ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS GDSS PELAS AGÊNCIAS DE VIAGENS DE PORTO ALEGRE-RS

Jessica Borges de Almeida
Lucimari Acosta Pereira
Morgana Martini Arin

RESUMO: O presente trabalho trata-se de uma análise realizada através de estudos de textos relacionados ao tema, apresenta um estudo de caso referente às motivações pelo uso dos Sistemas Globais de Reservas- GDSs, por agências de viagens consolidadoras na cidade metropolitana de Porto Alegre- RS. Onde as agências consultadas foram questionadas sobre o uso dos GDSs, em relação aos seus benefícios e os seus custos. As agências estudadas expuseram as principais vantagens com relação ao uso dos Sistemas Globais de Reservas, assim como suas segmentações.

Palavras-chave: GDS; Agências de Viagens; Motivações.

INTRODUÇÃO

O turismo é visto, atualmente, como um conjunto de atividades produtivas que beneficia diversos setores da economia e constitui força propulsora do desenvolvimento mundial, gerando renda, emprego, tributos e divisas.(ZAGHENI,S,2011). Nas economias maduras contemporâneas, o setor terciário tende apresentar uma maior taxa de crescimento do que os setores primário e secundário e no Brasil, além de deter uma participação de aproximadamente, 60 % do Produto Interno Bruto (PIB), este setor é o maior gerador de empregos formais do país (CAGED, 2009).

A crescente participação do setor de serviços na economia dos países leva à necessidade de um melhor gerenciamento dos seus canais de distribuição, os quais têm papel relevante para o aumento da competitividade das organizações, pois é através destes que os serviços chegam até os clientes de forma eficiente e eficaz. A distribuição dos serviços, conforme afirma Tomelin (2007, p. 95), consiste em “um

processo no qual se consideram as funções a serem desempenhadas e quem, quando e como estas serão executadas de forma mais econômica".

As agências de viagem são um dos principais intermediários do canal de distribuição no turismo, seguidas das operadoras de turismo e dos Sistemas de Distribuição Global - *Global Distribution System* (GDS), que centralizam as ofertas das empresas aéreas.

A evolução turística nos mostra que os CRS *Computer Reservation Systems* foram criados por volta de 1970, pelas companhias aéreas, são bases de dados que inicialmente concentraram informações sobre voos e linhas de algumas companhias aéreas, como SABRE, que foi desenvolvida pela *American Airlines* e, mais tarde, aberto a outras empresas de transporte aéreo, tornando-se um GDS.

Pode-se dizer que o GDS revolucionou o trabalho do agente de viagens. No passado, era comum que os agentes passassem horas pendurados no telefone, ligando para companhias aéreas para fazer cotações e reservas de voos. Para as agências maiores, com grande volume de movimento, as CIA. aéreas alugavam terminais de seu banco de dados. Eles eram chamados de CRS (*Computer Reservation System*). Assim, era comum que os agentes fizessem consultas ao mesmo tempo, um obtinha o CRS da Varig, outro o CRS da Vasp, e etc.

Foi então que as CIA. Aéreas resolveram se unir para desenvolver um sistema que armazenasse os dados de todas. Dessa forma surgiram os GDS´s. Os CRS´s permanecem em atividade, mas são usados internamente pelas CIAS aéreas. Hoje existem quatro grandes GDS´s com atuação mundial: Amadeus; Galileu; Sabre; Worldspan.

Dessa forma, este resumo teve como objetivo geral analisar a utilização do Sistema Global de Distribuição – GDS nas agências de viagens de Porto Alegre – RS. Dentre os objetivos específicos destacam-se: identificar os benefícios do uso do GDS nas agências de viagens e verificar quais os transtornos com a utilização do GDS nas agências pesquisadas.

REFERENCIAL TEÓRICO

O surgimento das agências de viagens está relacionado a acontecimentos atribuídos às antigas civilizações, desde a Idade Média até a Idade Moderna (TOMELIN, 2001). A distribuição dos serviços, conforme afirma Tomelin (2007, p. 95), consiste em um processo no qual se consideram as funções a serem desempenhadas e quem, quando e como estas serão executadas de forma mais econômica. Neste processo, as decisões relacionadas desde a produção dos serviços até o consumo, inclusive aspectos relacionados ao tempo e lugar de atendimento, têm impacto importante no gerenciamento do canal de distribuição.

No que se refere aos estudos sobre os canais de distribuição e o gerenciamento destes no turismo, a pesquisa de Lohmann (2006, p.10) constatou que, apesar da importância estratégica dos canais de distribuição do turismo, a literatura nesta área é relativamente recente e fragmentada "tende a se concentrar em determinados elementos dos canais de distribuição (agentes de viagem e operadores turísticos) e fornecedores, tais como, o setor de acomodações, sobretudo hotéis".

Com ênfase nas agências de viagens**,** a principal contribuição dos trabalhos que tratam dos canais de distribuição no turismo foi identificada no trabalho de Tomelin (2007), devido à amplitude de sua análise, a qual destaca a abordagem da gestão da cadeia de suprimentos e serviços a partir do agenciamento de viagens e turismo. O estímulo ao associativismo e a cooperação entre parceiros estratégicos com a criação de redes e relacionamentos, pode ser facilitado com a adoção do modelo de gestão SCM (*Supply Chain Management)* [...]‖ (TOMELIN, 2007, p.179).

