



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO
SUL FACULDADE DE COMPUTAÇÃO



Lucas Ribeiro Bezerra, Vitor de Sousa Santos

BENCHMARKING DE PRODUTOS DE SOFTWARE PARA
ECOTURISMO

CAMPO GRANDE

2023

Lucas Ribeiro Bezerra, Vitor de Sousa Santos

SUMÁRIO

Contextualização	3
Planejamento	3
Coleta de dados	3
Análise de informações	3
Evaneos	4
viaHero	4
Encontre Sua Viagem	4
Klook	5
Lyfx	5
Instaviagem	5
Tripsz	6
Entrevistas	6
Implementação	7
Valores - Resumo da análise	8
Referências	9

Contextualização

Benchmarking é o processo destinado a melhorar o desempenho e os procedimentos de uma empresa. Categorizado em cinco fases dentre elas planejamento, coleta de dados, análise de informações e implementação, nos quais aplicados na prática acaba por envolver análise interna do próprio negócio, pesquisa de mercado, táticas investigativas e mais, tudo em prol de um relatório completo da concorrência dentro do nicho escolhido.

O relatório final explicita como os concorrentes em potencial se encaixam no mercado, quando e como clientes passam a usufruir ou comprar o produto ofertado, definindo as forças e fraquezas de cada um.

Planejamento

Esta fase visou a organização dos passos que seriam seguidos durante todo o processo, como seria feita a coleta de dados, quanto tempo cada etapa duraria, quais concorrentes teríamos como base para direcionar a pesquisa. Para enriquecer a base de dados também foram decididas que seria realizada a entrevista de pessoas que já experienciaram viagens ecoturísticas, visto que essa seria uma fonte de informações importante para todo o processo do benchmarking.

O objetivo principal é a identificação de fraquezas neste mercado, para assim construir uma aplicação que atenda as necessidades dos público-alvo e que corrija as imperfeições levantadas pela pesquisa.

Coleta de dados

A fase de coleta se baseou em pesquisas online de plataformas concorrentes, dentre eles foram analisados *Evaneos*, *viaHero*, *Econte Sua Viagem*, *Klook*, *Lyfx*, *Instaviagem*, *Tripsz*, levando em conta principalmente seus métodos, diferenciais, benefícios e fraquezas. A etapa de entrevistar pessoas focou em revelar os pontos fortes e as dores reconhecidas pelos turistas durante toda a viagem, descrevendo como foi sua jornada até o local, estadia e as experiências, levando em conta todo o contexto de escolhas feitas.

Análise de informações

Buscando identificar o que está funcionando, o que está falhando e até mesmo se há a necessidade de voltar à etapa anterior e coletar mais dados, essa etapa leva ao ponto de determinar o que é necessário fazer para melhorar os resultados e alcançar os objetivos definidos na fase de planejamento. Assim, foi feita a análise das informações coletadas de cada concorrente, das entrevistas e

Evaneos

Atua em escala mundial. Empresa que nasceu em 2009 na cidade de Paris, tem como princípio conectar pessoas a agências/agentes especializados, podendo assim criar uma viagem customizada. Há, por exemplo, viagens para: casais, família, amigos e etc. Eles têm uma pegada sustentável, com ênfase na política de *carbon neutral*.

- Basicamente a *Evaneos* cobra uma porcentagem sobre a reserva de uma viagem por intermédio da plataforma. Sendo ela cerca de 20% do total. Ademais, ela pode gerar receita por meio de extras oferecidos aos clientes, como seguros e etc.
- A solução é um app mobile e web em que criada uma conta, você consegue buscar em uma lista de destinos uma viagem (trip finder) que se encaixe no seu perfil, nela está destacada por região/continentes, além de filtrar como gostaria que fosse a viagem, com foco cultural, culinário e entre outros. Ao selecionar um destino, você é direcionado a uma outra página com diversas agências/agentes que, ao entrar em contato, irão lhe auxiliar sobre os pacotes de viagem.
- Quanto às lacunas: É um site para cada país, não disponível para todos. E somente alguns têm acesso. Além de não ser possível customizar uma viagem diretamente pela plataforma, mas, aparentemente, com o agente.
- Usuários da plataforma comumente dizem que tiveram boas experiências, problemas apontados pelos mesmos seriam a respeito de falhas no planejamento da viagem e reembolso.

