

PLATAFORMAS DE PACOTES DE VIAGENS

QUEM É O CONSUMIDOR E COMO O ECOTURISMO PODE ATRAIR ESSE PÚBLICO?

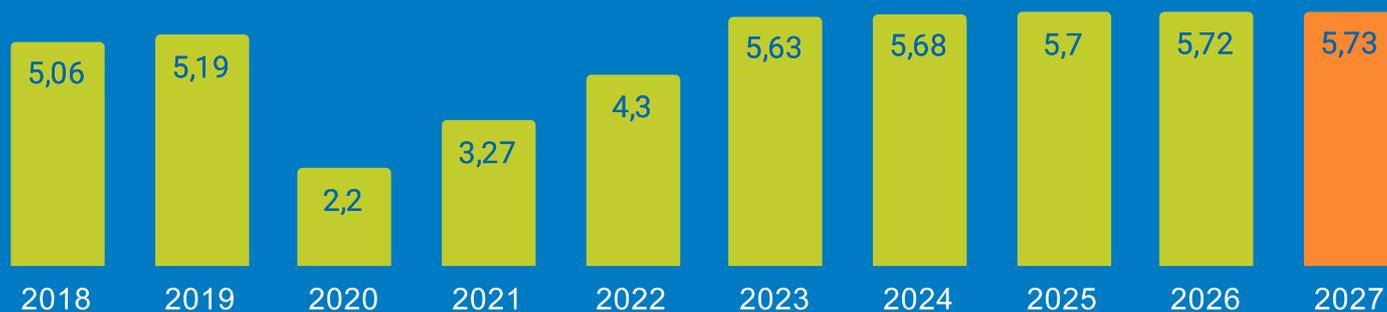
Plataformas de pacotes de viagens são serviços on-line que oferecem planos completos, incluindo passagens aéreas, hospedagem, transporte terrestre e atividades turísticas, tudo em um só lugar. Essas plataformas, normalmente, oferecem opções de pacotes para destinos nacionais e internacionais, e os turistas podem escolher entre diferentes opções, de acordo com suas preferências e orçamento.



A comercialização de pacotes de turismo para as férias de julho de 2022 teve um aumento de 100% em comparação ao mesmo período de 2021 devido à melhora no cenário da covid-19 e ao avanço da vacinação no Brasil, de acordo com um levantamento da Associação Brasileira dos Agentes de Viagem (Abav) **divulgado à CNN**. Além disso, a receita no segmento de pacotes turísticos no mercado de viagens e turismo no Brasil deve aumentar continuamente entre 2023 e 2027, totalizando um aumento de US\$ 100 milhões (+1,78%). Estima-se que a receita atinja US\$ 5,73 bilhões em 2027.

FATURAMENTO DO MERCADO DE VIAGENS ORGANIZADAS NO BRASIL DE 2018 A 2027

(em bilhões de dólares americanos)



Fonte: Statista, abril de 2023.

Os turistas se beneficiam dessas plataformas porque elas oferecem conveniência e economia de tempo. Em vez de pesquisar e reservar cada componente da viagem individualmente, os viajantes podem economizar tempo ao escolher um pacote completo. Além disso, as plataformas, normalmente, oferecem preços mais acessíveis do que se o turista tentasse reservar cada componente separadamente, uma vez que as empresas que vendem pacotes de viagens negociam com fornecedores em grandes volumes para obter descontos e repassá-los aos clientes.

Outra vantagem é que as plataformas, geralmente, oferecem suporte ao cliente, incluindo assistência em caso de problemas com reservas ou cancelamentos. Alguns serviços também incluem seguro de viagem e outras proteções, o que oferece tranquilidade aos turistas caso ocorra algum imprevisto durante a viagem.

Em resumo, as plataformas de pacotes de viagens oferecem comodidade, economia de tempo, preços acessíveis e suporte ao cliente, tornando a experiência de planejar uma viagem mais fácil e agradável para os turistas.

COMO O ECOTURISMO PODE SE BENEFICIAR DOS PACOTES DE VIAGENS?



Promoção de destinos ecológicos: os pacotes de viagens podem destacar destinos ecologicamente responsáveis e fornecer informações sobre práticas sustentáveis em cada local, como a preservação de habitats naturais e a conservação de recursos naturais.



