

A Brand of CNH Industrial



REVISTA **NA  
OBRA**

#65

**CRESCIMENTO E GERAÇÃO  
DE NOVOS NEGÓCIOS**  
*Atenta às oportunidades do  
mercado, New Holland Construction  
expande sua atuação no país*

**É para você,  
cliente!**

Canais de relacionamento oferecem  
diversos serviços aos clientes



### Paula Araújo

Vice-presidente  
New Holland Construction  
para a América do Sul



[newhollandconstruction.com.br](https://www.newhollandconstruction.com.br)

[NewHollandCE](https://www.youtube.com/channel/UC...)

[@nhcebrasil](https://www.instagram.com/nhcebrasil)

[New Holland Construction](https://www.linkedin.com/company/new-holland-construction)

## Editorial

Chegamos ao fim de mais um ciclo! O ano, embora tenha sido mais uma vez desafiador, reuniu números positivos no setor da construção civil. Para termos uma ideia, entre junho de 2020 e maio de 2021, o mercado gerou 317.159 novas vagas de emprego, representando um crescimento de cerca de 15% em relação ao mesmo período anterior, segundo dados divulgados pelo Caged. O Produto Interno Bruto (PIB) do setor, em torno de 4% - que registra o melhor desempenho da atividade desde 2013 -, é um outro resultado do segmento que podemos celebrar!

Além das conquistas do mercado, a New Holland Construction também tem motivos de sobra para comemorar em 2021. Entre eles, destacam-se o crescimento da marca com a expansão de novas concessionárias pelo país, a exemplo da Bamaq Máquinas, inaugurada em Cuiabá, no Centro-Oeste; os 50 anos de história das minicarregadeiras da New Holland Construction no Brasil; as diversas iniciativas realizadas pela nossa marca, em parceria com a CNH Industrial, em prol da comunidade, e, por fim, nossa busca incansável em oferecer os mais completos e diferenciados meios de atendimento ao cliente, sejam presenciais ou online.

Assim como em anos anteriores, 2021 nos trouxe orgulho pela história que estamos escrevendo, seja na construção civil, na mineração, na indústria ou no agronegócio. Para 2022, nosso compromisso é continuar investindo pesado em nossa marca para que o seu negócio não pare de crescer!

Isso é dar valor a você, porque é o seu futuro que constrói o nosso. E o nosso valor é você, cliente!

Boa leitura!

## Nesta edição:

**04**  
**Minicarregadeiras New Holland Construction completam meio século de inovação e liderança no mercado**

**08**  
**Relacionamento entre a Macplan e a New Holland Construction tem como alicerce a proximidade na busca pela melhor performance**

**16**  
**Programa de Reformas Certificadas oferece pacote completo em soluções, além de condições especiais para clientes**

### EXPEDIENTE

Ano de publicação: 2022  
Comitê editorial: Paula Araújo, Giovanni Borgonovo, Fernanda Mesquita Cruz, Jorge Görgen e Renato Parizzi  
Conselho Editorial: Rede de Distribuição New Holland  
Jornalista responsável: Jorge Görgen SC00423-JP  
Fotografias: New Holland Construction arquivo, Aftermarket Solutions arquivo, Banco CNH Industrial arquivo, Shark Máquinas arquivo, Itajara Minérios

arquivo, Gustavo Angelo Mandalozzo/arquivo pessoal, Bamaq Máquinas arquivo, Gustavo Facco/arquivo pessoal, Divulgação Nós No Bambu, Divulgação Cucaracha e Theobalda, Macplan arquivo, PME Máquinas arquivo, Eduardo Guimarães/arquivo pessoal, Bruno Gonzaga e Vitor Lecas.  
Projeto editorial e gráfico: Página 1 Comunicação  
Produção: Rede Comunicação de Resultado

Coordenação de produção: Kelly Moraes, Licia Linhares e Jeane Mesquita  
Edição: Licia Linhares e Leonardo Abreu  
Redação: Ana Paula Oliveira, Camila Pedroso, Erick Rodrigues, Kelly Moraes.  
Diagramação: Clayton Pedrosa



Conheça melhor a marca. Aponte a câmera do seu celular para o código ou use um aplicativo específico para lê-lo.

Na Obra é uma publicação da New Holland Construction. Matérias e artigos aqui publicados não representam necessariamente a opinião da empresa sobre o assunto. A reprodução das matérias é permitida, desde que identificada a fonte. Escreva para a Na Obra pelo e-mail: [red@redcomunicacao.com.br](mailto:red@redcomunicacao.com.br).