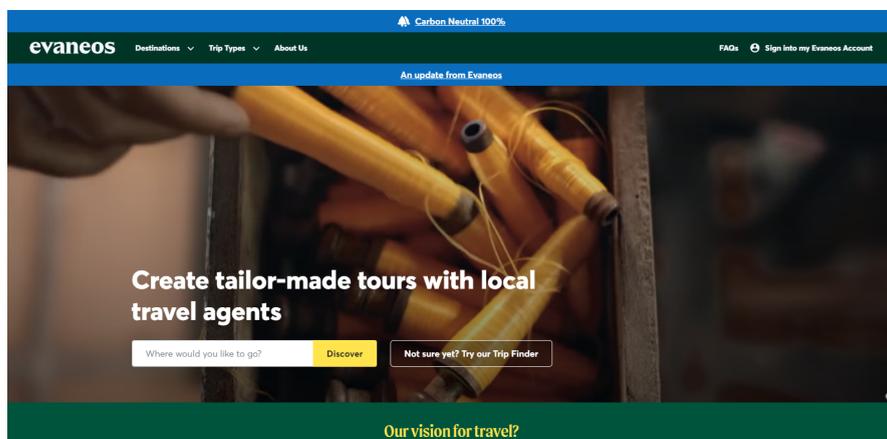


Figura 1. Site Evaneos. Fonte: <https://www.evaneos.com/>

viaHero

Atua em escala mundial. Semelhante ao *Evaneos*, é uma empresa que faz a conexão de uma pessoa a um agente (também chamado de *Hero* dentro da plataforma). Há a possibilidade de criar viagens customizadas também.

- *viaHero* cobra um valor fixo sobre as viagens, atualmente de \$40/day para uma viagem. As taxas aumentam quando há mais de 4 pessoas.
- A solução é uma página *web* em que você seleciona suas preferências de viagens, tempo de viagem, locais e tipos de exploração. Com isso, é filtrado para você os agentes e você entra em contato com um que tenha um fit com o que você deseja. Assim ele te ajudará com eventuais dúvidas, agendamentos e

locais de visitação. Há também mapas personalizados para os locais em que irá visitar.

- Quanto às lacunas: Sendo o preço da taxa fixa, dependendo da viagem pode não ser vantajoso. Não apresenta questões de ecologia.
- A avaliação dos clientes em geral é boa, pecam no suporte quando algo não planejado acontece.

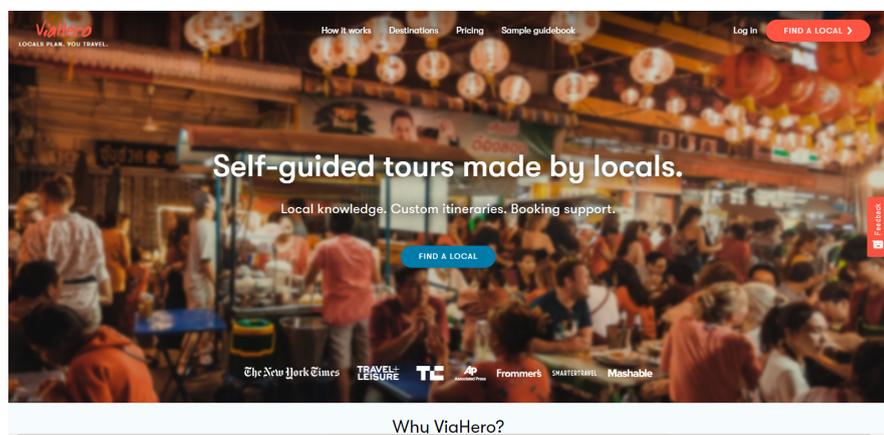


Figura 2. Site viaHero. Fonte: <https://www.viahero.com/>

Encontre Sua Viagem

Empresa criada em 2011 com ação em nível mundial possibilitada pela parceria criada com outras empresas relacionadas ao turismo.

