

O FUTURO DO TURISMO

AGENTES DE VIAGEM AUTÔNOMOS



Uma das tendências mais promissoras para o futuro do turismo é o uso de agentes de viagem autônomos, que podem oferecer sugestões personalizadas e ajudar os viajantes a planejar suas viagens com mais facilidade e eficiência. Um estudo da [Dessault Systèmes/CITE Research](#) (2020) revelou que 83% dos consumidores globais acreditam que produtos e serviços devem se adaptar às suas necessidades. Além disso, 25,3% estão dispostos a pagar mais pela customização. Partindo da premissa de que todo turista é em determinado momento um consumidor, os agentes de viagem autônomos precisam encontrar meios para satisfazer as exigências dos turistas e proporcionar experiências personalizadas e exclusivas.

Nesse contexto, é interessante explorar o desempenho atual do mercado de turismo e as possibilidades de atuação como agentes de viagem autônomos.

DESEMPENHO DO MERCADO DE TURISMO NO BRASIL

O setor de turismo vem se recuperando dos efeitos da pandemia da covid-19:

Dados da [Fecomércio/SP](#) mostram que, no Brasil, o setor faturou R\$ 208 bilhões em 2022, 28% a mais do que em 2021, quando alcançou em torno de R\$ 162 bilhões. Grande parte desse resultado fica por conta de atividades mais representativas, como: transporte aéreo, que cresceu 65,2% em 2022 e alojamento e alimentação, que cresceu 23,3%. No entanto, outras atividades tiveram destaque no período: atividades culturais, recreativas e esportivas (16,7%) e locação de veículos, agências e operadoras de turismo (5,3%).

Para 2023, a [Federação do Comércio do Estado de São Paulo](#) (Fecomércio/SP) fez uma previsão na qual o setor turístico iria crescer 53,6%.

Segundo dados do [Sistema de Contas Nacionais Trimestrais](#) do IBGE, em 2022, os segmentos que englobam as atividades de turismo foram os que tiveram maior aumento no acumulado de 12 meses, fazendo com que o resultado do Produto Interno Bruto (PIB) do país fosse 2,9% maior que em 2021. Os segmentos de maior destaque foram:

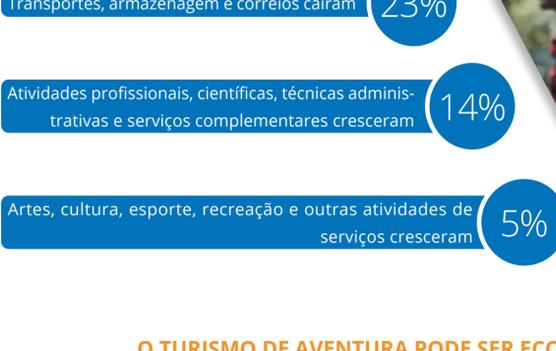
Transporte, armazenagem e correio – grupo que contém atividades ligadas ao turismo – cresceu 8,4% em 2022.

Outras atividades de serviços – em que estão incluídos bares e restaurantes, por exemplo – cresceram 11,1% em 2022.

Além disso, a [Pesquisa Mensal de Serviços](#) do IBGE apontou que o ano de 2022 fechou com alta no índice de volume das atividades turísticas (+29,9%) e no índice de receita nominal das atividades turísticas (+48,2%).

DESEMPENHO DO MERCADO DE TURISMO EM MATO GROSSO DO SUL

O [Observatório de Turismo de MS](#) estudou a média entre os anos 2010 e 2019 a partir de dados do Produto Interno Bruto de Mato Grosso do Sul (PIB/MS), revelando que a participação do turismo no PIB estadual foi de 11,56%. E no que diz respeito à variação de 2018 para 2019 das atividades ligadas ao turismo, o resultado foi:



O TURISMO DE AVENTURA PODE SER ECOLÓGICO?

Os dados do [boletim mensal de dezembro/2022](#) do Observatório de Turismo de MS trazem informações acerca da chegada e estadia de turistas no estado:

- Acesso aéreo** - O número de passageiros desembarcando nos aeroportos sul-mato-grossenses caiu 4,9% no comparativo de 12/2022 em relação a 12/2021.
- Acesso terrestre** - Cresceu 11% o número de embarques e 2% o número de desembarques de passageiros no comparativo de 12/2021 com 12/2022.

PANORAMA EMPRESARIAL

Confira a seguir o cenário empresarial em que os agentes de viagem autônomos estão inseridos. Nota-se que no Brasil mais da metade das empresas são microempreendedores individuais, e provavelmente são agentes de viagem autônomos/independentes.

CNAE	BR		MS	
	Total de empresas	Total de MEIs	Total de empresas	Total de MEIs
7911-2/00 - AGÊNCIAS DE VIAGEM	67.924	37.710 (55,52% do Total de empresas)	939	448 (47,71% do Total de empresas)
7912-1/00 - OPERADORES TURÍSTICOS	11.167	8.896 (79,66% do Total de empresas)	217	170 (78,34% do Total de empresas)

Fonte: [Data Sebrae](#), atualizado em 02/01/2023.

A maioria das empresas – somando os dois CNAEs – está localizada nas cidades de Campo Grande (42,65%) e Bonito (19,12%).

