



# O futuro do turismo de negócios

Daniel Ribeiro

01 de junho de 2020 | 12h24

O turismo de negócios é uma categoria muito importante e, ao mesmo tempo, difícil de mensurar. Dá para imaginar que as companhias aéreas e redes hoteleiras não se sustentam apenas com turismo de lazer que tem seu pico na alta temporada, os períodos de férias. O turismo de negócios tem dois modelos principais, as viagens individuais para participação em reuniões, ou o turismo de eventos, quando uma cidade ou região recebe um grande número de viajantes para congressos e feiras, por exemplo.



Foto de Andrea Piacquadio no Pexels.

Vaniza Shculer, turismóloga e consultora especializada em turismo de negócios e eventos, explica que o viajante de negócios muitas vezes se mistura aos locais. “A maior parte do turismo de negócios é feito em contratos individuais. São reuniões feitas por um executivo, ou viagens de consultores, por exemplo”, diz. Apesar disso, esse profissional mobiliza uma extensa cadeia de consumo. “Esse turista viaja sozinho e se confunde com o residente que pode estar voltando para casa. Normalmente esse turista se hospeda num hotel, de manhã ele sai para cumprir sua agenda de visitas, ou para passar o dia dentro de uma empresa. E normalmente ele almoça com um local em um restaurante e volta para o hotel somente no fim do dia. É bastante comum ter alguma atividade social à noite com seus anfitriões. Esse turista passa despercebido”, justifica. Os locais acompanham o viajante em programas que muitas vezes não são habituais, como comer em restaurantes considerados mais finos, e essa hospitalidade movimenta setores mais nobres das cidades.

A quarentena e as restrições de viagens impostas em quase todo o mundo para enfrentar a pandemia de COVID-19, causado pelo coronavírus, afetaram dramaticamente o setor que levou empresas consolidadas a situações de emergência impensáveis há poucos meses. A Latam, umas das maiores da América Latina, anunciou [pedido de recuperação judicial](#) nos Estados Unidos em consequência dos prejuízos gerados pela crise, somente para citar um exemplo. Não há dúvidas de que o turismo tenha que se reinventar. E essa categoria, a de negócios e eventos, é crucial para a sobrevivência do setor. Otimista, Vaniza afirma que já havia uma demanda reprimida no setor turístico brasileiro e que o cenário pós-pandemia pode favorecer este mercado. “O turismo oferece o que as pessoas mais têm sentido falta neste momento, que é o contato físico e a liberdade de se locomover”, comenta.

Keith Martin, consultor de riscos políticos e investimentos no exterior da Aon Brasil, avalia que no curto prazo as viagens de negócios vão ser restritas ao mínimo possível. “Dentro das “bolhas de viagem” que estão sendo criadas (Austrália com a Nova Zelândia, partes da União Europeia até meados de junho) haverá um pouco mais de atividade, mas devido à escassez de voos, incertezas sobre a possível volta de restrições etc., deve ficar pelo menos 80% abaixo do nível anterior à pandemia”.

### **Novos valores para os encontros presenciais**

É sabido que já há alguns anos temos tecnologia disponível para realizar encontros online. Vaniza lembra que com o advento da internet houve uma preocupação do setor, mas pouca coisa mudou. “Nós do setor de eventos chegamos a pensar no fim dos eventos. Principalmente porque naquela época os eventos eram formas de repasse de conteúdo, capacitação e, muitas vezes, a única chance de ter contato com um especialista. Mas os eventos mudaram de propósito. Eles continuam dando capacitação, mas o objetivo passou a ser mais de integração, de construir *networking* e de refletir sobre os rumos dos negócios. Eu enxergo as negociações da mesma forma. Existe uma parte da negociação, da prospecção que pode ser feita de forma virtual, mas algumas etapas como o fechamento do contrato, o treinamento e a entrega final de uma consultoria, por exemplo, o encontro presencial é a melhor forma”, explica.

