

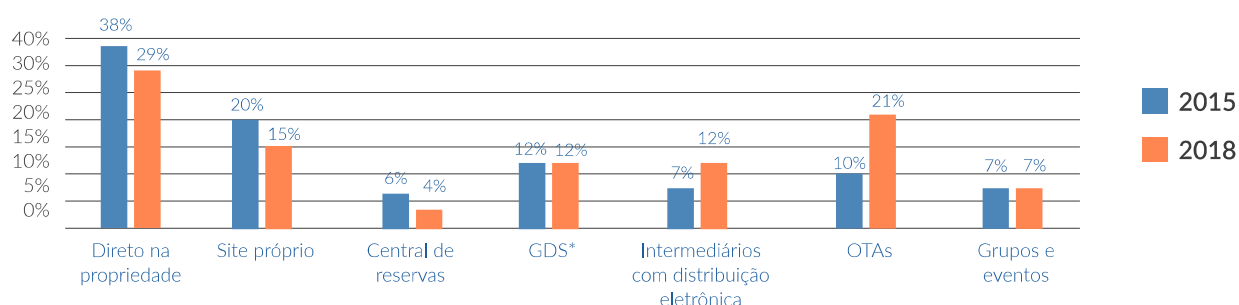
A ERA DAS VENDAS ONLINE

O costume de comprar e vender na internet caiu no gosto dos brasileiros – e os números foram especialmente animadores no último ano. De acordo com a 40ª edição da pesquisa Webshoppers, elaborada todos os anos pela e-Bit/Nielsen e que traz um panorama sobre o mercado de vendas digitais no Brasil, o primeiro semestre de 2019 teve um crescimento expressivo em relação ao mesmo período de 2018. Os dados da pesquisa mostram que o faturamento cresceu 12%; o volume de pedidos, 20%; e o número de consumidores, 7%, na comparação dos períodos. Além disso, 5,3 milhões de consumidores fizeram sua primeira compra *online*.

Com a pandemia da Covid-19, o e-commerce brasileiro ganhou um novo impulso: de acordo com o [Compre&Confie](#), o comércio eletrônico no Brasil faturou R\$ 9,4 bilhões apenas no mês de abril de 2020 – aumento de 81% em relação ao mesmo período em 2019.

Impactos no turismo

O turismo já havia começado a sentir os efeitos dessa onda de compras *online*: canais de venda indireta, como Agências de Turismo Online (OTAs) e outros intermediários com distribuição eletrônica, aumentaram sua participação na venda de pernoites, somando 45% do total em 2018, contra 28% em 2015. Como resultado, diminuiu o número de hóspedes que fazem reservas diretamente com hotéis – de 72% em 2015 para 55% em 2018. O grande destaque ficou com as OTAs, que cresceram sua participação de 10% em 2015 para 21% em 2018. Confira o gráfico com a participação por canal de distribuição.



Fonte: Pesquisa de Canais de Distribuição – FOHB, 6ª edição.

*O Sistema de Distribuição Global (GDS) é uma rede de agentes de viagens especializados em venda e reserva de produtos turísticos, com a qual hotéis fazem parcerias e indicam suas tarifas

Mudanças geradas pela Covid-19

Entretanto, com a chegada do novo coronavírus no Brasil e as medidas de distanciamento social em muitos estados – que começou em março de 2020 –, esses bons números começaram a mudar. Conforme dados da Fundação Getúlio Vargas (FGV), a contribuição do setor de turismo para o PIB brasileiro para 2020 deverá cair 38,9% – de R\$ 270,8 bilhões em 2019 para R\$ 165,5 bilhões. Um estudo da Accenture mostra, ainda, que o turismo liderou a queda de faturamento entre diversos segmentos da economia, com uma redução de 75%.

Porém a crise ocasionada pela Covid-19 também pode trazer novas oportunidades para o setor: a necessidade de evitar contato com funcionários e a facilidade do autoatendimento favorecem a transformação digital dos negócios relacionados ao turismo. Como alternativas para atender ao público, diversas empresas criaram versões digitais de seus negócios e passaram a oferecer vendas *online* e até a gerar excursões turísticas virtuais. Além disso, negócios inovadores costumam surgir em meio a crises: a própria Airbnb, modelo de empresa que trabalha com turismo digital, surgiu como uma resposta à crise de 2008 nos Estados Unidos (crise da bolha imobiliária).