor



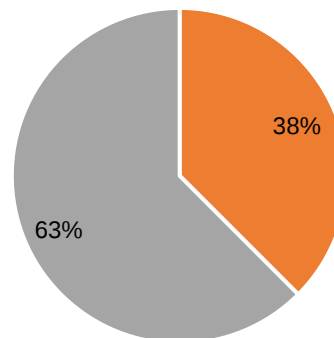
■ Distribuidor Não ■ Distribuidor Sim

Marcações Online - Retalhista



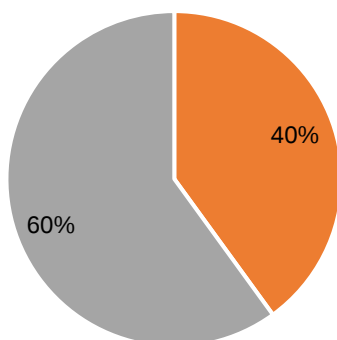
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Marcações Online - Reparador



■ Reparador Não ■ Reparador Sim

Marcações Online - Serviços



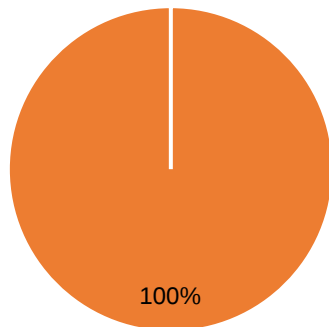
■ Serviços Não ■ Serviços Sim

Fabricantes, reparadores e serviços optaram por marcações on-line.

Retalhistas e distribuidores verifica-se o inverso.

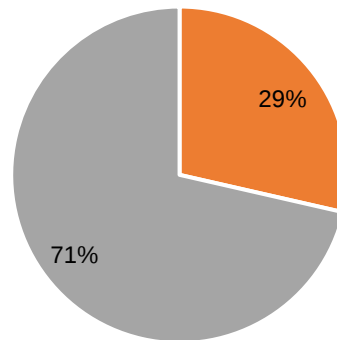
f. Colocou barreiras em acrílico no balcão?

Barreiras em Acrílico -
Fabricante



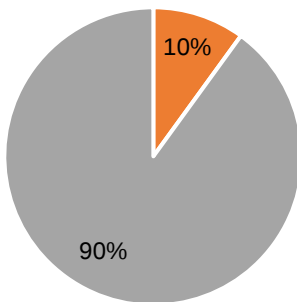
■ Fabricante Não

Barreiras em Acrílico -
Distribuidor



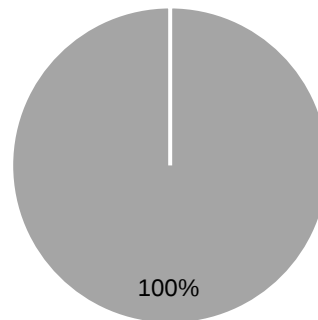
■ Distribuidor Não ■ Distribuidor Sim

Barreiras em Acrílico -
Retalhista



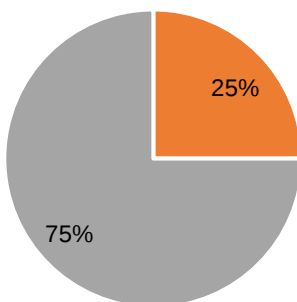
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Barreiras em Acrílico -
Reparador



■ Reparador Sim

Barreiras em Acrílico -
Serviços

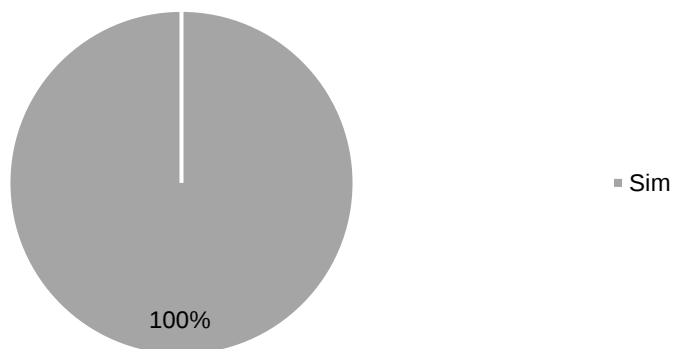


■ Serviços Não ■ Serviços Sim

À exceção dos fabricantes a maioria das empresas optou por barreiras em acrílico no balcão.

g. Os clientes têm de entrar com máscara na sua empresa?

