

RELATO DE EXPERIÊNCIA: UM ESTUDO ACERCA DO CADASTUR-PR

Gustavo Branco Medici¹

Luiz Fernando de Souza²

RESUMO

Este estudo investiga o Cadastur, sistema de cadastro dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, destacando sua importância para a formalização e regulamentação do setor turístico em se tratando de empreendimentos do setor hoteleiro, de agências de viagens, empresas de transporte, empreendimentos gastronômicos etc. O turismo, crucial para a geração de emprego e desenvolvimento econômico, exige uma regulação eficiente que promova a qualidade e segurança dos serviços oferecidos. A pesquisa adotou uma abordagem metodológica pesquisa ação, fundamentada na observação participante, baseada em escopo de pesquisa e análise bibliográfica e documental, complementada por entrevista informal, permitindo a interação direta com prestadores e funcionários do Cadastur ao longo de três meses. Essa metodologia possibilitou uma compreensão aprofundada das operações do sistema, revelando lacunas e desafios enfrentados pela equipe responsável. As propostas desenvolvidas visam otimizar as operações do Cadastur, tornando-o mais acessível e eficaz, além de contribuir para um ambiente turístico seguro e competitivo no Brasil. Este estudo se configura como uma base sólida para futuras pesquisas e aprimoramentos no sistema, reafirmando o Cadastur como ferramenta essencial para o desenvolvimento sustentável do setor. A análise dos dados obtidos e as reflexões resultantes evidenciam a necessidade de melhorias contínuas, fortalecendo a atuação do Cadastur diante das demandas do mercado.

Palavras-chave: Cadastur; turismo; Ministério do Turismo; estudo de caso; pesquisa ação

INTRODUÇÃO

O Cadastur, sistema de cadastramento nacional de prestadores de serviços turísticos instituído pelo Ministério do Turismo, configura-se como instrumento fundamental para a formalização e regulamentação do setor turístico brasileiro. Contudo, a análise das operações do sistema revela desafios significativos, particularmente no que tange à eficiência dos processos de cadastro, à integração com bases de dados governamentais e à experiência do usuário (MTur, 2024). Diante deste contexto, o presente estudo tem como objetivo principal analisar criticamente a operacionalização do Cadastur, identificando pontos de melhoria e propondo soluções baseadas em evidências empíricas.

¹ Graduação em Turismo (Universidade Federal do Paraná); Especialização em Gestão Pública (UEPG).

² Doutor em Engenharia da Produção – UFSC, Mestre em Turismo e Hotelaria – UNIVALLI. Bacharel em Turismo – UEPG. Professor do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa

Este artigo estrutura-se em cinco seções principais: inicialmente, o Referencial Teórico aborda os fundamentos legais e conceituais que embasam o sistema; em seguida, a Metodologia detalha a abordagem qualitativo-descritiva adotada, com ênfase na observação participante e análise documental; os Resultados e Discussões apresentam os achados empíricos sobre os processos operacionais; as Implicações Práticas e Teóricas sistematizam as propostas de aprimoramento do sistema; e, finalmente, as Considerações Finais sintetizam as contribuições do estudo e apontam direções para pesquisas futuras. A pesquisa busca oferecer subsídios tanto para a gestão pública do turismo quanto para o avanço do conhecimento acadêmico sobre sistemas de regulamentação setorial.

REFERENCIAL TEÓRICO

Esta etapa do estudo visa fornecer uma base conceitual sólida que sustente a compreensão e análise das atividades do Cadastur e dos processos de cadastro de prestadores de serviços turísticos. Neste sentido, serão abordados conceitos-chave relacionados à regulação do setor turístico, à importância da formalização e regularização das atividades turísticas, bem como a relevância dos sistemas de cadastro como o Cadastur.

