



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

## **Turismo receptivo - um estudo de caso: município de Guarulhos<sup>1</sup>**

Hubert Gustavo Cristian Krause<sup>2 2</sup>

Docente da Universidade Cruzeiro do Sul - UNICSUL

Instituição como discente: Universidade Anhembi Morumbi - UAM

### **Resumo:**

O turismo receptivo, atividade marcante do final do século XX e início do século XXI, é um fenômeno aberto a múltiplas abordagens. Este trabalho analisa a relação entre a logística da prestação de serviços turísticos e o turismo receptivo de forma a contribuir com o estudo da hospitalidade. É tomado como objeto de exemplificação de tal necessidade o turismo receptivo de Guarulhos. Esta relação traduz em um fator de maior potencialização e alavancagem do desenvolvimento do turismo receptivo fundamentado na qualificação de produtos, serviços e recursos humanos.

**Palavras chave:** Turismo receptivo; Hospitalidade; Logística de serviços; Guarulhos.

### **Introdução**

Esta é uma pesquisa que tem como campo de estudos, o fenômeno do Turismo Receptivo. Do ponto de vista de sua fundamentação teórica a problemática está centrada, basicamente, na reflexão sobre a arte de receber bem o turista. A pesquisa está em andamento, logo, não apresenta resultados.

A importância de um turismo receptivo organizado e estruturado em qualquer destino turístico nunca foi tão priorizada e valorizada como nos tempos atuais. Inclusive em segmentos antagônicos do turismo, como o turismo de lazer e o turismo de negócios.

Em outros termos, o conceito de turismo receptivo é muito amplo, podendo ser vivenciado dentro de um país, aeroporto, estado ou cidade. O que fundamenta o desenvolvimento desta pesquisa, do ponto de vista do seu referencial teórico, é a reflexão sobre a importância que o desenvolvimento do turismo receptivo tem para permanência ou retorno do turista.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT - Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

<sup>2</sup> Bacharel em Lazer e Indústria do Entretenimento pela Universidade Anhembi Morumbi. Pós graduado em Docência para o ensino superior em Turismo e Hotelaria pelo Senac São Paulo e Mestrando em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: hubertkrause@hotmail.com



Dessa constatação, a qual se tem como ponto de partida, concluí-se que um dos principais desafios colocados para técnicos, estudiosos e administradores que atuam de alguma forma com o turismo receptivo nas mais diferentes organizações é formular e propor estratégias e políticas que atraiam os turistas para determinado destino turístico.

### **Natureza do Problema**

Há inúmeras obras tratando do tema turismo receptivo, na sua quase totalidade, na oferta e qualidade dos serviços oferecidos ligados aos turistas. No que diz respeito à prestação de serviços existe uma carência de referências bibliográficas, ocorrendo o mesmo, quanto à logística voltada à prestação de serviços focada no turismo.

Acredita-se ainda na necessidade acadêmica e profissional do desenvolvimento de uma pesquisa desta natureza, de tal forma a contribuir com o estudo do turismo receptivo e da prestação de serviços como agregadora da hospitalidade.

A percepção é de que, na medida em que estes serviços que compõem o turismo receptivo têm sua gestão adequada, os serviços oferecidos aos turistas, em geral, serão de tal ordem qualitativos, que a hospitalidade estará aprimorada e resguardada.

Observa-se, também, que a qualidade na prestação de serviços, como afirma KARASSAWA (2003, p.22) “torna-se cada vez mais condição de sobrevivência em um mercado extremamente competitivo e exigente.”

A respeito de hospitalidade comercial, LASHLEY (2003, p. 19) define como: “O relacionamento movido comercial e mercadologicamente que permite ao cliente uma liberdade de ação que o indivíduo não poderia sonhar em demandar em um ambiente doméstico.”

Completa afirmando que: “A oferta de hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites de concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impacto sobre a natureza da coluna hospitaleira e da experiência de hospitalidade.”

É no contexto da oferta de prestação de serviços ao turista, da qualidade e da hospitalidade comercial que esta pesquisa estará abordando a relação entre o turismo receptivo e a hospitalidade comercial nos serviços prestados, tendo como objeto um estudo de caso voltado ao município de Guarulhos.