# Sempre perto e on-line

Canais de atendimento oferecem comodidade e segurança ao cliente

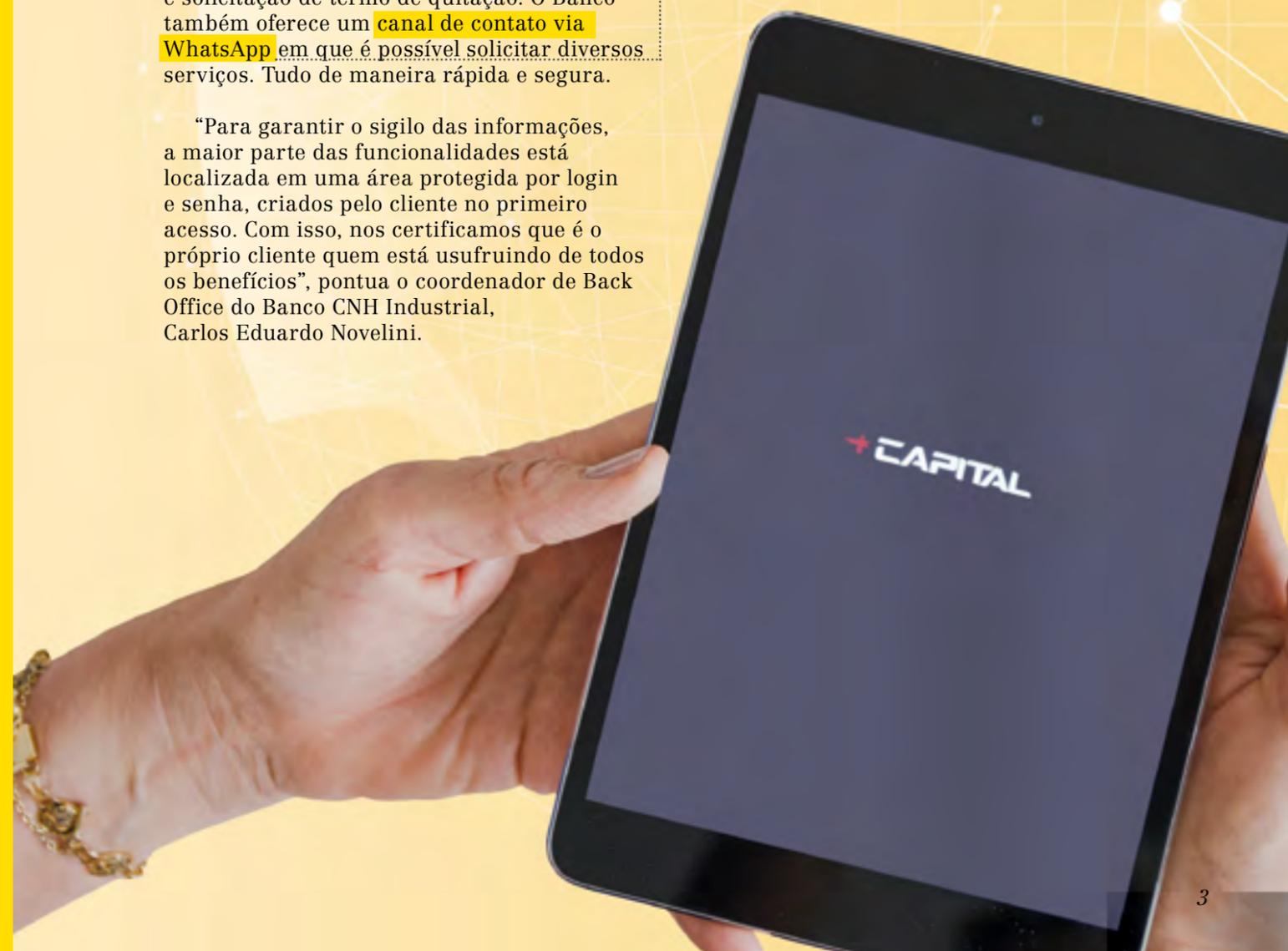
Cada vez mais o ambiente digital tem nos possibilitado solucionar diversas atividades sem sair de casa. São facilidades que agilizam o dia a dia e trazem praticidade para o usuário. É seguindo essa tendência que o Banco CNH Industrial informatizou os canais de atendimento - website, WhatsApp e aplicativo de crédito +Capital -, oferecendo uma maior praticidade e agilidade nas demandas e sempre mantendo o foco na experiência do cliente.

Pelo website do Banco, o cliente possui acesso a diversas funcionalidades que facilitam a sua rotina, como a emissão da segunda via de carnê, do extrato consolidado e do informe de Imposto de Renda, além do FAQ, um canal com perguntas frequentes que o auxiliam a sanar diversas dúvidas como taxas contratuais e solicitação de termo de quitação. O Banco também oferece um canal de contato via WhatsApp, em que é possível solicitar diversos serviços. Tudo de maneira rápida e segura.

“Para garantir o sigilo das informações, a maior parte das funcionalidades está localizada em uma área protegida por login e senha, criados pelo cliente no primeiro acesso. Com isso, nos certificamos que é o próprio cliente quem está usufruindo de todos os benefícios”, pontua o coordenador de Back Office do Banco CNH Industrial, Carlos Eduardo Novelini.

Outra facilidade é o aplicativo de crédito +Capital. Ele permite o acesso à simulação de financiamentos online, além do envio de solicitação de crédito de maneira rápida e fácil. “Com o app o vendedor pode fazer simulações e encaminhar propostas de crédito informando apenas o CPF ou o CNPJ, previsão de receitas, receita efetiva e frota do comprador. Com essas informações, é possível emitir uma primeira decisão de crédito automática ao cliente, proporcionando mais agilidade e segurança nas transações”, explica a gerente de Crédito do Banco CNH Industrial, Vanessa Dziedicz Fulaz.

[https://cnhindustrialcapital.com/pt\\_br](https://cnhindustrialcapital.com/pt_br)  
WhatsApp (41) 3207-5900



# Cinquentinha e com orgulho

Minicarregadeiras New Holland Construction completam meio século de inovação e liderança no mercado

Se à primeira vista elas não impressionam tanto quanto outros equipamentos mais imponentes pelo tamanho, é nos atributos de utilidade, versatilidade e eficiência que as minicarregadeiras New Holland Construction revelam sua verdadeira grandeza. Conceituadas no mercado como fundamentais para as tarefas do dia a dia, com variadas aplicações em **diversas áreas**, como agricultura e construção civil, em 2021 elas completam cinco décadas de liderança no segmento, construindo uma história marcada pela inovação.

Pioneiras em recursos de segurança do operador e produtividade, foi em 1971 que a marca iniciou a produção do primeiro modelo, a minicarregadeira L35, que logo se destacou por inserir no mercado novidades, como o braço vertical, que permite mais alcance e melhor espaço para carregamento, e a maior distância

## Entre as principais aplicações do equipamento estão:

- Excelente desempenho em espaços reduzidos
- Terraplanagem
- Carregamento e remoção de materiais
- Utilização de diversos implementos, como vassoura, caçambas, fresadora, garfos pallet, rolos compactadores, rompedor hidráulico, perfuratriz e valetadeira

entre eixos, que possibilita uma condução mais suave e estável.

