**Empresa 1**

**Cidade:** Hortolândia

**Cargo do entrevistado:** Administrador / Proprietário

**Idade:** 48 **sexo:** Masculino

**Perfil da empresa:** Transporte fretado para universidades, empresas e turismo

**1 - Como vocês definem as formas de pagamento?**

**R:** As formas de pagamento são definidas de maneira a ajudar tanto os contratantes como a empresa. Os pagamentos precisam ser feitos até o 5º dia útil de cada mês, pois assim a empresa tem um controle das entradas, e facilita para o usuário, pois a maioria das pessoas recebe o salário até o esse dia.

**2 - Como os passageiros realizam os pagamentos? (em cheque, dinheiro, boleto, direto ao motorista, cartão de débito e crédito etc.).**

**R:** Depende da situação. No caso de fretamento para universidades, os alunos recebem um boleto para pagamento; no entanto, também podem pagar em dinheiro diretamente ao motorista. Em caso de viagens turísticas/excursões, em geral o pagamento é realizado em dinheiro ou transferência bancária.

**3 - Como são calculados os custos?**

**R:** Os custos da viagem são calculados através de uma planilha onde constam as principais fontes de gastos. São computados os valores com combustível, motorista, depreciação do bem, manutenção do veículo e Itinerário. É cobrado mais ou menos R$ 2,80 por kilometro rodado.

**4 - Como são definidos os preços que serão cobrados do contratante?**

**R:** O preço é cobrado baseado no custo total da viagem (gasto + lucro). Em seguida, o valor total é dividido pela quantidade de alunos contratantes. Em caso de turismo e empresa, é cobrado o custo total da pessoa ou empresa que fechou o contrato.

**5 - Vocês definem contrato com os passageiros? Se sim, como são definidos?**

**R:** Sim, depende do tipo de contratação e por quanto tempo a mesma irá durar. No caso de contrato com alunos de universidades, é definido um contrato de 12 meses, que em caso de rompimento por uma das partes, a outra deverá pagar uma multa no valor de 3 mensalidades mais o mês vigente.

Em caso de excursões / turismo não tem contrato formal, apenas um comunicado verbal e repassado por e-mail com as condições e informações necessárias para o fretamento junto com a nota fiscal. Finalmente, em alguns casos como o de fretamento para empresas, o contrato formal é feito somente em casos em que a duração do contrato esteja acima de 30 dias.

**6 - Como são coletados os passageiros?**

**R:** Neste caso os passageiros aguardam em suas respectivas residências no horário previamente estabelecido com o motorista, com pouco espaço para atrasos.

**7 - Como são definidos os percursos / itinerários / caminhos?**

**R:** São definidos através de vários fatores: a empresa procura conhecer os lugares que irá antes de fechar a contratação de modo a analisar a rota mais viável e mais econômica. Ela também procura conhecer rotas alternativas do mesmo local, com a finalidade de cumprir o horário combinado em caso de imprevistos ou trânsito. No caso de fretamento para universidades, além do itinerário é analisado o percurso, de forma a atender o maior número de alunos de uma forma ágil, analisando os caminhos e verificando a viabilidade de fechar contrato com aquele passageiro.

**8 - Quantos veículos/ônibus possui? Se haver mais de um, como se define qual vai para cada lugar?**

**R:** Atualmente, trabalho com 4 vans. No caso dessa empresa, não definimos o veículo que vai para cada lugar e sim o motorista. A escolha é feita pela disponibilidade do mesmo, bem como do conhecimento que este terá do local e do itinerário a chegar.

**9 - Como são definidos os horários por itinerário?**

**R:** É feito o cálculo pelo tempo levado para cumprir a viagem, mais uma sobra no caso de imprevistos. No caso de alunos, é calculada uma sobra maior em virtude da saída do aluno de dentro de sua residência.

