

12º Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP - 2021

OS DESAFIOS LOGÍSTICOS ENFRENTADOS PELAS OPERADORAS DE CICLOVIAGEM

SILVA, N. R.¹, OLIVEIRA, R. R.²

¹Discente do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, Bolsista PIBIFSP, IFSP, Câmpus São Paulo, natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br

²Docente no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Câmpus São Paulo, rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.13.00.00-4 Turismo

RESUMO: O Brasil é referência no turismo de aventura, já em 2015, a média do crescimento anual deste setor estava entre 15% e 25%, o que tende a continuar em um cenário pós-pandêmico, isso em função da busca por atividades ecológicas e novas experiências. Nesse sentido, as ciclovias, que têm a bicicleta como principal meio de transporte, compõem esse cenário. A experiência oferecida aos consumidores no mercado, inclusive ao turista, é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço logístico, por isso, nas últimas décadas, a logística vem ganhando espaço nas discussões dentro das empresas. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo analisar os desafios enfrentados na logística da oferta dos serviços turísticos de aventura de ciclovias com suporte, com embasamento no Sistema de Turismo (SISTUR). Assim, foi realizado um estudo de casos múltiplos, em que três operadoras de turismo foram entrevistadas via e-mail e *Whatsapp* e as respostas evidenciaram as distintas naturezas que compõem os desafios logísticos 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.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo de aventura; Ciclovias com suporte; Operadoras de turismo de aventura; Logística; Políticas públicas.

THE LOGISTICAL CHALLENGES FACED BY CYCLE TRAVEL OPERATORS

ABSTRACT: Brazil is a reference in adventure tourism, as in 2015, the average annual growth of this sector was between 15% and 25%, which tends to continue in a post-pandemic scenario, due to the search for ecological and new activities experiences. In this sense, cycle trips, which use the bicycle as the main means of transport, make up this scenario. The experience offered to consumers in the market, including tourists, is the result of an efficient planning of the logistics service provision process, and for this reason, in recent decades, logistics has been gaining ground in discussions within companies. Thus, this work aimed to analyze the challenges faced in the logistics of offering cycle travel adventure tourism services with support, based on the Tourism System (SISTUR). Thus, a study of multiple cases was carried out, in which three tour operators were interviewed via email and *Whatsapp* and the responses showed the distinct natures that make up the logistical challenges faced by these operators, being the articulation of elements for the provision of supported cycle trips, the precarious infrastructure of the host cities, bicycle transport and the inflexibility in the offer of accommodation services for specific cycle trips.

KEYWORDS: Adventure tourism; Supported cycling; Adventure tourism operators; Logistics; Public policy.

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, que é uma empresa responsável pela produção e promoção de pacotes e roteiros de viagens e que pode oferecer equipamentos, recursos e outras atividades que estarão à disposição do turista. Assim, a experiência oferecida aos consumidores no mercado, inclusive ao turista, é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço logístico, por isso, nas últimas décadas, a logística vem ganhando espaço nas discussões dentro das empresas.

Dessa forma, este trabalho teve como objetivo analisar os desafios enfrentados na logística da oferta dos serviços turísticos de aventura de ciclovagens com suporte. Para a análise logística do turismo foram considerados os três conjuntos que compõem o Sistema Turístico (SISTUR). Assim, foi realizado um estudo de casos múltiplos, em que três operadoras foram entrevistadas, via e-mail e *WhatsApp*, sendo o CAB Eventos Esportivos, a One Bike Hub e a Polibikers, as quais foram questionadas quanto aos desafios que enfrentavam na oferta das ciclovagens e as estratégias para oferecerem um serviço seguro e que proporcione o bem-estar.

MATERIAL E MÉTODOS

Para a análise dos desafios logísticos 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, sendo o CAB Eventos Esportivos, a One Bike Hub e a Polibikers, a primeira realiza roteiros de ciclovagens somente no Brasil, as duas últimas, no Brasil e no exterior, essas operadoras foram fundadas em 1997, 2015 e 2016, respectivamente, as quais foram escolhidas segundo o critério da amostra não probabilística - por conveniência. Esse procedimento foi o escolhido por conta de que uma quarta operadora considerou não participar da pesquisa, pois envolvia questões mercadológicas, isto é, havia o risco de expor diferenciais competitivos da logística da operadora na oferta dos seus serviços (LOZADA; NUNES, 2018; LAKATOS; MARCONI, 2017; GIL, 2018).

