



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Desafios operacionais de operadoras de ciclovagens: abordagens e vivências

Natalya Reis da Silva¹
Rodrigo Ribeiro de Oliveira²
Gabryela Martins Ghirotti³
Wellington Gonçalves⁴
Raul Jose de Souza⁵

Resumo

O Brasil é referência no turismo de aventura, registrando em 2015 um crescimento anual deste setor entre 15% e 25%, o que tende a continuar em um cenário pós-pandêmico, sobretudo em função da busca por atividades ecológicas e novas experiências. Nesse sentido, as ciclovagens, 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, por isso, nas últimas décadas, a logística vem ganhando espaço nas discussões dentro das empresas. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo refletir sobre os desafios enfrentados na oferta dos serviços turísticos de aventura de ciclovagens com suporte, tal estudo foi embasado no Sistema de Turismo (SISTUR). Assim, foi realizado um estudo de múltiplos casos em que três operadoras de turismo, A, B e C, foram entrevistadas via *e-mail* e *Whatsapp*, nos meses de maio a junho de 2021. Os resultados evidenciaram as distintas naturezas que compõem os desafios

¹ Graduanda do curso superior de Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5985487889151424>. E-mail: natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br.

² Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Vínculo institucional: Instituto Federal de São Paulo (IFSP) e Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP) - Departamento de Comunicações e Artes (CCA). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9456573255125999>. E-mail: rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br.

³ Graduanda do curso superior de Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1963393214139329>. E-mail: gabryela.ghirotti@aluno.ifsp.edu.br.

⁴ Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Vínculo institucional: Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3844454977315778>. E-mail: wellington.goncalves@ufes.br.

⁵ Doutor em Turismo pela Universidade de Lisboa, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território (IGOT) e Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE). Professor Titular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0802802318181347>. E-mail: raul.js@ifsp.edu.br.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

enfrentados por essas operadoras, sendo a precária infraestrutura das cidades receptoras (inserido no Conjunto da Organização Estrutural, conforme o SISTUR), a articulação dos elementos para a oferta das ciclovagens com suporte, o transporte da bicicleta e a ausência de flexibilidade na oferta de serviços de hospedagem para roteiros específicos de ciclovagens (inseridos no Conjunto das Ações Operacionais, conforme o SISTUR). A pesquisa traz contribuições teóricas e práticas, as primeiras no que tangem à composição de estudos científicos voltados ao turismo, as segundas no que se referem a possibilitar a análise, a proposição, a aplicação e o controle de alternativas que contornem os desafios elencados. Ademais, o estudo torna perceptível a importância e a necessidade de haver maior comunicação e interação com os diferentes agentes que fazem parte do *trade* turístico, isso com a finalidade de otimizar os processos e serviços e oferecer experiências seguras e satisfatórias aos turistas.

Palavras-chave: turismo de aventura; ciclovagens com suporte; desafios; operações; operadoras de turismo de aventura.