O Cadastur, como sistema de cadastro dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, desempenha um papel crucial na formalização e regulamentação do setor. Entre junho de 2023 e junho de 2024 houve um aumento de 11% no registro de cadastros junto ao Cadastur, representando um novo recorde, atingindo o número de quase 166 mil cadastros (MTur³). Por meio do Cadastur, os prestadores de serviços turísticos podem se cadastrar e obter um registro que atesta sua regularidade e qualidade, permitindo o acesso a benefícios e participação em programas de qualificação promovidos pelo Governo Federal. Além disso, o Cadastur facilita a fiscalização e o monitoramento das atividades turísticas, promovendo um ambiente mais seguro e transparente para os turistas (MTur⁴).

³ MINISTÉRIO DO TURISMO. Gov.br. Disponível em (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/cadastur-cresce-11-e-ultrapassa-165-mil-empresendimentos-turisticos-cadastrados-junto-ao-mtur>). Acesso em ago.2024.

⁴ MINISTÉRIO DO TURISMO. Site oficial Cadastur. Disponível em (<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/duvidas-frequentes/inicio>). Acesso em ago. 2024.

O Cadastur é fundamentado em um conjunto de legislações que regulamentam o setor turístico no Brasil.

- Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010. Regulamenta a Lei no 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências.

- Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993. Regulamenta a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências.

- Lei nº 14.978, de 18 de setembro de 2024. Altera as Leis nºs (...), 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Lei Geral do Turismo).

- Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências.

- Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico

- Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014. Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo.

- Lei nº 13.785, de 27 de dezembro de 2018. Determina o registro de veículo pelo guia de turismo que for adquirente de veículo ou que utilizar veículo próprio, de cônjuge ou de dependente, no desempenho de suas atividades profissionais.

- Portaria Mtur nº 37 de 11 de novembro de 2021. Estabelece as normas e condições a serem observadas no exercício da atividade de Guia de Turismo.

- Portaria Mtur nº 38 de 11 de novembro de 2021. Consolida as normas que instituem e disciplinam o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur e dá outras providências.

- Resolução ANTT nº 4.777 de 6 de julho de 2015. Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento.

- Resolução ANTT nº 5.017 de 18 de fevereiro de 2016. Altera a Resolução nº 4.777, de 6 de julho de 2015, que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento.

Essa legislação proporciona um suporte normativo essencial para a atuação do Cadastur, promovendo a formalização das atividades turísticas e a garantia da legalidade e da qualidade dos serviços prestados.

Neste contexto, o relato de experiência (RE) a ser apresentado a seguir busca compartilhar as vivências, reflexões e aprendizados obtidos durante a interação com o Cadastur. Afinal, relato de experiência é “um tipo de produção de conhecimento (...), cuja característica principal é a descrição da intervenção” (MUSSI; FLORES; ALMEIDA, 2021, p.65). Além disso, segundo Lüdke; Cruz (2010) os relatos de experiências são cruciais para documentar vivências e aprendizagens, de maneira a garantir uma reflexão aprofundada.

METODOLOGIA

Entendeu-se que para o estudo de caso realizado o processo da pesquisa que mais se adequa foi da metodologia direta da pesquisa ação, que segundo Thiollent *in* Gil (2002, p.55) é: “um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo”.

O escopo foi estruturado por meio de pesquisa bibliográfica e documental de acordo com o que segue, bem como adotando-se uma abordagem qualitativa-descritiva, combinando análise documental das legislações do Cadastur (Decreto nº 7.381/2010, Portaria MTur nº 38/2021) com um relato de experiência das operações do sistema entre maio e julho de 2024. Os procedimentos incluíram: (1) observação direta dos processos de cadastro (inicial, renovação, alteração, reabilitação e pendências); (2) entrevista semiestruturada com um administrador do Cadastur no Paraná (7 perguntas fechadas + 8 abertas); e (3) análise de dados quantitativos mensais (planilhas de cadastros). A coleta de dados priorizou fontes primárias (atendimento a prestadores) e secundárias (legislação e relatórios do MTur), com triangulação para validar os resultados.