Neste estudo, a pesquisa foi realizada com Agências de Viagens Consolidadoras (denominação comum no mercado informal), "que são aquelas que consolidam serviços conjunto as transportadoras aéreas repassando bilhetes às agências que não possuem credenciais para este fim". (Estudos Da Competitividade Do Turismo Brasileiro, 2007).

METODOLOGIA

O método aplicado neste trabalho, através de estudos bibliográficos, foi o de estudo de caso e pesquisa sobre a utilização dos GDSs por agências de turismo consolidadoras localizadas no município de Porto Alegre – RS. A pesquisa foi feita através de telefonemas, onde foram apresentadas questões no âmbito de caracterização das agências estudadas, e qual os principais benefícios adquiridos através dos GDSs.

Metodologicamente, foi feito um levantamento sobre as empresas minoristas da cidade de Porto Alegre – RS, no qual foram elencadas como principais agências consolidadoras: FLYTOUR, SkyTeam, GAPnet, Fellini turismo e GrupoBRT turismo. Foram levantadas informações com dados quantitativos e qualitativos sobre seu tempo de mercado (se consolidadas ou não), quais seus principais sistemas de GDS usados, suas segmentações, os principais benefícios trazidos pelo sistema GDS e transtornos ocasionados por falhas no sistema. A análise e integração dos dados multidisciplinares obtidos através de pesquisa e tabulação de dados coletados foram realizadas no dia 18 de Fevereiro de 2014.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com a pesquisa implementada, os principais GDSs utilizados pelas agências consolidadoras são o SABRE e o Amadeus. Todas as agências estudadas apresentam mais de 10 anos no mercado, mostrando uma consolidação na indústria turística. A maioria das agências pesquisadas trabalha no segmento corporativo, somente a FLYtour e SkyTeam não obtêm uma segmentação específica pois vendem pacotes para empresas minoristas, sem realizar quaisquer pesquisa de mercado.

Quanto aos benefícios trazidos pelo uso do Sistema Global de Distribuição – GDS, as empresas relatam facilidade, agilidade, otimização do tempo já que os mesmos encontram em uma única ferramenta disposição de passagens aéreas, hospedagem e locação de veículos, tornando assim mais fácil e rápida a distribuição

até o cliente final (turista), desta forma, nota-se que apesar de seu alto custo mensal, o GDS é uma ferramenta indispensável para o agente.

Em relação a transtornos causados por falhas no sistema, as empresas apontam não ter ocorrido nenhum tipo do mesmo ao longo de suas trajetórias, o que resulta em uma confiabilidade das agências com relação ao sistema.

As agências afirmam que sem o GDS não há mais a possibilidade de atender os clientes com qualidade e eficiência, e que vale a pena o alto custo pago pelo sistema, já que o mesmo se faz uma ferramenta indispensável para o bom atendimento aos clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma, este resumo teve como objetivo geral analisar a utilização do Sistema Global de Distribuição – GDS nas agências de viagens de Porto Alegre – RS. Dentre os objetivos específicos destacam-se: identificar os benefícios do uso do GDS nas agências de viagens e verificar quais os transtornos com a utilização do GDS nas agências pesquisadas.

Ao fazer uma comparativa entre as principais empresas de turismo e viagens consolidadoras de Porto Alegre – RS demonstrou-se o quanto o GDS os beneficia de diversas maneiras, independentemente de sua segmentação, tempo de mercado e GDS usado. Todas afirmam que os GDSs são ferramentas indispensáveis para a sobrevivência das agências nos dias atuais, com a facilidade de acesso e a diversidade de informações contidas.

REFERÊNCIAS

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 2000.

MONTEJANO, J. **Estrutura do Mercado Turístico.** São Paulo: Roca, 2001.

TOMELIN, Carlos Alberto. **Mercado de Agências de Viagens e Turismo:** Como Competir diante das Novas Tecnologias. São Paulo: Aleph, 2001.

TOMELIN, C. A. **Gestão da Cadeia de Suprimentos e Serviços no Subsistema de Agenciamento de Viagens e Turismo em Santa Catarina**. Tese (Doutorado em Turismo e Hotelaria). UNIVALI, Balneário Camboriú/SC, 2007.

VALENTE, F; CURY, R. In: Artigo **Transporte Aéreo e a Integração Logística com as Atividades Turísticas**, 2004.

ZAGHENI, S. E.; LUNA, M. M. In: Artigo **Canais de Distribuição do Turismo e as Tecnologias de Informação:** Um Panorama da Realidade Nacional. Disponível em: <http://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/728/794>. Acesso em: 19 fev. 2014.

ESTUDOS DA COMPETITIVIDADE DO TURISMO BRASILEIRO. In: MINISTÉRIO DO TURISMO 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes>. Acesso em: 19 fev. 2014.

LOHMANN, G. Análise da Literatura em Turismo sobre Canais de Distribuição. **Observatório de Inovação do Turismo,** Rio de Janeiro, 2006.

CAGED, **Cadastro Geral de Empregados e Desempregados**. Disponível em: <https://www.caged.gov.br/index.html>. Acesso em: 19 fev. 2014.