## RETROSPECTIVA

Passados 50 anos, as minicarregadeiras da marca continuam representando uma solução reconhecida mundialmente para operações em espaços restritos e que demandam equipamentos de alta performance. Curiosamente, o nascimento da

minicarregadeira New Holland Construction ocorreu com o desenvolvimento de ferramentas para feno. Em 1960, o engenheiro Larry Halls descobriu que seu modelo de cortador poderia ser virado de lado para obter um movimento de avanço ascendente. Foi a partir daí que surgiu a ideia de criar uma articulação de acionamento para cortadores que não necessitassem de um braço de biela. Halls desenvolveu, então, um sistema de articulação de quatro barras, patenteado e transformado no que hoje é o Super Boom®. Uma exclusividade CNH Industrial, sendo um dos motivos de orgulho da marca, a tecnologia Super Boom® consiste em deslocar a carga para a frente enquanto o braço sobe, resultando em alcance e alturas maiores, que permitem descarregar em locais onde as outras não chegam – no meio da caçamba alta de um caminhão, por exemplo.

Em 1971, a New Holland Construction iniciou a produção da sua primeira minicarregadeira,

a L35, que apresentou muitas novidades no mercado. Seu braço vertical permitiu mais alcance e melhor espaço para carregamento e sua maior distância entre eixos forneceu uma condução mais suave e estável. A New Holland Construction também obteve a liderança na segurança do operador, sendo a primeira fabricante a apresentar cabines com proteções contra capotamentos e a queda de objetos - certificações, em inglês, *Roll Over Protective Structure (ROPS)* e *Falling Objects Protective Structure (FOPS)*.

A produção das minicarregadeiras teve início na fábrica de Grand Island, no estado de Nebraska (EUA). Porém, desde 2002 elas são fabricadas em Wichita, no Kansas, também nos EUA. Em 2017, as minicarregadeiras atingiram a marca de 250 mil unidades produzidas, um número expressivo e que comprova sua predileção no mercado.



### DNA INOVATIVO

Para manter um produto no mercado por meio século e ainda garantir que ele seja referência em qualidade, segurança e eficiência foi necessário investir em evolução constante e esforços para equilibrar tradição e inovação de produtos.

Em 50 anos, a marca nunca deixou de aprimorar o conceito, o *design* e a funcionalidade da L35 original, aumentando o alcance e a capacidade de carga, reduzindo os tempos de ciclo e estendendo a linha de minicarregadeiras para incluir carregadeiras compactas de esteira.

Exemplo mais recente é a nova Série 300, lançada no Brasil em 2020 e composta de quatro modelos: L318, L320, L325 e L330, que reúnem potências que vão de 60 hp a 90 hp, capacidade operacional de 818 kg a 1.360 kg e força de desagregação de 24,7 kN a 38,3 kN. Essa nova família fornece visibilidade superior, maior altura e alcance, e uma interface de operação mais intuitiva. Isso quer dizer que, além de confiáveis, elas são as melhores soluções para operações em espaços restritos, com alta performance e segurança, sempre com baixo consumo de combustível, fácil manutenção e custos operacionais reduzidos.

Quem comprova na prática tais atributos é Clésio Facco, proprietário da Facco Artefatos de Cimento, Escavações e Engenharia, que fica em Concórdia (SC). Prestadora de serviços no ramo da construção civil, o foco da empresa é a locação de mini máquinas e mão de obra. Entre os empreendimentos mais expressivos está o início de ampliação do Hospital São Francisco, na própria cidade. "Nos locais em que as máquinas de grande porte não alcançam, somos nós que entramos em campo", destaca Clésio.

Nesse time, quem tem assumido a artilharia é a minicarregadeira L218. "Com ela fazemos de tudo. Retirada de material suprimido, suporte na britagem, enfim, são muitas as aplicações. Quando decidimos investir em um equipamento, realizamos uma análise muito criteriosa. E o que posso dizer é que foi uma excelente aquisição. Além do alto rendimento e da economia gerada,

ressalto a assistência técnica que nunca nos deixa na mão", conclui Clésio.

### OPERADOR NO FOCO

A série 300 foi projetada com o operador em mente. Além de toda a segurança que a cabine oferece, a nova geração também recebeu novos dutos de ar, porta-copos e nova localização das portas USB e auxiliar. O acesso à cabine é feito em degrau de perfil baixo, reforçando a acessibilidade independentemente do biotipo do operador. Os novos joysticks têm empunhadura estreita, com botões de acionamento próximos dos interruptores. Eles são ergonômicos, resistentes e de fácil ativação. O acionamento dos comandos na parte de trás do joystick é do tipo gatilho, melhorando o controle em terrenos acidentados na função *Ride Control*. Como resultado, o reposicionamento interno ampliou o espaço para as pernas. Ambos os painéis laterais da Série 300 adotam novos interruptores horizontais, de maior tamanho e design atualizado como os demais produtos da marca.

### ALÉM DE TUDO ELA É PREMIADA!

A minicarregadeira da New Holland Construction também é a vencedora da categoria no prêmio de Menor Custo de Propriedade (*Lowest Cost of Ownership Award*) 2021, nos EUA. Promovido pela EquipmentWatch, líder mundial em dados, *software* e *insights* para a indústria de equipamentos pesados, a premiação reconheceu os atributos da Série 300, lançada recentemente no mercado brasileiro. O anúncio ocorreu durante a feira *World of Concrete* 2021, em Las Vegas, Nevada, quando a New Holland Construction foi agraciada com o título.



