



DESAFIOS NO PLANEJAMENTO DE CICLOVIAGENS POR OPERADORAS

CYCLING TOUR PLANNING CHALLENGES BY OPERATORS

RETOS DE PLANIFICACIÓN DE VIAJES EN BICICLETA POR PARTE DE LOS OPERADORES

Natalya Reis da Silva^{1*} & Rodrigo Ribeiro de Oliveira²

^{1,2} Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São Paulo.

¹ natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br ² rodrigoriibeirosp@hotmail.com

RESUMO INFO.

Recebido: 18.08.2022

Aprovado: 22.08.2022

Disponibilizado: 23.08.2022

PALAVRAS-CHAVE: Turismo de aventura; ciclovias com suporte; operadoras de turismo de aventura; operação; políticas públicas.

KEYWORDS: Adventure tourism; supported cycling; adventure tourism operators; operation; public policy.

PALABRAS CLAVE: Turismo de aventura; ciclismo con apoyo; operadoras de turismo de aventura; funcionamiento; políticas públicas.

*Autor Correspondente: Silva, N. R.

RESUMO

A tendência pela busca por atividades ecológicas e novas experiências coloca as ciclovias, que têm a bicicleta como principal meio de transporte, como uma alternativa para a prática de lazer. A experiência oferecida aos consumidores no mercado, inclusive ao turista, é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço, o que também deve ser observado pelas operadoras ao produzirem e ofertarem viagens. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo analisar os desafios enfrentados na operação da oferta dos serviços turísticos de aventura de ciclovias com suporte, com embasamento no Sistema de Turismo (SISTUR). Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, a coleta de dados ocorreu mediante pesquisa bibliográfica, documental e estudos de casos múltiplos com três operadoras de turismo localizadas na cidade de São Paulo. As três operadoras foram entrevistadas via e-mail e *WhatsApp* e as respostas evidenciaram as distintas naturezas que compõem os desafios operacionais enfrentados por essas operadoras, sendo a articulação dos elementos para a oferta das ciclovias com suporte, a precária infraestrutura das cidades receptoras, o transporte da bicicleta e a inflexibilidade na oferta de serviços de hospedagem para roteiros específicos de ciclovias.

ABSTRACT

The trend for the search of ecological activities and new experiences places bike trips, which have the bicycle as the main means of transportation, as an alternative for the practice of leisure. The experience offered to consumers in the market, including tourists, is the result of an efficient planning of the service provision process, which should also be observed by operators when producing and offering trips. Thus, this work aimed to analyze the challenges faced in the operation of the supply of adventure tourism services of bicycle tours with support, based on the Tourism System (SISTUR). To this end, an exploratory and descriptive research was carried out, data collection occurred through bibliographic and documentary research and multiple case studies with three tour operators located in the city of São Paulo. The three operators were interviewed via e-mail and WhatsApp and the answers showed the different natures that make up the operational challenges faced by these operators, being the articulation of the elements for the provision of cycle tours with support, the poor infrastructure of the host cities, the transportation of the bicycle and the inflexibility in the supply of accommodation services for specific cycle tours.

RESUMEN

La tendencia a la búsqueda de actividades ecológicas y nuevas experiencias sitúa a los viajes en bicicleta, que tienen a la bicicleta como principal medio de transporte, como una alternativa para la práctica del ocio. La experiencia que se ofrece a los consumidores en el mercado, incluido el turista, es el resultado de una planificación eficiente del proceso de prestación de servicios, que también deben observar los operadores a la hora de producir y ofrecer viajes. Así, este trabajo tuvo como objetivo analizar los desafíos que se enfrentan en la operación de la oferta de servicios de turismo de aventura de excursiones en bicicleta con apoyo, basado en el Sistema de Turismo (SISTUR). Para ello, se llevó a cabo una investigación exploratoria y descriptiva, la recolección de datos se produjo a través de la búsqueda de literatura, documental y múltiples estudios de caso con tres operadores turísticos ubicados en la ciudad de São Paulo. Los tres operadores fueron entrevistados a través de correo electrónico y WhatsApp y las respuestas mostraron las diferentes naturalezas que componen los desafíos operacionales enfrentados por estos operadores, siendo la articulación de los elementos para la oferta de cicloturismo con apoyo, la pobre infraestructura de las ciudades anfitrionas, el transporte de la bicicleta y la inflexibilidad en la oferta de servicios de alojamiento para cicloturismo específico.



INTRODUÇÃO

O turismo é uma prática social que tem o espaço geográfico como objeto de consumo. Nesse sentido, o Brasil apresenta um grande potencial turístico. Já em 2015, a média do crescimento anual do turismo de aventura, no Brasil, estava entre 15% e 25%. Em um cenário pós-pandêmico, a procura por atividades ecológicas, ao ar livre e que proporcionem novas experiências, colocam o turismo de aventura como uma alternativa para a prática do lazer (SEBRAE, 2015; BRAZTOA, 2021; Westbrook & Angus, 2021).

