

RELATO DE EXPERIÊNCIA

RECEPTIVO E CITY TOUR EM DESTINOS TURÍSTICOS: RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A PRIMEIRA TEMPORADA DE CRUZEIROS NO LITORAL PARANAENSE

Juliano das Neves Santos¹
Marcelo Chemin²

RESUMO ESTRUTURADO: Este estudo objetiva apresentar um relato de experiência sobre o receptivo e o City Tour em Paranaguá, destino histórico e patrimonial do litoral estado do Paraná (Brasil). Estes serviços não possuem oferta regular no município, mas foram organizados, mediante parceria entre setor público e privado, como produtos turísticos para a primeira temporada de Cruzeiros da MSC no Litoral do Paraná, que transcorreu entre os dias 01/12/2023 e 08/03/2024. O texto descreve o receptivo e a vivência de quatro meses do autor principal como observador participante no acompanhamento e condução dos turistas durante o City Tour. Destaca o patrimônio histórico e cultural como principal atributo da oferta turística do City Tour em Paranaguá. São apresentadas recomendações para otimizar a gestão, melhorar o aproveitamento dos atrativos e dar maior qualidade e segurança à experiência dos turistas em temporadas futuras.

Palavras-chave: Turismo; City Tour; Patrimônio; Centro Histórico; Cruzeiros.

INTRODUÇÃO

Os cruzeiros marítimos cresceram gradualmente a partir das tradições transatlânticas e este serviço é conhecido pela possibilidade de visita de diferentes destinos em um curto espaço de tempo, com oferta agregada de inúmeras experiências de lazer, gastronomia e entretenimento, seja a bordo do navio ou durante o período em que a embarcação atracar em cada porto incluído na rota.

O setor de cruzeiros marítimos é reconhecido como um segmento importante do turismo, e de acordo com dados da Cruise Lines International (CLIA 2024) o Brasil é apresentado como sétimo colocado no ranking no mercado mundial, destacando o porto de Santos como principal porto de embarque no país.

Neste contexto, o ano de 2023 foi marcante para a cidade histórica de Paranaguá, sobretudo para o setor do turismo na região do Litoral do Paraná, pois a empresa Mediterranean Shipping Company (MSC Cruzeiros) selecionou o município como um destino receptivo de seus cruzeiros internacionais. O Porto Dom Pedro II, situado na baía de Paranaguá, integrou a rota de paradas oficiais do MSC Lirica e MSC Musica durante a temporada de 2023 e 2024.

¹ Graduando em Tecnologia de Gestão do Turismo pela Universidade Federal do Paraná, Setor Litoral. juliano.neves@hotmail.com. <https://lattes.cnpq.br/7556489633586892>.

² Bacharel em Turismo (UEPG, 2001). Mestre em Turismo e Hotelaria (UNIVALI, 2004). Doutor em Geografia (UFPR, 2011). Professor Titular da Universidade Federal do Paraná (UFPR Setor Litoral). marcelochemin@uol.com.br. <http://lattes.cnpq.br/3630047341785353>.

A inserção do Litoral do Paraná na rota de cruzeiros é resultado de uma articulação entre o *trade*. A operação realizada no receptivo de Paranaguá envolveu o setor público - Secretaria de Estado do Turismo e Secretarias Municipais da região - e setor privado, sobretudo agências de turismo dos municípios litorâneos. Os sete municípios do Litoral (Paranaguá, Morretes, Antonina, Guaraqueçaba, Pontal do Paraná, Matinhos e Guaratuba) mobilizaram e traçaram estratégias conjuntas para ofertar opções de lazer e entretenimento para atrair os cruzeiristas incentivando-os a desfrutar do potencial turístico da região.

