

PROPOSTA PARA DESENVOLVIMENTO DO APLICATIVO FAST GO DRIVE PARA FACILITAR A LOGÍSTICA OPERACIONAL DOS ROTEIROS TURÍSTICOS NA COSTA SUL DE SÃO SEBASTIÃO

ISAAC MOREIRA DE CARVALHO

RM 22084 - E-mail Isaac.carvalho01@etec.gov.br

JOÃO ANTONIO SANTANA SANTOS

RM 22336 - E-mail joao.santos1842@etec.sp.gov.br

KAIQUE PEREIRA REIS

RM 22104 - E-mail kaique.reis6@etec.sp.gov.br

Prof. Rogério Luis Santana Barroso

Orientador – rogerio.barroso@etec.sp.gov.br

RESUMO

São Sebastião destino turístico localizada no litoral norte de São Paulo oferece uma diversidade de atrativos distribuídos ao longo de sua extensão. A Rodovia Rio – Santos corta a cidade e representa a principal via de acesso, ou seja, interligação entre os bairros (praias). A localização geográfica dos atrativos é um dificultador para o turista que está sem carro próprio para visitar. O meio de transporte público não passa nos atrativos, é necessário realizar baldeação, porém, não há preparo para atender o turista, pois, a logística é pensada para atender o morador. De acordo com essa diversidade de atrativos é possível planejar roteiros para oferecer ao fluxo da demanda opções de passeios. E para facilitar o deslocamento do turista para visitar os atrativos o trabalho de pesquisa traz a proposta para desenvolver o aplicativo Fast Go Drive para atender a demanda. Esse aplicativo funciona em Ilhabela, oferecendo um serviço de qualidade e necessário para o conforto e segurança do turista.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo. Aplicativo Turístico. Inovação. Operação de Passeios. Roteiros Turísticos.

PROPOSAL FOR DEVELOPING FAST GO DRIVE APP TO ENHANCE TOURIST ITINERARY LOGISTICS IN SÃO SEBASTIÃO'S SOUTH COAST

ABSTRACT

São Sebastião, a coastal tourist destination in northern São Paulo, offers diverse attractions along its shoreline. The Rio-Santos Highway bisects the city, connecting neighborhoods (beaches). However, geographical location poses challenges for car-less tourists. Public transportation requires transfers, but logistics cater to residents, not tourists. Given the attractions' diversity, customized itineraries can cater to tourist demand. To facilitate travel, this research proposes developing the Fast Go Drive app, inspired by Ilabela's successful model. This user-friendly app prioritizes comfort, safety and convenience.

KEYWORDS

Tourism. Tourist Application. Innovation. Tour Operations. Tourist Itineraries

1 INTRODUÇÃO:

São Sebastião é um município do Estado de São Paulo, pertencente ao Circuito Turístico Litoral Norte, constitui a Região Metropolitana do Vale do Paraíba, Serra da Mantiqueira, ou seja, encontra-se em uma parte do território nacional que concentra muitas riquezas de caráter econômico, incluindo o potencial turístico do estado.

De acordo com o Censo demográfico do IBGE em 2022 a sua população é de 81.595 habitantes, já a área territorial do município é de 402,395 km². O destino tem como praxe receber turistas de outros estados ou países, conta com um dos mais importantes pontos de embarque e desembarque da América Latina que é o Aeroporto de Guarulhos, que está a 185 km da costa sul da cidade de São Sebastião.

São Sebastião ao longo de sua costa apresenta um potencial turístico representando um forte nicho de desenvolvimento econômico, tendo o turismo Sol e Praia com belas paisagens a principal motivação, ou seja, poder de atração.

É importante ressaltar que o poder de atração apresenta outros atrativos, tais como: trilhas, cachoeiras, fauna e flora preservada, permitindo aos visitantes a oportunidade de observação de diversas espécies de aves e outros animais silvestres, havendo, inclusive espécies endêmicas.

Somado a esse potencial o destino apresenta (oferece) uma gama de estrutura de serviço necessária a recepção do fluxo da demanda turística, como por exemplo, serviço (carrinho) de praia, variedade de meios de hospedagem (hotéis, pousadas, hostel, camping), além de empresas de gastronomia (restaurantes, sorveterias, cafés, food truck, outros), tudo isso em prol de facilitar a permanência do turista no destino.

