UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

TURISMO

ESHILEY FRANÇA MEDEIROS

GABRIELLE SOARES COSTA

VITÓRIA CASSIMIRA DOS SANTOS

**OPERADORAS DE TURISMO**

**São Paulo**

**2023**

O cenário atual das operadoras, representadas pela BRAZTOA, destaca-se com 54 operadoras de turismo registradas. Internacionalmente, em 2022, a inflação disparou devido à invasão russa na Ucrânia e à crise das commodities, levando os Bancos Centrais brasileiros a elevar as taxas de juros. Apesar disso, o turismo internacional teve uma recuperação notável, com 917 milhões de viagens realizadas, impulsionando setores como, cruzeiros e aviação.  
  
 No âmbito nacional, o Brasil enfrentou desafios econômicos, como inflação, aumento exponencial da taxa de juros, o aumento de empregos informais e desemprego. Apesar disso, o turismo apresentou resultados positivos, com aumento de turistas internacionais e crescimento significativo em atividades turísticas em diferentes estados. No entanto, a inflação impactou os preços do turismo, com notáveis aumentos em passagens aéreas e pacotes turísticos.  
  
 No cenário atual, as operadoras associadas à BRAZTOA registraram um faturamento de 11,5 milhões, representando um aumento de 62%. Houve uma inversão nas preferências de viagens, com 55% das viagens sendo internacionais e 45% nacionais. A inovação no setor concentrou-se inicialmente no Metaverso, mas agora, em 2023, as atenções voltam-se para as IAS, com destaque para tecnologias como o ChatGPT.  
  
 Empresas do setor buscam a sustentabilidade, reduzindo o consumo de recursos naturais e adotando canais digitais. Além disso, há um foco crescente na diversidade de colaboradores e parcerias sustentáveis. Exemplos como a CVC revelam estratégias de reaproximação com companhias aéreas e parcerias exclusivas em destinos, como o nordeste. As feiras e eventos, como a ABAV 2023, evidenciam iniciativas inovadoras, como roteiros turísticos alternativos promovidos pelo SEBRAE, visando à inclusão social e desenvolvimento regional.

As operadoras de turismo enfrentam diversos desafios no cenário contemporâneo, sendo a tecnologia uma das principais áreas de impacto. O avanço tecnológico, embora abra novas oportunidades, intensifica a competição online. A crescente preferência dos consumidores por reservas e planejamento de viagens através de plataformas digitais coloca pressão nas operadoras tradicionais, exigindo que estas se adaptem e inovem em seus modelos de negócios para manterem uma presença relevante no mercado virtual.

A busca por sustentabilidade tornou-se decisiva no setor, com os viajantes cada vez mais conscientes das questões ambientais. As operadoras enfrentam o desafio de incorporar práticas sustentáveis em seus serviços, desde a escolha de destinos até as opções de transporte e hospedagem. Esta abordagem não apenas atende às expectativas do mercado, mas também contribui para a preservação dos recursos naturais, tornando-se um diferencial competitivo.

As flutuações econômicas globais representam um desafio constante para as operadoras de turismo. Variações nas taxas de câmbio, instabilidade política e eventos naturais imprevistos podem impactar negativamente o poder de compra dos consumidores e a atratividade de destinos específicos. Lidar com essa instabilidade requer uma gestão financeira apta e flexível para ajustar estratégias em resposta a mudanças econômicas repentinas.

Como citado, as operadoras de turismo desempenham um importante papel no setor e, assim como a maioria das áreas do Turismo, sofreram mudanças significativas em decorrência do desenvolvimento tecnológico mundial. Assim sendo, é importante analisarmos não só o passado ou o presente, mas também as expectativas para o futuro das operadoras.

Roberto Nedelciu, ex-presidente da Braztoa, apresenta como principal característica do futuro das operadoras a especialização em nichos. Sendo assim, cada operadora ofereceria pacotes de viagem para um segmento específico. As vantagens analisadas por Roberto e por Magda Nassar (presidente da Trade Tours) se dão, principalmente, no que diz respeito à capacitação de profissionais para que ofereçam um atendimento personalizado às agências, elevando a experiência do atendimento e a qualidade dos serviços.

Dois exemplos de operadoras que já utilizam essa especialização são a própria Trade Tours, especializada em Orlando e pacotes de viagem para a Disney (sendo afiliada ao parque) e a Ambiental Turismo, que oferece viagens para ambientes naturais, incentivando os turistas a executarem práticas sustentáveis.  Além disso, a inteligência artificial também vem sendo cada vez mais inserida no setor do turismo, a maior utilização dessa tecnologia também é possível por parte das operadoras em um futuro próximo.

Em resumo, a cenária atual das operadoras de turismo representadas pela BRAZTOA, destaca desafios e oportunidades. Apesar das flutuações econômicas globais, as operadoras enfrentam positivamente as adversidades, evidenciadas pelo aumento no faturamento e na recuperação do turismo internacional. O futuro se desenha com ênfase em nichos especializados, práticas sustentáveis e a integração crescente da inteligência artificial, indicando a necessidade de constante inovação para garantir relevância no mercado em constante transformação.