

## 1. Descrição do Cenário

---

### **Introdução**

A história da Viação Paraty teve início em 1982, no município de Ibaté/SP, com a linha rodoviária de São Carlos/Ibaté. Três anos depois, com sete ônibus, a Paraty foi adquirida pelos empresários Mauro e Simão Herszkowicz, da Viação Santa Cecília, de São Paulo. Nesse mesmo ano, começava a sua trajetória de crescimento, na mesma região central do estado de São Paulo, através da expansão de suas atividades na cidade de São Carlos. Em 1987 a empresa iniciou suas atividades no transporte urbano de Araraquara, na linha Selmi Dei / Yolanda Ópice. No ano seguinte teve início a operação do transporte urbano em Matão.

Em 1999, a Paraty foi a primeira viação da região de Ribeirão Preto e uma das primeiras do Estado de São Paulo a obter a certificação ISO 9000, além de, no mesmo ano ter sido a primeira empresa da região a implantar um sistema de bilhetagem eletrônica.

Desde 1998 a Viação Paraty é uma empresa Amiga da Criança, certificada pela Fundação Abrinq.

Hoje a operação é distribuída por 6 garagens: Araraquara, Matão, São Carlos, Ibaté, Américo Brasiliense e Santa Rita do Passa Quatro e conta com uma frota de 400 veículos, entre ônibus e microônibus, além de 10 veículos de apoio, e mais de 670 colaboradores.

### **Identificação do contexto da experiência**

A cidade de Matão, no interior do estado de São Paulo tem, desde 1988 uma das garagens da Viação Paraty. Estimativa Populacional do IBGE-2007 indicou que a cidade possui 74.416 habitantes. A economia local está assim distribuída:

- orçamento municipal (2000): 43,4 milhões de reais
- PEA (população economicamente ativa): 31.341 habitantes;
- Arrecadação do ICMS: 20 milhões de reais;
- Potencial de consumo: 267,04 milhões de dólares



- Consumo per capita urbano: US\$ 3.847,80;
- Consumo per capita rural: US\$ 2.413,07
- IPC: 0,05306.

A cidade tem como principais atividades, a agricultura (cana-de-açúcar e laranja) e a indústria (implementos agrícolas e suco).

Sempre pioneira nas suas atividades, a Viação Paraty foi a primeira empresa da região de Ribeirão Preto e uma das primeiras do país a implantar a bilhetagem eletrônica (*smart card*), em 1999, na cidade de Matão. Até então, a cidade possuía 9 linhas radiais que eram operadas com 12 ônibus no horário de pico e 9 no entre pico. O sistema de integração era realizado em terminal fechado e a cobrança, por meio de fichas plásticas magnetizadas, utilizada no sistema tradicional com cobrador. Os benefícios de gratuidades eram garantidos aos idosos e aos estudantes, 50%.

Na época, através de estudos realizados pela empresa juntamente com alunos do Mestrado de Engenharia de Transportes, da USP São Carlos, foi detectado que havia falta de sincronismo entre as linhas (diferentes itinerários, tempos de percurso e tabelas de horário), o que dificultava a operação, a integração e tornava o sistema pouco viável tanto para usuários quanto para a empresa. O mesmo estudo indicou também a alta evasão de receita oriunda principalmente do comércio ilegal de fichas e fraudes causadas por motoristas e cobradores.

Atendendo aos apontamentos da pesquisa e correspondendo à sua vocação de se adequar aos anseios de seus clientes, a Viação Paraty implantou um novo sistema de transporte na cidade, onde com base no resultado da matriz origem-destino foram traçadas 3 novas linhas diametrais (AZUL, VERDE e VERMELHA). Definiu-se também que a praça central da cidade seria o novo local de integração e o atendimento das 3 linhas passou a ser feito de 30 em 30 minutos, com sincronismo total, possibilitando que a integração entre as linhas fosse completa: física, tarifária e temporal.

Dados da Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU) apontam que o preço das tarifas do transporte coletivo urbano praticado nas cidades brasileiras supera largamente a capacidade de pagamento dos usuários cativos de baixa renda, das classes econômicas C, D e E que se vêem obrigados a buscar outro tipo de deslocamento para realizar suas atividades cotidianas.

Na cidade de Matão, a realidade não era muito diferente. Muitos cidadãos haviam optado por outros meios de transporte como, por exemplo, a bicicleta, pois não podiam dispor de seu salário com a passagem que, na ocasião era de R\$ 1,70, mesmo com os benefícios do vale-transporte e carteira de estudante.



## 2. Descrição da Experiência

---

O novo sistema de bilhetagem possibilitou que a Viação Paraty criasse novos produtos para a população matonense. A necessidade de inclusão no transporte público se fez presente e a empresa enxergou a possibilidade de não somente trabalhar a inclusão de usuários, mas também desenvolver um produto que tivesse um diferencial e gerasse divisas. O investimento tinha que valer a pena.