Desta maneira conseguiu-se solidificar a pesquisa em questão enquanto um texto científico organizado e estruturado que possibilitou a chegar-se a resultados satisfatórios enquanto resultado de pesquisa como segue no decorrer deste trabalho.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta etapa do estudo se concentra na análise detalhada das operações do Cadastur, evidenciando os procedimentos e processos que sustentam o funcionamento do sistema. Com base na metodologia descrita, buscou-se identificar e descrever de maneira clara e abrangente os distintos aspectos das atividades diárias do Cadastur, que são fundamentais para a formalização e regulamentação do setor turístico. Para isso, será apresentado um passo a passo detalhado que revela as práticas operacionais do Cadastur, proporcionando uma visão clara das interações realizadas.

O atendimento ao público é um elemento central para a efetividade do Cadastur, sendo realizado de forma presencial, por telefone e e-mail. Esse serviço se destina a esclarecer dúvidas e questionamentos dos prestadores de serviços turísticos; fornecer orientações sobre o sistema Cadastur; auxiliar no processo de cadastramento; explicar as vantagens e benefícios do cadastro no Cadastur; destacar a importância da formalização mediante o cadastro; e informar sobre a legislação pertinente ao Cadastur. Além do atendimento ao público, o Cadastur também se dedica a demandas internas, como o levantamento de dados essenciais para decisões estratégicas, e participa ativamente de palestras e eventos para sensibilizar prestadores sobre os benefícios do cadastramento, realizando visitas aos empreendimentos turísticos para incentivar a regularização e promover um setor mais estruturado e confiável.

A experiência de atendimento ao público é fundamental para a eficiência do Cadastur. Durante o período de observação, percebeu-se que, embora o atendimento presencial possa facilitar um contato mais direto em situações específicas, a maior parte das demandas dos prestadores pode ser resolvida de maneira eficaz por meio de atendimento via e-mail ou telefone. Isso não apenas reduz a necessidade de deslocamento à secretaria, mas também otimiza o tempo de ambas as partes, permitindo que os prestadores resolvam questões administrativas rapidamente. No entanto, é importante ressaltar que, em caso de alta demanda, o atendimento remoto também pode enfrentar desafios, como tempos de resposta mais longos.

Dentro do sistema Cadastur, há basicamente 5 caixas de análise, são elas:

I- Inicial: PF ou PJ que solicita o cadastro pela primeira vez no sistema Cadastur;

II- Renovação: PF ou PJ que já obteve cadastro inicial, e solicita a renovação do cadastro;

III- Alteração: PF ou PJ que realiza alguma alteração cadastral. Pode ser a inclusão de novos veículos no cadastro, alteração de número de telefone ou email, inclusão de tipo sanguíneo, etc. Toda alteração no cadastro é automaticamente direcionada a caixa de Alteração para nova análise dos administradores do sistema Cadastur.

IV- Reabilitação: PF ou PJ que teve seu cadastro indeferido, suspenso ou cancelado. Neste caso, o prestador tem direito a solicitar a Reabilitação do cadastro para uma nova análise dos administradores do sistema Cadastur.

V- Pendências: PF ou PJ que no momento do cadastro (inicial; renovação; alteração; reabilitação) teve identificada alguma divergência ou irregularidade. Neste caso, os administradores do sistema Cadastur geram uma pendência, a ser resolvida pelo prestador no prazo de 10 dias. Após a resolução da pendência por parte do prestador, o cadastro é novamente analisado.

Para realizar a análise de um cadastro, é realizado um passo a passo. No caso de pessoa jurídica (PJ), primeiramente, consultar o número do CNPJ junto à Receita Federal, com objetivo de verificar a situação cadastral (ativa; inapta; suspensa, etc.). É importante que, para o efetivo cadastramento no sistema Cadastur, via de regra, a situação cadastral junto a Receita Federal esteja em situação ativa. Qualquer outro status (inativa; suspensa, etc) no CNPJ, o cadastro no Cadastur é suspenso ou cancelado.