**10 - Como se comunicam com os passageiros? (Ex: Em caso de atrasos, imprevistos, etc).**

**R:** Através de grupos no Whatsapp, ligações, mensagens de celular, Rádio / Nextel e aviso entre alunos (boca a boca).

**11 - Como os passageiros conversam entre si, vocês têm controle?**

**R:** Através da comunicação verbal, ou celular (whatsapp, mensagens, etc.).

**12 - Quais dificuldades são encontradas hoje no transporte?**

**R:** A maior dificuldade que eu encontro é o trânsito, muitas vezes imprevisível. No entanto, é algo incontrolável. Acredito que a falta de compromisso do contratante também passa a ser uma dificuldade considerável.

**13 - O que acha que poderia melhorar o transporte e facilitaria seu dia a dia?**

**R:** Um rodízio de veículos com horários diferenciados com certeza melhoraria o trânsito, e a responsabilidade de cada usuário em avisar quando não vai ou não volta, o cumprimento dos horários e o pagamento em dia com certeza ajudaria bastante.

**14 - Como vocês divulgam seu serviço para potenciais clientes?**

**R:** A divulgação e propaganda através da internet, folders, entre alunos, cartaz nas universidades, whatsapp e etc.

**Empresa 2**

**Cidade:** Hortolândia

**Cargo do entrevistado:** Administrador / Proprietário

**Idade:** 49 anos **sexo:** Masculino

**Perfil da empresa:** Transporte fretado para universidades e turismo

**1 - Como vocês definem as formas de pagamento?**

**R:** A forma de pagamento é definida de forma a facilitar o controle de pagamento da empresa. No caso de alunos, é realizada diretamente ao motorista até o 5º dia útil de cada mês, e este assina o recibo do aluno como comprovante do pagamento. Em caso de atraso de pagamento, é cobrada multa no valor de R$ 10,00 por dia de atraso. Tratando-se de turismo, o pagamento é feito no final da viagem geralmente.

**2 - Como os passageiros realizam os pagamentos? (em cheque, dinheiro, boleto, direto ao motorista, cartão de débito e crédito etc.).**

**R:** Na maioria dos casos, o pagamento é realizado em dinheiro entregue diretamente ao motorista / proprietário da empresa.

**3 - Como são calculados os custos?**

**R:** É analisado todos os gastos que a empresa terá com o transporte

(motorista, combustível, etc.) mais a porcentagem de lucro devida.

**4 - Como são definidos os preços que serão cobrados do contratante?**

**R:** Todos os alunos pagam o mesmo valor de contrato. Quando o aluno decide somente ir no fretado, ou somente voltar com a empresa por motivos pessoais, é reduzido o valor de R$ 20,00 em sua mensalidade.

**5 - Vocês definem contrato com os passageiros? Se sim, como são definidos?**

**R:** Sim, no caso do fretamento de alunos. É definido um contrato de 11 meses, que em caso de rompimento por uma das partes, a outra deverá pagar uma multa no valor de 3 mensalidades mais o mês vigente. Em caso de excursões / turismo não tem contrato formal, apenas um comunicado verbal.

**6 - Como são coletados os passageiros?**

**R:** Conforme o horário previamente estabelecido com o motorista, os passageiros aguardam em suas respectivas residências, não havendo muito tempo para atrasos.

**7 - Como são definidos os percursos / itinerários / caminhos?**

**R:** De modo geral procura-se o caminho que traz mais praticidade e agilidade de modo a cumprir bem os horários combinados com os passageiros contratantes. No caso do transporte fretado para estudantes, a definição é feita de forma a atender os passageiros que moram mais perto um do outro, separendo-os por localidade e itinerário viável.

**8 - Quantos veículos/ônibus possui? Se haver mais de um, como se define qual vai para cada lugar?**

**R:** Atualmente, trabalho com 2 vans. O veículo em si não interfere muito na escolha, sendo utilizado qualquer um que esteja disponivel no momento.

**9 - Como são definidos os horários por itinerário?**

**R:** Os horários são definidos a partir do tempo que a viagem vai durar, acrescentado de uma folga, para previnir que o veículo se atrase em casos de imprevisto.