A respeito de estudos de caso, GIL (1996, P. 58), faz a seguinte colocação: “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamentos considerados. ”

Ainda discorre dizendo que o estudo de caso apresenta uma série de vantagens, o que faz com que se torne o delineamento mais adequado em várias situações. GIL (1996, p. 60) completa o raciocínio dizendo que “ também há limitações e que a mais grave refere-se à dificuldade de generalização dos resultados obtidos. ”

### **Justificativa da Pesquisa**

O município de Guarulhos, escolhido como objeto de um estudo de caso, é considerado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) o sexto município mais dinâmico do país. Devido à sua importância econômica graças ao grande número de indústrias concentradas na cidade e ao maior aeroporto internacional da América do Sul, a cidade se transformou em ponto estratégico para investidores interessados no desenvolvimento do turismo.

O Aeroporto Internacional de Guarulhos é um local de trânsito turístico e comercial, responsável pela recepção e embarque de pessoas (passageiros) que optam pelo transporte aéreo, de fundamental importância para o setor turístico, bem como o local de chegada de pessoas (turistas, passageiros, viajantes, usuários) que, em última instância, caracteriza o denominado turismo receptivo.

Segundo pesquisas do IBGE o comércio do município de Guarulhos conta com mais de 12.000 estabelecimentos, tem aproximadamente 2.000 indústrias e cerca de 39.000 empresas de prestação de serviços. O potencial de consumo de Guarulhos é de US\$ 2,2 bilhões, tornando a na condição de segunda cidade em arrecadação do Estado de São Paulo.

Entretanto, o município de Guarulhos tem turismo receptivo? Se sim, oferece que tipo de serviços ao turista quando ele chega à cidade? Qual a qualidade destes serviços oferecidos? Atendem a expectativa da demanda nacional e/ou internacional? Esta prestação de serviços, organizada e estruturada, contribuem para a hospitalidade da cidade?

A análise visa apresentar dados e que estes sirvam de base para uma reflexão sobre o conceito de hospitalidade e turismo receptivo no município de Guarulhos e que estas novas reflexões



posteriormente possam auxiliar no fomento e no desenvolvimento do turismo receptivo da cidade.

Durante a pesquisa serão analisados e inventariados os diferentes serviços que de certa forma atendem o turismo receptivo e como a utilização destes influi na permanência dos turistas em Guarulhos. Serão considerados como objetos de análise nesta pesquisa diferentes setores tais como: Órgãos oficiais, Meios de hospedagem, bares, restaurantes, espaços e equipamentos de lazer, agências de viagens, empresas aéreas, comunidade residente, locadoras de veículos, empresas de transporte e táxis.

Nesta pesquisa visa-se também ressaltar o enfoque voltado para a oferta de serviços turísticos e sua importância para o turismo receptivo no contexto da hospitalidade no município de Guarulhos. Demonstrar como esta oferta de serviços pode contribuir para a compreensão do fenômeno turístico e da hospitalidade no município e sua colaboração com o esforço dos teóricos em busca de diretrizes que ordenem a criação de diversificados serviços para o turismo receptivo da cidade de Guarulhos.

Como elemento inovador nesta pesquisa consideram-se dois fatos relevantes: Primeiro o fato da cidade de Guarulhos ainda não possuir pesquisas sobre esta temática, e o segundo que a pesquisa proporcionará novos dados e estudos referentes à hospitalidade, ainda mais, em uma cidade tão importante para o país, como a cidade de Guarulhos.

Entende-se a hospitalidade na concepção de Grinover (2004) como:

Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, mas, não é só isso (Gotman, 2001). Ela implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão de recepção nesta organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente. Mas também é possível ampliar a noção de hospitalidade, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, pois ela abrange não somente a acomodação, mas também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando ao visitante uma sensação de bem-estar.

## **Formulação do problema**



Estarão sendo articulados os aspectos conceituais e práticos relativos ao assunto da pesquisa, de tal forma a conciliar a abordagem teórica e prática, percebida no setor do turismo receptivo da cidade de Guarulhos por intermédio de um estudo de caso.