É essencial que os CNAE's constantes na Receita sejam compatíveis com os descritos no site do Cadastur, presentes na aba “sou prestador”, onde são descritos todos os CNAE's passíveis de cadastro, conforme a exigência de cada atividade turística constante no sistema Cadastur. Após confirmar a situação cadastral ativa na Receita, são verificados dados como: nome da pessoa jurídica; nome fantasia (quando couber); natureza jurídica; e endereço.

Além disso, é importante que a situação da atividade do prestador no sistema Cadastur conste como “em operação”. Caso contrário, a outra possibilidade é “em implantação”. Neste caso, o prestador deverá comprovar por meio de alvará de construção, reformas ou outros documentos comprobatórios que a atividade turística

ainda não pode ser plenamente desempenhada. Vale ressaltar que o prestador de serviços turísticos só pode desempenhar suas atividades de maneira legítima após atualizar sua situação cadastral para “em operação”.

Por fim, são analisadas as informações gerais da atividade, que podem variar conforme a atividade turística. Por exemplo, é onde ocorre o preenchimento do número de unidades habitacionais e leitos habitacionais, no caso dos meios de hospedagem; outro exemplo, é onde as transportadoras turísticas cadastram os veículos (tipo de veículo; RENAVAM; placa; capacidade; dentre outras informações). Tanto as embarcações quanto os veículos cadastrados, devem obrigatoriamente ser identificados com o selo Cadastur afixado e visível ao público, conforme Portaria do MTur nº 38 de 11 de novembro de 2021.

No caso dos guias de turismo pessoa física (PF), a análise do cadastro vai se pautar principalmente no que tange o certificado ou diploma. O guia deve anexar, via próprio sistema do Cadastur, frente e verso do certificado ou diploma de conclusão no curso técnico de Guia de Turismo reconhecido pelo MEC, com carga horária de no mínimo 800 horas, conforme determinação do Ministério do Turismo. No momento do cadastro o guia deve solicitar a categoria preterida, conforme consta no certificado ou diploma e inserir uma foto padrão 3x4. As categorias são: guia regional; guia nacional; e guia internacional. Além dos cursos opcionais de especialização em atrativos culturais e atrativos naturais, ambos realizados à parte.

Referente as renovações dos guias de turismo, há circunstâncias em que o certificado/diploma encontra-se em processo físico sob posse da Secretaria de Estado do Turismo. Nestes casos específicos, é necessário acessar ao processo físico do respectivo guia de turismo, a fim de registrar digitalmente no sistema este documento físico. Esse trâmite ocorre porque somente em 2018 o Cadastur passou a ser efetuado integralmente por meio do sítio eletrônico cadastur.turismo.gov.br, antes disso, os cadastros eram realizados presencialmente e arquivados em processos físicos.

Outra demanda comum é a alteração do titular responsável pelo cadastro no sistema Cadastur. Dentro do sistema Cadastur, existe a aba “gerenciar usuários”, onde é possível alterar o titular responsável pelo cadastro. Para realizar tal alteração é necessário que, além da solicitação da alteração, o nome do novo titular faça parte do quadro de sócio administradores constante da base de dados do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ). É importante constatar que, por mais que haja duas ou mais pessoas no quadro de sócio administradores no CNPJ, uma só pessoa

pode ficar responsável pelo cadastro no sistema Cadastur, prioritariamente o sócio administrador. Desta maneira, somente o titular pode realizar movimentações como solicitação de alteração, renovação, etc. no sistema Cadastur.