Para Diana Quintas, sócia da Fragomen no Brasil, o valor que os encontros presenciais passam a ter com a pandemia vai criar uma demanda nova, mas ainda consistente. Como as viagens devem ser mais restritas, elas se tornarão uma ferramenta ainda mais poderosa para demonstrar a importância de um relacionamento para as partes envolvidas. “Precisamos olhar para esta situação que estamos enfrentando e tentar aprender com ela. A nossa análise é que os excessos serão cortados. O foco será no essencial. As viagens devem ser mantidas pela conexão e pela rede de contatos que pode se estabelecer presencialmente, mas talvez diminuam de frequência. De qualquer modo, o intercâmbio profissional e de conhecimento deverá continuar e, talvez, amplie sua importância na medida que serão mais estratégicas”, avalia Diana.

### **Confiança**

Raquel Kibrit, CEO da Sterna Boutique de Internacionalização, destaca que o fator fundamental para o sucesso das negociações de qualquer natureza é a confiança. “Para algumas culturas, nada substitui o olho-a-olho. O aperto de mão firme, olhar no olho, falar com propriedade, sem sinais visíveis de insegurança, são rituais dos negócios sem equivalência virtual”, conta. Apesar disso, ela reconhece que as medidas de distanciamento social forçaram algumas adaptações neste cenário. “As pessoas estão aprendendo a prospectar e se conectar de forma mais fluente pela internet com base nessa confiança na tecnologia. Isso muda a regra do jogo e permite com que as distâncias continentais sejam reduzidas a alguns cliques”, aponta Raquel. “Do ponto de vista da conjuntura global, acredito que as pessoas estão refletindo sobre a necessidade de tantos deslocamentos. No longo prazo, a dinâmica muito intensa de viagens tem desgaste físico, intelectual e muitas vezes um custo familiar, além dos custos financeiros. Temos a oportunidade de repensar a forma com que fazemos negócios e reduzir os deslocamentos internacionais, principalmente, ao que é essencial” conclui.

Conhecer a cultura dos participantes de uma mesa de negociação sempre foi o segredo de sucesso de muitas organizações. O mundo passa nos últimos anos de uma percepção global que influenciou os negócios a partir da globalização mais massiva, para uma visão de valorização do local. Após um período de grande empolgação com produtos e serviços que prometiam agradar a gregos e troianos, as empresas passaram a investir em produtos,

campanhas e serviços que devolvem a ideia de exclusividade e cor local.

Martin concorda que a negociação presencial é um elemento cultural importante e que em algumas tradições é impensável fechar qualquer acordo sem essa etapa. Martin destaca que os aspectos sociais em torno dos eventos de negócios são essenciais para o desenvolvimento das parcerias. “Muitas vezes, os participantes valorizam ainda mais o *networking*, a oportunidade de falar com colegas do outro lado do mundo, ou com potenciais novos parceiros ou clientes e observar de perto os seus concorrentes. Participantes fazem esse *networking* não somente para as suas empresas, mas também para as suas próprias carreiras. A parte informal das conferências é também uma importante fonte de informação e inteligência sobre o mercado; muitas vezes os coquetéis, excursões, partidas de golfe, entre outros, têm papel importante nesse tipo de reunião. Nada disso pode ser feito a distância”, argumenta.

Diana completa que o aprendizado para as corporações será aprender a priorizar as viagens em seus planejamentos. “Existem diversas situações que é preciso estabelecer vínculos mais estreitos, aprofundar discussões, conhecer experiências de perto, assim as reuniões e negociações presenciais sempre serão necessárias”. Nesse sentido, deve haver uma distinção mais clara entre as viagens de negócios no futuro próximo. O fato é que as feiras e congressos eram aproveitadas pelas empresas para cumprir outras agendas. Um executivo raramente passa todo o tempo de um congresso com foco total no evento. Há encontros, reuniões e rodadas de negócios informais que costumam acontecer paralelamente às grandes reuniões. A opinião dos especialistas é que os eventos não devem acabar, mas certamente se transformarão.