Analizando a experiência do primeiro autor que atuou na recepção dos visitantes entre os meses de dezembro de 2023 a março de 2024, o objetivo deste manuscrito é relatar o receptivo e o City Tour como produtos turísticos comercializados para cruzeiristas que desembarcaram em Paranaguá. Para tanto descreve-se o receptivo e o roteiro de visita utilizado para conhecer o patrimônio do centro histórico de Paranaguá, tombado pelo IPHAN em 2009. Após apresentação do relato, faz-se recomendações que visam dar maior qualidade e efetividade ao processo de gestão, assim como melhorar o aproveitamento dos atrativos, visando propiciar qualidade e segurança à experiência dos turistas em temporadas futuras.

METODOLOGIA

Visto que procedimentos metodológicos são essenciais para o desenvolvimento técnico e científico de um estudo diante do objetivo proposto, utilizou-se para embasamento conceitual e teórico a pesquisa bibliográfica (FONTANA, 2018, pág.66) sobre City Tour (DANTAS, 2012), Patrimônio e Cruzeiros (AMARAL, 2006). Estes temas foram atrelados aos conceitos de produto turístico e hospitalidade. A pesquisa documental (FONTANA, 2018, pág.69) foi utilizada para conhecimento e familiaridade de informações relevantes sobre o município de Paranaguá e seu patrimônio histórico e cultural.

O presente relato de experiência contou com coleta de dados em sites oficiais da CLIA, do Governo do Estado do Paraná, da Secretaria de Cultura e Turismo de Paranaguá e da Prefeitura Municipal de Paranaguá. Em termos de procedimentos, um mapa foi elaborado mediante aplicação da ferramenta de georreferenciamento do Google Earth, destacando os pontos apresentados no itinerário do City Tour no centro histórico da cidade de Paranaguá. Para o desenvolvimento do relato de experiência foi utilizado o método de observação participante (BRANDÃO, 1984). O local do pesquisador principal neste processo é privilegiado, além de discente do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo,

atuou como condutor do City Tour em questão, estando envolvido nas atividades relacionadas ao receptivo do destino Litoral do Paraná.

O RECEPTIVO DOS NAVIOS DE CRUZEIRO

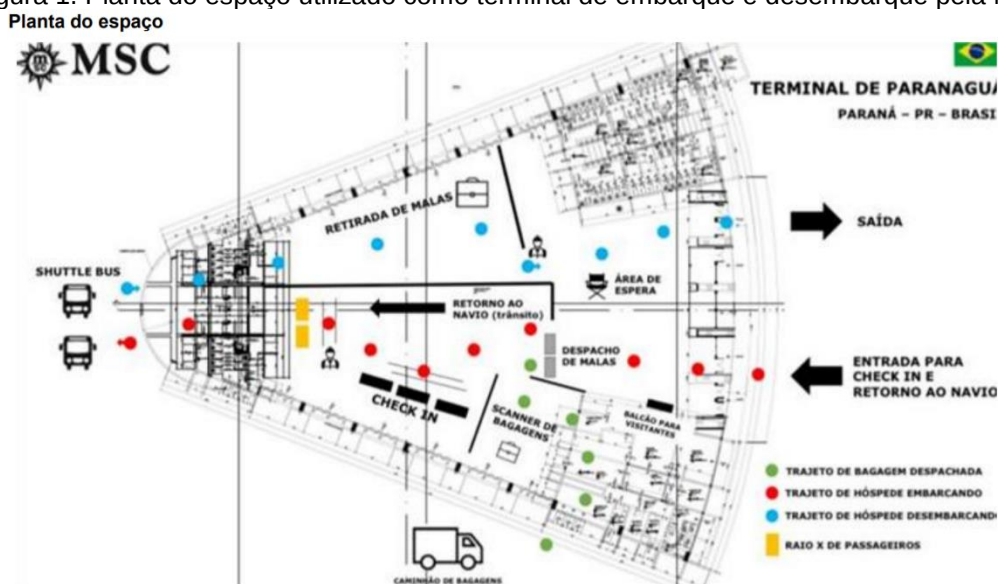
O processo de organização para a operação dos cruzeiros da MSC na temporada 2023/24 envolveu inúmeras reuniões entre representantes da Portos do Paraná e da Armadora Italiana junto a Secretaria de Turismo e Cultura de Paranaguá (SECULTUR) e a Secretaria de Estado do Turismo (SETU), trazendo à luz detalhes técnicos e operacionais para melhor desenvolvimento da operação. Durante o processo, paradas testes foram realizadas entre com navios de pequeno porte, e somente após a recepção exitosa do navio MSC Armonia, em 18 de dezembro de 2022 (Portos do Paraná, 2022), que Paranaguá ingressou no rol dos destinos da MSC Cruzeiros.