Ao final de cada mês, no último dia útil, é realizado o fechamento da planilha que contém os dados dos cadastros mensais. Este processo é essencial para garantir a precisão e a integridade das informações coletadas ao longo do mês. A planilha, que centraliza os registros de todas as empresas cadastradas, é cuidadosamente revisada, assegurando que todas as entradas estejam corretas e que nenhuma informação relevante tenha sido omitida. Para se ter uma perspectiva, de Janeiro a Agosto de 2024, ao todo, foram realizados 4.611 cadastros (Jan. 518; Fev. 610; Mar. 424; Abr. 593; Mai. 601; Jun. 591; Jul. 681; Ago. 593). De maneira genérica, a planilha é alimentada conforme o exemplo a seguir (Quadro 1):

Atividade	Empresa	CNPJ	Município	Status	Código
Agência de Turismo	Empresa X	000.111.222...	Sapopema	Inicial	3
Transportadora Turística	Empresa Y	222.111.000...	Foz do Iguaçu	Renovação	8
TOTAL	2				

Quadro 1. Exemplo de preenchimento da planilha de controle de cadastros mensais.

Fonte: estruturado pelo autor

Uma vez que o fechamento da planilha é concluído, após o metucioso preenchimento manual de todos os dados, incluindo o código do município e o total de cadastros, o documento é enviado ao setor de estatística, onde os dados serão analisados e utilizados para gerar relatórios que auxiliam na tomada de decisões estratégicas. Este fluxo de trabalho não apenas fortalece a organização interna, mas também proporciona uma visão clara e atualizada do cenário do turismo no estado do Paraná.

Entrevista com administrador do sistema Cadastur

A entrevista foi aplicada no mês de agosto a um servidor da Secretaria de Turismo do Estado do Paraná, responsável pelo sistema Cadastur, na qual foram

abordados diversos tópicos. A entrevista consistiu em 7 (sete) perguntas fechadas com opções de avaliação: ruim, regular, bom e excelente, além de 8 (oito) perguntas abertas. Em média, nas perguntas fechadas, a avaliação foi "bom". Nas perguntas abertas, foram extraídos alguns pontos na íntegra, enquanto outros foram adaptados. Os destaques foram:

Interface do Sistema: Simplificação da interface do sistema Cadastur para torná-lo mais intuitivo e menos propenso a erros. Um design moderno e limpo deve ser adaptado para diversos dispositivos, como desktops, tablets e smartphones.

Funcionalidades Específicas: Há a necessidade de inserir funcionalidades específicas, como a opção de "Emissivo" ou "Receptivo" para Agências de Turismo, além de incluir o nome fantasia nos certificados.

Ajustes nos CNAEs: Recomenda-se a exclusão de alguns CNAEs que possibilitam o cadastro de empresas não atuantes na área do turismo, a fim de otimizar o perfil dos prestadores de serviços cadastrados.

Reuniões de Alinhamento e Capacitação da Equipe: É essencial continuar realizando reuniões presenciais com as regionais de outros estados e o Ministério do Turismo para revisar e alinhar a análise dos cadastros. Paralelamente, a capacitação da equipe responsável pela gestão do Cadastur é crucial para assegurar eficiência e precisão na administração dos cadastros.

Integração de Dados: Deve haver uma integração dos dados de diferentes fontes e sistemas para facilitar o processo de cadastros. Essa integração permitirá uma visão unificada das informações, reduzindo a duplicidade de esforços e melhorando a qualidade dos dados.

Integração com a Receita Federal: A implementação de uma integração automática com a Receita Federal é fundamental, garantindo que qualquer alteração na situação da empresa reflita imediatamente no sistema Cadastur.

Aplicativo Mobile: A criação de um aplicativo mobile permitirá que os prestadores de serviços turísticos acessem e gerenciem suas informações no Cadastur de forma mais flexível e conveniente.

