



2ª Pesquisa

# Os Desafios das Agências de Turismo

2021

**Recorte Associados e Não Associados à ABAV**



2ª Pesquisa

# Os Desafios das Agências de Turismo

2021

---

REALIZAÇÃO

## **Sebrae/NA**

*Unidade de Competitividade*

Ana Clévia Guerreiro Lima  
Bianca Amazonas Pinto Pedroso  
Alberto Ribeiro Vallim  
Luis Antonio Martins Chaves

*Unidade de Gestão Estratégica*

Kennyston Costa Lago  
Dênis Nunes

## **Sebrae/AM**

Carlos Fábio de Souza

## **Sebrae/SP**

Aline Delmanto

## **ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens**

Magda Nassar  
João Augusto Machado  
Fátima Bezerra  
Pedro Kempe  
Jerusa Hara  
Priscila Peraolo

**Tipo de pesquisa:** quantitativa por meio de formulário online (web survey).

**Período de coleta:** junho e julho de 2021.

**Universo:** 192 mil pequenos negócios, entre eles: agências de turismo, operadores turísticos, serviços de reservas e outros serviços de turismo não especificados anteriormente, transporte rodoviário coletivo de passageiros fretamento, transporte rodoviário coletivo de passageiros, transporte aquaviário para passageiros turísticos e atividade de agenciamento marítimo.

**Amostra:** 821 respondentes de **27** Unidades Federativas.

**Erro amostral:** 3% para os resultados nacionais

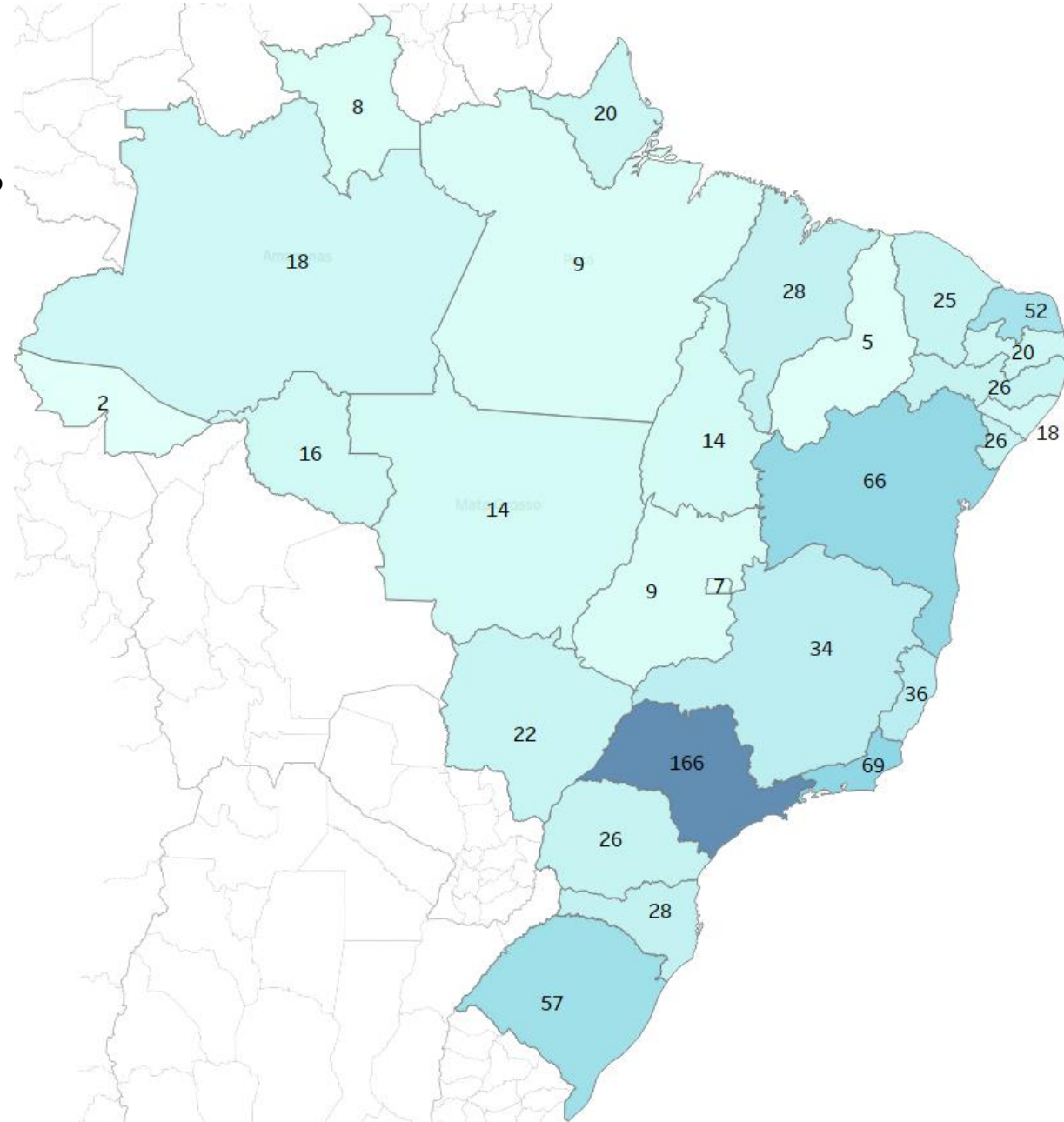
**Intervalo de confiança:** 95%

## Dados das Empresas

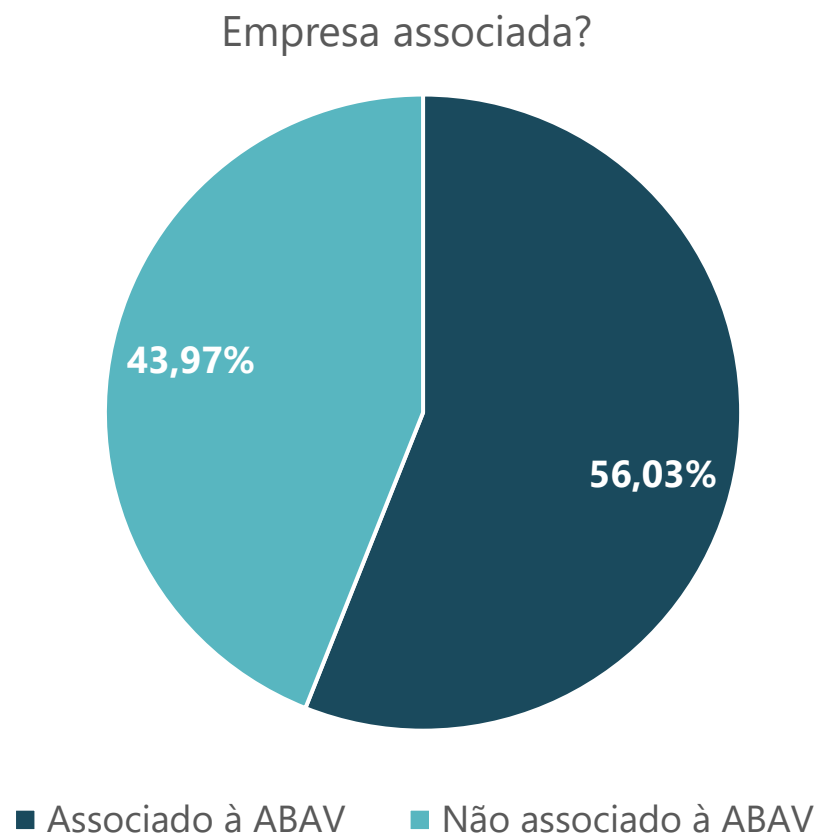


Q1. Em qual Unidade Federada a sua empresa está situada?

Região Geográfica	Qtd
Norte	87
Nordeste	266
Sudeste	305
Sul	111
Centro-oeste	52
<b>Total</b>	<b>821</b>



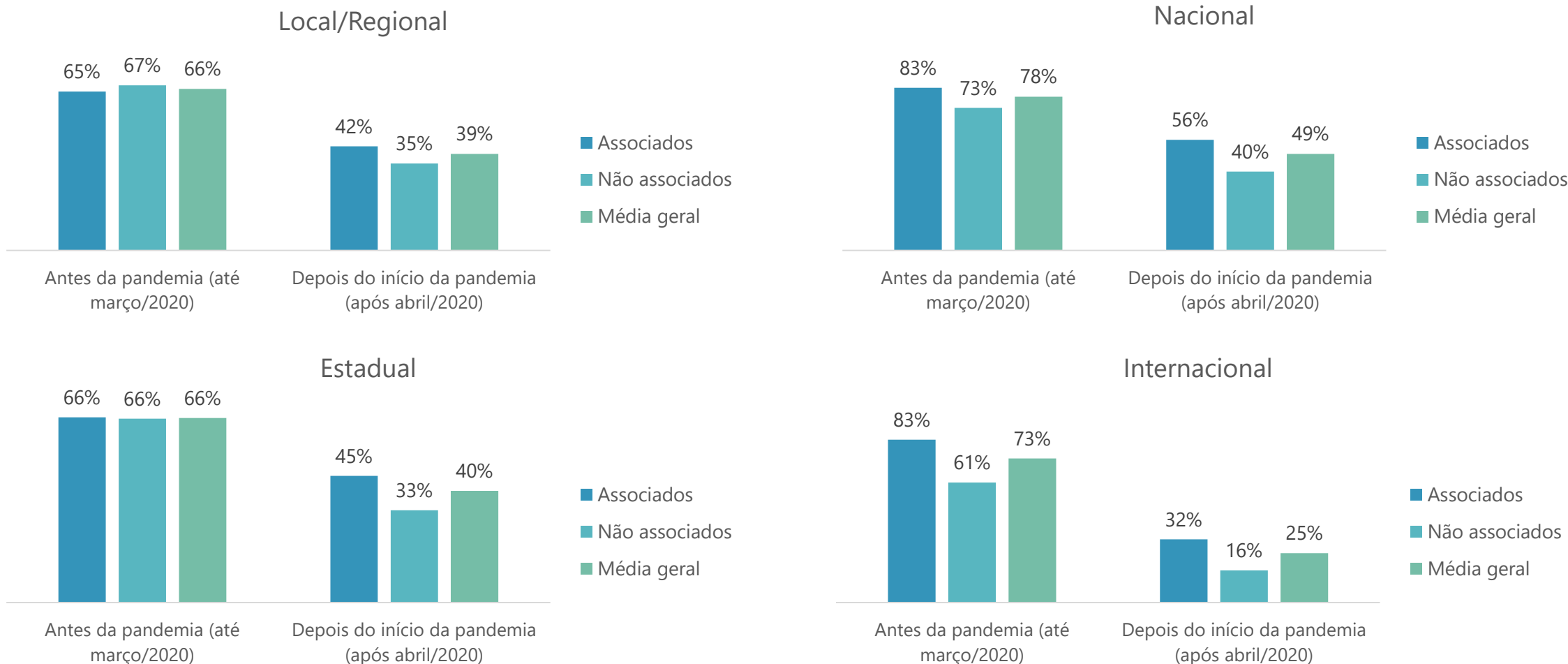
Q2. Sua empresa é associada a ABAV – Associação Brasileira de Agências de Viagens?