Arquivo pessoal

No concurso cultural de 50 anos de inovação das minicarregadeiras, foto do filho do cliente Clésio, Gustavo Facco, esteve entre as vencedoras

## Raio-x do produto

### LINHA 300 (318, L320, L325 e L330)

Confira os atributos que fazem das minicarregadeiras da marca a melhor solução para operações em espaços restritos, com alta performance e segurança:

### TRÊS COMANDOS DE OPERAÇÃO

*Hand control, foot control e joystick.*

### PARTIDA SEM CHAVE (cabine fechada)

Com bloqueio por senha.

### CABINE ESPAÇOSA

Conforto e segurança (ROPS/FOPS), tem assento com suspensão e cinto de segurança de três pontos.

### LINHA AUXILIAR DE BAIXO E ALTO FLUXO OPCIONAL

Maior vazão hidráulica do mercado para atender qualquer implemento.

### EXCLUSIVIDADE

Luz de seta de série.

### FÁCIL ACESSO E VISIBILIDADE

Todos os interruptores, visor e painel nas duas colunas frontais. Luzes de trabalho na cabine.

### MELHOR VISIBILIDADE E ACESSIBILIDADE

Degrau com perfil baixo.

### MELHOR RETENÇÃO DE MATERIAL

Maior ângulo de fechamento da caçamba para melhor retenção de material.

### BRAÇO SUPER BOOM®

Maior altura e alcance de carregamento.

### ÂNGULO DE SAÍDA ELEVADO

Fácil deslocamento em terrenos inclinados.

### MAIOR DISTÂNCIA ENTRE EIXOS DA CATEGORIA

Mais conforto e estabilidade.



Divulgação New Holland Construction

# Base sólida

Relacionamento entre a Macplan e a New Holland Construction tem como alicerce a proximidade na busca pela melhor performance

O crescimento da Macplan, hoje referência nacional no setor de terraplanagem, é resultado de um trabalho árduo que começou em 2007. Sua constante busca pela excelência – sobretudo em ações que visam ao desenvolvimento sustentável, à segurança e à motivação dos colaboradores –, além dos investimentos realizados pela empresa, contribuem para a ascensão da economia em que estão situadas suas filiais, gerando empregos diretos e indiretos.

Com sede em Pedro Canário, no Espírito Santo, a Macplan

Terraplanagem e Locações possui hoje quatro filiais localizadas em Taubaté e Pirajuí, interior de São Paulo; Itagimirim, na Bahia e Água Clara, Mato Grosso do Sul. Para sua forte consolidação no mercado, a empresa atua com excelência no seguimento devido ao seu constante aprimoramento tecnológico e comprometimento com os clientes. “Acreditamos que a qualidade dos nossos serviços é reflexo do engajamento com a precisão técnica e a experiência prática da equipe. Por isso, estamos sempre adquirindo equipamentos modernos ao mesmo tempo em que nosso time de funcionários é treinado para estar altamente capacitado a executar todas as atividades em obras de terraplanagem e locação de máquinas”, pontua Eduardo Guimarães, sócio diretor da Macplan.

## RESPEITO E COMPROMISSO MÚTUO

Ao longo de sua trajetória, a Macplan tem como parceira a New Holland Construction e a PME Máquinas, como sua concessionária.

**A MACPLAN TERRAPLANAGEM E LOCAÇÕES é uma empresa especializada em estradas florestais e realiza obras nos estados da Bahia, São Paulo, Mato Grosso do Sul e Espírito Santo.**

Para saber mais, acesse: <https://macplan.com.br/>

O relacionamento, que tem como alicerce o respeito e compromisso mútuos na busca pela melhor performance, possui quase uma década e segue cada dia mais forte.

Frederico Gava, gerente de Divisão da PME Máquinas, conta que a parceria com a Macplan começou a partir da comercialização de apenas um equipamento, que, na época, era usado. “A partir daí, nós passamos a atender a Macplan no pós-vendas, com peças e serviços. Por volta do ano de 2015, a empresa adquiriu as primeiras unidades novas. De lá para cá, já foram 250. Hoje, a Macplan está entre os grandes clientes frotistas da PME e um dos maiores da New Holland Construction”, conta Frederico.

Para Eduardo, a base sólida construída ao longo dos anos com a New Holland Construction aconteceu, principalmente, pela fácil acessibilidade com a marca e concessionária. “Essa relação começou forte já no primeiro atendimento prestado na demonstração do produto. A ocasião foi crucial para que pudéssemos firmar a parceria. Hoje, nós temos um ótimo relacionamento com o time da PME, principalmente com o proprietário, Leonardo

Pianna. Para nós fica muito mais fácil fazer uma negociação ou tirar dúvidas sobre os equipamentos com este contato mais próximo, algo que não acontece com outras marcas.”

A relação de custo x benefício é outro fator importante para a empresa continuar investindo nos equipamentos da New Holland Construction. “Conseguimos uma boa performance com um custo de alinhamento de mercado. O mesmo acontece com a rede de distribuição de peças. Como atuamos nacionalmente, sempre temos este apoio”, conta Jean Pandolfi, sócio-diretor operacional da Macplan.

A disponibilidade do equipamento também é destaque para o cliente. “O que mais valorizo é a operacionalidade. Fidelizamos à marca pela disponibilidade do equipamento. Compramos, utilizamos e temos colhidos bons frutos”, afirma Eduardo. Ao mesmo tempo, o alto desempenho e o conforto do ar-condicionado e a ergonomia do banco nas máquinas da marca também são notados e elogiados pelos operadores da Macplan. “Chega no fim do dia e eles não estão cansados, principalmente quando utilizam a motoniveladora. A cada ano, a New Holland Construction aprimora as máquinas e sua tecnologia”, acrescenta.