O QUE O AGENTE DE VIAGENS AUTÔNOMO FAZ?

O agente de viagens é especialista em destinos, hotéis, companhias aéreas e atividades turísticas, o que lhe permite oferecer recomendações valiosas para os clientes. Ele é responsável por pesquisar as melhores opções de serviços e preços, bem como oferecer a melhor experiência de viagem e oportunidades aos turistas.



O PAPEL DO AGENTE DE VIAGEM AUTÔNOMO

Atualmente, os clientes do setor de turismo apresentam um nível crescente de exigência em busca de vivências personalizadas e exclusivas. Por conta disso, os agentes de turismo precisam adotar estratégias e recursos capazes de atender às necessidades do cliente de maneira satisfatória, como:

- Compreender as necessidades e os objetivos de cada consumidor.
- Oferecer soluções personalizadas com base nos desejos de cada cliente.
- Comunicar-se de forma amigável, aceitando opiniões e mudança de planos.
- Manter-se atualizado sobre as tendências para oferecer diversidade de atividades turísticas e destacar-se no mercado.

ATUAÇÃO COM PARCERIAS

- Parceria com operadoras de turismo:** as operadoras de turismo oferecem pacotes turísticos prontos, que podem ser comercializados pelos agentes de viagens. Essa parceria permite ampliar as opções de destinos e roteiros oferecidos aos clientes, bem como garantir preços e condições mais vantajosas.
- Parceria com empresas de transporte:** companhias aéreas, empresas de transporte terrestre e de cruzeiros podem oferecer tarifas e condições especiais para seus clientes, barateando a viagem e, possivelmente, estendendo-a para mais destinos.
- Parceria com hotéis e resorts:** hotéis e resorts podem oferecer condições especiais de hospedagem para os clientes do agente, como descontos e upgrades de categoria. Isso pode ser um diferencial importante durante a escolha de seu serviço.
- Parceria com agências de viagens:** algumas agências de viagens podem ser parceiras dos agentes independentes, permitindo a troca de informações e a oferta conjunta de serviços turísticos.
- Parceria com comunidades locais:** uma ótima oportunidade de enriquecer as viagens é incluir a cultura local e valorizar o ecoturismo por meio de parcerias com comunidades e estabelecimentos locais.

FERRAMENTAS E PLATAFORMAS ÚTEIS PARA O AGENTE DE VIAGENS AUTÔNOMO

Como os agentes de viagem são autônomos e muitas vezes trabalham sozinhos, contar com o apoio de ferramentas que otimizam ou automatizam algumas atividades é fundamental. Confira algumas delas:

- CVC CORP** | A [Plataforma da CVC Corp](#) disponibiliza pacotes da CVC para que agentes de viagens independentes possam vendê-los em formato B2B (negócios para negócios).
- AIRBNB** | É uma [plataforma de reservas de hospedagem](#) alternativa, que permite oferecer aos consumidores opções de acomodação em apartamentos, casas e outras propriedades, muitas vezes com preços mais acessíveis do que em hotéis convencionais.
- GOOGLE FLIGHTS** | É uma [ferramenta de pesquisa de voos](#) que permite ao empreendedor pesquisar e comparar preços de passagens aéreas em diversas companhias e sites de reservas.
- TRIPADVISOR** | É um [site de avaliações e recomendações de viagens](#) que pode ser útil para selecionar destinos atrativos para o cliente, como hospedagens e passeios turísticos com avaliação alta.

A RELAÇÃO COM ECOTURISMO

O turismo ecológico é uma forma de viajar que respeita o meio ambiente e as culturas locais, contribuindo para a conservação da biodiversidade e o desenvolvimento sustentável das comunidades. Nesse contexto, os agentes de viagem autônomos têm papel importante na promoção do ecoturismo, pois podem educar os viajantes sobre os benefícios e os desafios dessa modalidade de turismo, oferecer produtos e serviços que sejam compatíveis com os princípios do ecoturismo e apoiar as iniciativas locais que visam proteger o patrimônio natural e cultural dos destinos.

Esse tipo de turismo tem crescido cada vez mais, especialmente após a pandemia da covid-19. De acordo com uma pesquisa do [ViajeNet](#), realizada durante o período de fevereiro de 2021 até fevereiro de 2022, houve um aumento de 133% nas pesquisas referentes ao termo "turismo natureza" e de 23% nas referentes ao termo "turismo ecológico" no buscador Google, demonstrando, dessa forma, o grande interesse por destinos ecoturísticos.

ECOTURISMO EM MATO GROSSO DO SUL

Identificada a oportunidade do ecoturismo no Brasil, é possível usufruir dessa tendência com alguns dos pontos turísticos naturais de Mato Grosso do Sul, como o lindo rio Sucuri na cidade de Bonito, a bela paisagem da estrada do parque Piraputanga, ou ainda as refrescantes cachoeiras da Serra da Bodoquena. O agente que almeja trabalhar com ecoturismo em MS precisa conhecer bem as particularidades de cada destino e saber cultivar parcerias entre todas as atividades características do turismo, buscando oferecer equilíbrio entre preservação do meio ambiente e as melhores experiências para os turistas.