Maior parte das empresas entrevistadas nessa pesquisa **são associadas** à ABAV

A abrangência dos produtos de turismo é, na maioria dos casos, **nacional**, tanto antes quanto depois da pandemia.

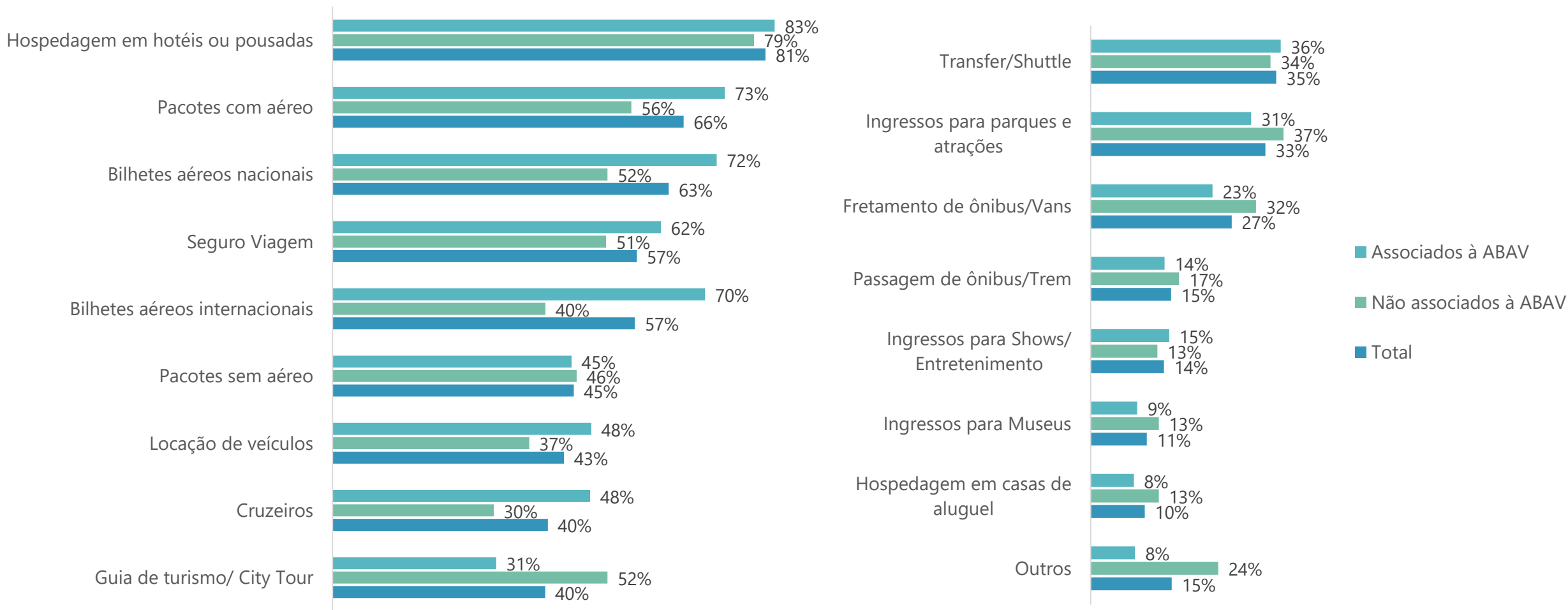
Q3. Sua empresa comercializa produtos e serviços turísticos de abrangência:



Predominância da **hospedagem** nos principais produtos e serviços turísticos.

Q4. Assinale os 5 principais produtos e serviços turísticos comercializados por sua empresa:

5 principais produtos e serviços comercializados

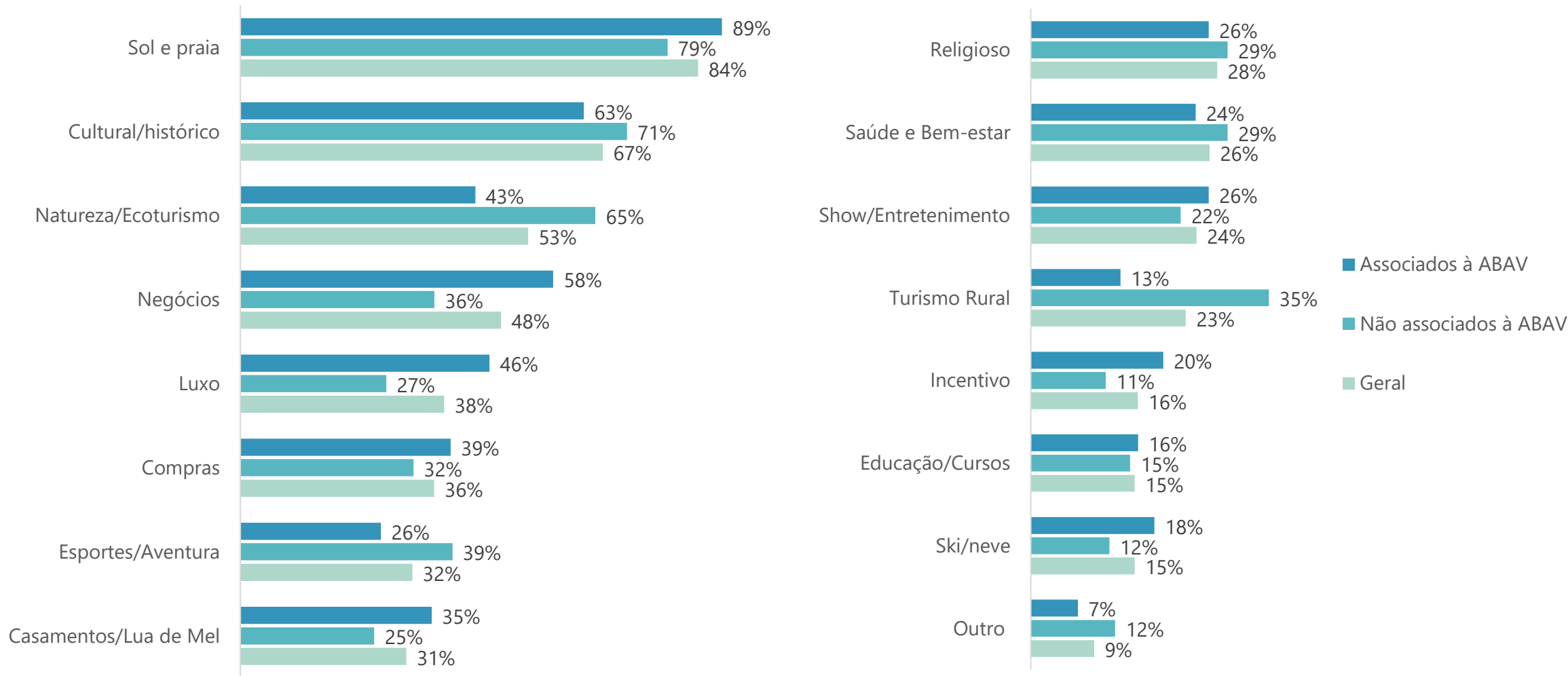




A maior demanda é por **Sol e praia**. Há diferenças entre associados e não associados na maior parte dos segmentos.

Q5. Quais os 5 principais segmentos demandados pelos seus clientes?

5 principais segmentos demandados pelos clientes



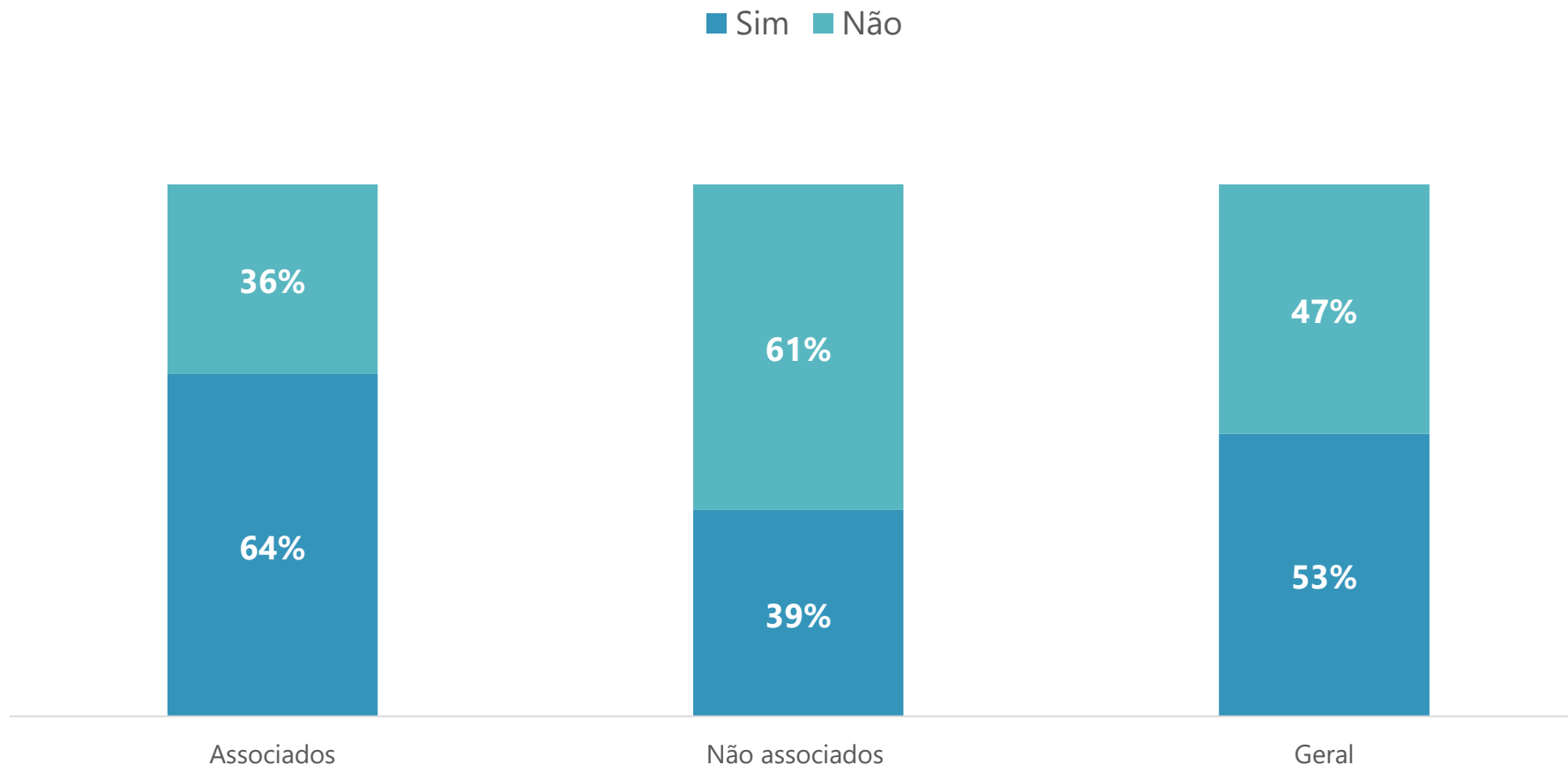
Empresas associadas à ABAV, em média, **empregam mais** do que as não associadas.