Acesso a áreas remotas: pacotes de ecoturismo também podem incluir viagens a áreas remotas e pouco conhecidas, como parques nacionais e áreas de conservação. Essas viagens podem ser difíceis de organizar individualmente, mas os pacotes de viagens podem fornecer transporte, hospedagem e guias para facilitar o acesso e atrair mais turistas.



Experiências autênticas: essa modalidade de venda também permite incluir experiências autênticas e exclusivas, como caminhadas guiadas, visitas a comunidades locais, interações com animais selvagens e observação da vida selvagem em seu habitat natural — atividades que podem passar despercebidas pelas pessoas no momento de viajar para um local turístico sem um roteiro predefinido. Essas experiências são uma forma de conectar os turistas com a natureza de maneira consciente e educativa.



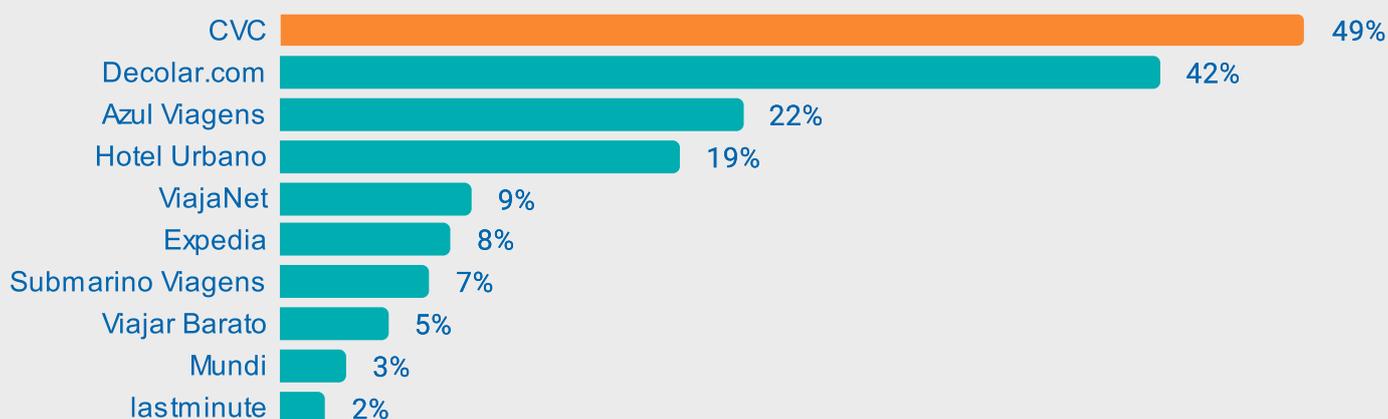
Responsabilidade social e ambiental: os pacotes de ecoturismo podem incluir práticas de turismo responsáveis, como hospedagem em acomodações eco-friendly, uso de transporte sustentável e apoio a projetos de conservação da natureza e de comunidades locais.

QUAIS AS PRINCIPAIS PLATAFORMAS NO BRASIL?

Em geral, pode-se dizer que a indústria de viagens on-line no Brasil é dominada por algumas plataformas principais, com a CVC e a Decolar.com liderando o caminho. No entanto, outras também têm uma presença significativa no mercado e oferecem opções variadas para os consumidores.



Os 10 portais de pacotes de viagens mais usados no Brasil



Fonte: [Statista - Package holiday portals: Hotel Urbano users in Brazil](#).
Março de 2023, com dados dos últimos 12 meses.

Com base nos dados acima, é possível observar que a CVC é a plataforma de viagens mais utilizada no Brasil, sendo usada por 49% dos usuários que responderam à pesquisa da Statista. A Decolar.com aparece em segundo lugar, sendo usada por 42%. Essas duas líderes de mercado representam, juntas, uma parcela significativa do mercado de viagens on-line no Brasil. Embora a Azul Viagens apareça em terceiro lugar, com 22% dos usuários a utilizando, é importante notar que ela é uma plataforma de viagens associada à companhia aérea Azul, o que pode limitar seu alcance em comparação a outras plataformas que oferecem viagens de diversas companhias aéreas e hotéis.

O Hotel Urbano ocupa o quarto lugar, com 19%, seguido pelas demais plataformas, que contam com uma porcentagem inferior a 10% das escolhas dos usuários.