Para isso, no primeiro trimestre de 2005, foi criado um novo produto da empresa que concedia, em caráter promocional, tarifa reduzida aos finais de semana. Para a divulgação da tarifa reduzida, foi realizada uma campanha publicitária, destinada a toda pessoa que quisesse usar o transporte público e que não desfrutasse do vale transporte ou outro benefício, ou seja, usuários comuns que pagassem integralmente a passagem que era de R\$ 1,70, como já foi mencionado. Foram desenvolvidos cartazes, panfletos e um spot para rádio. Os cartazes foram afixados nos ônibus da empresa e garagem e, juntamente com os panfletos, distribuídos nos estabelecimentos comerciais e pontos estratégicos da cidade de Matão.

O primeiro teste foi realizado a partir do dia 09/04/05, somente aos finais de semana (sábado e domingo), até o dia 08/05, cujo valor da passagem ficou estabelecido em R\$ 1,00. Essa fase indicou um aumento de 71% em número de passageiros e 1% em receita aos sábados. Nos domingos, esse índice foi de aumento de 122% em número de passageiros e 31% na receita em relação ao mês anterior. Por essa experiência já se pode medir que o valor da passagem atendia aos objetivos iniciais da Paraty de inclusão, diferencial e geração de divisas, principalmente aos domingos.

Na segunda fase, em função dos dados da experiência anterior, optou-se pela diferenciação entre os valores das passagens sendo R\$ 1,25 aos sábados e R\$ 1,00 aos domingos, entre os meses de junho a setembro. Observou-se que, aos sábados, houve uma queda significativa em número de passageiros, chegando aos níveis regulares de passageiros quando era cobrada a tarifa integral de R\$ 1,70, havendo portanto, uma redução da receita. No entanto, os números do domingo se mantiveram, provando mais uma vez a adequação do produto.

Entre outubro de 2005 e julho de 2006 a passagem teve um reajuste e passou a ser cobrada a R\$ 1,80. Pela análise das duas fases, onde os números da tarifa a R\$ 1,00 aos domingos mostrou-se adequada tanto para a população quanto para a Viação Paraty, o programa Tarifa R\$ 1,00 ficou mantido para seus passageiros, o que permanece até os dias atuais.

Graças à confiabilidade na operação da Viação Paraty e ao sucesso do programa Tarifa R\$ 1,00, no início de 2006, a Prefeitura Municipal de Matão, fez uma proposta de parceria para a criação de um produto que pudesse assistir à população de baixa renda. O que se propôs, foi um tipo de auxílio às famílias atendidas pelo Programa Bolsa da Família (PBF), do qual o município participa desde setembro de 2005. O PBF é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza (com renda mensal por pessoa de R\$ 60,01 a R\$ 120,00) e extrema pobreza (com renda mensal por pessoa de até R\$ 60,00), de acordo com a Lei 10.836, de 09 de janeiro de 2004 e o Decreto nº 5.749, de 11 de abril de 2006 (Fonte: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome).

O Programa do Governo Federal pauta-se na articulação de três dimensões essenciais à superação da fome e da pobreza:

- promoção do alívio imediato da pobreza, por meio da transferência direta de renda à família;
- reforço ao exercício de direitos sociais básicos nas áreas de Saúde e Educação, por meio do cumprimento das condicionalidades, o que contribui para que as famílias consigam romper o ciclo da pobreza entre gerações;
- coordenação de programas complementares, que têm por objetivo o desenvolvimento das famílias, de modo que os beneficiários do Bolsa Família consigam superar a situação de vulnerabilidade e pobreza. São exemplos de programas complementares: programas de geração de trabalho e renda, de alfabetização de adultos, de fornecimento de registro civil e demais documentos.

Após alguns estudos, a Paraty desenvolveu o Cartão Mulher Paraty para atender aos anseios da população matonense. O cartão, de uso exclusivo, beneficiaria as mulheres cadastradas no programa de forma que o valor pago seria carregado em dobro no cartão. Na ocasião em que se propôs a parceria, 63 mulheres cadastradas no Programa aderiram ao Cartão Mulher.

Foi instituído que o cartão seria individual e intransferível e, para recebê-lo a interessada deveria retirá-lo pessoalmente no escritório da Viação Paraty. Além dos dados pessoais e alguns comprovantes, cada mulher também apresentaria uma foto 3x4 recente. Para garantir a seriedade do programa, a cada recarga do Cartão Mulher, a beneficiária deveria apresentar o seu documento de identidade e, para o evitar o uso indevido do benefício, foi determinado um limite de crédito de 45 passagens por cartão.

No início de 2007, o programa foi estendido a duas creches municipais de Matão, beneficiando as mães que tinham seus filhos matriculados nelas. Essas mulheres eram

em sua grande maioria, domésticas que deixavam seus filhos nas escolas e iam para seus trabalhos, retornando somente à tarde para buscá-los. A passagem já era no valor de R\$ 1,90.