Vale destacar que em função da crise pandêmica da COVID-19 - que levou à adoção de medidas emergenciais de distanciamento social - foi inviável o estudo *in loco* dos processos logísticos envolvidos na oferta dos serviços turísticos das ciclovagens das três operadoras, fazendo com que o contato ocorresse por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs –, mais especificamente via *WhatsApp* e e-mail, por este último foram encaminhados os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLEs) da pesquisa, os quais foram aceitos pelos proprietários – entrevistados - que autorizaram, também, a divulgação de seus nomes. 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 início da coleta das respostas no mês de maio e encerramento em junho de 2021, os dados logísticos foram obtidos por meio da entrega de questionário com cinco questões, este, por sua vez, construído com base nas informações obtidas no referencial teórico quanto à demanda pelo turismo de aventura, o uso das bicicletas na contemporaneidade, além de aspectos voltados ao processo logístico das operadoras na prestação dos serviços turísticos de ciclovagens. Ao fim, as respostas foram transcritas e ajustadas ortograficamente.

As perguntas foram:

1. Quais os desafios logísticos enfrentados na oferta das ciclovias?
2. Quais os equipamentos e recursos essenciais nas ciclovias?
3. Como são realizadas as ciclovias?
4. Qual o perfil das pessoas que procuram esse tipo de viagem?
5. Como manter a segurança e bem-estar em viagens?

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na primeira questão, são evidenciados os desafios logísticos enfrentados na oferta das ciclovias. O CAB Eventos Esportivos afirma que o transporte da bicicleta e a inflexibilidade na oferta de serviços de hospedagem são os empecilhos logísticos nas ciclovias, para a One Bike Hub, o problema está na precária infraestrutura das cidades, já a Polibikers afirma que a junção e a articulação dos elementos necessários nas ciclovias constituem o desafio logístico. Diante dessa constatação se verificam as distintas naturezas que compõem os desafios logísticos enfrentados pelas operadoras entrevistadas.

Os desafios listados pelo CAB Eventos Esportivos e pela Polibikers fazem parte do que Beni (2019) denomina como Conjunto das Ações Operacionais, no qual a oferta deve produzir bens de consumo que sejam eficazmente distribuídos à demanda, porém, conforme destacado na entrevista, há problemas nessa dinâmica quando na oferta existem falhas, internas e externas, que podem influenciar na oferta das ciclovias. Nessa perspectiva, Tontini e Zanchett (2010) elencam que algumas das dimensões da qualidade em serviços logísticos são justamente a flexibilidade no serviço prestado e a confiabilidade e a agilidade na entrega.

A resposta da One Bike Hub, para a primeira questão, se enquadra no Conjunto da Organização Estrutural, em que o desafio está na infraestrutura da cidade receptora, como sanitários, serviços de emergência, transporte, saneamento, equipamentos, atrativos e outros. Segundo a operadora, tais elementos são imprescindíveis, principalmente, quanto maior for a distância percorrida na viagem e maior a dificuldade técnica, portanto, existe a necessidade de montar rotas que equilibrem e contenham todos esses recursos. Esse aspecto se refere à logística de suprimentos, para a qual segundo Ching (2010, p.78): “é vital integrar os processos da empresa com os fornecedores e estabelecer relações estreitas e duradouras”, no caso, a cidade seria a fornecedora da infraestrutura necessária para atender às necessidades dos turistas e das operadoras.

No que tange aos equipamentos essenciais nas ciclovias - questão dois - as operadoras elencam recursos semelhantes, como a hospedagem, a bicicleta e o carro de apoio. A One Bike Hub acrescenta, além do mapa da rota no GPS Garmin, algumas ações e planejamentos que também são fundamentais, como o plano para primeiros socorros e treinamento de como usar recursos mecânicos e suprimentos. Sobre a realização das ciclovias, os processos também são semelhantes, o CAB Eventos Esportivos, assim como a One Bike Hub, evidencia que há o preparo e desenho antecipado do roteiro. Esse planejamento logístico é um grande influenciador na experiência oferecida ao turista (CABRERA, 2016; BALLOU, 2006).