O fato da importância de São Sebastião para o turismo nacional é possível observar que a cidade foi um dos primeiros povoados estabelecidos na costa brasileira quando passou em 1502 a expedição de Américo Vespúcio, depois os diferentes ciclos econômicos e a instalação da igreja católica permitiram a elevação a categoria de Vila já em 1636.

Analisando é possível perceber que os impactos positivos do turismo estão relacionados com a circulação de dinheiro, a geração de empregos e fortalecimento da cultura local. Por outro lado, surgem os impactos negativos como criminalidade, aumento no consumo de drogas, congestionamentos, entre outros, fazendo com que os moradores apresentem certa intolerância com relação ao fluxo da demanda turística.

No entanto pode-se perceber que com a vinda desse fluxo turístico há investimentos na infraestrutura local, mudando o pensamento dos moradores mais antigos com relação ao turismo. E assim, a premissa de que o turismo só é bom o turista se for bom para a comunidade local ganha força.

Conforme mencionado acima o destino São Sebastião tem como principal motivação o turismo de sol e praia, porém, esse segmento passa por questões

climáticas e mesmo a condição da balneabilidade das praias trazem riscos para a continuidade da atividade.

Sabe-se que o destino é composto por uma grande faixa de Mata Atlântica que possibilita a prática do turismo de aventura, mas não é aproveitada de forma constante, ou seja, não é contínua devido à ausência de planejamento. É de conhecimento que a cidade oferece uma diversidade de atrações, mas não apresenta um planejamento operacional para que os passeios ou roteiros ocorram de forma profissional.

Analisando as lacunas do cenário turístico de São Sebastião é possível notar a falta de uma rede de transporte específica para atender a demanda turística visando a parte operacional de rotas e roteiros turísticos. Sendo que a linha de ônibus regular, atualmente realizada pela empresa de transporte Sou Sebastião não atende ou melhor não contempla paradas de embarque e desembarque em locais que concentram atrativos turísticos.

E de acordo com essa lacuna é necessário oferecer uma facilidade para trazer segurança ao turista, que permita ajudar no deslocamento para visitar diferentes pontos turísticos da cidade. O turismo atual vive em constante transformação devido principalmente aos avanços tecnológicos, sendo um diferencial e serviço útil para o fluxo de turistas ter a disposição.

A implantação de um aplicativo denominado de Fast Tour é uma possibilidade de serviço para oferecer e contribuir com o deslocamento do turista.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Contextualização da área de estudo

O destino São Sebastião é constituído por uma diversidade de praias que são cercadas pela Mata Atlântica. Sendo que as praias são procuradas para sol e banho,

prática de esportes, realização de passeios náuticos, enfim, é a principal motivação turística. Esse interesse permite formatar diferentes roteiros.

São Sebastião oferece uma diversidade de passeios que vão além de suas praias. Porém, o aspecto geográfico da cidade dificulta a integração entre os bairros, tendo uma empresa de ônibus da linha regular que contempla apenas pontos na Rodovia Rio – Santos, não atende, ou seja, não oferece acesso aos principais atrativos.

Já a Mata Atlântica possibilita a prática do ecoturismo, saídas para observação de aves, além de opções de esportes de aventura, porém, esses segmentos não são aproveitados devidamente, mesmo apresentando potencial.

2.2 Agências de Receptivo e Guias de Turismo

Há carência no receptivo turístico com relação ao procedimento para realizar os passeios. Isso ocorre devido a geografia da cidade, onde aparentemente cada bairro parece ser uma cidade. O fato é tão real que os noticiários jornalísticos quando apresentam acontecimentos do município, como por exemplo, notícias a respeito do Gabriel Mediana, apresentam como um surfista de Maresias e não de São Sebastião.

E com relação a essa carência o maior obstáculo para realização de passeios ou roteiros turísticos é o serviço de transporte, pois, não há opção de uma linha turística para facilitar o deslocamento do turista durante a visitação de atrativos mais afastados.

A linha regular de ônibus circula basicamente pela rodovia principal, a Rio – Santos, a oferta de atrativos é distribuídas da seguinte forma, passeios na Mata Atlântica com possibilidade em Boiçucanga, Cambury, Barra do Una e Boracéia, nesses locais os atrativos ficam distantes da rodovia. Os passeios pelas praias, considerando Praia da Juréia, Engenho, Bora Bora, todas estão distantes da

rodovia. Essa análise permite apontar que a logística de transporte para visitação de atrativos é carente de serviço, é um gargalo que necessita de ações para que o turista encontre mais conforto e segurança para realizar os passeios.