A entrevista com o servidor da Secretaria de Turismo do Estado do Paraná destacou a necessidade de aprimoramentos na interface do Cadastur e a inclusão de funcionalidades específicas para otimizar o cadastro de prestadores de serviços. A integração com a Receita Federal e o desenvolvimento de um aplicativo mobile foram apontados como medidas essenciais para modernizar o sistema, aumentar a

eficiência e garantir um ambiente mais confiável para os usuários. Essas sugestões, juntamente com as observações e apontamentos do relato de experiência, serviram de base para as propostas de melhoria a seguir.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

Diante das análises realizadas e das reflexões sobre as operações do Cadastur, emergem diversas propostas de melhoria que visam otimizar o funcionamento do sistema e aprimorar a experiência dos prestadores de serviços turísticos. Essas medidas refletem a necessidade de modernização e eficiência nas práticas operacionais, bem como a importância de assegurar que os usuários possam acessar e gerenciar seus dados de maneira prática e eficaz.

A formalização e regulamentação do setor turístico dependem de um sistema que não apenas registre informações, mas que também facilite a interação dos prestadores com os mecanismos legais e administrativos pertinentes. Nesse sentido, as propostas a seguir foram desenvolvidas com o intuito de aprimorar a gestão do Cadastur, aumentando a automação, a integração de sistemas e a acessibilidade, garantindo assim um ambiente mais seguro e transparente para todos os envolvidos.

Para tanto e como resultado deste trabalho, tem-se como sugestão o que segue:

I. Automatização do preenchimento da planilha de controle mensal de cadastros:

Foi elaborada uma planilha em formato Excel com o objetivo de automatizar o preenchimento dos códigos dos municípios do estado do Paraná. A automação tem como função simplificar o processo de controle mensal dos cadastros, que inclui as informações de todas as empresas registradas em um determinado mês.

Na nova planilha, que entrou em operação oficialmente em julho, ao inserir o nome do município, o código da respectiva macrorregião é preenchido automaticamente, contribuindo para uma otimização significativa no trabalho da equipe. Cada macrorregião, que abrange diversos municípios, é representada por um número de 1 a 10. Por exemplo, hipoteticamente: Curitiba, Pinhais e Araucária estão associados ao número 6, enquanto os municípios de Loanda, Londrina e Maringá correspondem ao número 4.

Além da automação do preenchimento dos códigos, a contagem total de cadastros também é realizada de forma automática. A cada novo registro adicionado à planilha, a contagem é atualizada instantaneamente, eliminando a necessidade de contagem manual. Essa melhoria não só economiza tempo, mas também garante uma gestão mais eficaz e precisa dos dados. Essas inovações no sistema de controle de cadastros mensais do Cadastur visam aumentar a eficiência operacional, proporcionando um processo mais ágil e menos propenso a erros, resultando em um gerenciamento de informações mais eficaz.

II. Integração do sistema Cadastur com a Receita Federal:

A proposta de integração entre o sistema Cadastur e a Receita Federal se destaca como uma medida essencial e vantajosa para a gestão de informações cadastrais no setor de turismo. Com essa interligação, o Cadastur teria acesso em tempo real a atualizações no status dos CNPJs, permitindo a atualização automática e eficaz das informações cadastrais. Por exemplo, sempre que um CNPJ sofrer alterações significativas, como a suspensão ou o cancelamento de atividades, essas informações seriam refletidas instantaneamente no Cadastur.

Essa agilidade é crucial para garantir que os dados estejam sempre atualizados e precisos, facilitando o gerenciamento dos cadastros turísticos. Além disso, a conexão entre os sistemas contribuiria significativamente para a redução de fraudes e irregularidades no setor, ao permitir um controle mais rigoroso sobre as empresas cadastradas. Um fluxo de informações mais transparente em tempo real capacitaria o sistema Cadastur a tomar decisões mais informadas, promovendo a segurança e a confiabilidade das informações disponíveis tanto para turistas quanto para empresários.

