



COMO A TECNOLOGIA DIGITAL PERMITE DIVERSIFICAR E ESCALAR OS NEGÓCIOS?

ENTREVISTA COM FRANK BASTOS A KRISHMA CARREIRA

A Fluid nasceu de um sonho! É assim que Frank Bastos começa a contar a respeito do empreendimento que criou. Ele, que tem formação em TI, oferecia cursos de mergulho no Lago Paranoá, em Brasília. Com o tempo, viu que o negócio não escalava. Por isso, passou a buscar novos caminhos, sem abandonar o que ele havia construído.

Aos poucos, ele passou também a agregar um serviço, organizando grupos de viagens com 30 a 40 pessoas, umas três ou quatro vezes por ano. Foi aí que ele decidiu montar uma agência de viagens com foco em turismo de aventuras. Mas não parou nisso e também criou uma escola para aventureiros.

Um pouco depois, surgiu uma nova oportunidade de expansão e ele inaugurou o Adventure Park, que começou em uma área de 58 hectares, perto da Pedra Chapéu do Sol, em Cristalina, em Goiás, mas já está expandindo para outras regiões. Com isso, o negócio saltou de 20 clientes por mês, na escola de mergulho, para 400 por dia só com o primeiro parque.

Conhecendo bem a jornada do cliente, veio uma nova reflexão: por que não ter um negócio imobiliário no entorno dos parques para quem estava indo visitá-los? Foi o que o Frank fez. Para isso, buscou parcerias com os fazendeiros da região, criando um modelo próprio de compartilhamento de cotas de chácaras.

“Viramos administradores de aventura”, conta o empresário que também abriu uma academia de ginástica subaquática e uma loja para vender produtos de esporte e viagem. De sonho em sonho, a Fluid foi ampliando as atividades para realizar os sonhos dos clientes também: de mergulhos incríveis a momentos de relaxamento em locais paradisíacos.



Mas, com a expansão, vieram algumas dores. A pandemia também assustou Frank no início. “Nosso trabalho era muito presencial e vimos que precisávamos nos reinventar”. O empresário contratou três consultorias e entrou no **Programa Brasil Mais**, operado pelo Sebrae, contando com o apoio de um Agente Local de Inovação (ALI) para fazer uma estruturação total de todos os negócios.

“Quero crescer organizado. Organizar depois de grande não dá certo”, acredita.

Uma das maiores dificuldades foi a organização financeira do grupo. “Minha preocupação também é entender onde investir e o que dá mais lucro”, diz Frank. A solução encontrada foi criar centros de custo separados por empreendimento e, com o Sebrae, criou as KPIs que estava sentindo falta.

O QUE A DIGITALIZAÇÃO PERMITIU

Frank também fez uma transformação completa, digitalizando 100% de todos os processos. E isso ocorreu de ponta a ponta! Ele também consolidou todas as iniciativas em uma única plataforma de negócios que recebeu o nome de e-Fluid.

Antes, ele não tinha um comercial estruturado para captar *leads*. Mas passou a usar a ferramenta digital Kentro, que permitiu integrar todos os canais de comercialização de negócios, incluindo até os dos fazendeiros que são parceiros dos empreendimentos imobiliários.

Outra ação relevante foi a implementação de uma ferramenta de informatização da área financeira, a Conta Azul, que foi integrada a APIs das demais ferramentas, como a Power BI para *Business Intelligence*. Com tudo isso, e impulsionadas por um marketing digital muito baseado em dados, as vendas quadruplicaram. Frank diz que, hoje, quase todas suas ações de marketing são no meio digital.

Para trabalhar em seu empreendimento, o empresário busca pessoas que ele pode desenvolver as competências digitais. Ele prefere investir tempo nessa formação do que buscar alguém que esteja viciado em modelos que não são compatíveis com os que ele considera ideais para a Fluid.



A próxima aposta na tecnologia do grupo é uma pulseira desenvolvida para ser usada nos parques, que são monitorados por drones para ampliar a segurança dos visitantes. A pulseira tem tecnologia de RFID, que permite a identificação por radiofrequência. Cada pessoa que entra no parque recebe uma. Assim, é possível localizar essa pessoa em caso de necessidade, como uma emergência médica, e identificar o que ela pode acessar de serviços em função do pacote que comprou. A pulseira permitirá ainda que o cliente pague as contas de tudo o que é consumido no parque, esta etapa envolve uma complexidade maior, pois será preciso colocar antenas, totens e integrar meios de pagamento.

Com as medidas de adoção de ferramentas nas áreas financeira, *business intelligence*, marketing digital e de sua integração, Frank ganhou eficiência operacional e maior domínio sobre as informações sobre os seus clientes, o que o permitirá dar novos saltos.



Frank Bastos

Frank Bastos, empresário do setor turístico e bacharel em Sistemas de Informação, empreendedor entusiasta focado em tecnologias e mudanças digitais no atendimento ao cliente. Fundador da FLUID Turismo e Aventuras e vice-presidente de Operações da First Decision Tecnologias Inovadoras. Frank é um sonhador que impulsionado pelo sonho de transformar o modelo de comercialização de pacotes turísticos de aventura, criou um ecossistema de marketing reverso, baseado em captação de clientes focados no turismo de aventura como impulsionador de empreendimentos imobiliários de alta performance e compartilhamento de quotas. A Fluid é mais que uma empresa, é uma fábrica de gente feliz.