As agências de turismo receptivo de São Sebastião têm um catalogo com diferentes opções de passeios para oferecer ao turista. Mas encontram dificuldades na parte operacional dos roteiros. Por exemplo, um turista que está hospedado em Boracéia, está sem condução própria, procura indicação sobre o que tem a fazer (visitar) na cidade. Ao saber das opções se interessa em conhecer a Trilha do Sertão do Cacau em Camburi. Essa logística para se deslocar de Boracéia até o Sertão de Camburi é um agravante.

E os Guias de Turismo esbarram com a mesma dificuldade com relação ao serviço de transporte necessário para chegar aos atrativos, são procurados pelos turistas, porém, quando informam que estão sem condução a probabilidade do serviço de guiamento não ser concretizado é grande, ou seja, a carência de transporte específico para atuar na operação de passeios inviabiliza a realização do passeio.

No município há taxistas com licenças para atuação nos diferentes bairros, porém, não aplicam acordo para atender turistas, toda saída é cobrada de forma convencional, essa postura faz com o deslocamento fique mais caro que o passeio (visita ao atrativo + guia de turismo). E considera-se ainda que o perfil predominante pela procura dos passeios é de duas pessoas, geralmente casal.

É comum nos pontos de ônibus da costa sul de São Sebastião ocorrer abordagem de motorista de transporte alternativo, conhecido como lotação, atendem no trecho de Juquehy a Boiçucanga, cobram o valor da passagem de ônibus, mas assim como a empresa do ônibus atendem somente na via principal. Vale apontar que esse serviço ocorre de maneira informal, não há licença, autorização, ocorrendo de forma irregular.

O aplicativo Fast Go Drive Costa Sul é uma alternativa para regularizar inclusive esse nicho de trabalhadores que precisam formalizar a atividade profissional para trabalhar com segurança e legal, contribuindo, assim, para a profissionalização da oferta de serviços de importância turística.

2.3 Turismo, inovação e tecnologia: o caso do Fast Go Drive em Ilhabela

E considerando esse gargalo o trabalho de pesquisa busca apresentar uma proposta de implantação de um aplicativo turístico com o objetivo de profissionalizar a operação de passeios e/ou roteiros turísticos em São Sebastião. Para facilitar todo processo foi adotado o aplicativo Fast Go Drive que opera em Ilhabela. O turismo apresenta grande relação com os recursos de inovação tecnológica, como por exemplo, aplicativos para reserva de hospedagem, compra de ticket para eventos, compra de voucher para passeios, reserva para locação de veículos, compra de passagem aérea e terrestre, enfim, há essa dependência em seguir a tendência do mercado.

Essa relação proporciona segurança e conforto ao turista para planejar a sua viagem. É importante que seja realizado programas de qualificação do receptivo turístico para estabelecer um padrão de atendimento e operação. O fato de adotar o aplicativo como facilidade ao turista contribuiu com a redução do fluxo de carros nas vias públicas, ou seja, minimiza o impacto ambiental em relação a poluentes e estacionamento em via pública.

Figura 1: Exemplo de serviço de transporte ofertado via aplicativo Fast Go Drive



City Tour

Já imaginou conhecer os principais pontos turísticos de Ilhabela pra tirar fotos e aproveitar? A gente faz um City tour completo pra que você aproveite ao máximo.

Fonte: Fast Go Drive Mobilidade (acessado

em 06/08/2024)

E retomando a questão do problema do transporte o ideal é estabelecer parcerias com o poder público e setor privado, para buscar solução visando facilitar o deslocamento do turista, condicionando a possibilidade de visitar diferentes atrativos. Proporcionando conforto, segurança e profissionalismo do turismo.

Nesse sentido durante o desenvolvimento do trabalho de pesquisa foi analisado o que ocorre em outras destinações turísticas, foi observado investimentos em ações inovadoras que envolve a tecnologia como ferramenta para resolver pendências e melhorar o serviço de receptivo.

Dentre as destinações analisadas verificou-se que em Ilhabela opera um aplicativo denominado de Fast Go Drive especializado em oferecer serviço de transporte para atender turista na realização de passeios turísticos. O serviço compreende buscar o turista em um ponto A (geralmente é um meio de hospedagem) até um ponto B (que é um atrativo turístico).