**10 - Como se comunicam com os passageiros? (Ex: Em caso de atrasos, imprevistos, etc).**

**R:** Através de grupos no Whatsapp, ligações ao motorista ou entre passageiros, mensagens de celular e comunicação verbal entre os passageiros.

**11 - Como os passageiros conversam entre si, vocês têm controle?**

**R:** Através da comunicação verbal, ou celular (whatsapp, mensagens, etc.).

**12 - Quais dificuldades são encontradas hoje no transporte?**

**R:** A maior dificuldade que eu encontro é o trânsito e sua imprevisibilidade, sendo necessário, portanto, sair de caso muito cedo. Outra dificuldade são os alunos que muitas vezes, não colaboram para que o transporte aconteça de forma eficiente. Por exemplo: Alunos que reclamam do horário, que reclamam do veículo e não tem compromisso em avisar quando vão faltar ou sair mais cedo. Além disso, o aumento do preço do combustível e a concorrência atrapalham muito, pois nem sempre é possível ter uma margem de lucro relevante em função desses dois fatores.

**13 - O que acha que poderia melhorar o transporte e facilitaria seu dia a dia?**

**R:** Em minha opinião, o governo poderia apoiar mais o transporte fretado, melhorando as rodovias com ampliação e faixas exclusivas. Acredito que a colaboração dos passageiros em geral, também traria melhores resultados.

|  |
| --- |
| **14 - Como vocês divulgam seu serviço para potenciais clientes?** |

**R:** Através da divulgação dos alunos e propaganda através da internet e verbalmente (boca a boca).

**Empresa 3**

**Cidade:** Hortolândia

**Cargo do entrevistado:** Encarregado de tráfego

**Idade:** 41 anos **sexo:** Masculino

**Perfil da empresa:** Transporte fretado para empresas**.**

**1 - Como vocês definem as formas de pagamento?**

**R:** A definição é feita direto com a própria empresa de forma a ser viável para ambas as partes.

**2 - Como os passageiros realizam os pagamentos? (em cheque, dinheiro, boleto, direto ao motorista, cartão de débito e crédito etc.).**

**R:** Nós trabalhamos com emissão de nota fiscal e a empresa paga através de transferência bancária.

**3 - Como são calculados os custos?**

**R:** Os custos são analisados por km rodado. Geralmente estipulamos um valor mínimo por viagem de "X" kilometros; e é cobrado a mais por cada kilometro rodado de acordo com nosso preço de mercado. O maior custo que temos é com o óleo diesel que varia entre 35% e 40% do custo total da viagem. Depois temos cerca de 20% de custo com folha de pagamento e mais manutenção / garagem.

**4 - Como são definidos os preços que serão cobrados do contratante?**

**R:** Levando em consideração os custos que possuímos, é criado um valor por quilimetro e repassado as empresas de acordo com a quilometragem que vai ser rodada através daquele contrato. Também é definido o preço de acordo com a quantidade de veículos contratados.

**5 - Vocês definem contrato com os passageiros? Se sim, como são definidos?**

**R:** Sim. O tempo varia de empresa para empresa. Em geral, os contratos são feitos pelo prazo de 12 meses com renovação. Mas existem contratos diferenciados que duram de 36 meses até 60 meses. São todos contratos formalizados.São definidos de acordo com a necessidade da empresa. Por exemplo, tem empresas, que ao vir fechar um contrato, querem somente ônibus novos, com no máximo 2 anos de uso. Se eu precisar adquirir esses veículos para atender uma demanda específica, o contrato precisa durar um tempo que seja viável também para a empresa contratada de transportes.

**6 - Como são coletados os passageiros?**

**R:** Os passageiros são coletados a partir de um ponto previamente determinado com a definição dos itinerários, localizado dentro de um raio de até 800 metros do endereço de sua residência, tendo até 15 minutos de tolerância.

