



Lúcio Oliveira – (11) 95944-4037

[lucio.oliveira@projetoscapacitar.com.br](mailto:lucio.oliveira@projetoscapacitar.com.br)

[www.projetoscapacitar.com.br](http://www.projetoscapacitar.com.br)

- Business Executive Coaching formado pela SBC;
- Especialização nos EUA em Negócios e Gestão pela OCU e Miami Dade;
- MBA Marketing pela FGV;
- Governança Corporativa pelo IBGC
- 27 anos de carreira, sendo 23 no Turismo
- Trabalhou na Varig, Carlson Wagonlit e Grupo Tourhouse;
- Board Member de Associação Internacional de Agências;
- Empreendedor do Mercado de Agências no Brasil e nos EUA;
- **Palestrante e Instrutor ICAABAV, ABAV-SP, Abracorp, Resorts Brasil e outras associações do Turismo;**
- Desenvolveu mais de **200 projetos** como Consultor Especializado no Turismo;
- Especialista em Planejamento Estratégico e Governança Corporativa;
- Capacitou mais de **8.000 pessoas** no Brasil;
- Sócio Diretor da Capacitar, Empresa do Segmento de Educação Corporativa no Brasil, especializada no segmento do Turismo.





CAPACITAR

Soluções Empresariais

Consultoria

Coaching

Capacitação

Conselho

**TRANSFERIR  
CONHECIMENTO  
É A NOSSA  
MISSÃO**



O **foco** de todos os nossos **projetos** é a entrega de **resultados**, através da relação entre a **Governança Corporativa** e a **Gestão de Pessoas**.  
Todos os **programas** da **Capacitar** tem **Ações, Objetivos e Metas** claras e **transparentes** para os **nossos clientes**.

**Fazemos a sua empresa realizar!**



- Business & Executive Coaching
- Alpha Assessment



- Capacitações Presenciais e Online
- Programas de Capacitação
- Profire – Líderes de Resultado
- SuperSales
- Concierge
- Planejamento de Resultados



- Governança Corporativa
- Planejamento Estratégico e Tático
- Gestão Estratégica de Vendas
- Fusões & Aquisições
- Gestão de Processos



- Participação em Reuniões Estratégicas
- Planejamento Estratégico
- Gestão de Resultados
- Conselho Administrativo
- Comitê Executivo

# CAPACITAR P2G

## Processos, Pessoas e Governança



### PESSOAS

- Recrutamento e Seleção
- Plano de cargos e salários
- Treinamentos e Capacitações
- Pesquisas



### PROCESSOS

- Análise e construção de fluxograma de processos
- Otimização de processos
- Automação de processos com ferramenta
- Treinamento e gestão do uso da ferramenta
- Gestão de Processos

# IMPULSIONANDO O TURISMO

## SUPERANDO OBSTÁCULOS



MAIS DE  
**200**

Projetos de consultoria e assessoria em todo o Brasil.



MAIS DE  
**250**

Sessões de coaching realizadas.



MAIS DE  
**7000**

Pessoas treinadas em todo o Brasil.



RETORNO DE  
**100%**

Resultados elevados para a maioria dos projetos.



ALGUNS DE NOSSOS CLIENTES



**Em Pauta**



## Fórum Abracorp – WTM 2018

### Tema: Como tomar as melhores decisões no atual mercado do Turismo

- Conceitos sobre tomada de decisão
- A Tomada de Decisões nas organizações
- Como tomar as melhores decisões no Mercado do Turismo

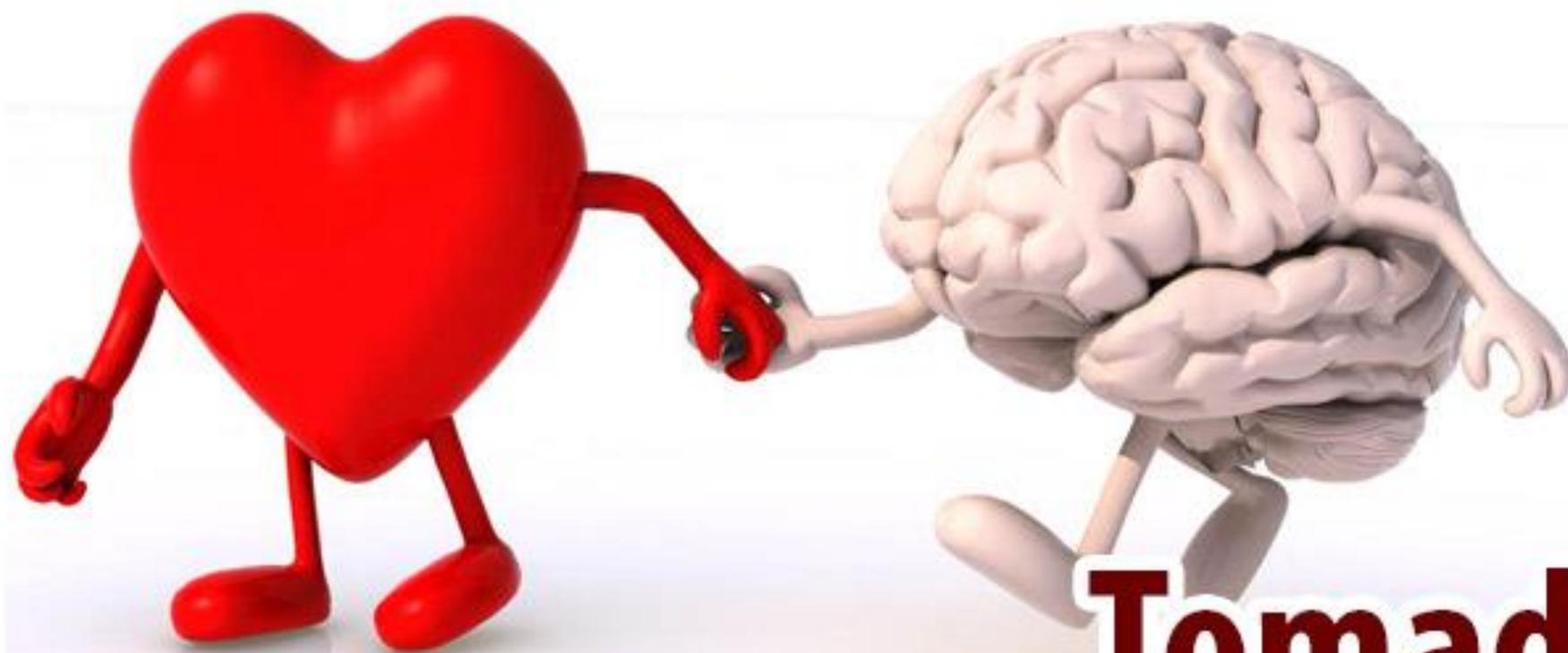


SEJA  
UM  
LÍDER  
COACH



# PROLIRE

## Programa de Líderes de Resultado



# Tomada de decisão



“ São nossas decisões, são  
nossas escolhas e nossas  
atitudes...



**...que vão determinar o  
rumo dos acontecimentos.”**

Eduardo Shinyashiki



Tomar **decisões** é  
fazer **escolhas!!**



*Toda escolha requer uma  
renúncia, que lhe trará  
uma consequência, seja  
ela boa ou ruim.*

“ PENSADOR

Vanileire Morais



---

Tomar decisões é escolher entre as diversas alternativas em nossas vidas.