INTERAÇÃO DOS CONSUMIDORES NAS TRÊS PRINCIPAIS PLATAFORMAS

Plataforma	Visitas em março de 2023	Origem do acesso	Origem do acesso redes sociais	Interesses (termos buscados)
	4 milhões	40,47% - busca orgânica 32,76% - acesso direto 20,33% - busca paga	47,04% - WhatsApp 24,95% - YouTube 20,11% - Facebook	<ul style="list-style-type: none"> Brasil Viagens Viagem Passagens Notícias
	7,9 milhões	47,12% - acesso direto 23,70% - busca paga 20,51% - busca orgânica	54,19% - WhatsApp 20,53% - YouTube 8,89% - Instagram	<ul style="list-style-type: none"> Brasil Notícias Travel Online Compra
	895,1 mil	46,15% - acesso direto 28,91% - outros sites 14,86% - busca orgânica	55,28% - WhatsApp 28,39% - YouTube 10,51% - Pinterest	<ul style="list-style-type: none"> Viagens Viagem Travel Aéreas Passagem

Fonte: SimilarWeb, acesso em 15 de maio de 2023.

QUAIS AS PREFERÊNCIAS DOS CONSUMIDORES DESSAS PLATAFORMAS?

Idade

30% - 18-29 anos | **35%** - 30-39 anos
21% - 40-49 anos | **13%** - 50-64 anos

Gênero

50% - Masculino | **50%** - Feminino

Educação

1% - Sem educação formal/ensino primário | **2%** - Ensino secundário
16% - Ensino médio concluído | **10%** - Ensino técnico/vocacional
49% - Bacharelado ou equivalente | **15%** - Mestrado ou equivalente
6% - Doutorado ou equivalente

Situação familiar

5% - Solteiro | **15%** - casal | **9%** - Pai/mãe monoparental
46% - Casal com filhos | **6%** - Família multigeracional
18% - Dois ou mais adultos aparentados | **2%** - Outros

Onde vivem

2% - Zona rural | **7%** - Cidade pequena | **11%** - Cidade média
33% - Cidade grande | **18%** - Cidade com mais de um milhão de habitantes | **29%** - Cidade com mais de cinco milhões de habitantes

PREFERÊNCIAS EM RELAÇÃO A VIAGENS

69% - quando está em férias, utiliza o smartphone como guia;

62% - deseja ter experiências únicas durante suas viagens;

51% - considera a sustentabilidade importante durante suas viagens;

40% - procura por ofertas baratas quando vai viajar;

16% - terrorismo e crises políticas influenciam seu comportamento de viagem.

Além disso, para 63% dos consumidores de pacotes de viagens on-line, viajar é considerado seu hobby mais importante. Entre os demais usuários da internet, esse número cai para 42%.

RELAÇÃO COM A TECNOLOGIA

Devices utilizados

96% - Smartphone | **87%** - SmartTV | **59%** - Desktop | **58%** Console de videogame | **56%** Tablet | **49%** - Device de streaming
43% - Laptop convencional | **37%** - Smartwatch | **26%** - Smart speaker (ex.: Alexa) | **25%** - Laptop com touch screen

Adoção de inovações

7% - Inovadores | **27%** - Early adopters | **40%** - Majoritariamente early adopter | **13%** - Majoritariamente retardatário
13% Retardatários

Uso das redes sociais

75% - Posta fotos/vídeos | **73%** - Curte posts de outros usuários

72% - Comenta em posts | **72%** - Segue pessoas

70% - Envia mensagens privadas | **60%** - Curte posts de empresas

59% - Compartilha posts de outros usuários | **54%** Posta textos/Atualizações de status | **53%** - Segue empresas

39% - Compartilha posts de empresas | **5%** - Mantém uma rede social passivamente | **0%** - Não usa redes sociais

Fonte: [Statista - Target group: Package holiday bookers in Brazil](#) - março de 2023.