- Apresenta diversas ofertas com desconto e lucra com parcelas das vendas realizadas (número não definido pois varia de parceria)
- Apresenta um app e serviço web que direciona para um consultor para montar uma viagem personalizada, ou marcar a de um pacote disponível.
- Não apresenta questões relacionadas à ecologia já que tem serviços variados como aluguel de carros e cruzeiros. Serviço de suporte ao cliente deixa a desejar.
- Como a plataforma cria vínculo de viagens com agências, ela cobra parcela das do pagamento, contudo parece que a mesma não mostra os preços corretos ofertados na plataforma, agências que fecham contratos sem retorno, clientes que não recebem reembolso e suporte da plataforma.

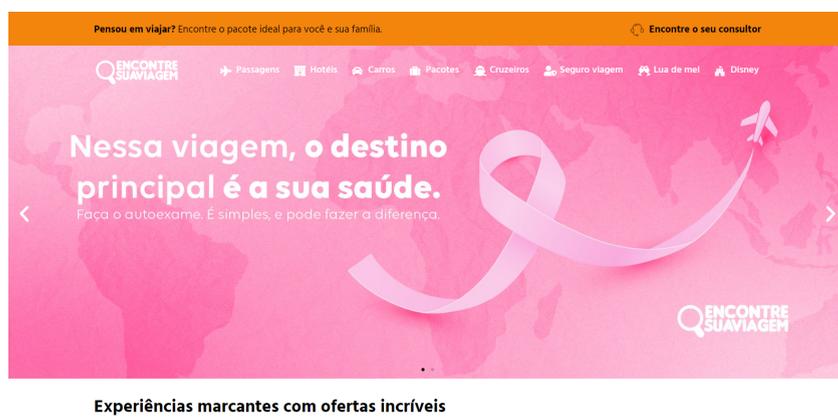


Figura 3. Site Encontre Sua Viagem. Fonte: <https://encontresuaviagem.com.br/>

Klook

Empresa criada em 2014 que tem como foco atividades turísticas e reservas na área da ásia e pacífico.

- Apresenta pacotes de viagens com foco em regiões com uma porcentagem de 15% a 25% das reservas e compras.
- Um serviço web e aplicativo com diversas funcionalidades que possibilita viagens e aluguel de veículos. Tem um sistema de cashback com moeda própria, possibilitando sacar a um determinado nível, ou ganhar descontos/comprar viagens proporcionalmente mais barato.
- Não apresenta conceito de eco sustentabilidade e oferece somente serviços fixos.
- Clientes reclamam da falta de suporte, com longas ou não devolução em caso de cancelamento, ou problemas com os outros serviços prestados como de aluguel de hotéis e carros, em que viagem paga a meses não é dada baixa nas agências e é descoberto só no momento da viagem.

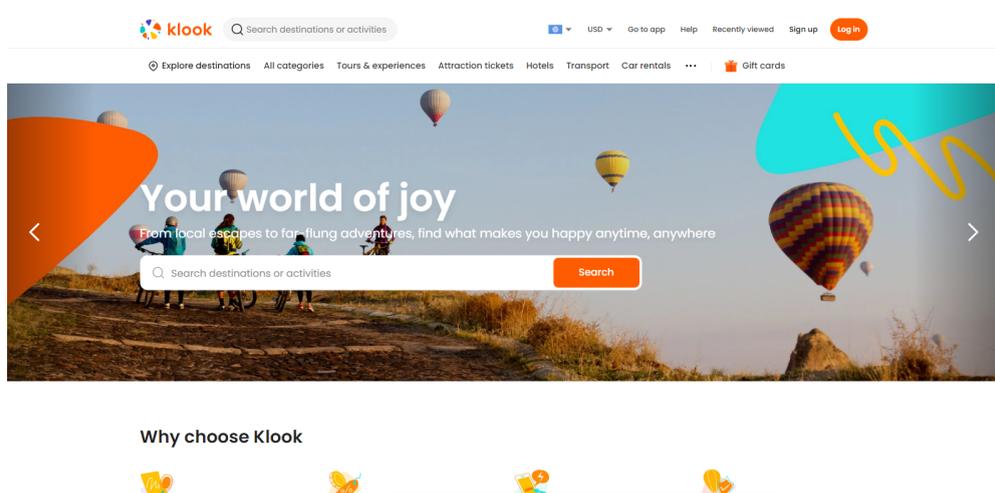


Figura 4. Site Klook. Fonte: <https://www.klook.com/>

Lyfx

Atua em escala mundial. Conecta viajantes a roteiros e atividades. O aplicativo serve para instrutores oferecerem seus serviços a viajantes;