---

Tomamos **decisões** baseados em nossos **valores, crenças, experiências e conhecimentos.**



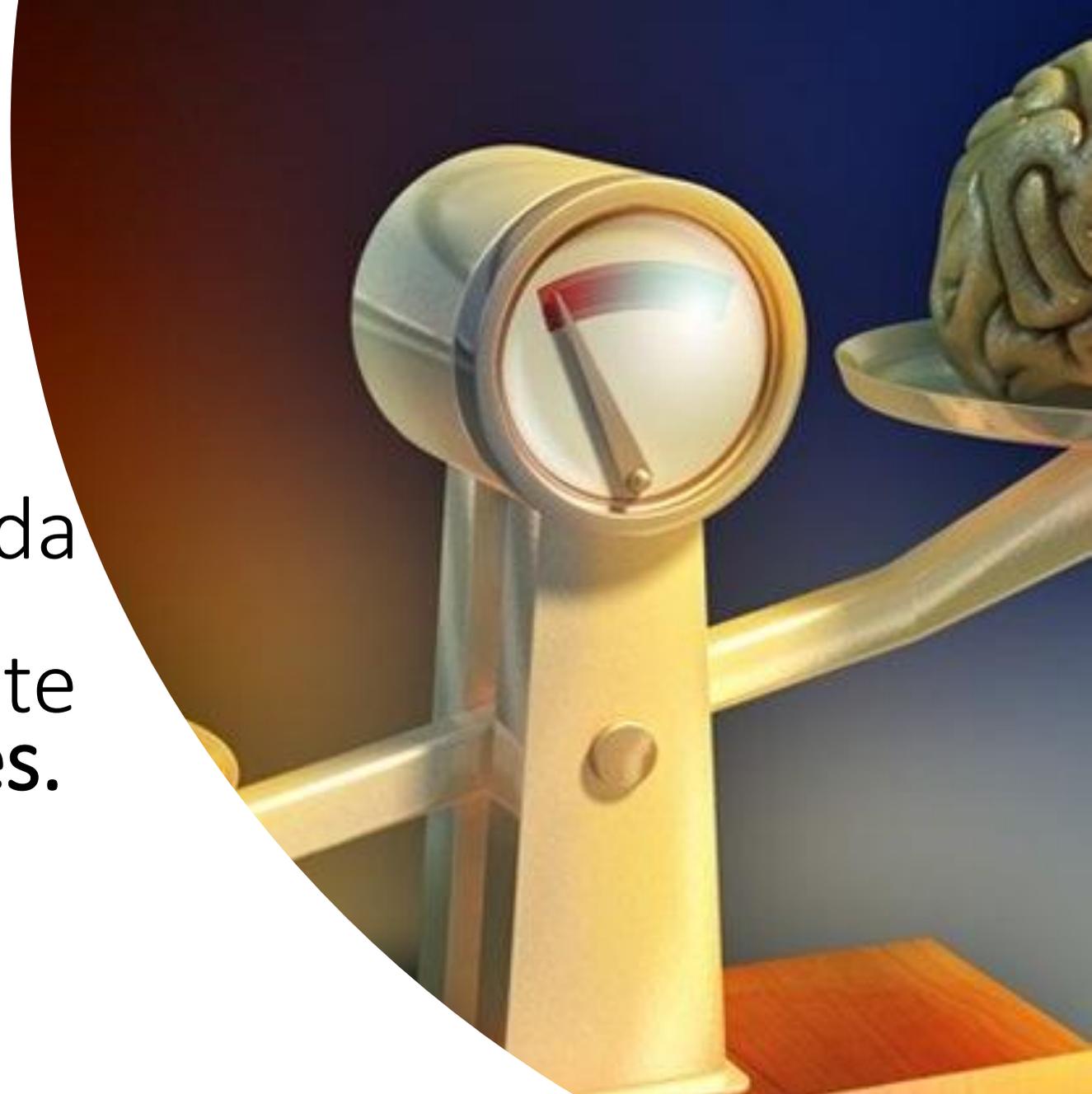
Tomamos nossas  
decisões  
baseados em 5  
aspectos e  
emoções.



# 1- instintos

---

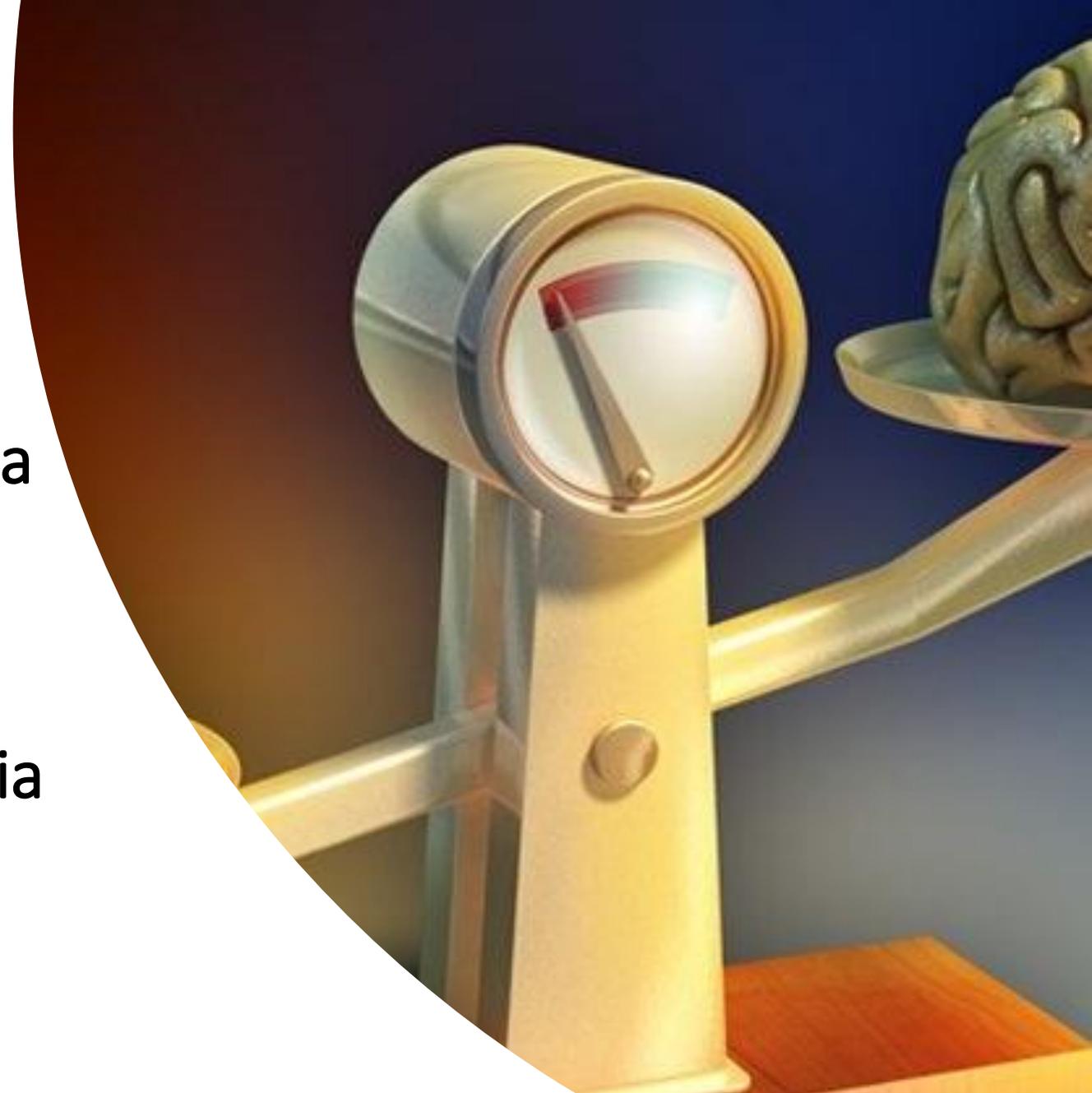
Aspectos sempre com base nos ensinamentos da nossa espécie para **sobrevivência**, geralmente sem pausa **para reflexões**.