Aliadas da Macplan no dia a dia

Macplan arquivo

## PARCEIRAS NO DIA A DIA DA MACPLAN

O maquinário da New Holland Construction é utilizado pela Macplan em atividades do setor de silvicultura, como conservação de estradas e abertura de terras para plantio. As últimas aquisições foram mais de 40 equipamentos, entre escavadeiras E215C e E145C; motoniveladoras RG170.B; retroescavadeiras B95B e B110B e pás carregadeiras W130B, todos aplicados na área fabril de celulose.



Arquivo pessoal



Frederico Gava e Jean Pandolfi em entrega técnica

PME Máquinas arquivo

# É para você, cliente!

Canais de relacionamento oferecem diversos serviços para facilitar o dia a dia do cliente. Isso é dar valor à eficiência e à proximidade

“É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.” Esse verso do poema de Fernando Pessoa, intitulado *É preciso ousar*, traduz a forma que a New Holland Construction vem transformando e priorizando o atendimento ao cliente. É por meio de novos formatos, físicos e online que esse relacionamento é construído e a cada dia repensado. Em poucas palavras: é para você, cliente!

“O cliente na New Holland Construction, a partir do momento em que escolhe estabelecer a parceria com a marca, vira parte da família e, dessa maneira, tem acesso às melhores soluções em cada uma das etapas da sua experiência, desde o momento da compra até o uso dos nossos equipamentos. Além disso, a nossa rede de concessionárias segue um padrão de excelência, que foi implementado de acordo com as melhores práticas e soluções desenvolvidas internamente, e alinhados aos padrões globais de experiência do cliente seguidos pela marca. Acreditamos que um consumidor bem atendido é um cliente fiel, e nós percebemos isso em nossas relações com ele”, destaca Túlio César Silva Soares, gerente de Desenvolvimento de Concessionárias da New Holland Construction para América Latina.

Para mensurar a satisfação dos clientes em uma das áreas mais cruciais de um relacionamento, que é o pós-venda, a marca faz uma avaliação utilizando o NPS - Net Promoter Score, uma metodologia que tem como objetivo avaliar o índice de satisfação dos clientes com a marca, seus produtos e serviços, criada por **Fred Reichheld**. Ela é realizada dividindo os momentos da experiência do consumidor entre a compra e o pós-venda.

Em todos eles, a New Holland Construction vem conquistando altos índices de satisfação. “Este ano tivemos uma melhora

*Autor de best-sellers, palestrante e estrategista de negócios do New York Times, é conhecido por suas importantes pesquisas sobre modelo de negócios e marketing de fidelidade. É, ainda, o criador do Sistema de Gestão Net Promoter (NPS).*



À esquerda, Renato Luiz de Almeida, gerente de Manutenção da TCM Terraplenagem Construções e Máquinas; ao centro, Cláudia Bernardes Silva, consultora de Negócios do Grupo Bamaq; e à direita, Leonardo Greco Guimarães, vendedor de Máquinas na Bamaq de Contagem (MG)

considerável na recomendação da marca nas pesquisas de pós-vendas, aumentando o NPS em 8% em relação ao ano passado. Na área de serviços nós temos um foco muito grande no NPS, pois sabemos que é um espelho do nosso trabalho. Para todo detrator – que são aqueles clientes pesquisados com notas até 6 de recomendação –, recebemos um alerta e construímos um plano de ação para entender a nota e melhorar a percepção do cliente com a marca, produto ou concessionário. Todas as reclamações são tratadas e classificadas e, além disso, temos um relatório gerencial dos principais motivos de insatisfação, que nos direciona na elaboração desses planos”, detalha Relton H. Cesar, responsável de *Product & Customer Support* da CNH Industrial.

## GUARDIÕES

Para garantir um alto índice de satisfação e



conquistar a fidelização dos clientes, a New Holland Construction mantém um padrão de excelência em todos os atendimentos e durante toda a jornada do cliente. Dentro deste padrão, a rede de concessionárias atua em um importante papel: o de guardião da marca nos atendimentos presenciais. Para isso, a rede passa por frequentes capacitações e atualizações, sempre com o foco na valorização do cliente, criando uma relação de proximidade e, ainda, surpreendendo suas expectativas.

Para qualificar ainda mais este relacionamento, cada concessionário atua de forma estratégica indo além dos padrões de excelência da marca. O gerente geral de Serviços da Shark Máquinas, Gercijames de Carvalho Soares, conta como os resultados da concessionária aumentam quando partem de dentro pra fora. “Nós qualificamos nosso time

com um treinamento próprio também, que se resume em: conhecimento, relacionamento e atitude. Partimos sempre do princípio que nosso foco são as pessoas e que o que faz diferença é a atitude. Isso impacta diretamente no relacionamento com o cliente”, pontua.

Nos últimos dois anos, mesmo diante do cenário de pandemia, a Shark Máquinas conseguiu melhorar em 50% o NPS do concessionário, exatamente pelo comportamento da equipe. Esse mesmo comportamento pode ser observado em visitas técnicas realizadas nesse período. Seguindo os protocolos de distanciamento social para segurança dos clientes e das equipes técnicas, muitos momentos emocionaram o concessionário. “Nosso time técnico precisava conversar com os clientes à distância para garantir a segurança de todos. Então, em muitas situações, esses clientes surpreendiam o time deixando algum agrado: uma cesta de frutas, por exemplo. Esses gestos são demonstrações de

afeto, acolhimento e de reconhecimento. Isso só nos mostrou que, mesmo distantes, estamos construindo juntos”, conta Gercijames.