O bom uso do tempo foi valorizado na crise, tanto pelo fato de poder estar mais próximo da família quanto pelo desgaste dos deslocamentos, às vezes desnecessários. A acessibilidade dos eventos digitais também deve pesar nas decisões de realizar um evento, lembra Raquel. “Ainda que o cenário não esteja muito claro, acredito que alguns eventos tradicionais podem migrar definitivamente para plataformas digitais, sobrando alguns poucos eventos presenciais. Aqui tem um componente importante, a acessibilidade. Os eventos digitais permitem que mais pessoas tenham acesso ao conteúdo, participem e interajam virtualmente. Os custos são muito inferiores e não há tempo perdido com deslocamentos. Por exemplo, para participar de um evento de 2 dias na China, compromete-se a semana inteira. No final, ganha-se tempo e dinheiro, os dois elementos mais importantes no mundo dos negócios”, completa.



Foto de Anugrah Lohiya no Pexels.

### **O que será diferente?**

O “novo normal” ainda é abstrato porque a volta a qualquer rotina depende do fim ou do controle da pandemia por meio de vacina ou tratamento eficaz. “E quanto maior o tempo de espera para essa chegada, menor a chance de voltar a uma normalidade idêntica à que existia antes. Na melhor das hipóteses, podem ser mudanças parecidas com essas que houve nas viagens internacionais pós-11 de setembro 2001, com mais controle e menos “liberdade””, avalia Martin.

O home office deve ser incorporado à rotina de empresas tradicionais. Muitas delas estão testando o modelo, de maneira forçada, pela primeira vez e descobrindo novos métodos de trabalho, mas também modelos de redução de custos com a possibilidade de ter menos escritórios e menos custos com transporte. Os investimentos em tecnologia vão determinar a competição do novo mercado pós-pandemia. Muitas pessoas poderão passar a trabalhar definitivamente em suas residências ou em espaços compartilhados onde os custos são diluídos entre todos os usuários.

Neste sentido, o turismo de evento ganha, pois os encontros de funcionários de uma empresa passam a ser eventos também, e não somente as grandes reuniões. Poderemos observar reuniões no mesmo modelo dos congressos para colegas que até então sentavam lado a lado. “O tabu foi quebrado e será difícil voltar ao modelo antigo”, afirma Martin. “Várias empresas com as quais trabalho já estão utilizando modelos de retomada que refletem essa mudança. Algumas vão operar com sistema de rodízio onde somente 50%, ou menos, dos funcionários estarão no escritório ao mesmo tempo. Outras estão diferenciando o modelo de retorno ao escritório baseado na área de atuação do funcionário, sendo que muitos vão poder continuar trabalhando remotamente a maior parte do tempo” conta.

Outra prática que deverá crescer é a internacionalização de empresas. Raquel analisa que as empresas que já atuam em diversos países já saíram menos afetadas neste momento em que cada país estabeleceu protocolos diferentes. Assim, essas empresas puderam se adaptar e equacionar suas operações de acordo com os tempos e movimentos da pandemia, minimizando os impactos possíveis. As empresas que realizam negócios em nível internacional, mas não internacionalizaram suas estruturas, isto é, não estão presentes em outros países atuando de forma legal, foram obrigadas a rever o planejamento. As empresas brasileiras enfrentam duas dificuldades principais neste momento: “A desvalorização cambial do Real frente ao Dólar e a descapitalização das empresas. Esses dois fatores extremamente relevantes para expansão internacional aliados a urgência de replanejamento financeiro das operações nacionais fizeram com que muitas empresas antecipassem ou postergassem os planos”, explica Raquel.

Martin, especializado em análise de risco político, avalia que “a pandemia até agora trouxe mais tensão do que cooperação. Exemplos incluem as acusações contra a China por parte, em especial, do Presidente Trump, que também critica a OMS. Países europeus e o Brasil perderam pedidos de respiradores feitos na China quando os fabricantes quebraram os contratos e mandaram esses respiradores para os EUA”. Os conflitos podem ser elevados a outro patamar caso o acesso à vacina se transforme em um conflito comercial-político.