## 2- crenças subconscientes

---

Aspectos acompanhados de **alta carga emocional**, seja para **decisões positivas ou negativas**.  
Maior parte das vezes é um **momento pessoal**, onde outra pessoa não poderá ter **influência** na **decisão** a ser tomada.

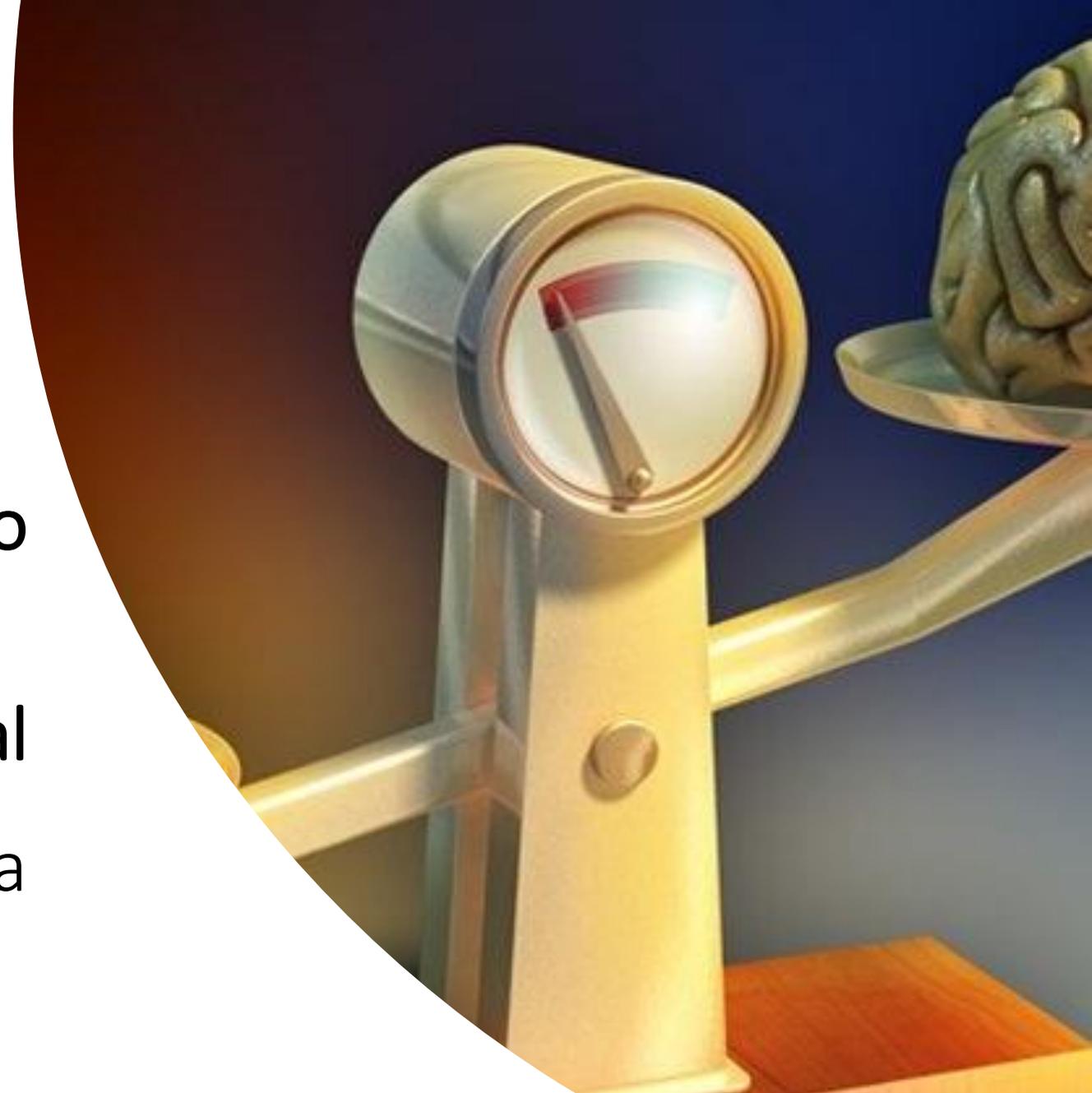


# 3- crenças conscientes

---

Ações são consequência de um **pensamento estruturado** com tempo para **tomada de decisões**.

Existe **pouca carga emocional** e baseamos em nossas **experiências do passado** para **projetar as futuras**.