III. Desenvolvimento de uma versão Mobile do Cadastur:

A introdução de uma versão mobile do Cadastur representaria uma inovação significativa que pode transformar a experiência dos prestadores de serviços no setor de turismo. Um aplicativo dedicado poderia simplificar processos essenciais, permitindo que os usuários realizem o cadastramento, renovação, alteração, reabilitação e resolução de pendências de maneira rápida e conveniente, diretamente de seus dispositivos móveis. Essa iniciativa não apenas melhoraria a acessibilidade ao sistema, mas também proporcionaria uma experiência mais prática e intuitiva,

alinhada às exigências do mundo digital contemporâneo. Funcionalidades adicionais, como lembretes automáticos sobre prazos de renovação e alertas para atualizações de informações, poderiam ser integradas ao aplicativo, capacitando os usuários a gerenciarem suas obrigações legais com mais eficácia. Isso significa que os prestadores de serviços estariam sempre cientes de suas responsabilidades, reduzindo o risco de não conformidades e possíveis penalizações.

Ademais, o aplicativo poderia incluir recursos interativos, como perguntas frequentes, tutoriais em vídeo, e até mesmo um suporte ao cliente em tempo real, tornando o sistema Cadastur ainda mais amigável e acessível. A possibilidade de realizar o upload de documentos diretamente pelo aplicativo facilitaria a atualização de informações, tornando o processo mais ágil e menos burocrático. Em síntese, a implementação de uma versão mobile do Cadastur é uma oportunidade valiosa para modernizar os serviços oferecidos, aumentar a conformidade regulatória e facilitar a vida dos prestadores de serviços turísticos, promovendo um setor mais dinâmico e responsivo às necessidades do mercado.

O conjunto de melhorias sugeridas abordou aspectos operacionais, tecnológicos e de atendimento ao público, visando não só a eficiência administrativa, mas também a promoção de uma cultura de conformidade e responsabilidade no setor turístico. Ao implementar essas propostas, espera-se elevar a qualidade dos serviços prestados pelo Cadastur e ampliar a confiança dos usuários em sua atuação.

Essas propostas visam não apenas aumentar a eficiência operacional do Cadastur, mas também proporcionar uma experiência mais positiva para os prestadores de serviços turísticos, contribuindo para um ambiente turístico mais regulado e seguro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo destaca a relevância do Cadastur como um instrumento indispensável de formalização e regulamentação das atividades no setor turístico brasileiro. A análise das operações diárias e a identificação de práticas essenciais dentro do sistema evidenciam seus impactos positivos na gestão das informações cadastrais, além de destacar áreas que podem se beneficiar de melhorias significativas.

A proposta de integração entre o Cadastur e a Receita Federal emerge como uma prioridade para a melhoria da eficácia do sistema. Ao possibilitar um acesso em tempo real ao status cadastral das empresas, essa integração promete não apenas atualizar autonomamente os dados, mas também prevenir fraudes e irregularidades, promovendo um ambiente mais transparente e confiável. Adicionalmente, as melhorias sugeridas, como a automação de processos e o desenvolvimento de uma versão mobile do Cadastur, revelam a necessidade de modernização à luz da crescente digitalização dos serviços e da demanda por agilidade e acessibilidade por parte dos usuários.

A observação participante realizada durante o estudo, juntamente à entrevista com um administrador do Cadastur, também permitiram vislumbrar as particularidades das interações entre os prestadores de serviços turísticos e o sistema. A experiência prática na análise de cadastros revela que, além das diretrizes normativas, é fundamental considerar a perspectiva dos usuários em todos os processos. Assim, a promoção de um atendimento mais dinâmico e interativo deve ser uma meta, garantindo que as informações sejam compreensíveis e acessíveis, reduzindo a burocracia e facilitando a inserção dos prestadores no mercado formal.