Em julho de 2007, o cadastro da Viação Paraty no Cartão Mulher apontava 783 mulheres cadastradas pelo Bolsa Família e 153 pela Prefeitura (creches).

No caso do Cartão Mulher Paraty, destinado às mães das crianças matriculadas nas creches, a divulgação é feita através de cartas enviadas pela Prefeitura onde são dadas as informações sobre o cadastramento e recadastramento do cartão.

Em junho de 2008, o Cartão Mulher é um benefício que atende 1.025 mulheres da cidade de Matão. É válido para todas as linhas, apenas para dias úteis. A tarifa integral da passagem é hoje de R\$ 2,00 e gera uma economia média de R\$ 40,00 por família atendida.

Juntamente com o Tarifa R\$ 1,00, o Cartão Mulher Paraty atingiu suas metas de incluir, no transporte público municipal, novos usuários a um valor acessível de tarifa, além de gerar divisas para a empresa e para o município.

### 3. Envolvimento da Organização

A Viação Paraty vem buscando estar o mais próximo possível da realidade de todas as cidades em que opera. Em Matão ela tem conseguido atuar tanto na inclusão da população no transporte público, quanto no incentivo à cultura e ao lazer.

Para a concretização dos produtos Tarifa R\$ 1,00 e Cartão Mulher Paraty, a empresa, disponibilizou, além dos seus recursos materiais, seus departamentos de Operação, Marketing, Administrativo e Escritório da Qualidade.

O setor de marketing ficou responsável pela criação das campanhas junto à agência de publicidade. Ambas deveriam seguir os padrões de comunicação que a empresa já vinha trabalhando, buscando a linguagem mais direta possível. A campanha para o Tarifa R\$ 1,00, principalmente porque era inicialmente restrita a algumas datas, exigiu ainda mais cuidado.

O setor administrativo, juntamente com o Escritório da Qualidade ficaram com a responsabilidade administrativa e burocrática dos projetos, incluindo os relatórios e dados estatísticos.



#### 4. Avaliação da Experiência

---

Com as duas experiências apresentadas, a Viação Paraty acredita que conseguiu atingir os objetivos traçados para a criação dos produtos Tarifa R\$ 1,00 e Cartão Mulher Paraty. A maior prova da inclusão do cidadão matonense no transporte público está nos números. No período de 2004 a 2005, o aumento do número de passageiros foi de 4%; de 2005 a 2006, esse número foi 3% sobre o anterior e, de 2006 para 2007, outros 4%, sem prejuízo da receita.

Mesmo com a mudança de hábito da população brasileira, que tem optado por outros meios de transporte, segundo dados da NTU, até mesmo em função do valor das tarifas do transporte urbano, os produtos criados pela Paraty vêm na contramão dessa situação, provando ser possível a inclusão dentro de um cenário planejado e propício para novas oportunidades.



## DADOS CADASTRAIS

### Identificação da experiência

Nome da Experiência: <b>Inclusão de Usuários no Transporte Público de Matão / SP</b>
Categorias: <b>Marketing de Produtos</b>

### Responsáveis pela experiência

Nome do dirigente: <b>Mauro Herszkowicz</b>		
Organização: <b>Viação Paraty</b>	CNPJ: <b>51.663.680/0003-26</b>	
Cargo: <b>Diretor</b>		
<input type="checkbox"/> Associada	<input checked="" type="checkbox"/> Não associada	
Nome do responsável pela experiência: <b>Gustavo Herszkowicz</b>		
Cargo: <b>Diretor</b>		
Equipe ( não obrigatório):		
Endereço: <b>Av. Otto Ernani Muller, 10 – Jd. Tamoio</b>		
CEP: <b>14800-630</b>	Cidade: <b>Araraquara</b>	UF: <b>SP</b>
E.mail: <b>gustavo@vparaty.com.br</b>		
Telefone: <b>(16) 3334 7800</b>	Fax: <b>(16) 3334 7800</b>	

### Parceiros

Nome: <b>Prefeitura Municipal de Matão</b>		
Organização: <b>Prefeitura Municipal de Matão</b>		
Endereço: <b>Rua Oeste Bozelli, 1165 – Centro</b>		
CEP: <b>15990-240</b>	Cidade: <b>Matão</b>	UF: <b>SP</b>
E.mail: <b>prefeituradematao@matao.sp.gov.br</b>		
Telefone: <b>(16) 3383 4077</b>	Fax:	
Caráter da participação: <b>Parceria</b>		

Nome: <b>Fundação Educar DPaschoal</b>		
Organização: <b>Fundação Educar DPaschoal</b>		
Endereço: <b>Av. Anton Von Zubern, 2155 – Jd. Do Lago II</b>		
CEP: <b>13051-900</b>	Cidade: <b>Campinas</b>	UF: <b>SP</b>
E.mail: <b>www.educar.com.br</b>		
Telefone: <b>(19) 3728 8170</b>	Fax:	
Caráter da participação: <b>Parceria</b>		