VENDENDO PARA O PÚBLICO CERTO

Com base no perfil dos consumidores de pacotes de viagens apresentado, empresas de ecoturismo podem considerar algumas estratégias para atrair esse público:

- **Oferecer experiências únicas e autênticas:** como 62% dos consumidores de pacotes de viagens on-line desejam ter experiências únicas durante suas viagens, as empresas de ecoturismo podem oferecer roteiros personalizados e diferenciados que permitam aos viajantes vivenciarem experiências autênticas e inesquecíveis.
- **Destacar a importância da sustentabilidade:** uma parcela significativa dos consumidores (51%) considera a sustentabilidade importante durante suas viagens. As empresas de ecoturismo podem destacar seus esforços para preservar o meio ambiente e minimizar o impacto negativo do turismo.
- **Criar pacotes acessíveis e com bom custo-benefício:** como 40% dos consumidores procuram por ofertas baratas quando viajam, pode-se criar pacotes acessíveis e com bom custo-benefício, que atendam às necessidades e desejos dos viajantes.
- **Utilizar tecnologia para melhorar a experiência do cliente:** com 96% desse público utilizando smartphones, empresas de ecoturismo podem criar aplicativos móveis que facilitem o acesso à informação e o suporte ao cliente. Também podem usar outras tecnologias para melhorar a experiência do cliente, como realidade virtual e aumentada.



- **Criar conteúdo relevante nas redes sociais:** como a maioria dos consumidores utiliza as redes sociais e interage com empresas mais do que a média de usuários de internet no Brasil (como visto acima), as empresas de ecoturismo podem criar conteúdo relevante nessas plataformas para atrair e engajar seu público-alvo, como fotos e vídeos dos destinos e dicas para uma viagem sustentável.

IDEIAS PARA SE INSPIRAR

A [Pisa Trekking](#), agência de viagens de São Paulo especializada em turismo de aventura e ecoturismo, criou [pacotes de viagens de apenas um dia](#) para quem deseja sair da rotina, mas não dispõe de muito tempo para isso. A empresa oferece trilhas em São Paulo e no sul de Minas Gerais e separa seus pacotes por grau de dificuldade. Com base nessa estratégia da Pisa Trekking, é possível obter alguns insights:



Oferecer opções de pacotes de viagens de curta duração para quem tem pouco tempo disponível: muitas pessoas têm interesse em fazer turismo de aventura e ecoturismo, mas podem não ter disponibilidade para viagens mais longas. Oferecer opções de passeios de apenas um dia pode ser uma ótima oportunidade para atender a essa demanda.



Dividir os pacotes por grau de dificuldade pode ser uma boa estratégia para atrair diferentes perfis de consumidores: algumas pessoas podem estar em busca de desafios mais intensos, enquanto outras podem preferir atividades mais leves e relaxantes. Separar os pacotes de acordo com o grau de dificuldade pode ajudar a atender diferentes perfis de consumidores.

Já a [Eco Adventures Travel](#), operadora de turismo localizada na capital do Mato Grosso do Sul, Campo Grande, oferece pacotes de ecoturismo tanto para o interior do estado quanto para outras regiões do país, como a Amazônia. Seu diferencial está na grande variedade de pacotes que oferece, com roteiros que incluem de mochilão a estadia em pousadas, por exemplo. O destaque vai para o [pacote de Carnaval em Bonito](#), elaborado para quem deseja fugir da bagunça dessa semana de festividade para buscar a tranquilidade perto da natureza. Confira algumas estratégias a partir desse exemplo:



Diversificação de pacotes: oferecer uma variedade de opções de pacotes, que atendam às necessidades de diferentes perfis de clientes, é uma excelente maneira de atrair diferentes tipos de viajantes. Além disso, criar pacotes especiais para datas comemorativas — com antecedência e divulgados de forma adequada — pode ser uma oportunidade para atrair novos clientes.

FONTES CONSULTADAS

Lucas Janone. [Demanda por pacotes de turismo para julho sobe 100%, diz associação do setor](#). CNN Brasil, 2022. [Package holiday portals: Hotel Urbano users in Brazil](#). Statista, 2023. [Revenue of the package holidays market in Brazil from 2018 to 2027](#). Statista, 2023. [Target group: Package holiday bookers in Brazil](#). Statista, 2023.



Gerente da Unidade de Gestão Estratégica e Comunicação: Patrícia Gasparetto de Medeiros

Responsável Técnico do Sebrae: Paulo Maciel de Lima Junior

Analista Responsável pelo Polo de Ecoturismo: Telcio Prieto Barboza

Período da Pesquisa: 14 e 15 de junho de 2022

<https://ecoturismo.ms.sebrae.com.br/>