- Mote: “A vida não vai esperar”.
- Para faturar, a plataforma cobra uma taxa de 20% sobre o valor de cada atividade contratada.
- Deu começo a atividades um ano antes da 2019, estava sendo bem avaliado, contudo reduziram/cessaram as atividades no período da pandemia, pelo menos não há atividade recente.

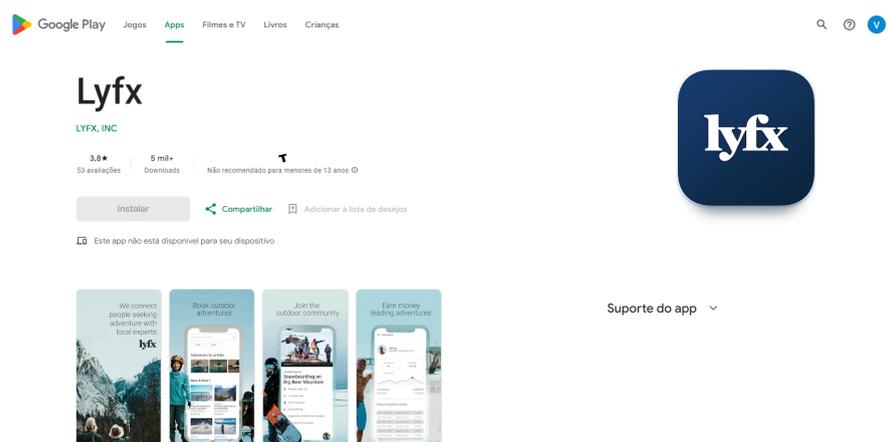


Figura 5. Site Lyfx. Fonte: [PlayStore - Lyfx](#)

Instaviagem

Age em escala nacional. Atua como agência de viagem online para oferecer experiências autênticas e 100% personalizadas;

- Viagens sob medida: o usuário informa os destinos + preferências e recebe uma consultoria de um especialista. O especialista monta viagens sob medida para o que está buscando e dentro do seu orçamento. O usuário escolhe a melhor opção e a instaviagem faz todas as reservas e monta um roteiro 100% personalizado.
- Viagem com destino surpresa: Você informa o seu perfil + preferências e nós escolhemos o seu destino surpresa; Enviamos dicas e charadas para você tentar adivinhar; Fazemos todas as reservas e montamos um roteiro 100% personalizado feito por um Especialista; Você descobre o seu destino surpresa e recebe o roteiro 2 dias antes.
- Cuidado ao realizar viagem sem o consentimento do usuário, já que ele pode se frustrar se o perfil não for tratado corretamente.
- Clientes reportam problemas de cancelamento, reembolso, e viagens mal planejadas, muitas vezes com agentes de turismo sem experiência e locais indesejados.



Figura 6. Site Instaviagem. Fonte: <https://www.klook.com/>

Tripsz

Travel tech que conecta viajantes a pequenas e médias agências de viagens, excursões e melhores formas de pagamento.

- Oferece cashback.
- Como é feito o redirecionamento com a agência, não oferece segurança ao viajante.
- Clientes relatam ser uma plataforma eficiente, contudo há problemas de comunicação com agência e clientes.