A contratação do serviço é realizada via celular, pode ocorrer do turista efetuar contato direto com o motorista ou em caso de uma procura grande pelo serviço o turista ser direcionado para uma central de atendimento e reservas. A

central de imediato fará a intermediação do serviço, passando para o motorista a necessidade do cliente (turista).

O valor é cobrado de acordo com a distância percorrida. O retorno funcionará da mesma forma, cabe citar que há possibilidade de ser outro motorista atendendo. Porém, em caso de o cliente fazer questão de ser o mesmo motorista é possível tratar direto, mas há risco de o tempo de espera ser maior e dependendo da localização desse motorista o valor ser diferente.

O pagamento é efetuado via pix ou transferência bancária que tem como titular a Fast Go Drive, ou seja, não é feito direto para a conta do motorista. Do valor de cada serviço a agência do aplicativo Fast Go Drive fica com um percentual de 15% que é uma espécie de taxa administrativa para pagamento de despesas coletivas.

2.4 Materiais e Métodos

A definição do tema e objeto de estudo surgiu mediante a identificação de situações-problemas que interferem na satisfação do turista durante o seu tempo de permanência no destino. Junto com o professor orientador ocorreu uma leitura do cenário turístico, a forma que os passeios são realizados e dificuldades encontradas.

O trabalho prosseguiu após o apontamento do serviço de transporte para realizar passeios como um fator dificultador, nesse momento foi pesquisado como funciona a operação em outros destinos, surgindo o aplicativo Fast Go Drive de Ilhabela como opção de implantação.

Assim que identificado o aplicativo foi efetuado contato para entrevista com o idealizador do aplicativo para esclarecimento sobre a dinâmica de funcionamento.

E a sequência do trabalho foi analisar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e relacionar com o tema da pesquisa.

A questão teórica para compreender toda abordagem teve como referência o livro Fundamentos do Turismo do autor Luiz Renato Ignarra.

Foi proporcionado a oportunidade de uma pré-apresentação durante a Semana Cultural e Tecnológica para abrir uma discussão com outros professores, momento de reflexão e pesquisa para atualizar o trabalho.

Houve uma leitura do Plano Diretor de Turismo de São Sebastião e do Plano Nacional do Turismo para entender as tendências e olhar com relação ao uso da tecnologia na atividade turística.

2.5 Resultados e discussões

A relação entre as áreas de turismo, inovação e tecnologia foi a responsável pela definição do tema do trabalho de pesquisa. Isso se fez preciso porque – primeiro: o Turismo é a atividade econômica prioritária da cidade; a Inovação – não há nenhuma opção de serviço de transporte para oferecer ao turista (serviço de UBER não funciona bem, há opção de transporte alternativo que funciona de forma clandestina, inclusive serão inseridos no Fast Go Drive); e a Tecnologia – porque é a maior facilidade, o celular é item básico na vida de todos, assim, o turista terá em suas mãos a oportunidade de contratar serviço de transporte turístico.

Da obra de Luiz Renato Ignarra a abordagem a respeito da importância dos Serviços Turísticos para o desenvolvimento do turismo em cidades, o autor relata: “O produto turístico é composto, além dos atrativos, dos serviços turísticos. Para usufruir do atrativo o turista necessita consumir uma série de serviços.” Como por exemplo o serviço de transporte para se deslocar até o atrativo ou realizar um determinado roteiro.

Diante da situação da cidade não contar com a facilidade do serviço de transporte foi analisado o desempenho do Fast Go Drive em Ilhabela. O entendimento é que a aceitação é satisfatória, sendo indicado aos turistas pelas

pousadas, por agências de receptivo e por guias de turismo, sendo que esses dois últimos incluem o serviço no seu processo de venda.

A entrevista com o idealizador e gestor do Fast Go Drive foi importante para alinhamento ou melhor conhecer a dinâmica necessária para operacionalizar na costa sul de São Sebastião, entre os tópicos abordados foi comentado sobre: cadastro de motoristas, repasse de comissão e proposta de roteiros.

A primeira questão foi saber o critério para cadastrar os veículos. Segundo o gestor: “o ideal é que sejam carros com no máximo 5 anos de fabricação para que não tenha problema com fiscalização e assim também forma um padrão com carros com ar e 4 portas, qualidade em primeiro lugar e o carro novo fala mais alto”.