De acordo com Pelizzer (2007) e Matos (2012), o turismo receptivo está relacionado a uma infraestrutura organizacional e logística voltada para elaboração e comercialização de produtos, com o propósito de apresentar os atrativos turísticos de uma cidade ou região, compondo um conjunto de serviços planejados para atender o turista no núcleo receptor.

Para recepcionar os cruzeiristas, o Governo de Estado por intermédio da Portos do Paraná em parceria com a Prefeitura de Paranaguá, estruturou dois espaços físicos para atender os visitantes e apresentar as opções de lazer e passeios no Litoral. O Complexo Turístico Religioso Dom Alfredo Novak, também conhecido como Complexo Mega Rocio, localizado na Praça Thomas Sheehan, funcionou como alfândega e como ponto de embarque e desembarque dos passageiros (Figura 1). Esse espaço, localizado ao lado do Santuário de Nossa Senhora do Rocio – *per se* atrativo religioso da cidade – dista em 3,1 km da estrutura de recepção turística, denominada “Espaço Conheça o Paraná”, que foi montada no centro histórico especificamente para esta operação/temporada/evento.

A estrutura do terminal de passageiros no Mega Rocio (Figura 1), contou com uma área total de 1.555 m², estando preparado para receber até mil e seiscentas pessoas por dia. O espaço foi organizado contando com lobby para chegada e saída de passageiros e visitantes; áreas de check-in; de desembarque; de embarque/raio-x; restrita para *scanner* de bagagem. Ainda dispunha de sala de espera para embarque com ambiente climatizado, wi-fi, serviço de bagagem despachada e deslocamento para os passageiros.

Figura 1. Planta do espaço utilizado como terminal de embarque e desembarque pela MSC.



Fonte: Projeto Receptivo Turistas – MSC

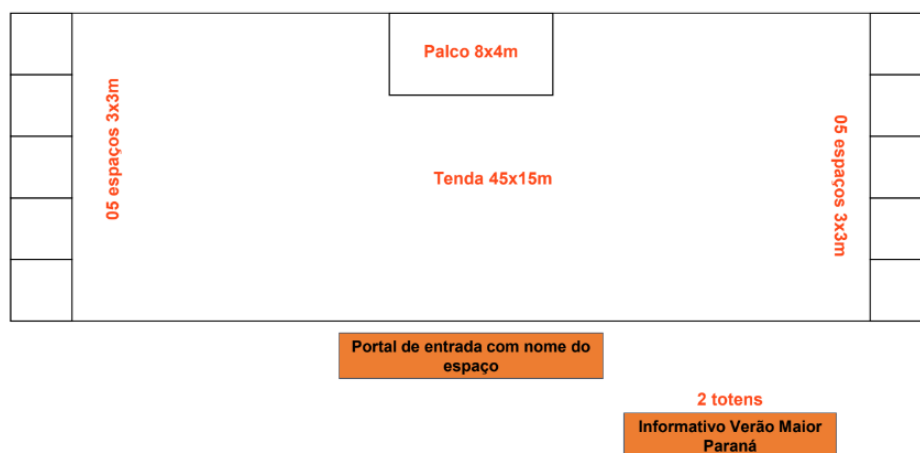
Segundo Astorino (2008) e Pazini *et al.* (2014), as operadoras turísticas de cunho receptivo são aquelas que tem como função a recepção do turista quando este chega ao destino, devendo acompanhá-lo e oferecer-lhe produtos e serviços que maximizem sua experiência e vivência na localidade escolhida para se desfrutar momentos de lazer. As possibilidades de produtos e serviços específicos para uma operadora de turismo receptivo são: traslados; City Tours, passeios ou circuitos temáticos; excursões e outros serviços, como: guias de turismo, receptivo em eventos e intermediação para espetáculos e eventos esportivos (ASTORINO, 2008).