O sólido relacionamento do cliente Gustavo Angelo Mandalozzo, proprietário da Itajara Minérios, em Ponta Grossa, no Paraná, também demonstra a relação de proximidade entre cliente, marca e concessionário. “Nós somos clientes desde a época da Fiatallis. Quando começamos com a ideia de trabalhar como frotistas, a marca virou New Holland Construction e nós fomos adquirindo mais equipamentos. Hoje temos um pátio só com máquinas deles”, conta ele. “Desde o começo dessa nossa história, sempre tivemos uma relação de proximidade com a marca e a concessionária. Hoje, o time da Shark Máquinas, por exemplo, está sempre em contato conosco, mesmo quando não acionamos ou precisamos. Tem muita personalidade nestes contatos e nossa relação extrapola até os negócios. Vai muito além disso”, diz Mandalozzo.



Cliente Gustavo Angelo Mandalozzo, proprietário da Itajara Minérios com o operador José Esmael da Silva.

Arquivo pessoal

## Garantindo o melhor atendimento

De uma ponta a outra, a New Holland Construction está sempre próxima do cliente, em diversos canais e formas de atendimento para garantir a melhor experiência.



### Rede de Concessionários

Com cobertura em todo território nacional e somando mais de 40 pontos de vendas, a rede atua em todo ciclo de atendimento e suporte ao cliente, desde a compra de equipamentos e peças, assistência técnica, garantias, planos de manutenção, reformas certificadas até o relacionamento com o cliente. [Confira.](#)

### Customer Service pelo WhatsApp

Disponível por meio do 0800 777 6423, do e-mail: [customerservice.brasil@newholland.com](mailto:customerservice.brasil@newholland.com) e do website <https://construction.newholland.com/>, agora o *Customer Service* pode ser acessado também via [WhatsApp \(31\) 2107-2345](#). Pelo número é possível obter informações sobre produtos, assistência técnica, peças e esclarecer dúvidas diretamente com a fábrica, além de localizar a concessionária mais próxima.



### E-commerce



A New Holland Construction possui duas lojas online para venda de peças. Nelas, o consumidor pode adquirir peças da marca com comodidade e segurança, sem precisar sair de casa. Basta acessar o site [loja.mercadolivre.com.br/new-holland](https://loja.mercadolivre.com.br/new-holland) ou o e-commerce próprio da marca em [www.lojanewhollandce.com.br](https://www.lojanewhollandce.com.br). Nestes canais, o cliente encontra itens como filtros, correias, eixos e rolamentos, além de peças genuínas e a linha NEXPRO, que são desenvolvidas, testadas e homologadas pela CNH Industrial, e possuem garantia de seis meses quando adquiridas online. Além disso, os filtros NEXPRO possuem identificação via QR Code em sua embalagem.

### New Holland Conecta

Aplicativo que reúne na palma da mão tudo o que o cliente precisa saber - e fazer - sobre a New Holland Construction e seus equipamentos. Entre as soluções disponíveis estão informações, ficha técnica e desempenho de toda a linha amarela; benefícios dos sistemas *FleetForce* e *FleetGrade*; soluções financeiras para adquirir equipamentos da linha pelo Banco CNH Industrial; vantagens e meios de adquirir peças genuínas e NEXPRO; sistemas DATAR - solução de manutenção dos equipamentos e SMART FIT - de dentes de caçambas; planos de manutenção preventiva; localização de toda a Rede de Concessionários próximos, quando ativada a localização via GPS ou através de uma busca por Estado e, por fim, identificação de códigos de falhas e alterações de funcionamento nas máquinas. [Baixe agora.](#)



# Crescimento e geração de novos negócios

Atenta às oportunidades do mercado, New Holland Construction expande sua atuação no país



O cenário nacional aponta que o momento é de oportunidades para o setor de construção civil. Segundo a Câmara Brasileira da Indústria da Construção (Cbic), 2021 fechará com o melhor desempenho da atividade, desde 2013, quando o PIB do setor cresceu 4,5%.

Diante desse cenário promissor, a New Holland Construction vem se estruturando para atender cada vez melhor essa demanda crescente, expandindo sua atuação para estar ainda mais próxima dos clientes.

Segundo o gerente de Desenvolvimento de Concessionárias para América Latina, Túlio César Silva Soares, a New Holland Construction segue acreditando no mercado brasileiro. “O Brasil é

um país que carece muito de investimentos em infraestrutura e as perspectivas são positivas. Com a aprovação do Marco Regulatório, que estipula que 99% da população vai estar com água potável em casa até dezembro de 2033, e terá coleta e tratamento de esgoto, também até a mesma data, a medida em que esses investimentos são realizados, o mercado se torna ainda mais favorável para nosso setor”, comemora.

## EXPANSÃO

No estado do Espírito Santo, a concessionária PME Máquinas inaugura uma nova unidade, em Venda Nova do Imigrante. Segundo Frederico Gava, gerente de Divisão da PME Máquinas, a loja, será a segunda fora da grande Vitória. “A unidade está

estrategicamente instalada as margens da BR-262 e, com ela, passaremos a ter três unidades no estado, elevando, assim, o volume de atendimento do pós-vendas, a disponibilidade de peças e proporcionado maior comodidade aos clientes”, enfatiza.

A previsão é que haja um aumento de 30% no volume de vendas de máquinas, o que significa um acréscimo de 30 a 40 unidades New Holland Construction por ano. Em pós-vendas, a expectativa é atender ainda melhor os clientes da marca que estão localizados na região sul, proporcionado maior agilidade no serviço e vendas de peças.

Cuiabá, capital do Mato Grosso, no início de 2020.

Segundo Fábio Leite, head de operação no segmento de máquinas do Grupo Bamaq, a unidade tem atuado de forma intensa na experiência dos clientes, fazendo muitos investimentos em processos e tecnologia que os conectem ainda mais com as necessidades desses consumidores. “Também estamos aumentando a nossa capilaridade com novas filiais e reforçando o nosso time de campo. Queremos estar cada vez mais próximos dos nossos clientes, com foco total no apoio à produtividade operacional, gerando o menor custo, juntamente com as boas práticas e processos de segurança e sustentabilidade”, enfatiza.