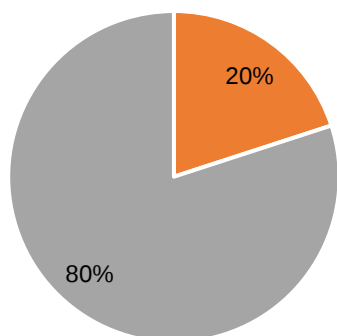
Uso de Máscara – Fabricante, Distribuidor, Reparador, Retalhista e Serviços



Em todas as empresas os clientes têm de entrar com máscara.

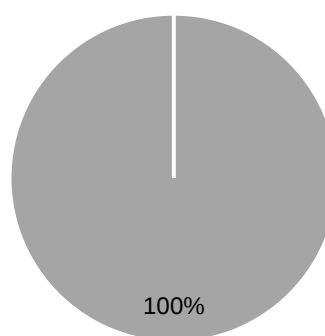
h. Colocou sinalética informativa para os clientes?

Sinalética Informativa - Fabricante



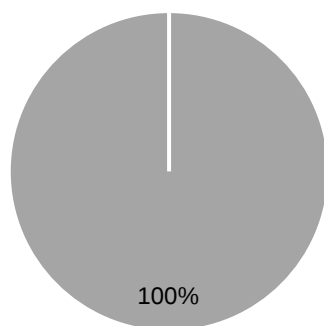
■ Fabricante Não ■ Fabricante Sim

Sinalética Informativa - Distribuidor



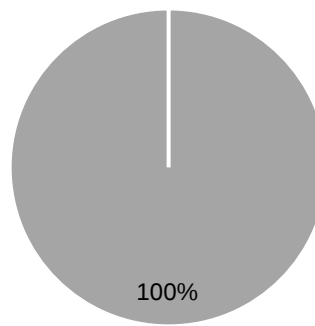
■ Distribuidor Sim

Sinalética Informativa - Retalhista



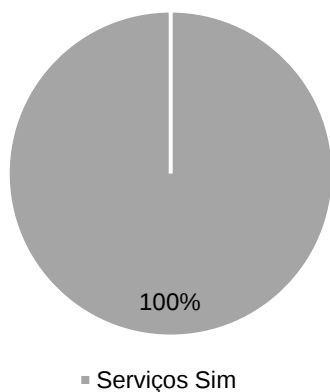
■ Retalhista Sim

Sinalética Informativa - Reparador



■ Reparador Sim

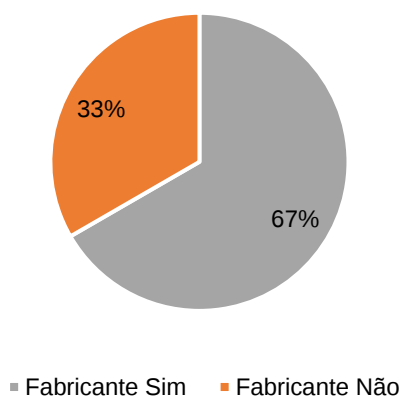
Sinalética Informativa - Serviços



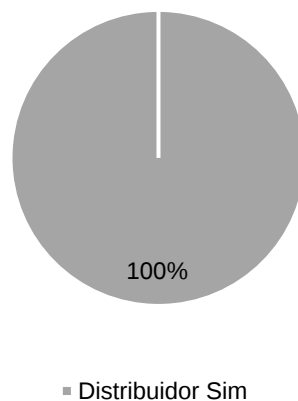
Maioria das empresas colocou sinalética informativa para os clientes.

i. Limitou a sala de espera ou de atendimento?