O especialista vê com preocupação o risco de reações violentas. Contudo, a esperança é que no futuro próximo o espírito de cooperação seja elevado. “Na pós-pandemia pode haver um aumento na cooperação internacional, inclusive porque a crise econômica será muito grave mesmo, exigindo um esforço global para reanimar a economia e particularmente o comércio internacional. A China, sem dúvida, vê esse período como uma oportunidade ímpar para aumentar sua projeção internacional, assumindo um papel de liderança na retomada. Adicionalmente, tanto pela distribuição da vacina, uma vez pronta, como para a prevenção de uma nova pandemia, ou uma segunda onda da COVID-19, haverá um aumento na cooperação internacional, baseado talvez no esforço multilateral para combater as mudanças climáticas”, avalia.

## **Retomada**

Oportunidades e necessidade de negociações surgirão tanto para o setor público quanto para o privado e, com isso, não há lugar para uma parada total do deslocamento de profissionais e negociantes. No momento, alguns setores demonstram que o trânsito de profissionais internacionais já é essencial. Diana conta que mesmo as restrições de viagens impostas pela pandemia tiveram que deixar passar trabalhadores de alguns ramos. “Podem continuar viajando para o nosso país aqueles que trabalham nos setores essenciais como saúde, energia, óleo e gás, entre outros. Além dos que têm visto de residência, seja por trabalho ou por união familiar. Vemos um grande número de projetos parados aguardando a retomada das viagens e aberturas de fronteiras para serem retomados”.

Ainda que não seja fácil encontrar repostas definitivas, as apostas de uma retomada do setor passam por um

período ainda desconhecido de adaptações. As políticas migratórias que determinam a distribuição de vistos e as possibilidades de entrada e permanência de estrangeiros deverão passar por uma readequação gradual. “É possível que os países comecem a ter problemas de limitação de fronteiras caso o chamado *virtual assignment* se intensifique. Estes, resumidamente, são os trabalhos e negócios realizados de forma remota, por meio virtual, sem a necessidade da viagem. Deve haver uma discussão sobre o limite desse tipo de situação para conter riscos de conformidade, na mesma direção dos debates sobre os limites e responsabilidades legais, tributárias e trabalhistas do e-commerce internacional, por exemplo”, explica Diana.

Raquel defende que internacionalizar as empresas é questão de sobrevivência. “Depois de sucessivas crises econômicas no Brasil é preciso evidenciar que as operações internacionais blindam as organizações contra o colapso geral. Alguém tem dúvidas de que os EUA e a Europa devem se recuperar da crise da forma mais rápida possível? O Brasil virá alguns passos atrás na fila” provoca. É conveniente lembrar que quando falamos de negócios, as crises podem gerar novas oportunidades e o mundo espera uma “onda de recuperação” com grandes investimentos. “Ainda é cedo para dizer se haverá expansão ou retração da internacionalização pós COVID-19, mas tendo a ser otimista, confiando que as empresas verão os benefícios de atingir um mercado global, cada vez mais interligado com as ferramentas digitais” conclui.

Martin lembra que as consequências da pandemia incluem a crise financeira e que 2021 ainda deverá ser um ano difícil para o setor de turismo. “Com imunidade comprovada, testes rápidos e obviamente com tratamento e vacinas, o setor poderia voltar com mais força em 2021. Porém, além dos fatores diretamente ligados à pandemia, é importante lembrar que as empresas vão sair da crise aos poucos. Tudo indica que somente em 2022, com sorte, o mundo de viagens de negócios voltará ao patamar do pré-COVID”, avalia.

Mesmo com toda a tecnologia disponível, não deixaremos de nos locomover. “A imigração é inerente ao ser humano. Por diferentes motivos, ela sempre existiu e continuará existindo. Por maior que seja a crise atual, a imigração será retomada quando for novamente viável” finaliza Diana.

---

## DESTAQUES EM VIAGEM

### O incrível Hulk

---

#### Tendências:

[Coronavírus: como cancelar a viagem e pedir o reembolso do gasto](#)

[Coronavírus e viagens: como ficam os direitos do turista?](#)

[Com pandemia da Covid-19, cidades turísticas ficam vazias](#)

[Como ficam os voos no Brasil da Gol, da Azul e da Latam](#)

[Dá para planejar viagens?](#)