No Espaço Conheça o Paraná (Figura 2) os visitantes eram recebidos com apresentações musicais culturais como o Fandango (importante representação cultural caiçara) e samba. No espaço eram apresentados os serviços oferecidos pelas agências de turismo que participaram da operação. Os 7 municípios do Litoral, representados por agências e secretarias de turismo filiadas ao Visitor & Convention Bureau de Paranaguá, foram divididas em nichos na tenda do Espaço Conheça o Paraná, onde promoviam o destino e prestavam informações aos visitantes sobre os atrativos turísticos dos municípios do Litoral.

As agências de turismo foram as responsáveis pela comercialização dos produtos e serviços turísticos oferecendo opções como: passeio de barco pela baía de Paranaguá e ilha do Mel, transporte para as praias de Pontal do Paraná e Matinhos, passeio de Trem Maria Fumaça em Antonina e almoço em Morretes, City Tour pelo centro histórico de

Paranaguá, acompanhado de guias de turismo e condutores. Neste momento de atendimento e assistência ao visitante pode-se observar o papel crucial que o receptivo tem para a decisão de compra e experiência turística do visitante.

Figura 2. Croqui do espaço Conheça o Paraná instalado na Praça de Eventos Mário Roque
Tenda na Praça



Fonte: Projeto Receptivo Turistas – MSC

Foi disponibilizado serviço de ambulatório médico para primeiros socorros, segurança pública através das patrulhas da polícia militar e guarda municipal e uma casa de câmbio para viabilizar trocas de moeda estrangeira.

O serviço de deslocamento durante os momentos de embarque e desembarque contava com veículos da empresa licenciada ATG Transportes Ltda, e os ônibus do transporte público que pertencem a Viação Rocio (empresa que detém a concessão do transporte coletivo em Paranaguá). Para embarque, os veículos saíam do Complexo Mega Rocio cruzando a área portuária, conduzindo os passageiros rumo ao navio. Para os que desembarcavam finalizando o cruzeiro, o deslocamento era realizado em uma hora específica, ao passo que os que seguiam em direção ao receptivo no centro da cidade poderiam ocupar as conduções que saíam do cais seguidamente conforme a lotação. No receptivo do centro histórico era possível retornar para o navio a qualquer momento nos veículos presentes em frente ao espaço Conheça o Paraná.

O CITY TOUR

Bahl(2004, p.88) classifica o City Tour em uma escala geográfica como um tipo de roteiro urbano que “busca inserir e aproveitar racionalmente as atrações ou os elementos da oferta turística de um núcleo urbano, apresentado – os de maneira funcional em um tempo determinado percorrendo um itinerário”.

Para a realização do City Tour no município de Paranaguá, foram utilizados meios de transporte adequados às necessidades dos passageiros e quantidade de pessoas no grupo. Para o serviço ofertado gratuitamente pela Secretaria Municipal de Educação de Paranaguá um micro-ônibus, os passeios comercializados pela Agência Litoral Tur utilizaram vans. Ademais, um ônibus turístico panorâmico no modelo *Hop-On Hop-Off* da London Tour (empresa particular oriunda de Londrina) foi utilizado pela Agência de Desenvolvimento Cultural e do Turismo Sustentável do Litoral do Paraná (ADETUR).