Estarão sendo fundamentados as análises e os conceitos necessários ao desenvolvimento da pesquisa, tais como:

- Definição e conceituação dos serviços oferecidos ao turista que chega a cidade de Guarulhos.
- Conceituação da cidade de Guarulhos como importante destino receptivo de turistas devido à localização do aeroporto internacional do estado de São Paulo e de seu grande parque industrial.
- Definição e conceituação da hospitalidade comercial e sua relação com a qualidade.
- É neste contexto que está inserido o problema central desta pesquisa:
- A cidade de Guarulhos tem turismo receptivo?
- Esta questão nos remete a outra questão mais específica, que é:
  - A existência ou não da qualidade nos serviços prestados no turismo receptivo de Guarulhos, é um fator determinante no aprimoramento da hospitalidade comercial?
  - As hipóteses que permitem responder a tais questionamentos serão demonstradas na análise dos dados coletados, por ser esta pesquisa um estudo de caso. De qualquer forma são as seguintes:
    - Quanto maior a adequação e organização dos serviços turísticos oferecidos aos turistas quando chegam à cidade de Guarulhos, aí incluídos os aspectos qualitativos, maior o valor agregado à hospitalidade comercial.
    - A ausência e/ou parcialidade na organização da oferta de serviços turísticos dificulta a utilização e a compreensão do turista no tocante ao contexto do local.
    - A informação geral, pública e turística, tem de estar presente e ser acessível para o turista, fomentando a hospitalidade comercial.

### **Metodologia Utilizada**



Esta é uma pesquisa empírica do tipo exploratório, de caráter qualitativo, sobre o turismo receptivo do município de Guarulhos. Conforme DENCKER (2001, p. 59) define-se pesquisa exploratória como:

Estudos exploratórios são investigações de pesquisa empírica que têm por finalidade formular um problema ou esclarecer questões para desenvolver hipóteses. O estudo exploratório aumenta a familiaridade do pesquisador com o fenômeno ou com o ambiente que pretende investigar, servindo de base para uma pesquisa futura mais precisa. São também utilizados para esclarecer ou modificar conceitos. As descrições, nesse caso, tanto podem ser qualitativas quanto quantitativas. Os métodos de coleta de dados também podem variar da pesquisa bibliográfica e documental ao uso de questionário, entrevista ou observação. Esses estudos não necessitam de amostragem e utilizam de modo bastante freqüente os procedimentos da observação participante e a análise de conteúdo.

O tipo de pesquisa segundo o modo de coleta de dados está fundamentado num estudo de caso, que deverá permitir o estudo e a identificação de novos aspectos, ênfase no conjunto e simplicidade de procedimentos.

### **Coleta de dados**

A pesquisa está fundamentada em dados obtidos por meio de:

Entrevista: técnica em que o entrevistador se apresenta ao entrevistado e formula perguntas com o objetivo de obter dados que interessam à pesquisa. Os questionários que serão desenvolvidos servirão como roteiro ou formulário, permitindo a anotação das respostas.

DENCKER (2001, p. 158) discorre sobre a entrevista:

Na entrevista existe o contato pessoal: entrevistador e entrevistado estão presentes no momento em que as perguntas são formuladas e respondidas. Esse método permite maior flexibilidade para a obtenção de informações. O entrevistador tem a oportunidade de observar não apenas a pessoa, mas a situação como um todo. A entrevista desenvolve-se em uma situação social, em que entrevistador e entrevistado interagem entre si, influenciando um ao outro não apenas por meio das palavras que pronunciam, mas, também por outros sinais, como inflexão de voz, gestos, expressão facial e outros traços pessoais, além de manifestações de comportamento que acompanham a comunicação verbal.

