



As sinalizações do que hoje presenciamos se deram lá atrás, no final dos anos 80 e em toda a década de 90. O jeito de conceber uma viagem e o próprio viajante mudaram.

O Agente de Viagens do Século XXI precisa se libertar dos conceitos vencidos e superados pela obsolescência, para abraçar e se inserir no desenho novo.

## O Agente de Viagens do Terceiro Milênio

\*Carlos Alberto Amorim Ferreira

A contagem do tempo, desde sempre, envolve a mítica e a magia dos números. Nossa geração teve e tem o privilégio de experimentar a passagem de um milênio para outro - ou, se preferirmos - a chegada ao esperado Século XXI. Embora a mudança no calendário gregoriano, em si e por si mesma, seja fato circunscrito ao fetiche dos números redondos, não podemos desconsiderar a simbologia. E, também, as mudanças de paradigma que se deram e se dão exatamente nessa virada.

nos avanços da informática e nas possibilidades desconcertantes trazidas pela Internet.

As sinalizações do que hoje presenciamos se deram lá atrás, no final dos anos 80 e em toda a década de 90. O jeito de conceber uma viagem e o próprio viajante mudaram. A globalização deixou de ser mero traço de retórica para se materializar no convívio cotidiano com o mundo à nossa frente e à nossa mão, via tela do computador. Por um lado, as possibilidades de negócios explodiram. Por outro, as distorções inevitáveis derivadas de um cenário em permanente mutação passaram a exigir muito empenho e responsabilidade dos gestores e dirigentes de toda a cadeia turística.

Reportemo-nos às vésperas do Réveillon de 1999, erroneamente propagado como o "Réveillon do Milênio". A expectativa criada quanto a uma enorme movimentação turística em âmbito mundial provocou elevação absurda dos preços praticados pelos fornecedores. À época, a ABAV alertou, por meio da imprensa, que a prática seria prejudicial. Graças a esse posicionamento, o poder público interveio, garantindo a normalização dos preços na rede hoteleira de algumas regiões brasileiras.

Em 1995, a consultora norte-americana Suzan Kaplan, palestrante convidada do Congresso ABAV, antecipou questões fundamentais que se prenunciavam, a exemplo da explosão informacional via web. Para a especialista, o novo agente de viagens teria de se transformar em consultor e investir forte na fidelização. O novo viajante, mais arguto e exigente, estaria disposto a pagar por serviços dedicados a

garantir uma viagem perfeita, nos moldes por ele imaginado e de acordo com o seu desejo. O enfoque tornou-se recorrente, mobilizando a atenção crescente dos protagonistas.

Em 2005, por intermédio do PROAGÊNCIA - Programa de Desenvolvimento Setorial em Agenciamento e Operações Turísticas, a ABAV, em parceria com o Sebrae, realizou um amplo estudo denominado "Pesquisa Setorial", que fez um raio-X do setor. Afinal, só o conhecimento pleno da realidade das Agências permitiria traçar ações e metas capazes de reposicionar os Agentes frente a um mercado em constante mutação.

As ações do PROAGÊNCIA criaram referência histórica. Trouxeram instigação, introduziram pulsação nova no agenciamento de viagens, semearam discussão e tomada de consciência. Criou-se agenda programática de eventos presenciais em todas as capitais do país. Implantou-se treinamento a distância, como forma de alcançar um grande número de profissionais de forma simultânea e interativa. Despertou-se para a construção de um portal eletrônico à altura das necessidades atuais e crescentes do setor. Expandiu-se e aprimorou-se a interface com as instâncias políticas nacionais e regionais, incluindo ministérios e o Congresso Nacional. É possível que as ações tenham ficado aquém da performance ideal, o que é compreensível quando se lida com empreitada de tamanha envergadura.

Na esteira das iniciativas em curso, soma-se o programa "O Agente de Viagens do Século XXI", lançado em 28 de agosto para a imprensa e inaugurado em 3 de setembro com a palestra de Sirley Garoli, na Fecomercio-SP.

Trata-se do esforço conjunto das seis entidades mais representativas do país - ABAV-CN; Aviesp; Braztoa; Favecc; Fenactur e Sindetur-SP, dedicado a acelerar o processo de ajuste e reposicionamento do Agente de Viagens no cenário atual.

Ao mesmo tempo, leve-se em conta que o tema do Congresso ABAV 2008 foi batizado de "Turismo: os negócios mudaram. E você?". Dada a magnitude e abrangência do Evento ABAV, a discussão vai amplificar a disseminação e fazer avançar a conscientização do nosso meio em relação à sobrevivência, ao deslanche e às formas de alcançar a prosperidade. O Agente de Viagens do Século XXI precisa se libertar dos conceitos vencidos e superados pela obsolescência, para abraçar e se inserir no desenho novo. Novo, porém em construção. Não há prato feito nem soluções prontas e acabadas. O que se esboça é um formato conceitual dinâmico, que exige ações cooperadas e engajamento continuado. Essa disposição é que cria sinergia, vital para redimensionar nossos negócios.

Faço minhas as palavras do amigo e companheiro Eduardo Nascimento, presidente do Sindetur/SP e da Abremar, para quem "o palco ideal para a mobilização nacional é o Riocentro, de 22 a 24 de outubro. Lá, os agentes de viagens do Século XXI estarão reunidos e representados em todos as suas especificidades, regiões e públicos, que constituem a diversidade da demanda turística - nacional e internacional". Em complemento, sugiro e convindo o leitor a clicar, agora, no [www.feiradasamericas.com.br](http://www.feiradasamericas.com.br) e fazer sua inscrição.

Bons negócios a todos nós!

\* Carlos Alberto Amorim Ferreira é Presidente da ABAV Nacional



A reflexão inicial nos conduz ao tema exposto no título, que enseja análise breve sobre a postura do Agente de Viagens do século XXI, à luz de fatos que se sucederam já nos estertores do século passado. A ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens, enquanto entidade mais representativa do setor, há muito vem colocando em pauta a necessidade de mudanças, ante a revolução tecnológica fundamentada

ABAV 2008  
INSCREVA-SE  
[www.feiradasamericas.com.br](http://www.feiradasamericas.com.br)

### ABAV 2008 - Feira das Américas.

36º Congresso Brasileiro de Agências de Viagens  
22, 23 e 24 de outubro de 2008  
Riocentro - Rio de Janeiro - Brasil

CONSULTE JÁ NO SITE A PROGRAMAÇÃO DO CONGRESSO ABAV 2008.  
Os seminários e palestras analisam e respondem à indagação proposta pelo tema central: "Turismo: os negócios mudaram. E você?", abordando assuntos como Inovação em Turismo, Cobrança de Serviços (FEE) e Estratégias Competitivas para o Receptivo, visando a Copa de 2014. Entre as novidades, as rodadas "Tira Dúvidas", que analisarão câmbio, legislação e a nova prática de cobrança dos hotéis. Palestras motivacionais, como a do técnico da seleção de vôlei, Bernardinho, complementam o intenso programa. Participe!