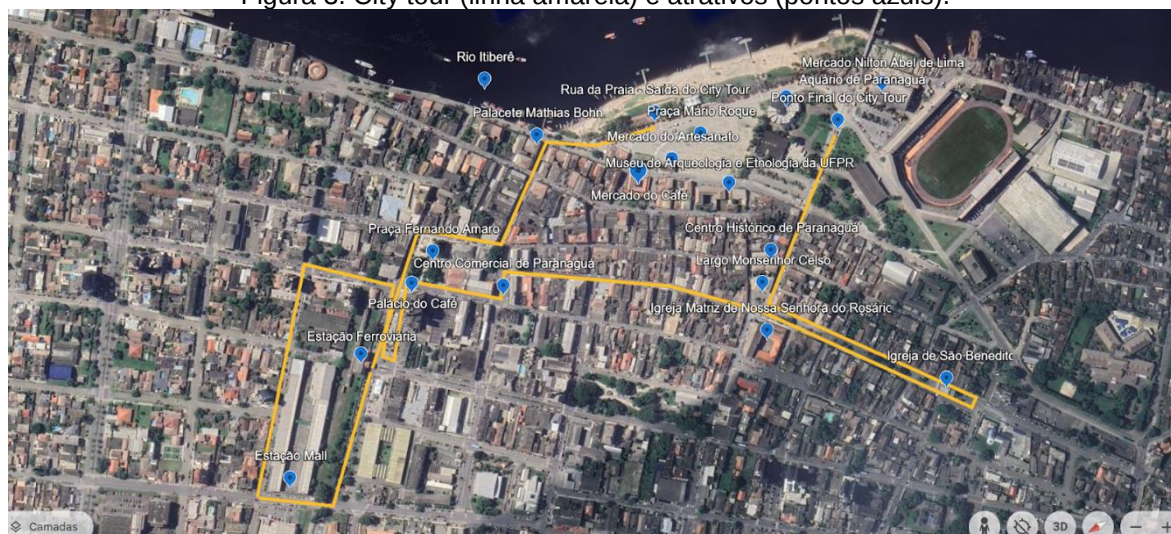
Os condutores formaram repertório sobre Paranaguá a partir de informações e dados fornecidos pela Secretaria de Cultura e do Turismo do município e, sobretudo, a partir de Fogassa (2007), material este que constitui um diagnóstico utilizado como base para a instrução do Tombamento do Centro Histórico pelo IPHAN. Isso permitiu comunicar sobre o patrimônio e os atrativos turísticos que seriam visitados e observados de dentro dos veículos durante a rota.

A dinâmica de duração do passeio e tempo livre em cada parada foi coordenada pelos condutores que trabalharam no receptivo (funcionários da prefeitura municipal de Paranaguá e agentes de informação turística), assim como a abordagem utilizada para atendimento e apresentação dos lugares foi ajustada conforme o perfil e interesse do grupo, buscando atender a expectativas dos turistas.

Como mencionado, o centro histórico de Paranaguá contemplado no roteiro, foi tombado em 2009 pelo Instituto Nacional Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), autarquia federal vinculada ao Ministério da Cultura que responde pela preservação do Patrimônio Cultural Brasileiro. Além do centro histórico, o Fandango Caiçara também foi registrado como Patrimônio Cultural Brasileiro, em 2012. A manifestação cultural esteve presente no receptivo através dos mestres de fandango que apresentavam esporadicamente suas canções, tocando rabecas e violas caiçara.

Para descrever o trabalho realizado, será apresentado a rota de City Tour conduzida pelo autor principal deste relato através do roteiro proposto pela ADETUR e SECULTUR. Utilizando o transporte de modelo *Hop-On Hop-Off*, foram apresentados os atrativos turísticos selecionados (Figura 3) que contextualizam a história de Paranaguá.