**7 - Como são definidos os percursos / itinerários / caminhos?**

**R:** As empresas a quem prestamos serviços determinam rotas que precisam ser cumpridas. E nós da empresa de transporte, estipulamos a parte de tempo e quilometragem de forma a cumprir a lei que diz que um funcionário não pode ficar mais de 01h30min dentro de um ônibus fretado a caminho do trabalho. Também os funcionários são encontrados e deixados em pontos estratégicos de avenidas; o atendimento não ocorre porta a porta. Tanto a rota, quanto os pontos estratégicos são estudados e analisados pela empresa prestadora de transporte. Utilizamos uma ferramenta de software paga para encontrar a melhor rota para pegar determinado funcionário. A empresa contratante nos encaminha o endereço do funcionário e temos o limite máximo de 800 metros que o mesmo pode se deslocar para encontrar o ônibus fretado. Trabalha-se também com 100% da rota por percursos asfaltados com o objetivo de ter mais agilidade, bem como de não estragar os veículos.

**8 - Quantos veículos/ônibus possui? Se haver mais de um, como se define qual vai para cada lugar?**

**R:** No total são 72 veículos, entre ônibus, micro-ônibus e vans. Não tem uma definição específica. Os veículos são todos cuidados de maneira igual e quando é necessária a utilização de algum, é escolhido àquele que está disponível para uso.

**9 - Como são definidos os horários por itinerário?**

**R:** Como já citado, o itinerário deve possuir uma duração de acordo com o seguimento da lei que o funcionário não pode ficar mais uma 1h30m dentro do fretado. Sendo assim, os horários são definidos manualmente pelos encarregados de trafego, tendo em mente o horário para se chegar ao destino.

**10 - Como se comunicam com os passageiros? (Ex: Em caso de atrasos, imprevistos, etc).**

**R:** No nosso caso toda a comunicação de casos de atrasos é realizada direto com a empresa contratante, através de telefone, nextel e/ou e-mail. Na maioria das empresas, é estipulado o horário de 5 a 10 minutos de antecedência para ida, e 15 minutos para que o funcionário chegue até o fretado após o expediente. No caso de atrasos ou imprevistos por parte do funcionário, é possível avisar o motorista (através de uma ligação telefonica) antes que ele passe pelo ponto combinado, pois caso ele já tenha passado por aquela rota, ele não poderá retornar.

**11 - Como os passageiros conversam entre si, vocês têm controle?**

**R:** Existe a comunicação informal entre passageiros, em que um avisa o outro de eventuais faltas, atrasos ou imprevistos; podendo ser feitoatravés de telefone, mensagens e/ou whatsapp. Também dentro da empresa, um funcionário avisa o outro, caso não vá retornar com o transporte fretado. A empresa não exerce controle nesse tipo de comunicação.

**12 - Quais dificuldades são encontradas hoje no transporte?**

**R:** A maior dificuldade é a mão de obra, principalmente em relação a motoristas que estão escassos. É difícil conseguir funcionários com qualidade e conhecimento em geral. Também tem a questão do trabalho com pessoas; o fato de trabalhar com o ser humano envolve dificuldades. E nós trabalhamos com uma cadeia grande: Empresa de transporte, motorista, funcionários e empresa contratante.

**13 - O que acha que poderia melhorar o transporte e facilitaria seu dia a dia?**

**R:** Reconhecimento da importância do transporte e principalmente o reconhecimento e a melhora do salário dos motoristas. Hoje em dia a escassez do profissional existe porque não é reconhecida como deveria. Como o lucro está difícil, diminui-se também o salário dos motoristas.

**14 - Como vocês divulgam seu serviço para potenciais clientes?**

**R:** No nosso caso, fechamos contrato com empresas através de propagandas em geral, site, Outdoor, entre outros. Nossa empresa tem 37 anos no mercado e é bem sólida, bem conhecida no mercado, facilitando o interesse de futuros clientes.