**Q6. Quantas pessoas a empresa emprega diretamente (formalmente) (sócios, inclusive):**



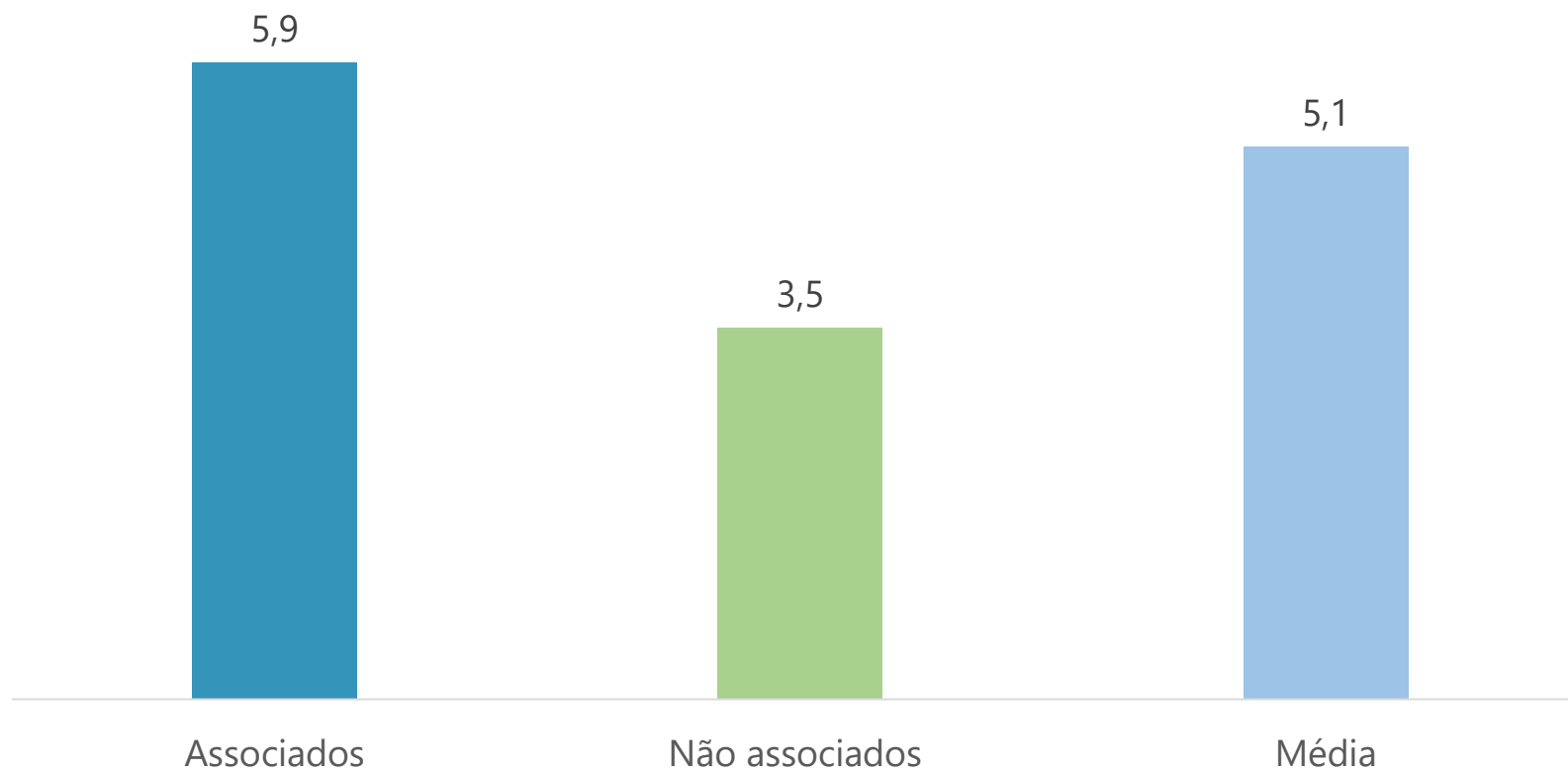
Entre os não associados há mais **MEI**, o que explica a **menor necessidade de demissões**.

**Q7. A empresa precisou dispensar funcionários (formais) de março de 2020 a março de 2021, em função da COVID-19?**



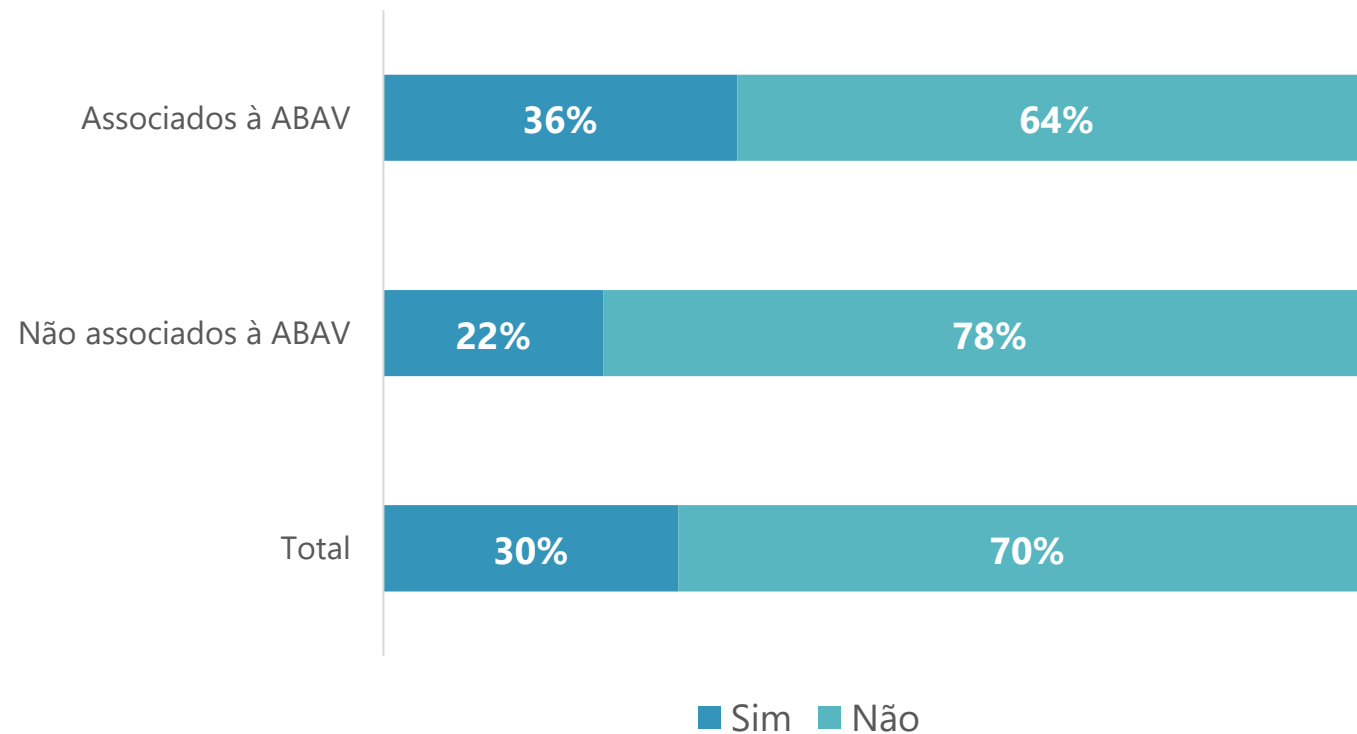
Associados à ABAV tiveram que **demitir mais** funcionários (relação com porte das empresas).

**Q8. Quantos funcionários (formais) sua empresa precisou dispensar de março de 2020 a março de 2021, em função da COVID-19?**



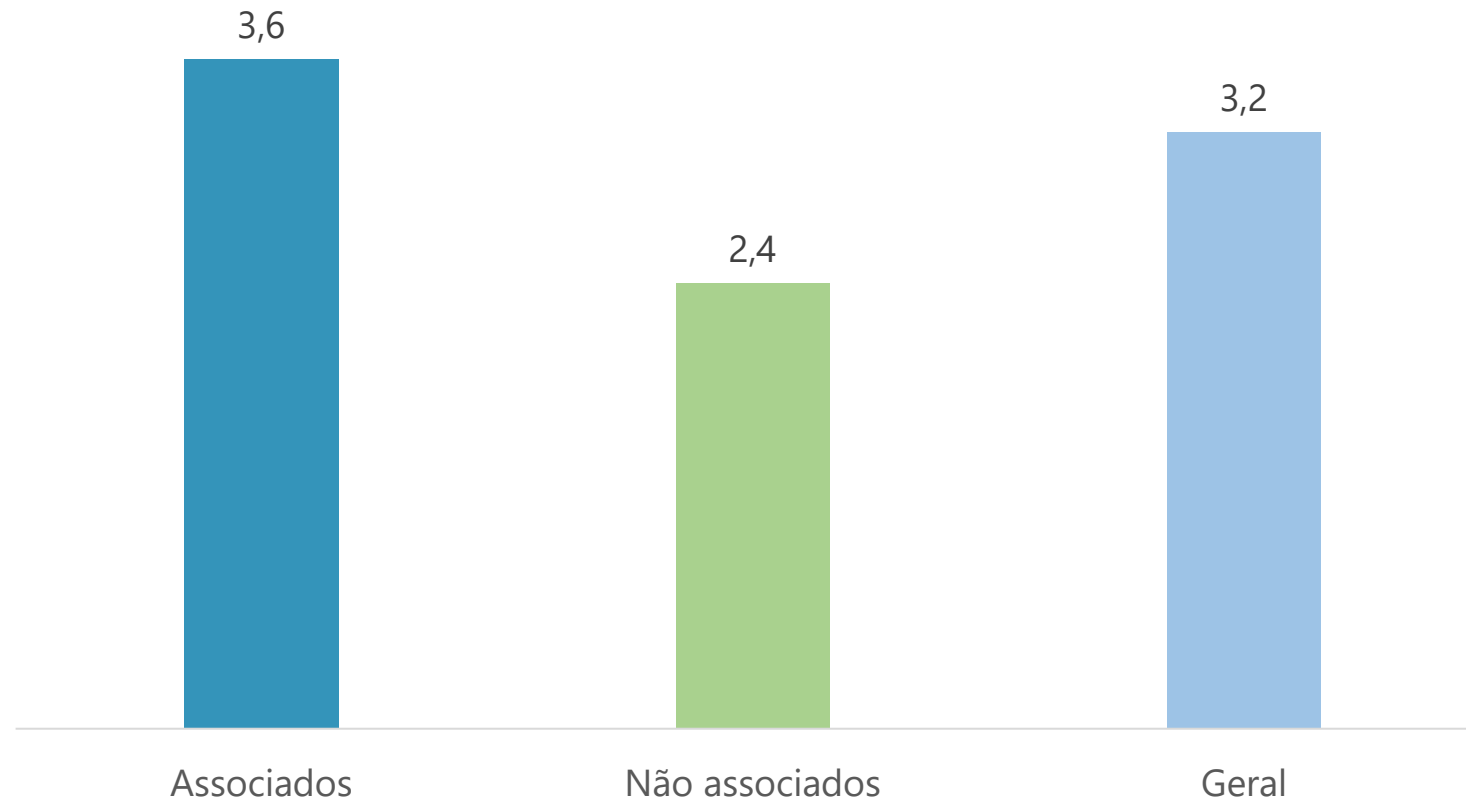
Grupo dos associados que **planejam contratar** até o fim do ano é maior do que entre os não associados.

