

## SIGET Sistema de Gestão de Turismo

### Resumo

*Empresa:*  
Viação Águia Branca e Salutaris

*Objetivo do projeto:*  
Criar um sistema que permita a gestão eficiente do setor de Turismo da Viação Águia Branca e Salutaris.

*Desafio do projeto:*  
Ter uma ferramenta que ofereça integração entre os setores, facilidade de uso, informações confiáveis e flexibilidade de adaptação para as diversas necessidades.

*Solução implementada:*  
SIGET Sistema de Gestão de Turismo

### Obstinação, perseverança e qualidade

Fundado em 1946, o Grupo Águia Branca é um dos maiores conglomerados de transporte do país. Com sede no Espírito Santo e faturamento superior a dois bilhões por ano, o Grupo atua em todo o país nos serviços de transporte de passageiros, comércio e locação de veículos e logística.

A gestão das empresas do Grupo é realizada por meio de Unidades de Negócios, as quais atuam de forma especializada, conforme as características de cada segmento.

Com um modelo organizacional que busca valorizar as pessoas, as empresas da corporação oferecem a seus clientes alta qualidade em produtos e serviços. Para isso, investem sistematicamente em dois pólos: talento e tecnologia.

### Turismo: um grande negócio

Desde 2003, o negócio de Turismo da Unidade Passageiros do Grupo Águia Branca apresenta uma grande evolução, crescente ano a ano, fruto do esforço de trabalho, da profissionalização da equipe e da gestão comercial. Porém, com a ampliação do número de bases dos setores de Turismo da Unidade Passageiros, a gestão do negócio se tornou complexa e muito trabalhosa.

Até o ano de 2008 a gestão local dos serviços nesses setores - distribuídas em cinco estados diferentes, se apoiava em ferramentas ultrapassadas. Alguns dos registros eram efetuados em um sistema criado internamente na Viação Águia Branca, o qual nunca foi implantado completamente. Com esse cenário, era recorrente o uso de planilhas eletrônicas e de documentos físicos impressos, que necessitavam ser arquivados para consulta ou posterior digitação no extinto sistema.

## SIGET Sistema de Gestão de Turismo

Os esforços despendidos no controle de indicadores, operação das viagens, comunicação entre os setores e demais tarefas, além dos riscos presentes tanto pela ineficiência dos processos quanto pela obsolescência das informações disponíveis, dispersavam a energia dos gerentes e diretores. Era necessário aproveitar melhor esse esforço canalizando-o à atividade principal da empresa: vendas.

### **Ferramenta leve, ágil, intuitiva, com total mobilidade e portabilidade**

Em 2007, com o respaldo do setor de informática da empresa, a ISG Consultoria e Sistemas foi contratada para criar uma solução para Unidade Passageiros do Grupo Águia Branca. Foi nesse período que foi criado o SIGET - Sistema de Gestão de Turismo, que segundo Alexandre Rocha, gerente geral de turismo unidade passageiro Águia Branca, é uma ferramenta que materializa as práticas de sucesso da empresa na gestão do negócio de Turismo e abre um amplo leque de possibilidades para o aprimoramento de todos os processos internos de trabalho.

“Obtivemos resultados bastante superiores aos almejados inicialmente, pois os ciclos contínuos de avaliação sinalizaram novas e amplas possibilidades de melhoria, só evidenciadas a partir da utilização dos recursos anteriormente indisponíveis”, lembra Alexandre. “O índice de sistematização da atividade de Turismo é hoje o mais elevado entre todos os setores da empresa, e está em constante evolução”, completa.

Dentre as facilidades disponíveis, Alexandre ressaltou:

- A conexão ao sistema ERP (DATASUL) da empresa, que possibilita acesso ao CONREC (Contas a receber), e avaliar em tempo real a qualidade do crédito dos clientes, no momento da confecção do orçamento;
- Criação de um cadastro central e único de clientes, acessível a todos os setores de Turismo;
- Atualização diária dos indicadores em resultados consolidadas, comparativos de evolução, por período etc;
- Inclusão e tratamento de ocorrências sistematizado e parametrizado para atendimento direto e monitorado dos setores responsáveis;
- Criação do módulo de “Gestão pela Qualidade”, que permite a organização e registro de reuniões e eventos, gestão de resultados com o uso de ferramentas da qualidade, conservação e busca de informações, criação e gerenciamento de Planos de Ação.
- Criação de planilha de visualização rápida de indicadores, Dashboard, que oferece, em uma só página, online e com atualização diária, os principais indicadores do negócio, sumarizados por unidades de negócio, contendo análise crítica, permitindo e registrando a comunicação com outros usuários do sistema. É acessado mediante ícone na área de trabalho do computador do usuário, pelo sistema SingleSignOn. Basta um click.

“ O SIGET é uma ferramenta que materializa as práticas de sucesso da empresa na gestão do negócio de Turismo e abre um amplo leque de possibilidades de aprimoramento de todos os processos internos. ”