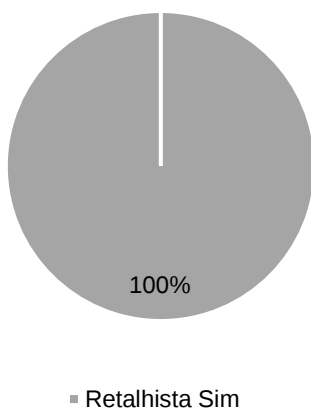
Limitação Sala de Espera - Fabricante



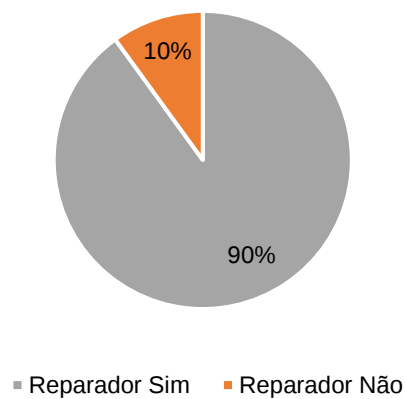
Limitação Sala de Espera - Distribuidor



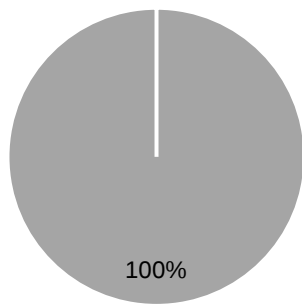
Limitação Sala de Espera - Retalhista



Limitação Sala de Espera - Reparador



Limitação Sala de Espera - Serviços

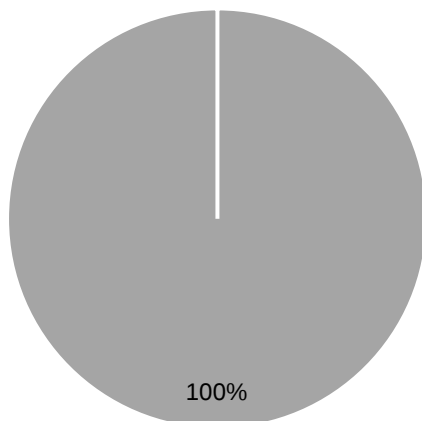


■ Serviços Sim

Maioria das empresas limitou a sala de espera.

j. Colocou gel desinfetante à disposição para clientes e funcionários?

Gel desinfetante – Fabricante, Distribuidor, Retalhista, Reparador e Serviços

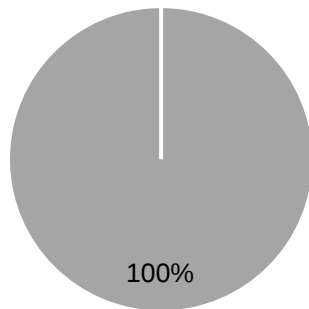


■ Sim

Todas as empresas colocaram gel desinfetante à disposição de clientes e funcionários

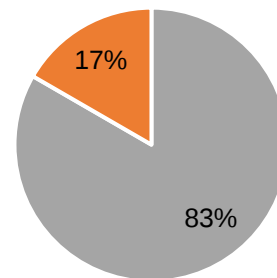
k. Desinfeta chaves, volante, puxadores de porta e travão de mão?

Desinfecção chaves, volante, puxadores de porta e travão de mão - Fabricante



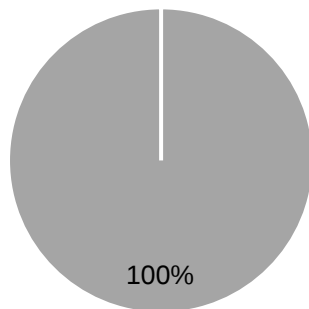
■ Fabricante Sim

Desinfecção chaves, volante, puxadores de porta e travão de mão - Retalhista



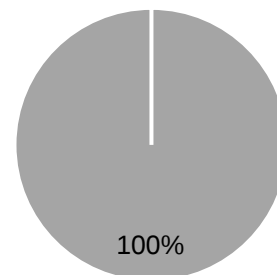
■ Retalhista Sim ■ Retalhista Não

Desinfecção chaves, volante, puxadores de porta e travão de mão - Reparador



■ Reparador Sim

Desinfecção chaves, volante, puxadores de porta e travão de mão - Serviços

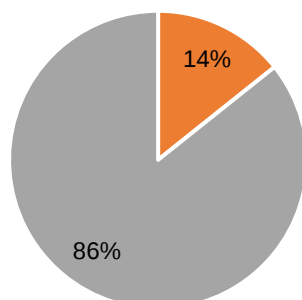


■ Serviços Sim

Maioria das empresas desinfeta chaves, volante, puxadores de porta e travão de mão.