O perfil das pessoas, descrito na resposta da Polibikers, que mais buscam serviços de ciclovias são as de meia idade, que conhecem todos os principais pontos do Mundo e procuram locais que mostrem a realidade do país. Consoante ao perfil das pessoas descritas, a One Bike Hub também recebe, principalmente, homens e mulheres mais maduros que buscam uma conexão mais próxima com a natureza e querem sentir a emoção da aventura dentro da zona de segurança. Por outro lado, o CAB Eventos Esportivos acrescenta que o público está diversificado, que mesmo os jovens estão procurando esse tipo de viagem.

Por fim, na última questão, quando perguntado sobre como manter a segurança e o bem-estar nas ciclovias, houve um consenso entre as três operadoras, as quais colocaram que existe a necessidade de realizar a prospecção do local no qual será desenvolvido o roteiro, bem como o planejamento e listagem de todos os equipamentos, os recursos e as instruções que serão essenciais para a oferta da ciclovias. Essa fase de análise da cidade e contato com possíveis empresas para a compra de serviços, como hospedagens, impacta na qualidade do que será ofertado e, conseqüentemente, na satisfação do turista (CASTELLI, 2016; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014).

CONCLUSÕES

Os resultados evidenciaram que os desafios logísticos, enfrentados pelas operadoras de ciclovias, possuem naturezas distintas, considerando os conjuntos do SISTUR, sendo: a articulação dos elementos necessários para a oferta das ciclovias, 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.

Referente aos desafios logísticos 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 logística e à gestão de operadoras, possibilitando o contato de estudantes, e de toda a sociedade interessada, com pesquisas dessa categoria.

Concernente à contribuição prática, a partir do panorama dos desafios logísticos 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 solucionarem os problemas logísticos. 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.

Por fim, uma limitação da pesquisa foi a impossibilidade de atribuir a todas as demais operadoras de ciclovias os desafios logísticos apresentados nas entrevistas. Recomenda-se que, em estudos futuros, sejam analisados os desafios logísticos e as respectivas ações, por parte de distintos agentes, que buscam contorná-los, também sobre a logística das ciclovias realizadas de forma autônoma – sem suporte. Outrossim, em termos de continuidade da pesquisa, prospecta-se avançar na análise de dados relativos à avaliação qualitativa e quantitativa de Conteúdos Gerados pelos Usuários (CGU), isto é, as avaliações dos próprios turistas diante dos serviços prestados pelas operadoras de ciclovias.

AGRADECIMENTOS

Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica (PIBIFSP) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) campus São Paulo – Edital nº SPO.038 de 05 de outubro de 2020.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimento/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Editora Senac, 2019.
- BRAZTOA - Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. **Anuário BRAZTOA 2021**. São Paulo - SP, 2021

CAB EVENTOS ESPORTIVOS. **Sobre nós.** Disponível em: https://cab.com.br/index.php?id_cms=4&controller=cms&id_lang=2. Acesso em: 16 de abr. de 2021.

CABRERA, C. **El Celler de Can Roca: criação de valor em empresas de serviços.** São Paulo: Editora Senac, 2016.

CASTELLI, G. **Gestão hoteleira.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

CHING, H. Y. **Gestão de estoques na cadeia integrada supply chain.** 4. ed. Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2018.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2017.

LOZADA, G.; NUNES, K. da S. **Metodologia científica.** Porto Alegre: SAGAH, 2018.

ONE BIKE HUB. **Home.** Disponível em: <https://onebikehub.com.br/>. Acesso em: 16 de abr. de 2021.

POLIBIKERS. **Cicloviajens Internacionais e Nacionais.** Disponível em: <https://www.polibikers.com.br/>. Acesso em: 16 de abr. de 2021.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Boletim – **Panorama do Turismo de Aventura no Brasil.** Boletim de inteligência 2015. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/bd75b9bbfcbbd3786d7a952a5c4dc2c4/\\$File/5794.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/bd75b9bbfcbbd3786d7a952a5c4dc2c4/$File/5794.pdf) . Acesso em: 23 de Jun. de 2021.

TONTINI, G.; ZANCHETT, R. Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. **Gestão e Produção**, v. 17, n. 4, p. 801-816, 2010.

WESTBROOK, G.; ANGUS, A. **10 principais tendências globais de consumo 2021.** Euromonitor International, 2021.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente.** 6. ed. São Paulo: Bookman, 2014.