As ciclovagens, que têm a bicicleta como principal meio de transporte, compõem esse cenário. Existem duas maneiras de praticar a ciclovagem, de forma autônoma ou com suporte, neste último há a contratação de uma operadora, empresa especializada na prestação de serviços de operação de viagens. Assim, a experiência oferecida aos consumidores no mercado, inclusive ao turista, é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço, o que no caso das operadoras de turismo envolve a montagem dos pacotes de viagens e a negociação com os produtores diretos, de forma que essas operações atendam, com qualidade, à demanda turística (Brasil, 2018).

OBJETIVO

O objetivo deste trabalho foi analisar os desafios enfrentados na operação da oferta dos serviços turísticos de aventura de ciclovagens com suporte. Para a análise operacional do turismo foram considerados os três conjuntos que compõem o Sistema Turístico (SISTUR), desenvolvido por Beni (2019).

MATERIAL E MÉTODO

Foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, o procedimento da coleta de dados ocorreu mediante pesquisa bibliográfica, documental e estudos de casos múltiplos com três operadoras de turismo localizadas na cidade de São Paulo, as quais foram escolhidas segundo o critério da amostra não probabilística. O contato com as operadoras ocorreu via *WhatsApp* e e-mail, por este último foram encaminhados os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLEs) da pesquisa, já assinados pelos pesquisadores, e os termos foram aceitos pelos proprietários – entrevistados. Após a composição do trabalho, este foi enviado a cada participante da pesquisa, que concederam o aceite do que foi expresso no presente artigo. Com o início da coleta das respostas no mês de maio de 2021 e encerramento em junho do mesmo ano, os dados operacionais foram obtidos por meio da entrega de um formulário embasado na fundamentação teórica. Ao fim, as respostas foram transcritas e ajustadas ortograficamente (Lozada & Nunes, 2018; Lakatos & Marconi, 2017; Gil, 2018).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados evidenciaram que os desafios operacionais, enfrentados pelas operadoras de ciclovagens, possuem naturezas distintas, considerando os conjuntos do SISTUR, sendo: a articulação dos elementos necessários para a oferta das ciclovagens, a infraestrutura das cidades receptoras, os serviços ofertados por demais empresas turísticas e o transporte das bicicletas. No primeiro caso, o planejamento, a listagem e o controle dos recursos necessários são fundamentais para uma melhor organização e articulação desses equipamentos. No que tange à infraestrutura das cidades receptoras, esse é um desafio enfrentado pelas três operadoras entrevistadas, as quais alegam diversas questões que precisam ser pensadas antes de oferecerem



os serviços de ciclovias, como prontos-socorros, infraestrutura básica e hospedagens, o que abarca, também, os pacotes e os serviços oferecidos pelas demais empresas do turismo, os quais, às vezes, não atendem as demandas das ciclovias. Sobre o transporte da bicicleta, esse é um desafio tanto em viagens nacionais quanto internacionais, que englobam também, quando contratados serviços terceirizados, o pagamento de taxas adicionais.

CONCLUSÃO

Referente aos desafios elencados, as operadoras citam algumas alternativas para contorná-los, como o estudo da cidade receptora, para averiguar a sua infraestrutura, e o transporte da bicicleta realizado pela própria operadora. No entanto, essas questões continuam sendo desafios que para serem solucionados dependem da intervenção de mais agentes, como: os órgãos públicos e demais empresas do segmento turístico. Nesse sentido, a presente pesquisa é relevante em aspectos práticos e teóricos. No campo teórico, o artigo contribui na composição de estudos científicos voltados ao turismo, às ciclovias, à operação e à gestão de operadoras, possibilitando o contato de estudantes, e de toda a sociedade interessada, com pesquisas dessa categoria. A contribuição prática é que a partir do panorama dos desafios operacionais enfrentados será possível a proposta, a aplicação e a execução de alternativas que contornem esses desafios, para uma oferta otimizada e que atenda com qualidade o turista. As operadoras de ciclovias podem analisar e elaborar ações estratégicas para solucionar os problemas elucidados. Os órgãos públicos responsáveis pela organização e planejamento das cidades, principalmente pelas estâncias turísticas, a partir da constatação da carência na oferta de infraestrutura básica, podem repensar o planejamento urbano. Igualmente, outras empresas prestadoras de serviços fundamentais na oferta das ciclovias, como hospedagens e transportadoras, podem flexibilizar os seus serviços para o atendimento das operadoras de ciclovias. Essas ações são fundamentais por vários aspectos, um desses advém do fato da tendência de maior adesão às práticas turísticas sustentáveis e ao ar livre, o que coloca as ciclovias como uma das alternativas dessas atividades.

REFERÊNCIAS

- Beni, M. C. (2029). *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: Editora Senac.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2018). *Glossário do turismo*: compilação de termos publicados por Ministério do Turismo e Embratur nos últimos 15 anos. Brasília: Ministério do Turismo.
- BRAZTOA - Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. (2021). *Anuário BRAZTOA 2021*. São Paulo - SP.
- Gil, A. C. (2018). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2017). *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Lozada, G. & Nunes, K. da S. (2018). *Metodologia científica*. Porto Alegre: SAGAH.
- SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2015). *Boletim – Panorama do Turismo de Aventura no Brasil*. Boletim de inteligência 2015.
- Westbrook, G. & Angus, A. (2021). *10 principais tendências globais de consumo 2021*. Euromonitor International.
-