## INVESTIMENTO ESTRATÉGICO

Para a Bamaq Máquinas, o Centro-Oeste está entre as regiões de maior potencial de mercado no Brasil e, atualmente, corresponde a um terço das vendas do grupo. A unidade de Cuiabá oferece ao cliente a linha completa de produtos da New Holland Construction, composta por retroescavadeiras, pás carregadeiras, escavadeiras hidráulicas, motoniveladoras, tratores de esteiras, minicarregadeiras e miniescavadeiras, além de serviços completos de assistência técnica, manutenção preventiva e peças genuínas.

As expectativas da New Holland Construction para 2022 são positivas. O mercado deve continuar crescendo e seguindo as mesmas tendências de 2021. “Estaremos atentos às oportunidades e monitorando o mercado. Acreditamos que em 2022 continuaremos nessa crescente, agregando ainda mais valor ao nosso cliente final”, estima o gerente de Desenvolvimento de Concessionárias para América Latina, Túlio César Silva Soares.

A Shark Máquinas também está expandindo os negócios, com três novas unidades em São José do Rio Preto, São Paulo; Santa Maria, Rio Grande do Sul; e Chapecó, Santa Catarina. Segundo o gerente geral da empresa, José Luiz Parisatto, as novas unidades têm como objetivo a proximidade com os clientes, melhorando o atendimento na venda e pós-venda. “Com as novas unidades estaremos preparados para atender a estes novos polos, que estão com muito investimento em infraestrutura”, pontua.

Já no Centro-Oeste, região com alta procura por produtos e serviços voltados ao agronegócio, a marca ampliou sua atuação com a inauguração de uma unidade Bamaq Máquinas, em Aparecida de Goiânia, Goiás, no fim de 2019; e outra em



# Sempre pronto para operar

Programa de Reformas Certificadas oferece pacote completo em soluções, além de condições especiais para clientes

**P**aralisar toda uma rotina de trabalho é o contratempo que nenhum proprietário de máquina quer ter. Justamente para evitar qualquer imprevisto com o equipamento, a New Holland Construction oferece aos clientes o Programa de Reformas Certificadas, que reestabelece o maquinário a uma condição que garanta disponibilidade e segurança para execução das operações.

Os benefícios do programa são oferecidos em toda a rede de concessionários e estão disponíveis para todos os equipamentos da linha. As reformas são realizadas por especialistas, que fazem uma série de avaliações e diagnósticos das máquinas.

De acordo com o supervisor comercial de Peças da CNH Industrial, Fábio Oliveira, procurar uma concessionária para prevenir problemas nos equipamentos, além de aconselhável, também é mais vantajoso. “Fazer reformas preventivas reduz o tempo de intervenção e, conseqüentemente, de máquina parada, além de diminuir a quantidade de peças trocadas”, afirma.

Fábio destaca, ainda, a garantia de que os componentes das máquinas serão substituídos de forma correta, com a utilização de ferramental específico. “O programa também mantém a originalidade do equipamento e permite um acompanhamento de todas as intervenções as quais o maquinário já foi submetido. Esse histórico de reformas também agrega valor no momento da revenda.”

Após a conclusão das reformas, os equipamentos recebem uma certificação que garante a qualidade do serviço executado. Profissionais da CNH Industrial fazem avaliações criteriosas nas máquinas, que ganham um selo de qualidade da fábrica.

## SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

Entre os serviços inclusos no Programa de Reformas Certificadas estão: manutenção nos sistemas de eixos, transmissão, hidráulico, elétrico e motor. Também são realizadas análises de óleo e fluidos, que permitem avaliar se mais componentes dos equipamentos estão com desgaste excessivo.

Além da mão de obra especializada, que atua na execução dos serviços, os clientes ainda contam com o benefício da vantagem progressiva, que prevê descontos de até 30% para aqueles que realizam intervenções mais amplas.

O programa ainda oferece uso de peças genuínas com garantia de 12 meses; descontos especiais para compra de peças; opções de pagamento e condições facilitadas de financiamento pelo Banco CNH Industrial.

## Atento aos sinais

Alguns componentes das máquinas podem ser considerados importantes sinalizadores da necessidade de manutenção. Saiba quais são os principais e fique atento ao funcionamento deles:

### ▶ Pás carregadeiras

Os sistemas de eixos e transmissão se desgastam ao longo do tempo, sendo que a intensidade dessa deterioração pode variar de acordo com a aplicação do equipamento. Eles podem apontar que outros itens também precisam de cuidados.

### ▶ Motoniveladoras

O sistema de transmissão e as reduções dos eixos podem indicar que está perto da hora de fazer uma intervenção mais ampla nesses equipamentos.

### ▶ Retroescavadeiras

Uma análise do desgaste dos embuchamentos e do sistema de eixos é fundamental. Esses conjuntos geralmente indicam se uma revisão mais abrangente na máquina é necessária.

## Plano de Manutenção

Os clientes da New Holland Construction também contam com um Plano de Manutenção, oferecido pela rede de concessionárias, que executa as revisões programadas previstas nos manuais dos equipamentos.

Segundo Marcelo Barbosa, supervisor de Suporte ao Cliente da New Holland Construction, o serviço é considerado fundamental. “As revisões foram planejadas pela Engenharia da fábrica e visam manter os equipamentos em elevada capacidade operacional pelo maior tempo de vida útil possível”, explica.

Marcelo frisa que as revisões são executadas por profissionais de alta qualificação e capacidade técnica. “Eles aproveitam essas visitas para conferir outros itens do equipamento, orientar os operadores e realizar ajustes.”