**Q9. A empresa prevê contratar funcionários (formais) até dezembro de 2021?**



As associadas à ABAV **planejam contratar mais** funcionários que as não associadas.

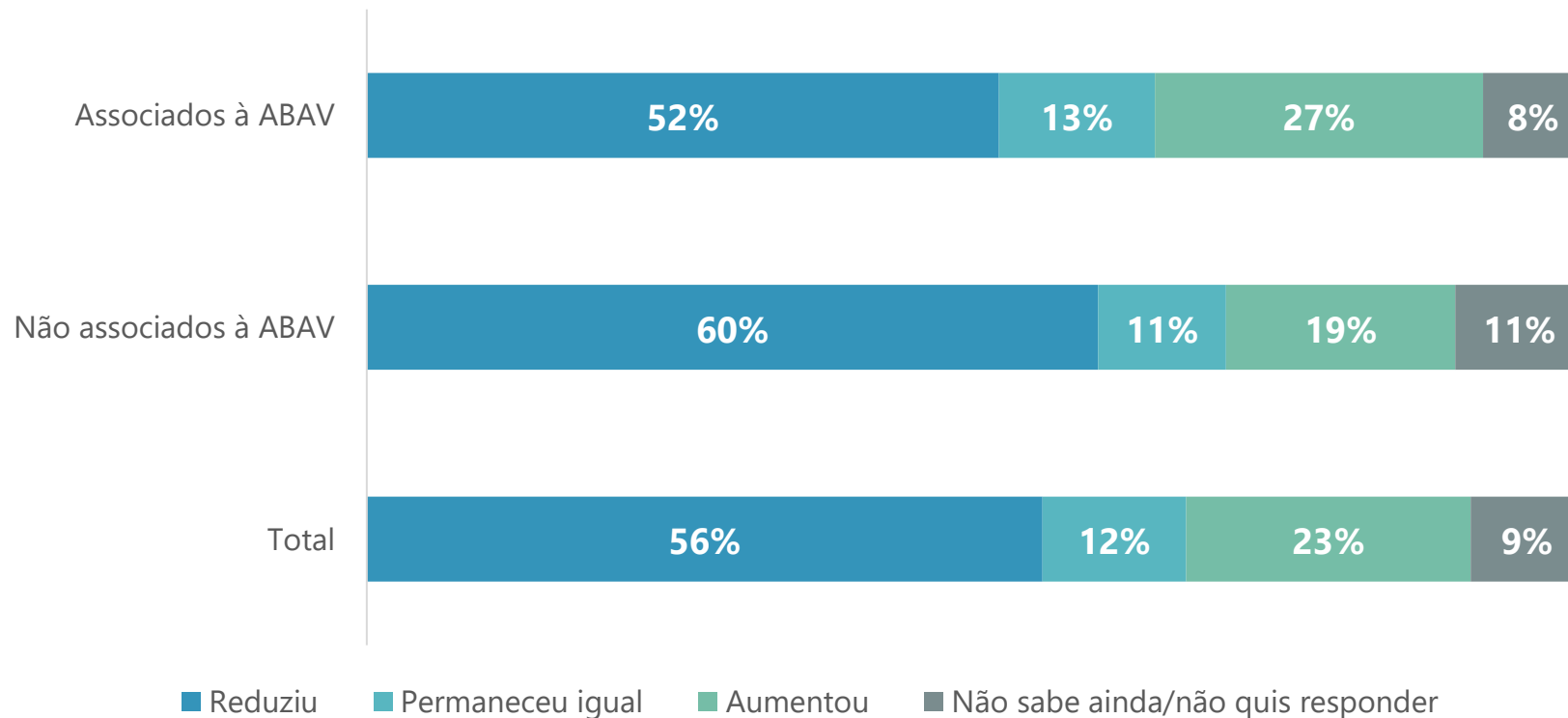
**Q10. Quantos funcionários (formais) a empresa prevê contratar funcionários até dezembro de 2021 ?**



Na maioria dos casos o **faturamento reduziu**.

Entre os associados, o percentual dos que aumentaram foi maior (27%).

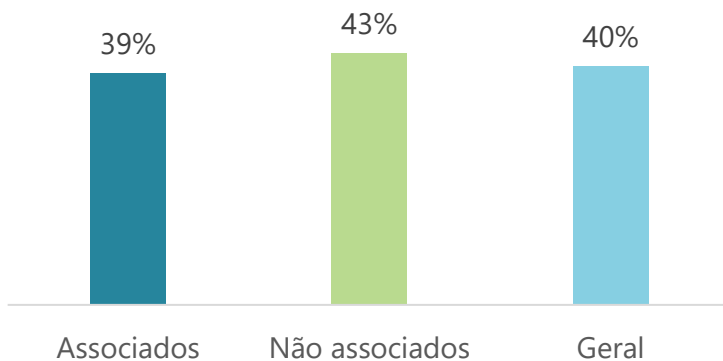
**Q11. Como foi o faturamento do seu negócio no 1º semestre de 2021 em relação ao 1º semestre de 2020**



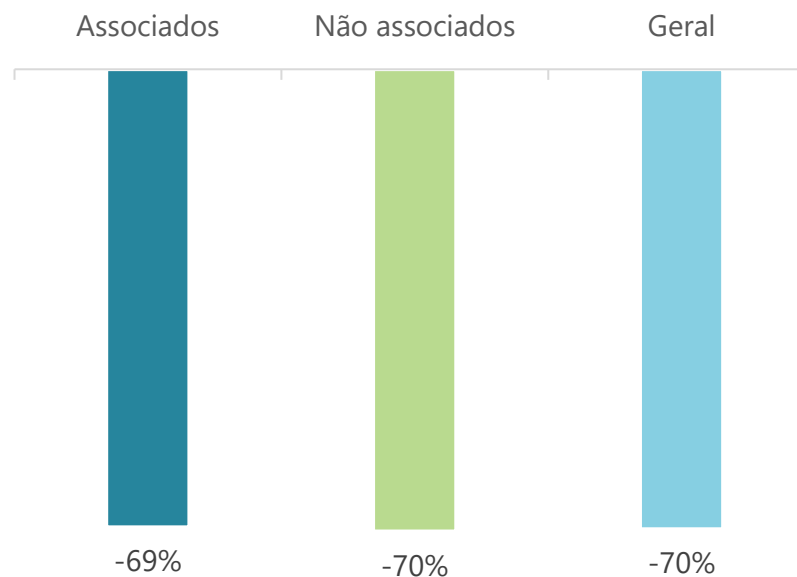
Os Associados à ABAV tiveram **menor impacto** no faturamento, na média geral.

Q12 e 13. De quanto foi a variação do faturamento em relação ao 1º sem. de 2020?

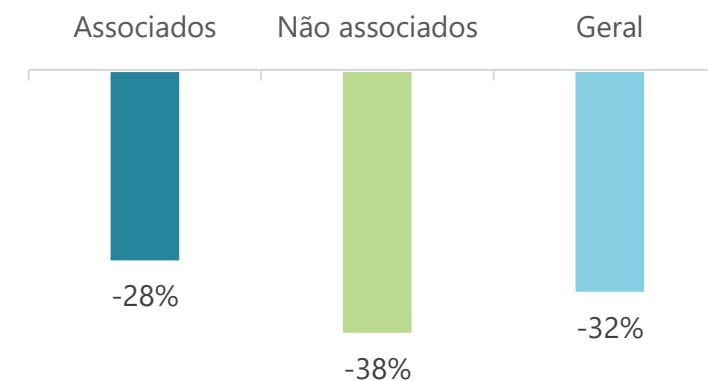
No grupo em que o faturamento **cresceu**



No grupo em que o faturamento **diminuiu**

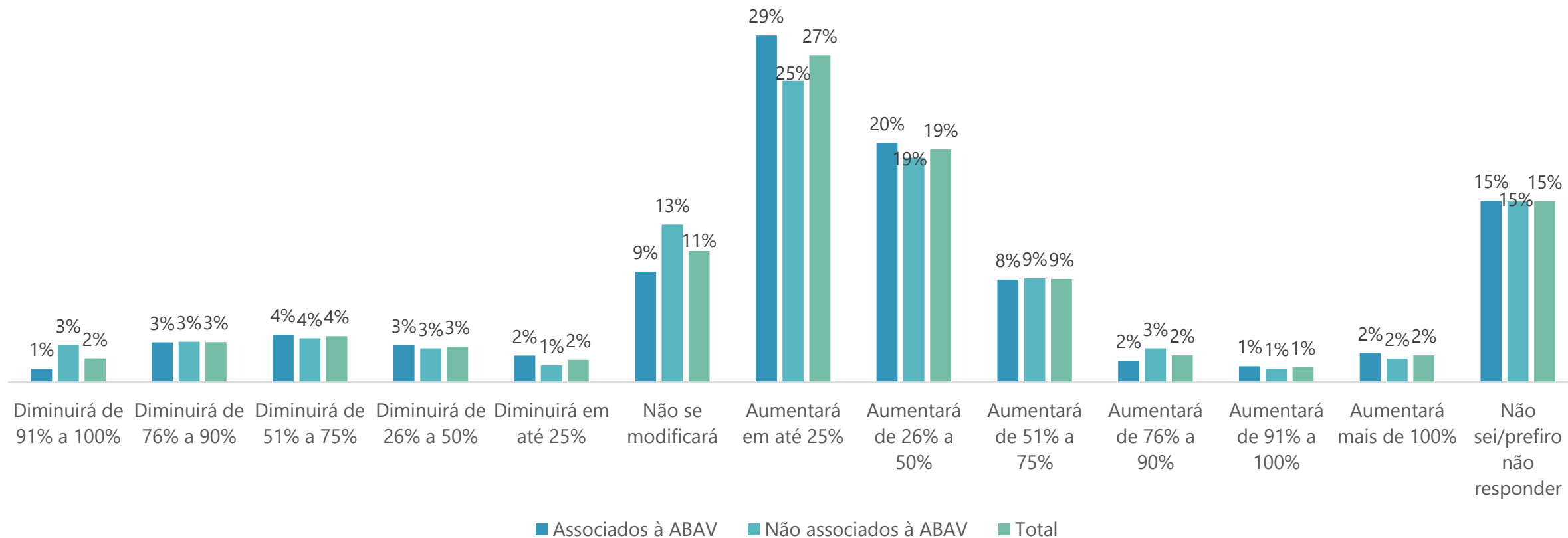


Na média geral





Q14. Qual a perspectiva de faturamento para o segundo semestre de 2021?