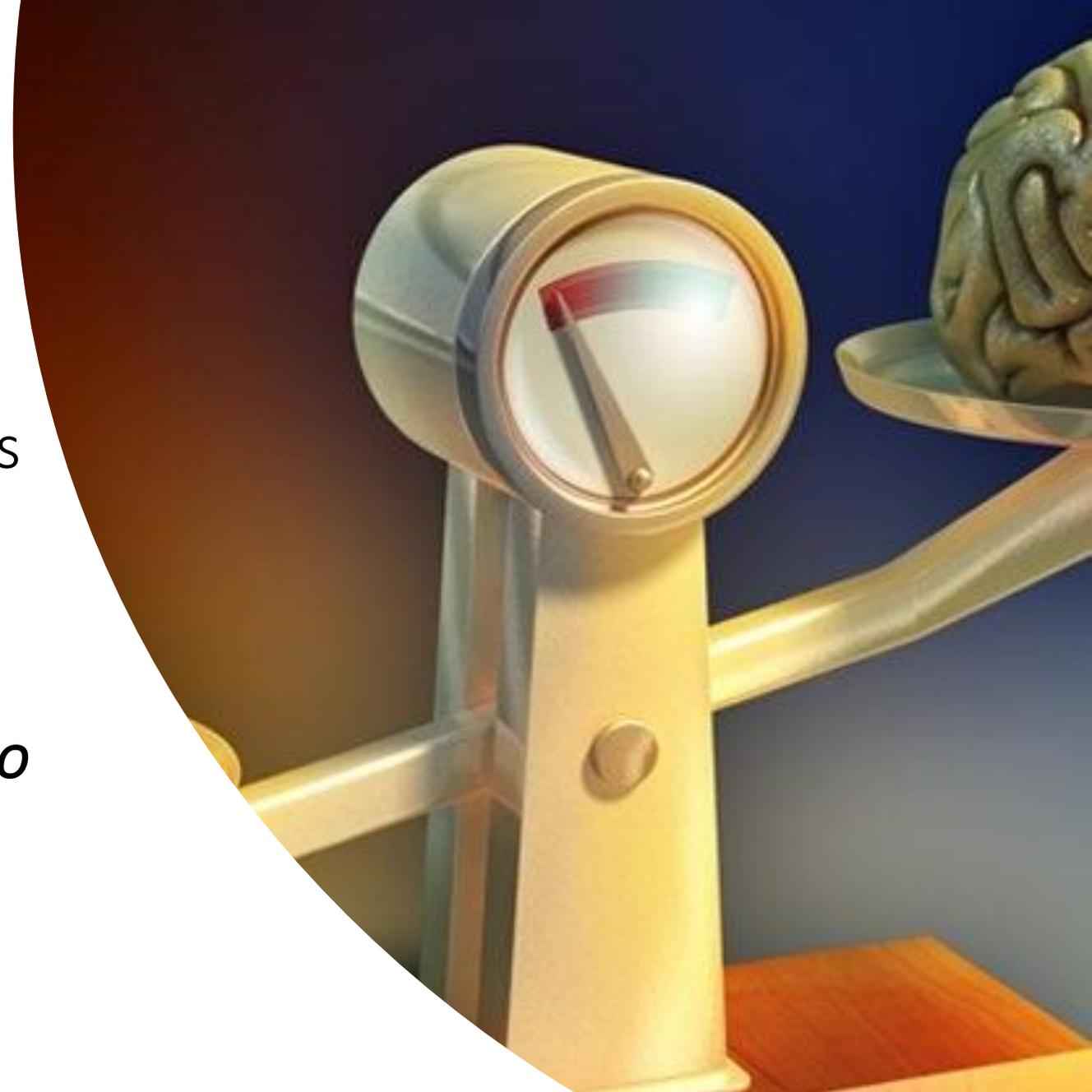


# 4- valores

---

Alinhadas a **valores** e não apenas em **crenças**. As **decisões** serão sempre mais racionais.

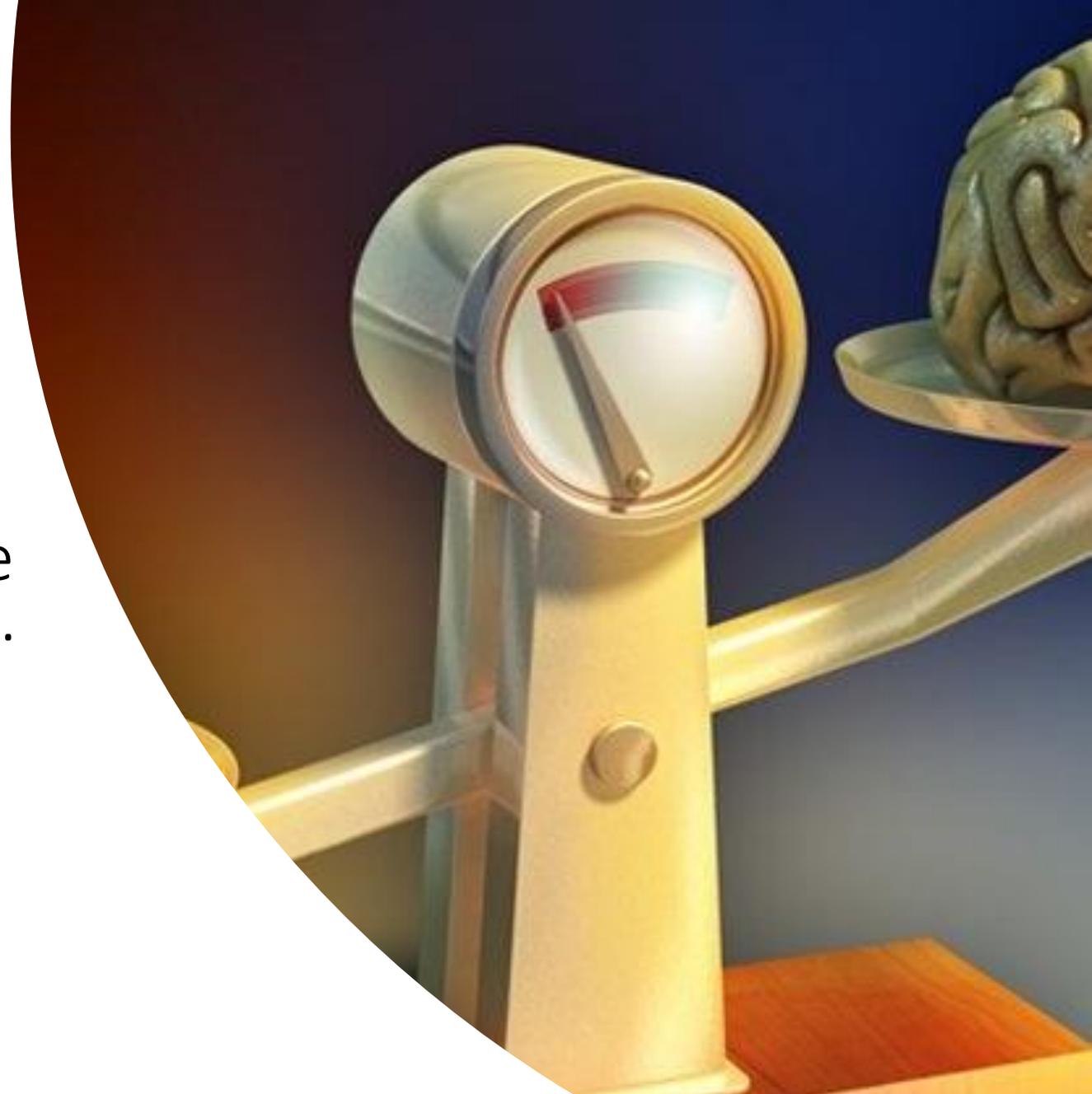
*\*Essa decisão é racional e consciente e está em alinhamento com nossos valores?*



# 5- intuição

---

Pensamentos **refletem** em sua maioria a **sabedoria** e o foco se dá mais no **momento presente**.  
Existência de um período **de reflexão e conhecimento** que pode ser profundo, para se tomar uma decisão.



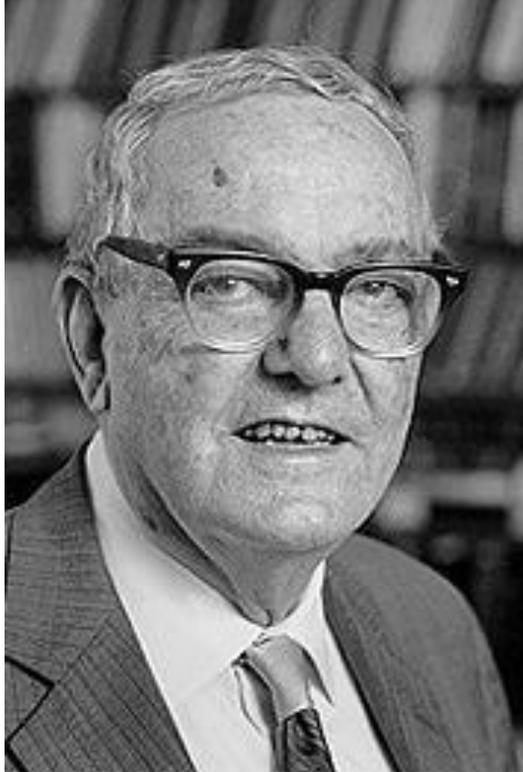
---

*Como estamos tomando  
nossas decisões na vida  
pessoal, nas empresas e  
no mercado?*



# A Tomada de Decisão nas Organizações





Processo de tomada de decisão nas empresas tem 3 fases:

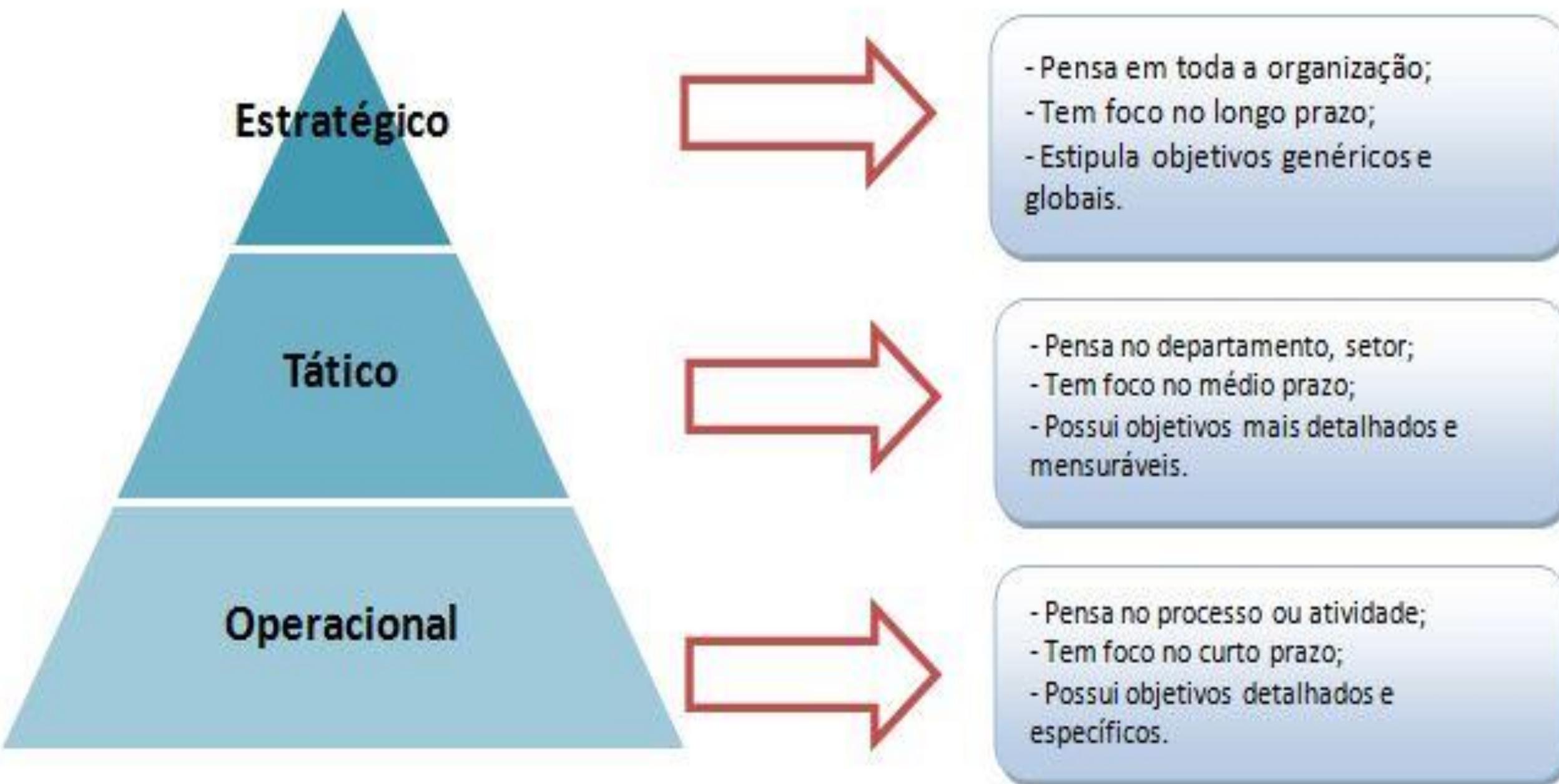
- ❑ Prospecção: análise do problema
- ❑ Concepção: criação de alternativas de solução.
- ❑ Decisão: julgamento e escolha de uma das alternativas.

*Herbert Simon, precursor da Teoria das decisões.*

---

Dentro das **organizações** existem níveis de hierarquia para aprimorar a **tomada de decisões**.





**Estratégico**

- Pensa em toda a organização;
- Tem foco no longo prazo;
- Estipula objetivos genéricos e globais.

**Tático**

- Pensa no departamento, setor;
- Tem foco no médio prazo;
- Possui objetivos mais detalhados e mensuráveis.

**Operacional**

- Pensa no processo ou atividade;
- Tem foco no curto prazo;
- Possui objetivos detalhados e específicos.

---

O processo de  
decisão nem sempre  
segue uma  
metodologia  
padronizada dentro  
das empresas.



---

Conforme o nível hierárquico aumenta, as características de personalidade do líder irão modificar totalmente as decisões.



---

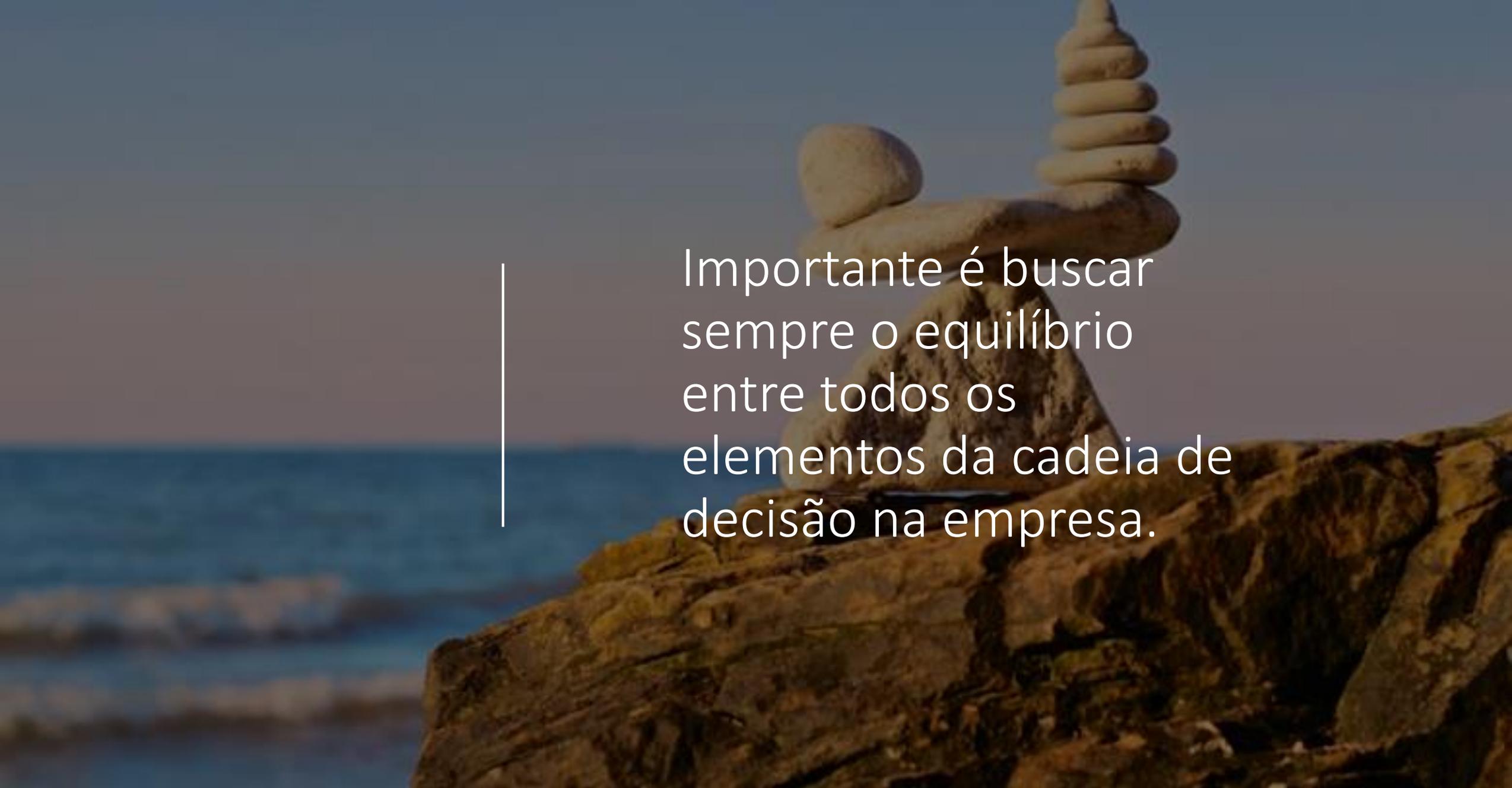
Não existe um modelo de personalidade ideal dos líderes para tomada das melhores decisões.