A segunda abordagem foi o conhecimento a respeito da relação de ganho do motorista. O gestor informou: “o pagamento de todo serviço é efetuado direto na conta da empresa, depois ocorre um repasse semanalmente conforme a quantidade de atendimento de cada motorista. Sendo que do montante a empresa fica com 15% para pagamento de despesas como: atendentes da central de reserva, apoio jurídico quando necessário, contador, estratégia de marketing e fundo de reserva para apoio financeiro aos motoristas”.

A terceira abordagem teve como objetivo conhecer como funciona o sistema de reserva. O gestor informou que: “reservas de corridas, agendamento de trabalho ocorre diretamente via aplicativo. Onde o motorista é informado a respeito de: horário, local do embarque, roteiro, valor aplicado, horário previsto do retorno. Pode ocorrer do motorista que levou não ser o mesmo para trazer. É considerado a localização de cada veículo/motorista para atender.

E tem o apoio de um grupo de whatsapp para informar possíveis imprevistos. O tempo de retorno para o cliente/turista é instantâneo.

No Plano Diretor do Turismo de São Sebastião consta como ponto negativo a oferta de serviço de transporte para atender turistas, é relatado o aspecto geográfico da cidade e a distância da localização dos atrativos. Como proposta de melhoria não

é citado o serviço de transporte por aplicativo, a proposta de melhoria está voltada a implantação de uma linha turística como meta a curto e longo prazo.

E no Plano Nacional do Turismo 2024 – 2027 recomenda-se que os destinos invistam em inovação e tecnologia para atrair mais turistas para proporcionar conforto as necessidades do turista. Adotar aplicativos para reserva de hospedagem, estratégia de marketing e serviço de transporte são opções recomendadas. Essa proposta é para atender uma classificação recente do Ministério do Turismo com relação aos DTI – Destinos de Turismo Inteligentes.

E o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável considerado pelo grupo de trabalho da pesquisa foi o ODS 09 que trata:



O Objetivo 9: Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

São Sebastião possui uma diversidade de motivos para receber turistas durante o ano todo, é complicado pensar que com todo esse potencial a cidade não apresente taxas de ocupação satisfatória.

E conforme mencionado no decorrer do trabalho o produto turístico é constituído do atrativo e se faz necessário incluir serviços para atender, conduzir e encantar o turista que visita à cidade.

Esse encantamento é representado primeiro pelas belezas do destino e em segundo pelas facilidades, ou seja, serviços necessários para satisfazer a vontade

do turista. Dentre as possibilidades de serviço oferecer uma logística de transporte para conduzir turistas para a realização de roteiros qualifica o nível de interesse e a profissionalização do destino.

O aspecto geográfico de São Sebastião necessita que a implantação do Fast Go Drive seja prioridade, a demanda real mostra que a possibilidade de ter o mesmo sucesso que em Ilhabela, devido as características parecidas, é muito provável.

E a consideração se pauta no fato de haver políticas públicas tanto no âmbito municipal quanto no federal recomendando que os destinos se preparem com projetos de inovação e tecnologia.

A implantação do aplicativo Fast Go Drive vem para resolver um sério problema na operação de roteiros, que é a ausência de opções de transporte. Com essa facilidade em funcionamento o turista terá mais condição para realizar passeios, conseqüentemente o gasto aumentará, por sua vez, a garantia de emprego de guia de turismo e receptivo em geral. Isso torna o destino mais profissional e diversificado em termos de motivação, ou seja, o que e como fazer os passeios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo 2018-2022**. Brasília-DF, 2018.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 3. Ed. Rev. Ampl. São Paulo: Cengage Learning; Rio de Janeiro: Editora Senac, 2013.

O Circuito. **Circuito Litoral Norte de São Paulo**, 2023. Disponível em <https://www.circuitolitoralnorte.tur.br/experiencias>. Acesso em: 27 de setembro de 2023.

ONU. **Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas**. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em 29 de agosto de 2023.

SÃO SEBASTIÃO. Prefeitura Municipal, Secretaria Municipal de Turismo. **Plano Diretor do Turismo de São Sebastião 2020 - 2023**. São Sebastião-SP, 2020.

FAST GO DRIVE MOBILIDADE. **Seu carro por aplicativo e central de turismo em Ilhabela-SP**, 2024. Disponível em: <https://fastgodrive.com.br/>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.