# Não podemos parar

Investimentos em projetos socioambientais ainda amenizam os impactos da pandemia nas comunidades locais

Colaborar com o próximo nunca foi tão fundamental quanto no período da pandemia de Covid-19, em que as necessidades da população foram aprofundadas. Por conta dos protocolos sanitários adotados para a manutenção da saúde pública, contribuir com projetos sociais e ambientais tornou-se um desafio a ser superado. Entendendo o quão importante era seguir cooperando com a sociedade nesse momento e garantir que os investimentos de responsabilidade social não fossem interrompidos, a New Holland Construction, em parceria com a CNH Industrial, manteve e adaptou iniciativas que contribuem para o enfrentamento dos impactos gerados pela crise sanitária.

Interromper o auxílio aos projetos sociais e ambientais nunca foi uma opção, segundo Erika Michalick, gerente de Sustentabilidade da CNH Industrial para a América Latina. “A situação das comunidades vulneráveis já era bastante grave antes de tudo que estamos vivendo, mas tornou-se ainda mais preocupante. Seguir com as ações de apoio às nossas comunidades foi importante para diminuir a desigualdade de acessos no momento em que as pessoas mais precisavam de ajuda. Nós somos corresponsáveis pelo desenvolvimento das comunidades onde temos instalações, nos relacionamos com elas e somos parte delas”, afirma.

Para driblar as restrições da pandemia, foram necessárias adequações para a nova realidade imposta. “Nossa solução foi substituir e reinventar para dar sequência aos projetos sociais. As atividades não pararam, muitas tiveram bons resultados com as versões virtuais, principalmente, aquelas voltadas à educação. Nós fizemos um esforço de adaptação às condições com o intuito de ajustar a maneira como atuamos, ampliando as ações de voluntariado e buscando novos investimentos que pudessem garantir o funcionamento das instituições e a perenidade dos projetos”, acrescenta.

## FOCO SOCIAL

A região de Contagem, em Minas Gerais, onde estão concentradas as operações da New Holland Construction, foi beneficiada com recursos recebidos da CNH Industrial por meio do Fundo Solidário Global para a América do Sul. Em 2021, foram doados cerca de R\$ 5 milhões para auxiliar no enfrentamento da

pandemia. “A pandemia impactou o emprego, a renda e a rotina das famílias. Nosso foco tem sido fazer com que elas passem por esse momento da melhor forma e, ao mesmo tempo, dar suporte a ações que promovam a recuperação social e econômica no período pós-pandemia. Nós procuramos garantir o acesso à alimentação para beneficiados dos projetos sociais que somos parceiros com a doação de cestas básicas, também estendendo essa iniciativa a outras instituições. Essa foi a forma como enxergamos a possibilidade de amenizar o agravamento da insegurança alimentar no país”, reflete Erika.

Todas as iniciativas têm sido viabilizadas através da ampliação do voluntariado corporativo e do apoio a campanhas de entidades e instituições parceiras, além do investimento solidário como uma estratégia global e dos recursos provenientes de incentivos fiscais. Em Contagem, são beneficiadas as instituições: Sociedade São Miguel Arcanjo, APAE, De Peito Aberto e Mano Down.

## FOCO AMBIENTAL

Ações relacionadas à preservação do meio ambiente também foram mantidas nesse período de pandemia. Entre elas está o projeto que incentiva o uso de etanol como combustível na frota da marca e nos veículos dos colaboradores. O objetivo da ação é criar uma mobilização para redução de emissão de dióxido de carbono (CO<sup>2</sup>) em deslocamentos e consumos.

Somente a fábrica de Contagem enviou, no ano passado, quase 87 toneladas de resíduos orgânicos para compostagem; contribuiu com a taxa de 30% de reuso de água da CNH Industrial na América Latina; e atingiu a meta de eliminar completamente o envio de resíduos sólidos para aterros sanitários.

A New Holland Construction aderiu, ainda, ao projeto Carbono Zero, que atua para a anulação das emissões de gases do efeito estufa gerados pelos caminhões que transportam resíduos das plantas. Para isso, foi desenvolvida uma ferramenta digital que integra informações e faz cálculos avançados do volume de gases gerados. O sistema também consegue estimar quantas árvores devem ser plantadas para anular as emissões de gases de efeito estufa oriundos do transporte de resíduos.

## Mais ações sociais



Divulgação Curaracha e Theobalda

Além do auxílio a projetos sociais, iniciativas focadas em datas especiais e campanhas serviram para reforçar as contribuições para a comunidade. Na área de operações da New Holland Construction, ao longo do ano, foram realizadas ações de estímulo à solidariedade e iniciativas para auxiliar na democratização do acesso à cultura.

310 caixas de bombons, produzidas em uma oficina virtual de chocolates, foram doadas a instituições sociais parceiras.

Idosas da Casa Lar Maria Balbina de Jesus receberam kits de cuidados pessoais e cartas dos voluntários no Dia das Mães.

170 quilos de agasalhos e 58 cobertores foram arrecadados na campanha Inverno Solidário e doados a pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Quase duas toneladas de alimentos e produtos de higiene foram arrecadadas durante a campanha de vacinação de colaboradores contra a gripe e enviados a instituições parceiras.

O Festival Mundial do Circo, realizado de forma virtual pela primeira vez, alcançou mais de 20 mil visualizações.

RESPEITAMOS CADA  
UM AO NOSSO REDOR  
PARA QUE VOCÊ  
CONTINUE SEMPRE  
COM A GENTE.

ISSO É DAR VALOR  
À PROXIMIDADE.  
ISSO É DAR VALOR  
A VOCÊ.



NEW HOLLAND CONSTRUCTION. NOSSO VALOR É VOCÊ.