---

O posicionamento, os valores, a cultura e o momento da empresa, pesarão diretamente nas decisões.





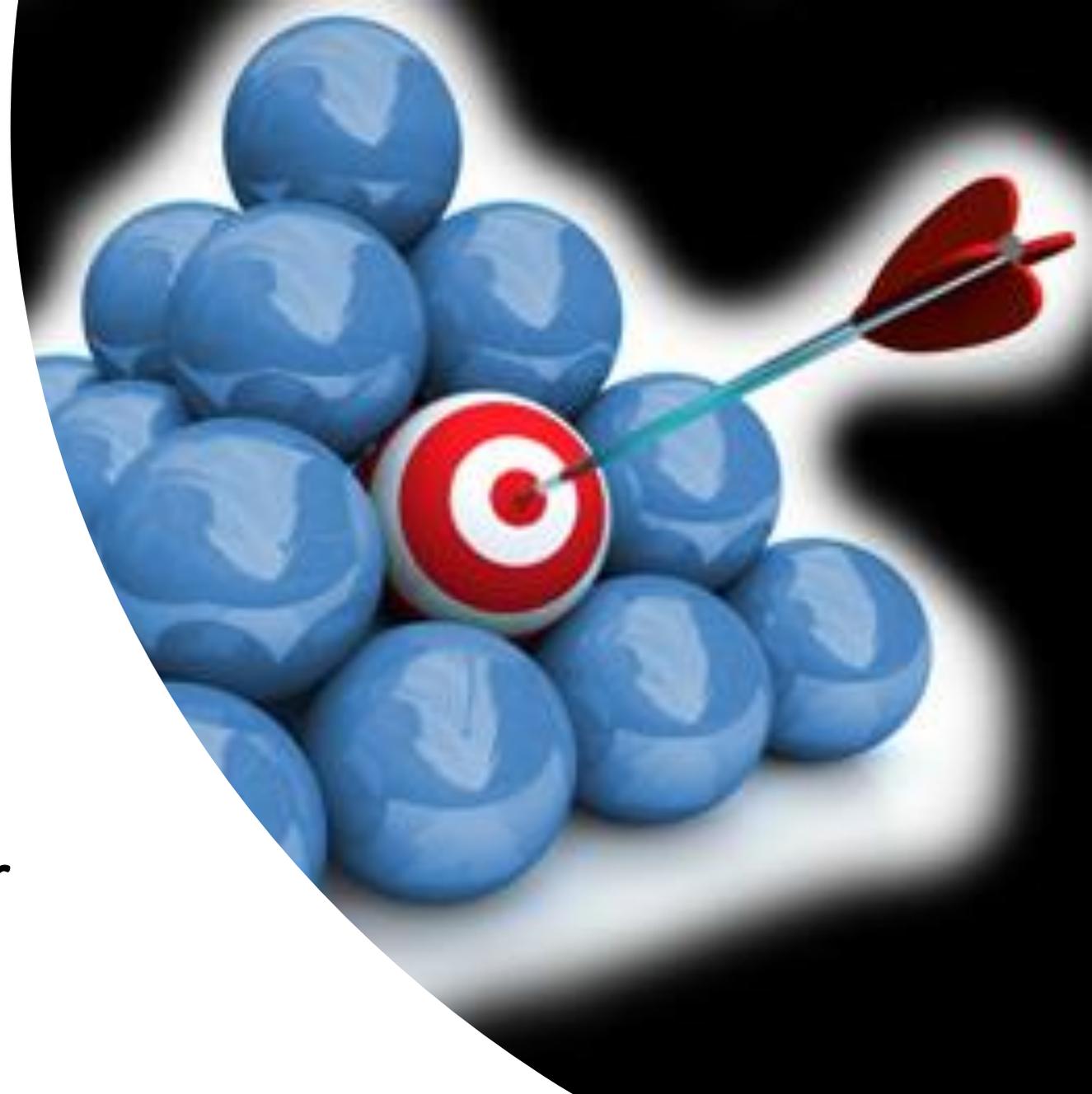
Importante é buscar sempre o equilíbrio entre todos os elementos da cadeia de decisão na empresa.



---

Estamos sempre **tomando decisões** sobre **dois** aspectos dentro das **empresas**:

- ❑ *soluções para resolver problemas.*
- ❑ *soluções para desenvolver oportunidades.*



# *Elementos do processo de tomada de decisão*

- Tomador de decisão*
- Objetivos*
- Preferências*
- Estratégia*
- Situação*
- Resultado*

---

# *07 erros na tomada de decisão empresarial*



- 
1. *Não conhecer o problema*
  2. *Não limitar as opções*
  3. *Não se apoiar em dados*
  4. *Não avaliar os riscos*
  5. *Não acertar no momento*
  6. *Não considerar o futuro*
  7. *Não pensar no histórico*