Figura 3. City tour (linha amarela) e atrativos (pontos azuis).



Fonte: Google Earth (2024). Organização: Autores.

Partindo da Praça Mário Roque, localizado no Centro Histórico de Paranaguá, percebe-se que o próprio espaço reservado para eventos se torna um atrativo inicial do City Tour, já que reúne diversas construções no seu entorno que fazem parte da história de Paranaguá. No ano de 2023 a praça passou por obras de revitalização trazendo melhorias para o espaço que foi utilizado no receptivo e é um atrativo turístico para os visitantes e local de lazer e entretenimento para os moradores.

Entre os monumentos próximos ao ponto de partida do passeio destaca-se o antigo Colégio dos Jesuítas, atualmente Museu de Arqueologia e Etnologia da Universidade Federal do Paraná (MAE-UFPR), localizado na Rua XV de Novembro em frente à Praça Mário Roque. Estão concentrados na praça o Chafariz de Ferro de Fundido (marco da instalação de água na cidade no início do século), o antigo bebedouro para animais, o Obelisco comemorativo pela elevação da Vila de Paranaguá à categoria de cidade e o Mercado Municipal Brasília Abud (mercado de pescados).

Na proximidade, especificamente na Rua General Carneiro, estão situados dois edifícios de relevância para a história da cidade. Primeiramente avista-se o Mercado do Artesanato, em estilo neo-renascentista, datado de 1914, outrora funcionou como mercado comunitário de pescado, convertido em mercado de artesanato a partir do ano de 1983. Em seguida, avista-se o Mercado do Café, construído em ferro fundido, com arcos que caracterizam a arquitetura *Art-Nouveau* que se mistura ao classicismo. Atualmente, o mercado do café abriga um centro gastronômico de frutos do mar e comidas típicas do litoral, ademais, é um local para os amantes do fandango, com bailes tocados por diversos

grupos de Fandango caíçara. Adiante, paralela à margem esquerda do rio Itiberê, a Rua General Carneiro ou Rua da Praia como é popularmente conhecida, conta com concentração de sobrados coloniais que, caracterizados por linhas e formatos típicos das edificações do período colonial.

Às margens do rio Itiberê, emerge uma “prainha” que serve de ancoradouro para as pequenas embarcações particulares que vêm de diversas comunidades tradicionais. Na referida área, coexistem os trapiches dos barcos oriundos e/ou com destino à Ilha do Mel, Ilha das Peças, Superagui e outras. Nas adjacências localizam-se comércios populares, restaurantes, sorveterias e hotéis. Durante este trajeto não eram realizadas paradas e todos estes pontos foram apresentados para os cruzeiristas de dentro do veículo de transporte, no que diz respeito ao Hop on Hop off, o condutor dispunha de um megafone para que pudesse ser ouvido durante a apresentação sem ser prejudicado por interrupções externas.

Continuando pela Rua da Praia o trajeto sobe a ladeira da Rua Marechal Alberto de Abreu, é possível avistar o imponente Palacete Mathias Bohn, edificado no final do século XVIII, foi adquirido pelo rico comerciante alemão que dá nome ao prédio. O centro comercial de Paranaguá é apresentado aos visitantes, composto por lojas de departamentos, farmácias, bancos e outros empreendimentos.

A partir da Rua Faria Sobrinho, avista-se a Praça Fernando Amaro (poeta parnanguara), que abriga um coreto construído em 1914. Na sequência, ocorria a primeira parada para visita, a Estação Ferroviária de Paranaguá, inaugurada em 1882, sendo palco de momentos importantes da história do Paraná. Este modal conecta o litoral ao primeiro planalto através da estrada de ferro, um dos marcos da engenharia no Brasil do século XIX.