GIL (1996, p 90) destaca que a “ entrevista pode ser entendida como a técnica que envolve duas pessoas numa situação “face a face” em que uma delas formula questões e a outra responde. “



PARRA FILHO (2002, p. 133) considera que “ a entrevista não é simples de ser realizada. Ela exige uma preparação prévia das questões que serão formuladas ao entrevistado e um bom desempenho durante a sua realização, para que haja uma evolução natural da conversa com o máximo aproveitamento possível. “

Questionário: caracteriza-se como uma importante técnica para obtenção de dados, constituído por um número de questões apresentadas por escrito às pessoas. Os questionários que serão desenvolvidos servirão de roteiro ou formulário para a execução das entrevistas.

Conforme DENCKER (2001, p. 162):

No questionário, a informação obtida pelo pesquisador limita-se às respostas escritas e às questões pré-determinadas, também apresentadas de forma escrita, como já foi dito antes. Por sua natureza impessoal, redação típica, ordem regular das questões e instruções para registro das respostas, o questionário permite uma maior facilidade na coleta de dados, não exigindo a presença do entrevistador, pois pode ser respondido diretamente pelo entrevistado.

PARRA FILHO (2002, p. 135) faz as seguintes considerações:

A preparação de um questionário pode se tornar complexa de acordo com a estrutura da pesquisa formulada no projeto, ou mesmo com a complexidade do assunto envolvido. Exige um conhecimento prévio, mas profundo acerca do tema, para que conteúdo não apresente distorções – o que levaria a uma interpretação equivocada dos resultados obtidos.

### **Análise dos dados coletados**

Sendo uma pesquisa empírica do tipo exploratório, de caráter qualitativo, sobre a oferta de serviços que compõem o turismo receptivo do município de Guarulhos como agregadora da hospitalidade comercial, questionários e entrevistas serão utilizados para avaliação das tendências e da interação percebidas entre a prestação destes serviços voltados para o turista que chega a cidade e a hospitalidade comercial. Pretende-se que estas tendências sejam demonstradas por intermédio da tabulação dos dados obtidos e/ou em forma de resumo das respostas.

### **Escolha da técnica de investigação:**

- Primeira etapa: entrevista semi-estruturada.



- Segunda etapa: questionário com perguntas abertas e fechadas formuladas a partir das hipóteses levantadas na primeira etapa da pesquisa.

#### **Primeira etapa:**

- Elaboração do roteiro não estruturado de entrevista.
- Realização das entrevistas
- Categorização das respostas das entrevistas para identificação das variáveis

#### **Segunda etapa:**

- Construção do questionário piloto.
- Construção do questionário definitivo.
- Aplicação do questionário definitivo aos elementos selecionados para a amostra.

#### **Forma de análise dos resultados**

Para a tabulação e interpretação dos dados do projeto utilizar-se-á o seguinte plano de tabulação: serão realizados cruzamentos em função da hipótese de pesquisa, para conhecer o nível de hospitalidade que o turista considera do município de Guarulhos.

#### **Interpretação dos dados**

Na primeira fase está prevista uma análise qualitativa com procedimentos de categorização.

Na segunda fase será feita uma análise quantitativa/descritiva com o objetivo de retratar a situação. Essa análise dará informações precisas a respeito do quadro atual, permitindo a orientação de ações pontuais para a solução dos problemas.

O cruzamento dos dados deverá nortear possíveis ações para melhoria da participação efetiva da iniciativa privada e pública na implantação de novos processos para tornar a cidade de Guarulhos mais hospitaleira.

O tipo de análise do projeto de pesquisa será a análise descritiva e que se propõe obter um maior conhecimento do fenômeno e permitindo uma maior visualização dos fatos. A análise



dos dados será de caráter quantitativo e qualitativo seguida de uma análise dos dados cruzados, que permitirá perceber as relações entre as várias categorias de informação, e de análise interpretativa, que efetua uma leitura dos dados a partir de conceitos teóricos.

### **Turismo receptivo.**

Discorrer sobre turismo receptivo implica destacar a importância da qualidade da prestação de serviços para os turistas. Embora não haja uma definição única do que seja turismo, as recomendações da Organização Mundial de Turismo / Nações Unidas sobre Estatísticas de Turismo, o definem como "as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros".