A perspectiva média é de **13,5 meses** para a volta da normalidade

**Q15. Quanto meses o(a) Sr(a). acha que vai demorar para a situação da economia voltar ao normal?**

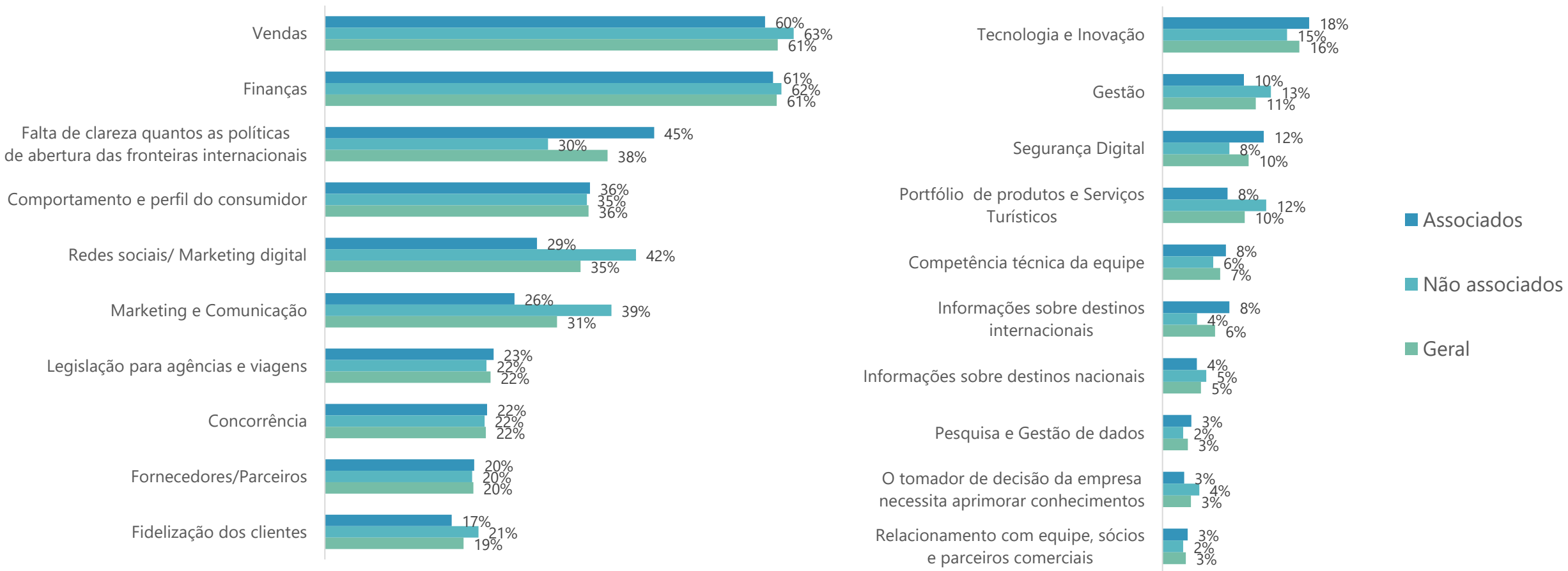


Vendas e finanças são os maiores desafios atuais

**Q16. Quais os principais desafios que a sua empresa enfrenta atualmente?**

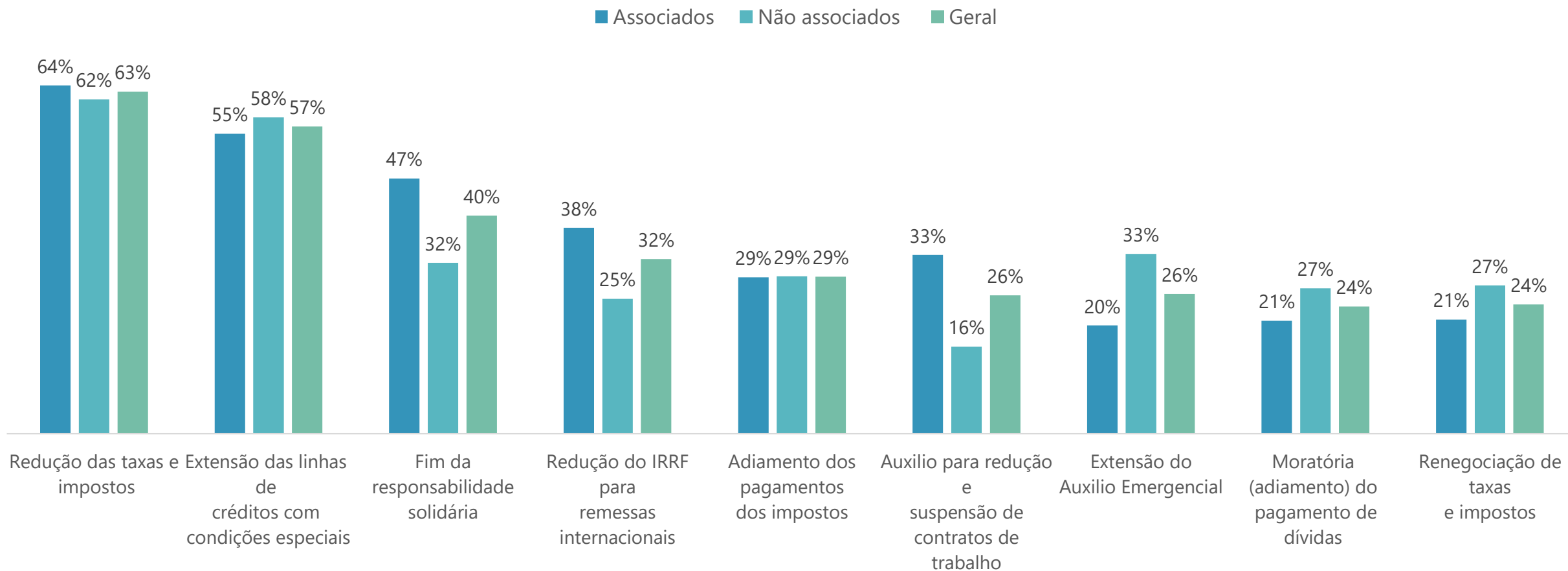
Assinale as 4 opções que melhor refletem seu negócio.

Principais desafios

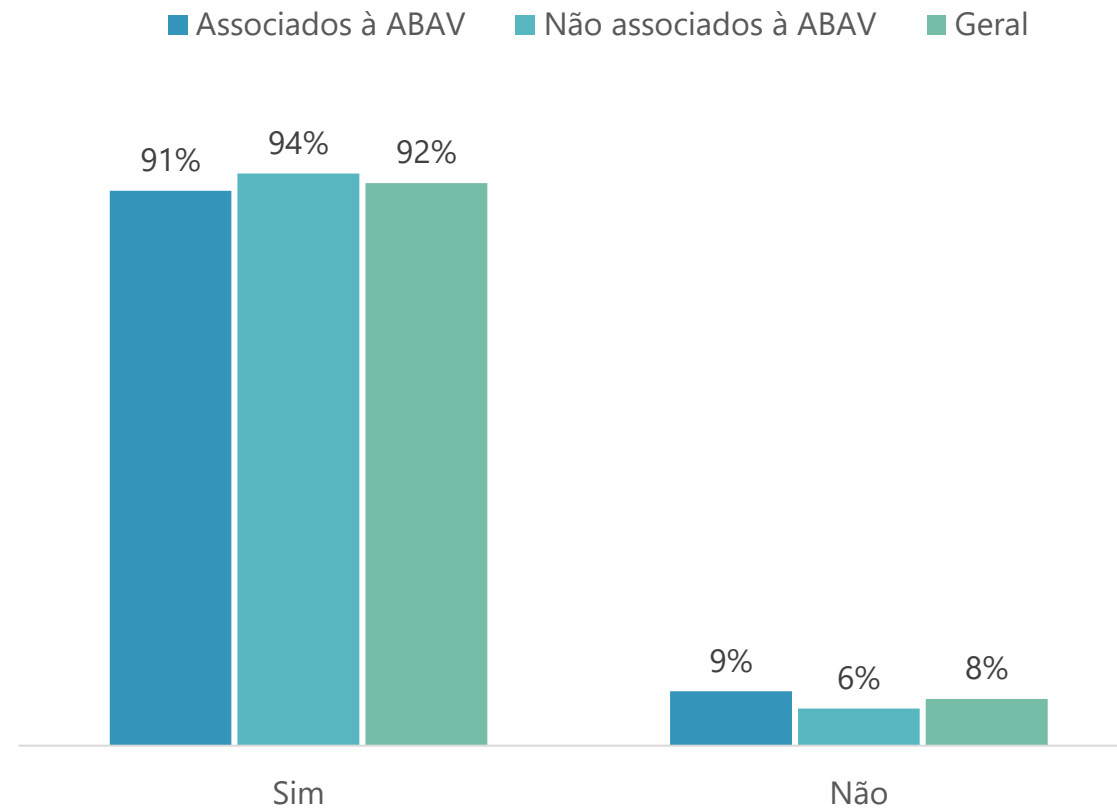


Houve maiores diferenças entre associados e não associados no **fim da responsabilidade solidária** e na **redução do IRRF para remessas internacionais**.