O trajeto continuava pela Rua João Eugênio e indicava aos visitantes o Shopping Estação Mall - centro de compras com mais de 50 lojas e praça de alimentação – continuando pela Rua Princesa Isabel e Rua Rodrigues Alves. O Palácio do Café foi evidenciado pelo condutor, que ressaltou a importância para o município e sua relação histórica com o 4º ciclo do café nos anos 1960, o mesmo situa-se em frente à Secretaria de Cultura e Turismo (SECULTUR).

Dirigindo-se às próximas paradas, o roteiro seguia pelo centro da cidade na Avenida Arthur de Abreu, após as ruas Dr. Leocádio, Felipe Chede e Marechal Deodoro, respectivamente. Na Rua Conselheiro Sinimbú, o City Tour realizava paradas em dois bens tombados pelo patrimônio nacional que atraíam a atenção e interesse dos visitantes: A

Igreja Matriz de Nossa Senhora do Rosário construída por devotos escravizados em 1578. Trata-se de um dos mais antigos edifícios da cidade. A vila de Paranaguá cresceu ao redor desta que é a primeira Capela dedicada a Nossa Senhora do Rosário no Brasil. Na sequência a visita se dava à Igreja de São Benedito, que foi construída entre 1784 e 1793 por escravizados devotos de São Benedito. Considerada um dos monumentos populares mais autênticos do período colonial brasileiro, mantém uma coleção de arte sacra igualmente tombada pelo Estado do PR.

O roteiro seguia pela Rua Conselheiro Sinimbu, para apreciação do conjunto arquitetônico composto por edificações do século XVIII. Destaque para a casa da família Dacheux e as residências onde viveram Monsenhor Celso e Brasília Itiberê, ambas compõem o largo Monsenhor Celso. São bens tombados pelo Estado, e homenageiam *personas* importantes para a história do município.

A ladeira da Rua João Régis sinalizava o fim do City Tour, a última parada se dava no Aquário Marinho de Paranaguá, localizado na praça de eventos, ponto de início. Recomendava-se aos cruzeiristas que visitassem o atrativo que possui mais de 2.000 m² e abriga espécies do nosso litoral e de outras regiões. Uma opção para famílias que viajam com crianças, já que possui atratividade infantil com espaço *kids*, loja de souvenirs, mirante e simuladores de realidade virtual.

Sugeria-se também visita ao Mercado Nilton Abel de Lima, inaugurado em 2009. O mercado está localizado ao lado da passarela que dá acesso à Ilha dos Valadares, possui no térreo várias lojas onde são comercializados artesanatos da região, hortaliças, frutas, grãos e especiarias, no piso superior encontram-se bares e restaurantes que servem frutos do mar e comida típica.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES

Os quatro meses de atuação do primeiro autor constituíram uma experiência de qualificação profissional de grande relevância. Ao vivenciar a dinâmica do receptivo e da condução de turistas no City Tour, a observação participante possibilitou conhecer e assinalar uma série de situações reais, que ao serem interpretadas na perspectiva do planejamento e da gestão, podem ser entendidos como problemas que afetam as condições de qualidade e de experiência no destino.

Focando no interesse de proporcionar a melhor experiência para a demanda, os autores elaboraram o Quadro 1, como forma de superação das situações reais críticas ou

insatisfatórias assinaladas ao longo do processo de observação participante. Espera-se com isso contribuir com as temporadas futuras.

Quadro 1 - Recomendações para temporadas futuras.