Figura 7. Site Tripsz. Fonte: <https://tripsz.com.br/>

Entrevistas

Já as entrevistas levantaram pontos pertinentes sobre a experiência do ecoturismo, entre eles foram:

- Motivações para escolher o local:
 - Indicações de amigos/conhecidos, vídeos promocionais em outros apps por blogueiros. Forte influência dos preços.
 - Proximidade de onde mora, restaurantes, curiosidades e interesse pela fauna/flora.
 - Rever familiares e busca de lazer.
 - Passeio em casal.
- Principais fontes de informação para a realização das viagens:
 - Perfis de instagram, pesquisando pelo google e usando o sites para encontrar hotéis.
 - Comprou em sites de viagens pacotes com estadia e passeios e restaurantes.
- Primeiros afazeres após chegar ao destino:
 - Pontos turísticos mais visitados e/ou baratos.
 - Lugares que transmitam segurança.
 - Check-in em hotéis e direto para passeios ou restaurantes.
 - Os hotéis possuem folhetos com as atrações.
 - Longa demora dependendo do horário em estabelecimentos.

- Os lobbies são bons, apesar do tempo de espera.
- Auxílio requisitado durante a viagem:
 - Houve auxílio quando havia um pacote fechado.
 - Informações obtidas em estabelecimentos e/ou locais.
 - Compra na hora de serviços de guias e instrutores.
 - Familiares já conheciam o local.
- Como foi a experiência do ecoturismo da região:
 - Alguns passeios só podem ser feitos ao fechar com agências.
 - Não há um preparo padronizado dos instrutores, acarretando riscos.
 - Há uma grande diversidade de passeios, alguns grátis.
 - A biodiversidade é um ponto extremamente positivo e apreciativo.
 - Possibilidade de exploração de hotéis fazenda.
- Principais pontos positivos e negativos da viagem:
 - Pontos positivos estão ligados aos passeios, culinária e infraestrutura.
 - O clima é um fator facultativo.
 - Os preços iguais a um passeio em uma praia ou outro local melhor é um ponto desmotivador de retornar.
 - Pontos negativos as máfias das agências e preços exorbitantes e possíveis riscos ambientais, como cobras e bichos peçonhentos.
- Ideias de implementações que aprimoraram a experiência da viagem:
 - Mapeamento de pontos da cidade para comprar itens e lembranças, por exemplo.
 - Deixar claro e fácil de entender o que fazer no local.
 - Falta de feedbacks.
 - Previsões do tempo, comparação de preços médios por data e etc.
 - Vídeos ilustrados dos animais e paisagens da região, escanear uma foto com o celular e mostrar um vídeo a partir da foto como um gif.

Abaixo estão os sites utilizados como fonte de pesquisa de feedback de clientes que experimentaram os serviços dos concorrentes analisados:



Figura 8. Site ReclameAQUI. Fonte: <https://www.reclameaqui.com.br/>

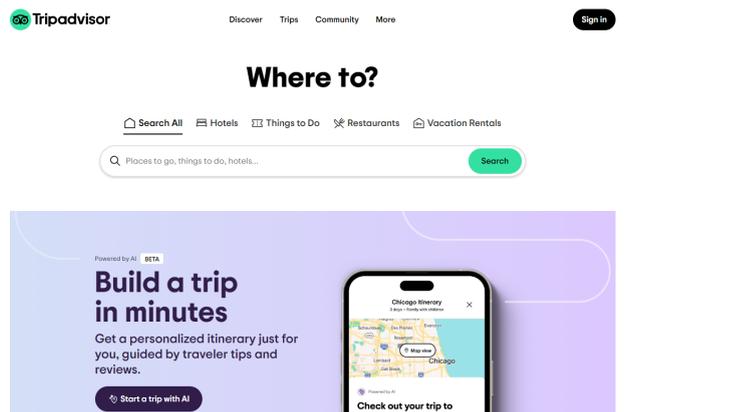


Figura 9. Site Tripadvisor. Fonte: <https://www.tripadvisor.com/>

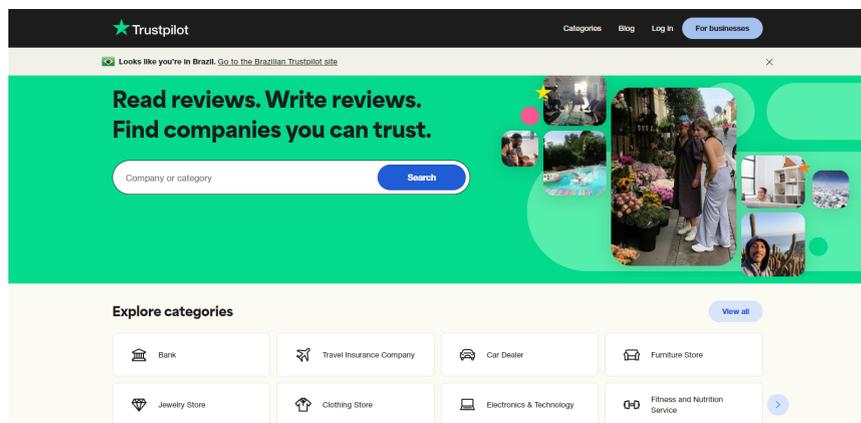


Figura 10. Site Trustpilot. Fonte: <https://www.trustpilot.com/>

Implementação

Após as fases anteriores, esclareceu que a maior dor de todo o processo de viajar através de agências de turismo era a falha comunicação entre o turista e a agência, como muitas vezes não tinha avisos sobre imprevistos nas viagens, recomendações do que levar e como se portar em algum atrativo, essas falhas seriam o direcionamento da implementação, facilitar e esclarecer a comunicação entre os dois principais personagens, o turista e as agências de turismo.

Valores - Resumo da análise

	Tem	Não tem
Evaneos	Política de <i>carbon neutral</i> , viagens para o mundo todo, taxas em porcentagem da viagem.	Flexibilidade para criação de viagens.
viaHero	Taxas fixas por viagem, redirecionamento para agências de turismo.	Ideias a respeito do ecoturismo.
Encontre Sua Viagem	Serviços extras além do turismo.	Bom serviço de suporte ao consumir e ideias ecológicos.
Klook	Serviços adicionais à viagem, moeda própria e cashback.	ideais relacionados ao eco sustentabilidade e flexibilidade.
Lyfx	Serviço centralizado em instrutores para passeios ou eventos em viagens/locais	Reduziram/cessaram atividades recentes devido a pandemia
Instaviagem	Focado em experiência personalizada e viagens surpresa.	Ideias sobre ecoturismo, como existem viagens surpresas, sem uma detalhada análise ou informações sobre o perfil do cliente, ele acaba se frustrando.
Tripsz	Reúne ofertas de agências de turismo e oferece cashback.	Como é feito o redirecionamento com a agência, não oferece segurança ao viajante.

Referências

As empresas e sites estudados estão disponíveis nos seguintes *links*:

EVANEOS. Evaneos, 2009. Create tailor-made tours with local travel agents. Disponível em: <https://www.evaneos.com/>. Acesso em: 10/07/2023

VIAHERO. viaHero, 2023. Self-guided tours made by locals. Disponível em: <https://www.viahero.com/>. Acesso em: 15/07/2023

ENCONTRE SUA VIAGEM. Encontre Sua Viagem 2011. Experiências marcantes com ofertas incríveis. Disponível em: <https://encontresuaviagem.com.br/>. Acesso em: 13/07/2023

KLOOK. Klook, 2014. Your world of joy. Disponível em: <https://www.klook.com/>. Acesso em: 12/07/2023

LYFX. Lyfx, 2019. We connect people seeking adventure with local experts. Disponível em: [Google Play - Lyfx](#). Acesso em: 13/07/2023

INSTAVIAGEM. Instaviagem, 2021. Viagens planejadas do zero e 100% personalizadas. Disponível em: <https://instaviagem.com/>. Acesso em: 15/07/2023

TRIPSZ. Tripsz, 2018. SUA PRÓXIMA AVENTURA ESTÁ AQUI. Disponível em: <https://tripsz.com.br/>. Acesso em: 17/07/2023

RECLAMEAQUI. ReclameAqui, 2001. O Reclame AQUI te aproxima das marcas que têm a confiança do consumidor!. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em: 23/07/2023

TRIPADVISOR. Tripadvisor, 2000. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com/>. Acesso em: 17/07/2023

TRUSTPILOT. Trustpilot, 2007. Read reviews. Write reviews. Find companies you can trust. Disponível em: <https://www.trustpilot.com/>. Acesso em: 23/07/2023