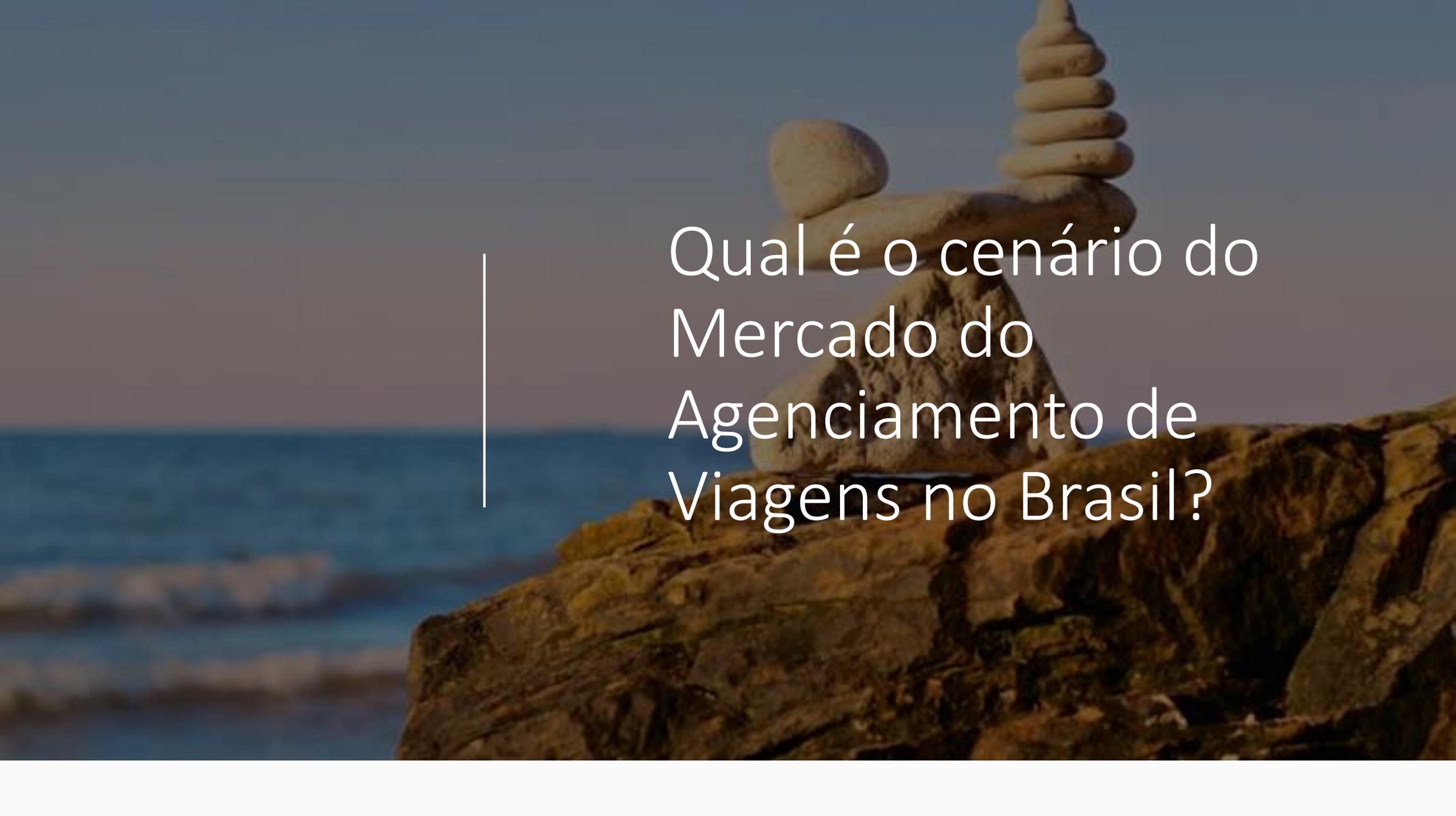
---

*Como estamos  
tomando nossas  
decisões no Mercado?*



# O Cenário do Mercado do Turismo





Qual é o cenário do  
Mercado do  
Agenciamento de  
Viagens no Brasil?

- 
- ❑ Apresentando inúmeras **mudanças** nos últimos anos em função do **comportamento do consumidor** pelo **avanço da tecnologia!**





**“ O que seria das  
Oportunidades  
se não houvesse as  
Mudanças.”**

- 
- ❑ Sofrendo todos os impactos da desintermediação dos canais de vendas



- 
- ❑ Avanço da **economia colaborativa e compartilhada** deixando impactos na **fidelização dos clientes**



- 
- ❑ Aumento acirrado da concorrência em todos os segmentos de viagens, fez cair as margens do negócio e com isso a lucratividade.



- 
- ❑ As principais associações do Mercado informar que o **Turismo irá crescer no Brasil** consideravelmente quase dobrando em 10 anos!!





Quais as melhores  
decisões a serem  
tomadas neste cenário?

---

A person in a dark suit and tie is shown from the chest up. They are holding a large, semi-transparent dollar sign in their right hand and a magnifying glass in their left hand, which is positioned over a faint background image of a market chart. The overall scene is dimly lit, with the person's hands and the symbols they are holding being the primary focus.

*Tomando a  
melhor decisão  
para o Mercado!*



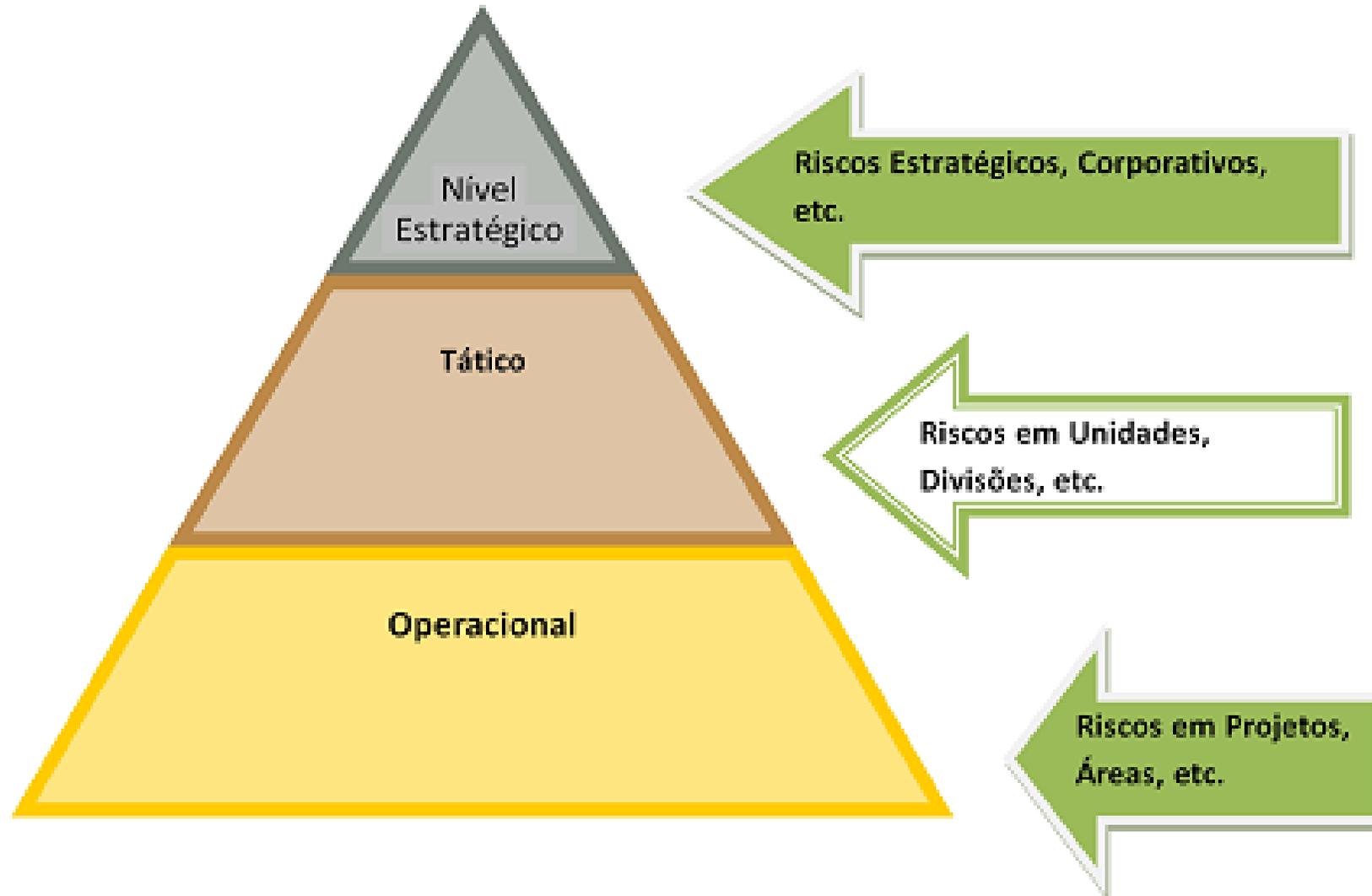
# Gestão de Riscos

## O desafio!

Alinhar a gestão de riscos a gestão estratégica.