**Q17. Quais seriam as medidas mais impactantes que o governo poderia fazer para compensar os efeitos do coronavírus no seu negócio? Escolha 3 opções.**

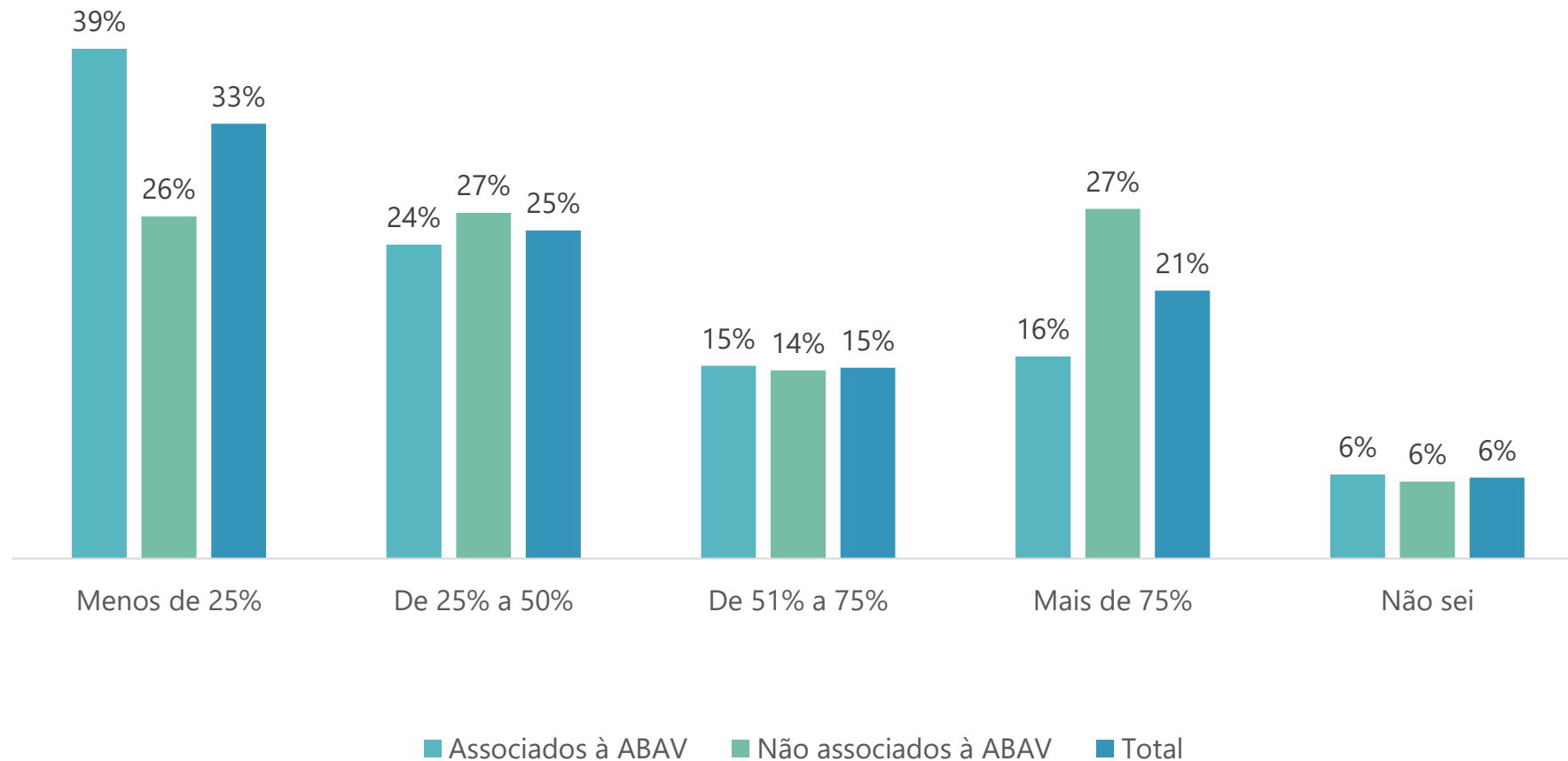


**Q18. Você vende utilizando redes sociais, aplicativos ou internet (por exemplo, WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)?**

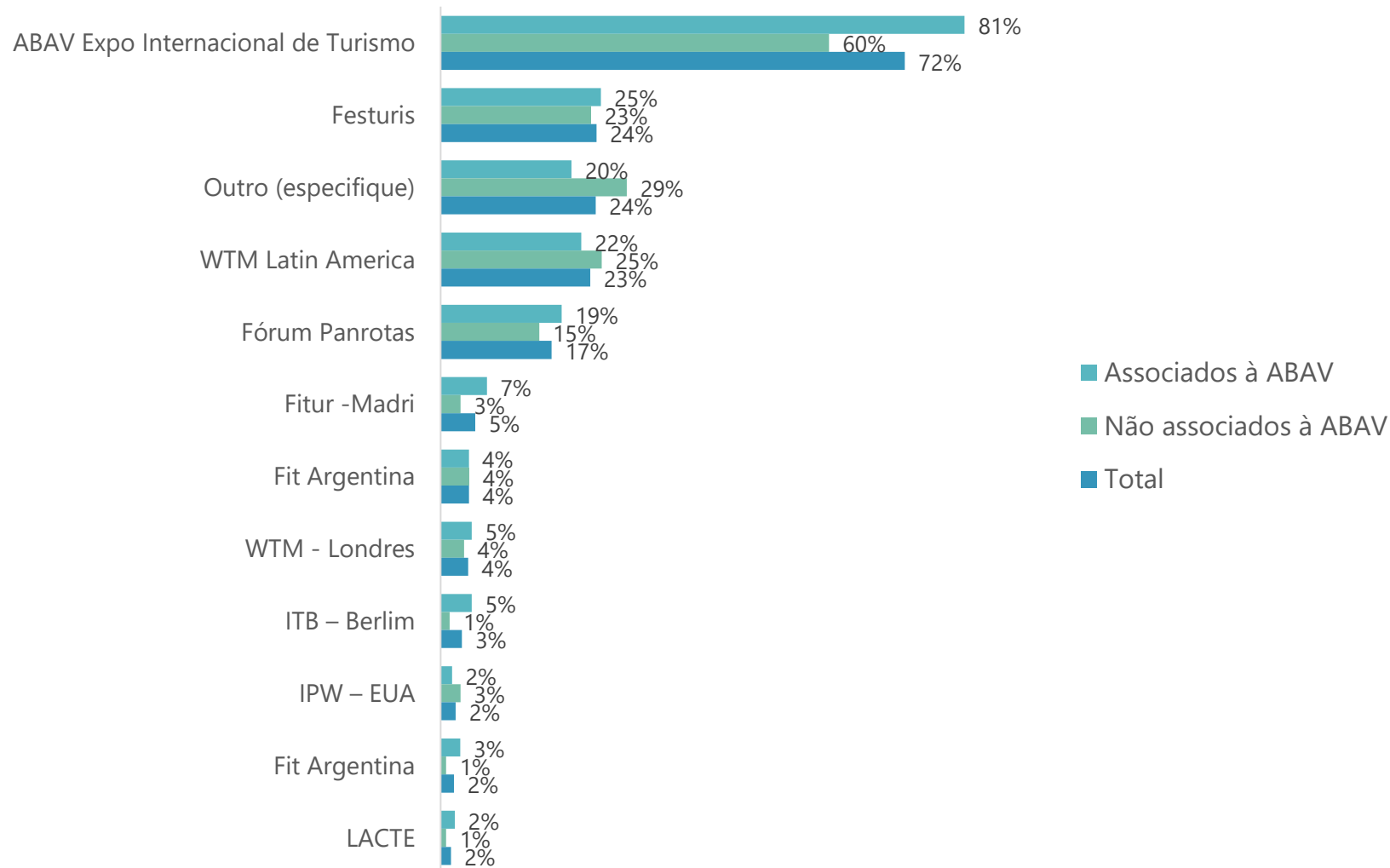


**Q19. Quanto do seu faturamento é proveniente das vendas redes sociais, aplicativos ou internet**

Mesmo com uso amplo de internet, o faturamento com as vendas online ainda **representa menos da metade** do faturamento total, para a maior parte das empresas.



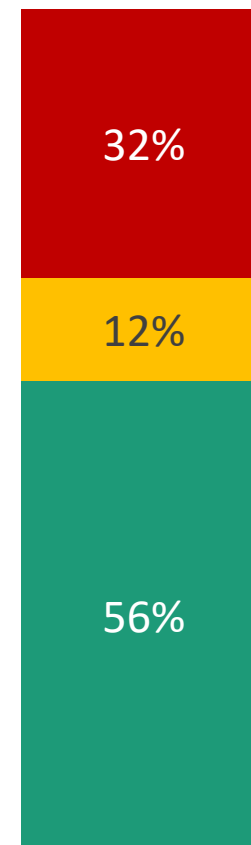
**Q20. Quais eventos você ou seus funcionários devem participar em 2021 e 2022?**



Maioria das palavras citadas possuem conteúdo **positivo**.

Q21. Defina em uma palavra o seu sentimento em relação ao futuro do turismo:

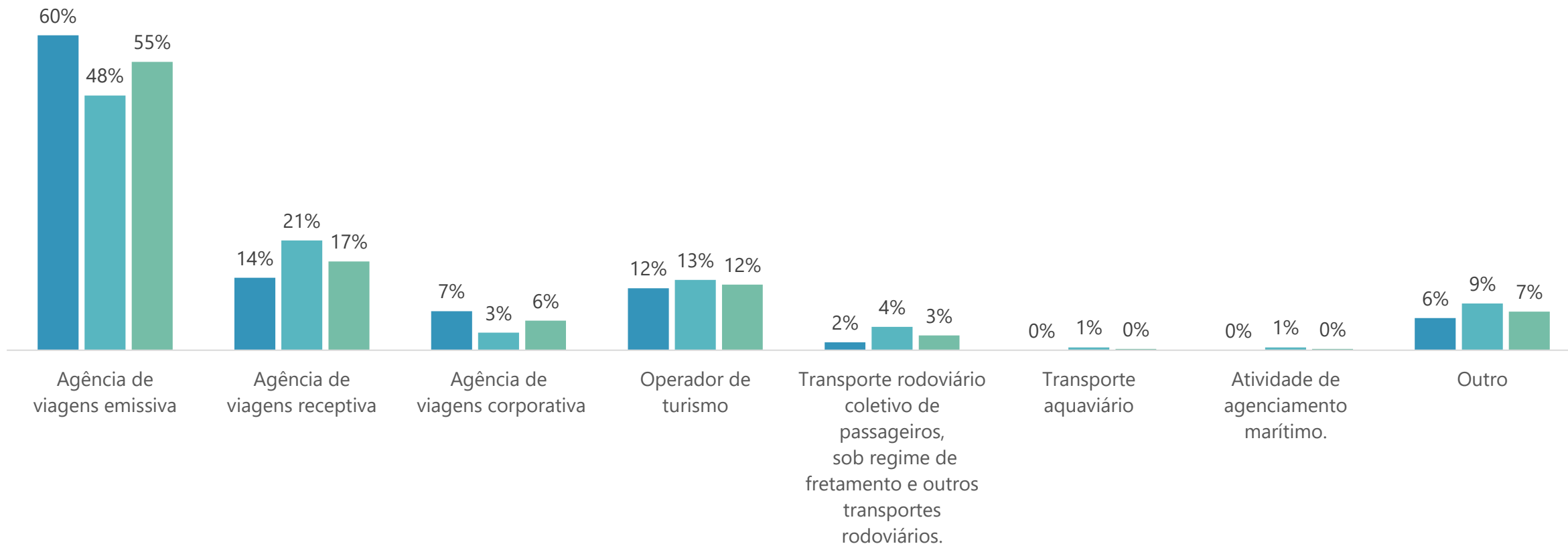
■ Positivo ■ Neutro ■ Negativo





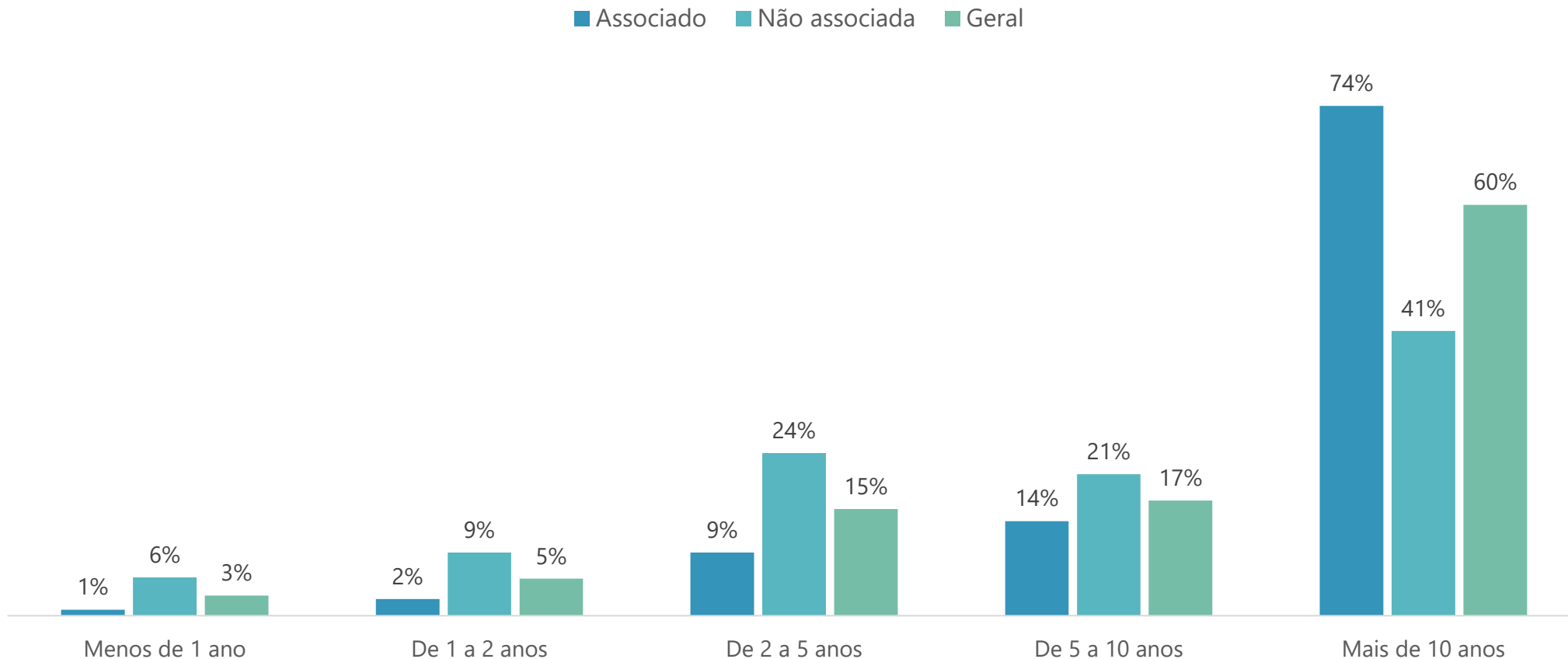
Q22. Qual o seu Ramo de atuação?

■ Associada ■ Não associada ■ Geral



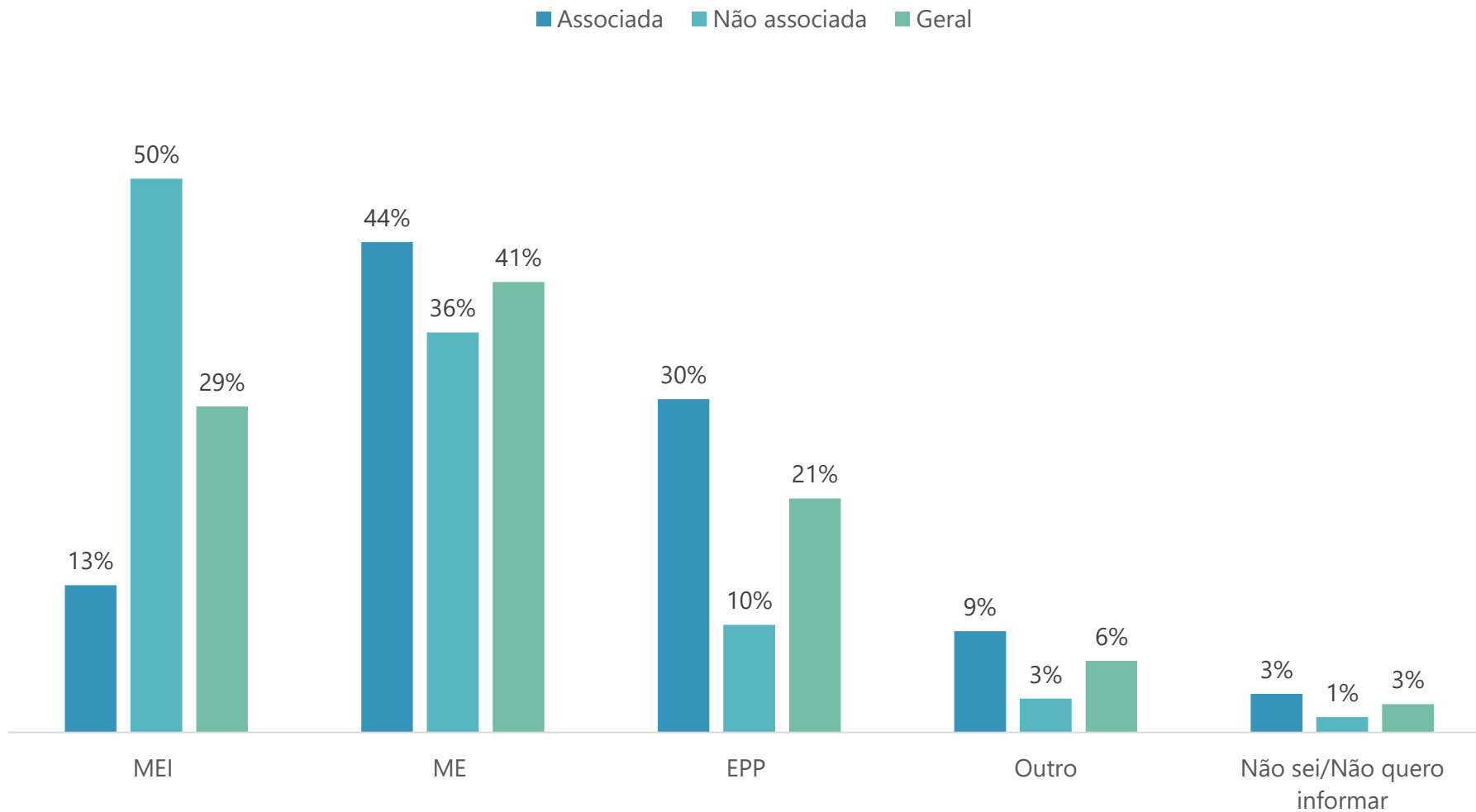
No geral, a maioria são empresas já **consolidadas**, com mais de dez anos no mercado.

Q23. Quanto tempo tem o seu negócio?



Entre associados à ABAV, predominam **ME** e **EPP**.  
Entre não associados, **MEI** e **ME**.

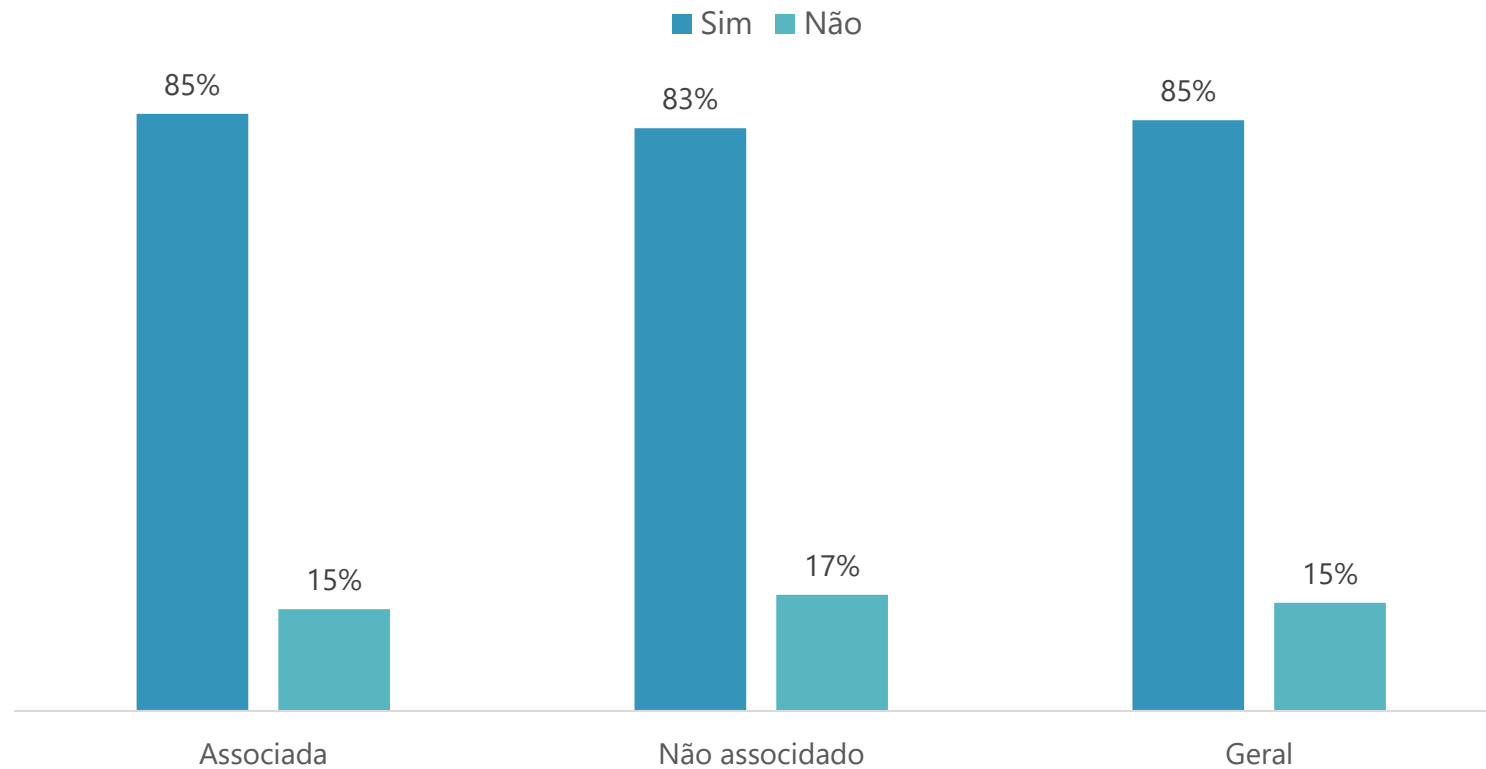
### Q24. Qual porte da sua empresa?