Turismo é o movimento de pessoas, é um fenômeno social, econômico e cultural que envolve pessoas. É um ramo das ciências sociais e não das ciências econômicas, apesar de que esta última pode ser a razão de tal movimento, o turismo transcende as esferas das meras relações da balança comercial.

Turista é um visitante temporário que permanece no local visitado mais de vinte e quatro horas. Ainda segundo a OMT, dependendo de uma pessoa estar em viagem para, de ou dentro de certo país, as seguintes formas podem ser distinguidas:

- Turismo receptivo - quando não residentes são recebidos por um país de destino, do ponto de vista desse destino.
- Turismo emissivo - quando residentes viajam a outro país, do ponto de vista do país de origem.
- Turismo doméstico - quando residentes de dado país viajam dentro dos limites do mesmo.

Ainda segundo a OMT:

O turismo receptivo é o conjunto de bens, serviços, infra-estrutura, atrativos, etc., pronto a atender as expectativas dos indivíduos que adquiriram o produto turístico. Agora, corresponde a oferta turística, já que se trata da localidade receptora e seus respectivos atrativos, bens e serviços a serem oferecidos aos turistas lá presentes. O turismo receptivo, para se organizar de modo que seja bem estruturado, deve ter o apoio de três elementos essenciais para que esse planejamento seja executado com sucesso. São eles: "Relação turismo e governo em harmonia"; Apoio e investimentos dos empresários; Envolvimento da comunidade local. A partir da inter-



relação desses elementos é que pode nascer um centro receptor competitivo, lembrando que eles são apenas os essenciais, mas não os diferenciais, uma vez que é o diferencial que fará com que o turista se desloque até esse possível centro. Nesse centro receptor, além de haver esses três elementos de fundamental importância para a formação do produto turístico, também devem haver outros que devem estar presentes na localidade. Alguns deles: Atrativos naturais e histórico / culturais; acessos; marketing; infraestrutura básica e complementar; condições de vida da população local; posicionamento geográfico; entre outros.

### **Município de Guarulhos.**

Guarulhos localiza-se a nordeste da Região Metropolitana de São Paulo sendo um dos 39 municípios que a integra, encontrando-se posicionado estrategicamente no principal eixo de desenvolvimento do País, São Paulo / Rio de Janeiro, apenas a 17 km da capital. Caracteriza-se, ainda, por possuir indústrias metalúrgicas, de componentes eletrônicos, químicas e farmacêuticas, confecções, entre outras, além de um grande número de transportadoras e do Aeroporto internacional de Cumbica, mais precisamente, Aeroporto Internacional de Guarulhos Governador André Franco Montoro.

Pesquisa elaborada pela *Target* Pesquisas e Serviços de Marketing, mostra que Guarulhos é a 12ª cidade do Brasil em potencial de consumo, com uma população estimada de 1.218.862 habitantes, o que tem despertado o interesse de grandes investidores que atuam no setor do turismo.

### **Turismo em Guarulhos**

Em relação ao desenvolvimento do turismo Guarulhos possui dois órgãos oficiais responsáveis. Os Órgãos Oficiais são instrumentos que servem para intermediar a relação entre o Governo e a População, sendo estes formalizados e criados através de leis.

Definidos como:

- Públicos são os que dependem do dinheiro público e pertencem ao Município, Estado e Governo Federal.
- Privados são associações de interesses em comum em que os associados investem para atingir um objetivo que favoreça o seu crescimento econômico.



A prefeitura de Guarulhos representada pela secretaria de desenvolvimento econômico acomoda o departamento de turismo do município. Compete ao Departamento de Turismo, segundo a Lei nº. 6.065/2005:

- Preparar e elaborar programas de incremento ao turismo no Município, propor programas turísticos de interesse da comunidade, supervisionar e administrar os locais turísticos da região com vista à sua divulgação;
- Planejar e executar políticas de incentivos ao desenvolvimento do turismo de negócios, cultural e étnico;
- Promover eventos festivos, feiras de rua, exposições e outros, como forma de estímulo ao comércio e turismo;
- Prestar informações e promover campanhas voltadas a difundir as potencialidades turísticas do Município;
- Incentivar a cultura popular como forma de atração turística;
- Proporcionar a formação de mão-de-obra de pessoal para prestar serviços de orientação turística, hotelaria, restaurante e outros relacionados à área.