# Gestão de Riscos





## Gestão de Riscos - Pontos específicos do Turismo

- Crédito x Capacidade de Pagamento (Trade)
- Capacidade x Custo benefício das entregas
  - Equipe própria
  - Procurar parceiro externo
  - Foco no Core do negócio
  - Qualidade da entregas/serviços
- Pulverização da carteira de negócios/parceiros
- Governança
  - Gestão da informação
  - Compliance
  - Transparência

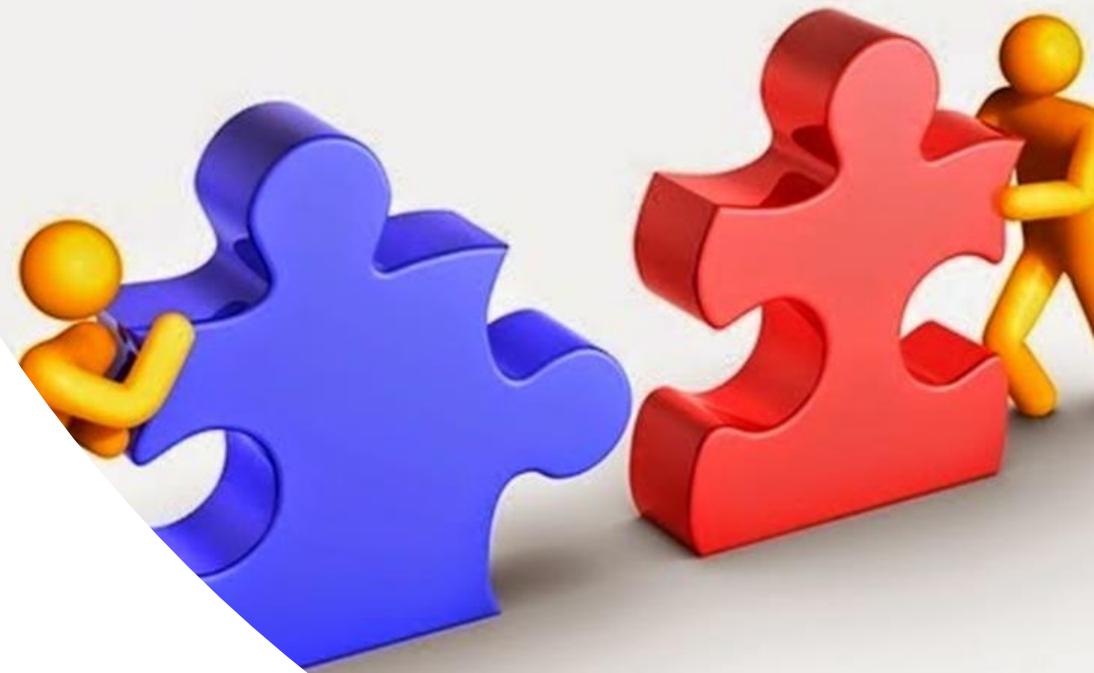
*Princípios de  
Parceria!  
Relação  
Ganha/Ganha*



---

Todos os **players** dividindo seus riscos e limites, buscando a sustentabilidade da cadeia com visão de longo prazo.

# Parceria



A person in a dark suit and tie is shown from the chest up. They are holding a large, semi-transparent dollar sign in their right hand and a magnifying glass in their left hand, which is focused on a semi-transparent market chart. The background is dark and features faint, repeating dollar signs and market charts. The text is overlaid on the right side of the image.

*Tomando a  
melhor decisão  
para o Mercado!*

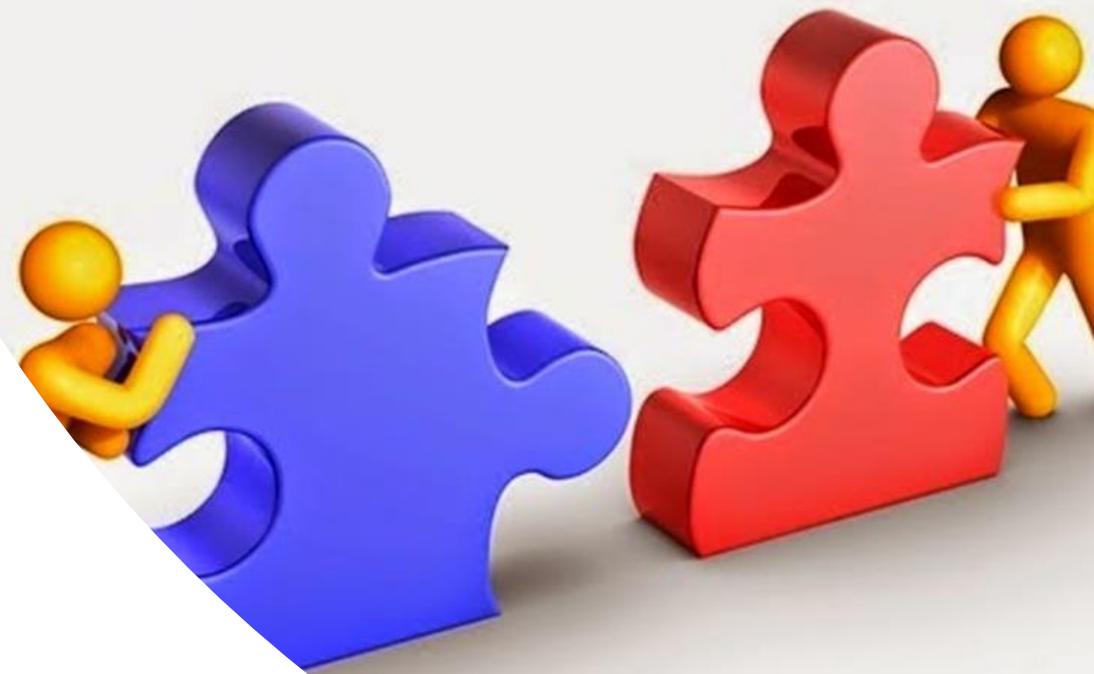


# Parceria

---

O equilíbrio entre todos os pilares da cadeia trará a **longevidade** para o Mercado.

- Empresas
- Viajantes
- TMC's
- Fornecedores





**“ Sozinhos vamos  
mais rápido.  
Juntos vamos  
mais longe.”**

“ São nossas decisões, são  
nossas escolhas e nossas  
atitudes...



**...que vão determinar o  
rumo dos acontecimentos.”**

Eduardo Shinyashiki

frasesnofacebook.com.br



**CAPACITAR**  
SOLUÇÕES EDUCACIONAIS



**Obrigado!  
Foi uma honra!**

**Lúcio Oliveira – (11) 95944-4037**

**[lucio.oliveira@projetoscapacitar.com.br](mailto:lucio.oliveira@projetoscapacitar.com.br)**

**[www.projetoscapacitar.com.br](http://www.projetoscapacitar.com.br)**



**CAPACITAR**  
SOLUÇÕES EDUCACIONAIS