## Perfil dos respondentes

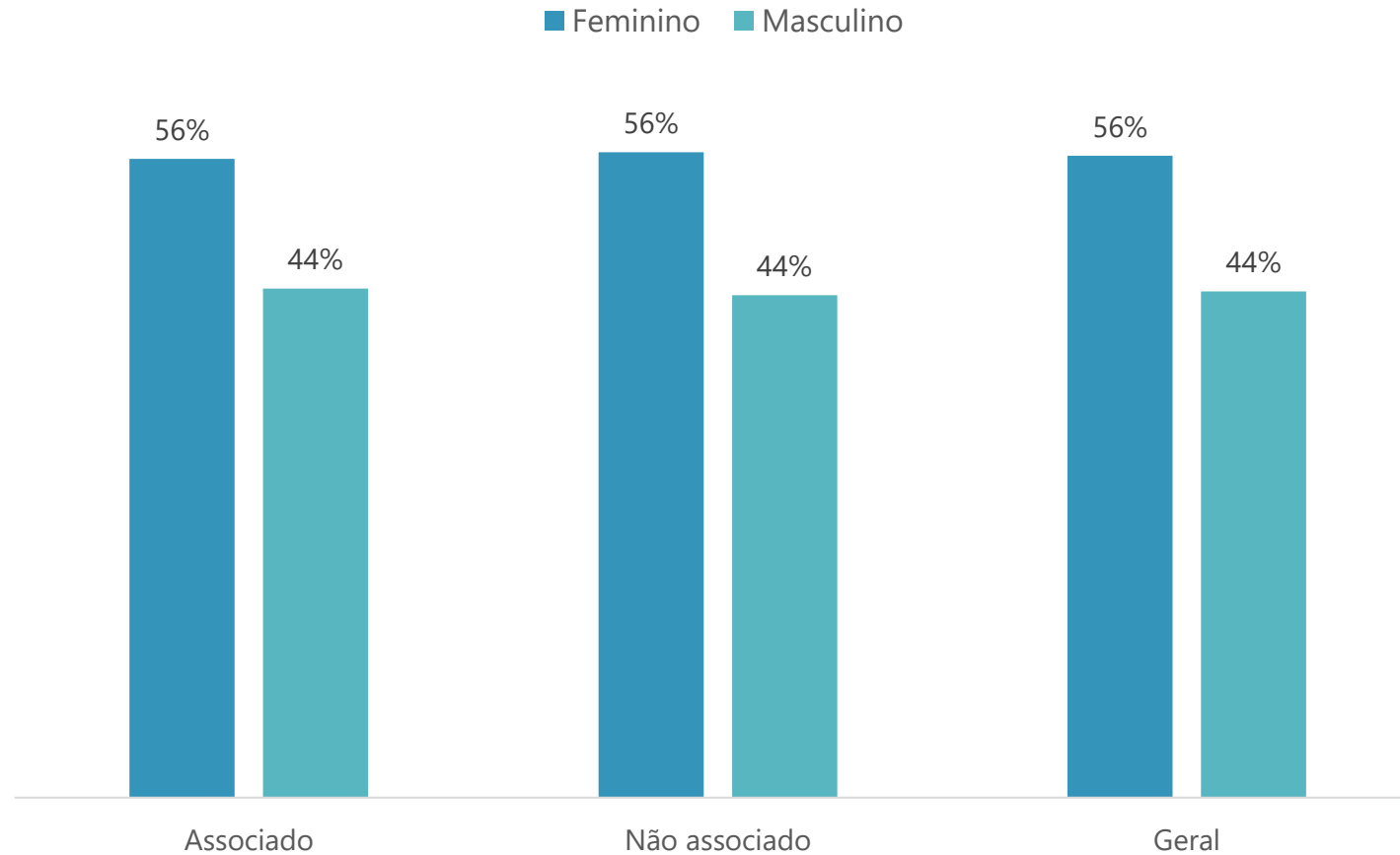


Q25. É sócio na empresa?



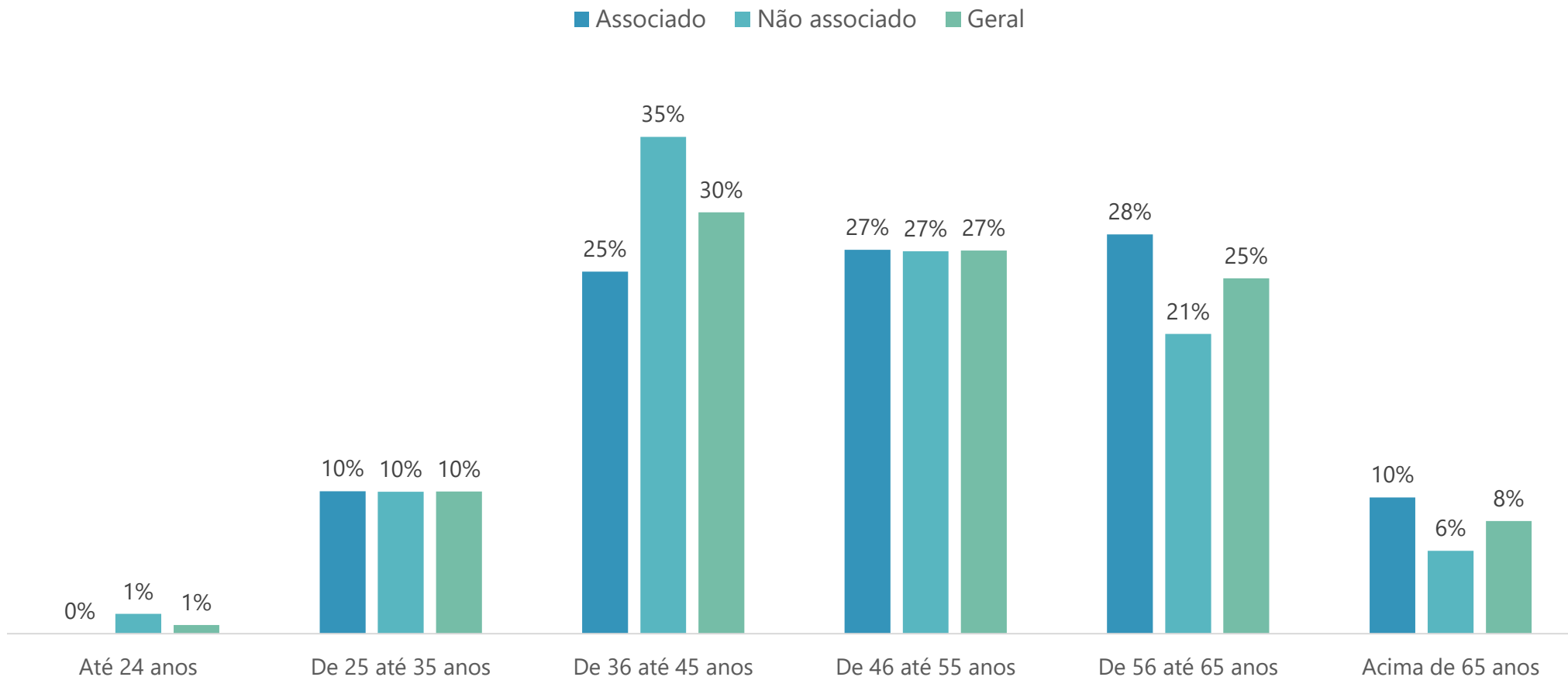
Maioria dos respondentes são **mulheres.**

Q26. Sexo:



Não associados possuem uma proporção maior na faixa de **36 até 45 anos**.

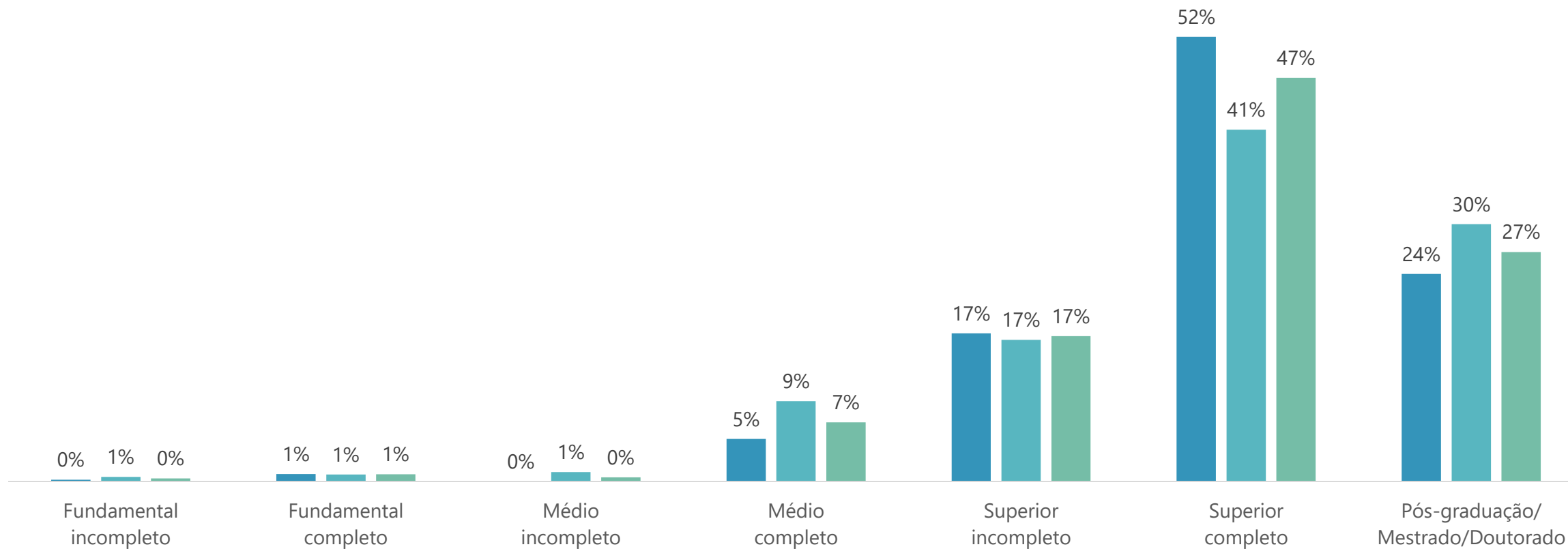
Q27. Idade:



Maioria possui escolaridade de **ensino superior completo** ou mais.

Q28. Escolaridade:

■ Associado ■ Não associado ■ Geral





2ª Pesquisa

# Os Desafios das Agências de Turismo

2021

---

REALIZAÇÃO

## **Sebrae/NA**

*Unidade de Competitividade* Ana Clévia Guerreiro Lima  
Bianca Amazonas Pinto Pedroso  
Alberto Ribeiro Vallim  
Luis Antonio Martins Chaves

*Unidade de Gestão Estratégica* Kennyston Costa Lago  
Dênis Nunes

## **Sebrae/AM**

Carlos Fábio de Souza

## **Sebrae/SP**

Aline Delmanto

## **ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens**

Magda Nassar  
João Augusto Machado  
Fátima Bezerra  
Pedro Kempe  
Jerusa Hara  
Priscila Peraolo