SETOR/ÁREA	RECOMENDAÇÕES
Espaço Conheça Paraná	• Disponibilidade de bebedouros com água potável • Instalação de sanitários • Contratação de recepcionistas bilingue • Instalação de “Espaço Instagramável” com artes e temáticas regionais (para promoção do destino litoral do Paraná nas mídias sociais) • Disponibilidade de sistema de comunicação audiovisual para informações aos visitantes
Embarque e desembarque	• Desenvolvimento de aplicações para Android e Apple sobre o patrimônio e turismo na região, trilingue (inglês, espanhol e português) • Instalação de totens com QR Codes de aplicações e informações úteis • Treinamento direcionado ao receptivo e interessados em atuar durante a operação (comerciantes, taxistas, operadoras etc.) • Disponibilidade de instrumento de avaliação sobre local e serviços para turistas
City Tour	• Instalação de aparelhos de televisão nos veículos para reprodução de informações úteis e educativas sobre o city tour • Disponibilidade de folheteria ilustrativa sobre que aborde a cidade, história, centro histórico, patrimônios e atrativos • Contratação de condutores bilíngue ou trilingue • Ampliação do número de roteiros focados em outros espaços da cidade • Precificação equitativa
Centro histórico	• Oferta de atividades culturais e pedagógicas em espaços públicos focais do centro histórico (p. ex. praças) que possibilitem interação entre turistas e moradores • Reforço do serviço de segurança pública nas adjacências • Inovação e criatividade no uso do espaço por meios de produtos turísticos (City Tour, Walk Tour, Bike Tour)

Fonte: Os Autores (2024).

Este relato surge como um dos primeiros registros das atividades realizadas no receptivo dos Cruzeiros no Litoral do Paraná. As observações aqui elencadas podem contribuir para compreender as atividades realizadas no receptivo dos navios de cruzeiros, sobretudo o receptivo e o City Tour pela cidade de Paranaguá como produtos do destino. No que tange às observações do autor como agente de turismo envolvido, a experiência pode colaborar com a proposta de elaboração de pesquisas na próxima temporada, desenvolvendo uma investigação mais aprofundada dos conhecimentos aqui compartilhados. As recomendações podem funcionar para os tomadores de decisão como subsídios para as demais temporadas.

REFERÊNCIAS

Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina. **Navio com 2 mil turistas chega a Paranaguá e deve colocar Paraná na rota de cruzeiros.** Disponível em: <<https://www.portosdoparana.pr.gov.br/Noticia/Navio->

com-2-mil-turistas-chega-Paranagua-e-deve-colocar-Parana-na-rota-de-cruzeiros>. Acesso em: 15 mar. 2024.

ASTORINO, C. Agências e serviços receptivos. In: BRAGA, D. C. (Org.). **Agências de viagens e turismo: práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BAHL, M. **Viagens e roteiros turísticos**. Curitiba: Protexto, 2004.

BRANDÃO, C. R. (1984). Participar-pesquisar. In C. R. Brandão (Org), **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo: Brasiliense.

CLIA. Cruise Lines International Association. **State of the Cruise Industry Report April 2024**. Disponível em https://cruising.org/-/media/clia-media/research/2024/2024-state-of-the-cruise-industry-report_041124_web.ashx Acesso em: 14 de abril de 2024.

DANTAS, V. D. O. **City Tour da Grande Dourados: uma proposta para a inserção do passeio no mercado turístico da cidade de Dourados-MS**. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, 2012.

DO AMARAL, R. C. N. **Cruzeiros Marítimos**. Barueri: Manole, 2006.

FOGASSA, Humberto (org). **Instrução do Processo de Tombamento do Setor Histórico de Paranaguá – Paraná**. Curitiba: IPHAN, 2007

FONTANA, F. (2018). Técnicas de pesquisa. In: Mazucato, T. (Org.) **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. Penápolis: FUNEPE.

IPHAN; PARANAGUÁ. **Caderno de Educação Patrimonial Centro Histórico de Paranaguá**. Disponível em: secultur.paranagua.pr.gov.br/wp-content/uploads/Caderno_EP_CHParanaguá.pdf Acesso em 25 nov. 2023.

MATOS, F. C. Turismo receptivo e terceiro setor: ações de fomento. In: Seminário De Pesquisa em Turismo do Mercosul, 7, 2012, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2012.

PELIZZER, H. A. Gestão do turismo receptivo e hospitalidade. In: Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo, 4, 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPTUR, 2007