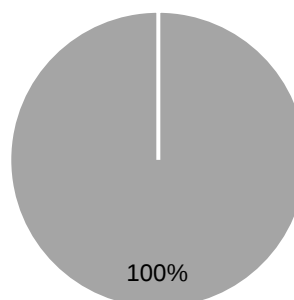
I. Coloca protecção de volante, de bancos e de pés no interior do veículo?

Colocação de Protecções - Retalhista



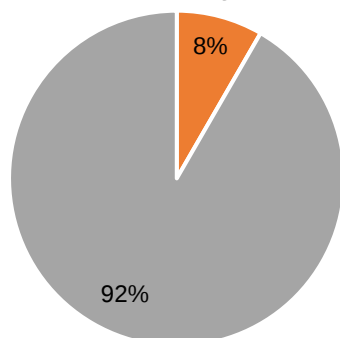
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Colocação de Protecções - Reparador



■ Reparador Sim

Colocação de Protecções - Serviços

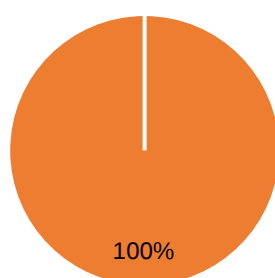


■ Serviços Não ■ Serviços Sim

Maioria das empresas coloca protecções no volante, bancos e pés.

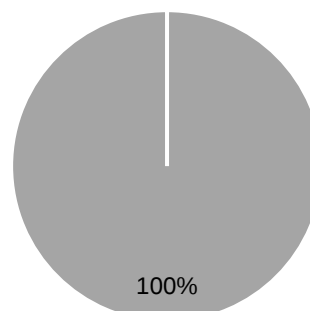
m. Disponibilizou um novo serviço de limpeza e desinfeção total do interior veículo ao cliente?

Novo Serviço de limpeza e desinfeção total - Retalhista



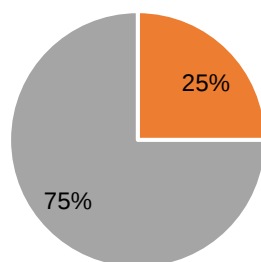
■ Retalhista Não

Novo Serviço de limpeza e desinfeção total - Reparador



■ Reparador Sim

Novo Serviço de limpeza e desinfecção total - Serviços

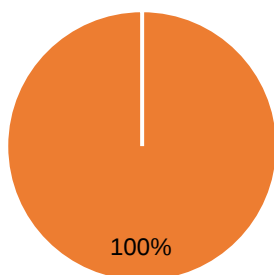


■ Serviços Não ■ Serviços Sim

Os reparadores e serviços, na sua maioria, disponibilizaram um novo serviço de limpeza e desinfecção total do interior do veículo. Retalhistas verifica-se o inverso.

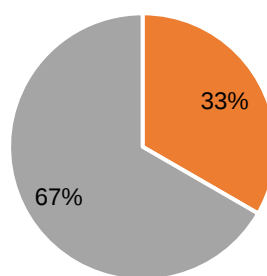
n. Recolhem e entregam os veículos?

Recolha e Entrega de Veículos - Distribuidor



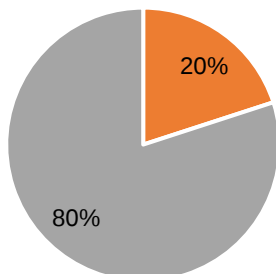
■ Distribuidor Não

Recolha e Entrega de Veículos - Retalhista



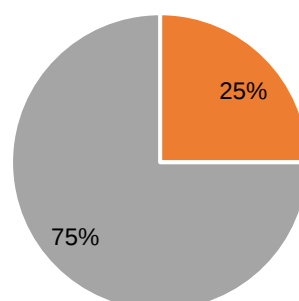
■ Retalhista Não ■ Retalhista Sim

Recolha e Entrega de Veículos - Reparador



■ Reparador Não ■ Reparador Sim

Recolha e Entrega de Veículos - Serviços



■ Serviços Não ■ Serviços Sim

À excepção dos distribuidores a maioria das empresas recolhem e entregam os veículos.