As ações do departamento de turismo:

- Fomentar as políticas públicas para o desenvolvimento do turismo da cidade;
- Participação em Feiras e Eventos diversos;
- Palestras;
- Apoios;
- Implantar diretrizes de políticas públicas;

### **Conselho Municipal de Turismo de Guarulhos (Comtur).**

O COMTUR é um órgão paritário, autônomo, de caráter consultivo, deliberativo, propositivo e normativo, que tem como objetivo atuar em conjunto com o órgão oficial de turismo do município para o desenvolvimento turístico local e região.

O COMTUR conta com quatro núcleos:

- Núcleo Docente
- Núcleo de Políticas Públicas
- Núcleo de Legislação
- Núcleo de Segurança



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

E conta também com representantes da Secretaria de Desenvolvimento econômico; Secretaria de Educação; Secretaria de Esportes; Secretaria de Desenvolvimento Urbano; Secretaria de Finanças; Secretaria de Cultura; Secretaria de Meio Ambiente; Secretaria de Relações do Trabalho; Secretaria do Governo; Secretaria de Transportes e trânsito; ACE – Associação Comercial e empresarial de Guarulhos; AGENDE – Agência de desenvolvimento de Guarulhos; INFRAERO – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária; Polícia Militar; Entidade dos Taxistas; Entidade dos restaurantes, bares e similares de Guarulhos; Entidade das Agências de viagens e de operadoras de turismo; Escolas que mantenham curso de turismo; Sociedade civil organizada; Câmara de Dirigentes Lojistas – CDL; Convention & Visitors Bureau; CIESP; ABEOC – Associação brasileira das empresas organizadoras de eventos de congressos / UBRAFE; SEBRAE; Secretaria de Saúde.

O objetivo do COMTUR é divulgar Guarulhos como um grande pólo industrial, mostrar sua importância como porta de entrada para a cidade de São Paulo e mudar a maneira como as pessoas enxergam Guarulhos - "Uma metrópole estendida da capital".

### **Grucvb - Guarulhos Convention & Visitors Bureau**

Segundos dados encontrados no site da entidade em 2001, representantes de hotéis, agências de turismo e centro de convenções iniciaram os trabalhos para a fundação do Guarulhos *Convention & Visitors Bureau*, prevendo a super oferta na hotelaria local, devido à chegada de grandes empreendimentos hoteleiros, e a conseqüente queda na taxa de ocupação.

O GRUCVB tem como objetivo promover através dos arranjos produtivos, feiras e eventos corporativos demonstrando o potencial do município. Atualmente, a entidade desenvolve o projeto turismo corporativo o qual tem o conceito de tornar Guarulhos destino do turismo de negócios.

Os principais pontos de sustentação do projeto na área do receptivo visa prestar atendimento com excelência, através de relacionamento e tecnologia estimulando o turista a permanecer no Município e proporcionar oportunidade de negócios para todos os participantes do projeto.

### **Considerações finais**



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007*

Como foi dito, a pesquisa está em andamento, ainda não contemplou todos os aspectos possíveis e mencionados no texto, mas, certamente essas circunstâncias deverão estimular pesquisas e o aprofundamento dos estudos relativos ao turismo receptivo e a qualidade da prestação dos serviços como agregadora da hospitalidade comercial.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

### **Referências Bibliográficas**

CAMARGO, Luiz O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004 (Coleção ABC do Turismo).

DENCKER, Ada Maneti de Freitas. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

GIL, Antonio Carlos. **Projetos de pesquisa**. São Paulo, 1996

LASHLEY, Conrad & MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole 2004.

KARASSAWA, Neuton S. **A qualidade da logística no turismo: Um estudo introdutório**. São Paulo: Aleph, 2003.

PARRA FILHO, Domingues & SANTOS, João Almeida. **Apresentação de trabalhos científicos – monografia – TCC – teses – dissertações**. São Paulo: Futura, 2002.