Portanto, as propostas de melhoria apresentadas, que incluem a automatização de processos, a integração com a Receita Federal e o desenvolvimento de um aplicativo mobile, visam não apenas aumentar a eficiência operacional do Cadastur, mas também transformar a experiência do prestador de serviços. Essas ações são fundamentais para fomentar um setor turístico mais estruturado, competitivo e seguro, contribuindo, em última análise, para o desenvolvimento econômico e para a promoção de um turismo responsável no Brasil. Em síntese, a investigação realizada ao longo deste artigo não apenas destaca a importância do Cadastur para a formalização do setor turístico, mas também aponta caminhos concretos para o aprimoramento das suas operações. Acredita-se que a implementação das propostas apresentadas contribuirá para a eficiência e qualidade dos serviços prestados, resultando em um ambiente turístico mais seguro, regularizado e competitivo no Brasil. Assim, espera-se que este estudo sirva como uma base sólida para futuras pesquisas e melhorias no sistema de cadastro de prestadores de serviços turísticos, reafirmando o Cadastur como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento sustentável do setor.

**“PRÁTICAS INOVADORAS
EM TURISMO”**



19ª edição | 2025
04 a 06 JUNHO
Foz do Iguaçu • Paraná • Brasil

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010**. Regulamenta a Lei no 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7381.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993**. Regulamenta a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/antigos/d0946.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.296 de 1º de março de 2018**. Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9296.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 11.303, de 22 de dezembro de 2022**. Altera o Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, que regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11303.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2011.303%2C%20DE%2022%20DE%20DEZEMBRO%20DE%202022&text=45%20da%20Lei%20n%C2%BA%2013.146,Estatuto%20da%20Pessoa%20com%20Defici%C3%Aancia.>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8623.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014**. Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12974.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.785, de 27 de dezembro de 2018.** Determina o registro de veículo pelo guia de turismo que for adquirente de veículo ou que utilizar veículo próprio, de cônjuge ou de dependente, no desempenho de suas atividades profissionais e estabelece regras a serem observadas pelo guia-motorista na execução dos serviços de transporte turístico. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13785.htm>. Acesso em julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.978, de 18 de setembro de 2024.** Altera as Leis nºs 7.064, de 6 de dezembro de 1982, 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Lei Geral do Turismo), 12.462, de 4 de agosto de 2011, 13.097, de 19 de janeiro de 2015, e 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), para promover a modernização do turismo; dispõe sobre a transferência de empregados da Infraero; revoga o Decreto-Lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975, e a Lei nº 6.513, de 20 de dezembro de 1977, e dispositivos das Leis nºs 12.833, de 20 de junho de 2013, e 12.974, de 15 de maio de 2014. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2024/lei/L14978.htm>. Acesso em julho de 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas, 2002

MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral.** Disponível em: <https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp?cnpj=>. Acesso em setembro de 2024.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria Mtur nº 37 de 11 de novembro de 2021.** Estabelece as normas e condições a serem observadas no exercício da atividade de Guia de Turismo. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/atos-normativos-2/2021-1/portaria-mtur-no-37-de-11-de-novembro-de-2021>>. Acesso em julho de 2024.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria Mtur nº 38 de 11 de novembro de 2021.** Consolida as normas que instituem e disciplinam o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/atos-normativos-2/2021-1/portaria-mtur-no-38-de-11-de-novembro-de-2021#:~:text=Consolida%20as%20normas%20que%20instituem,que%20lhe%20confere%20o%20art.>>. Acesso em julho de 2024.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Site oficial Cadastur.** Disponível em: <<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>>. Acesso em julho de 2024.

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. **Resolução ANTT nº 4.777 de 6 de julho de 2015.** Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte

rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento. Disponível em:

<https://anttlegis.antt.gov.br/action/ActionDatalegis.php?acao=detalharAto&tipo=RES&numeroAto=00004777&seqAto=000&valorAno=2015&orgao=DG/ANTT/MT&codTipo=&desItem=&desItemFim=&cod_menu=5408&cod_modulo=161&pesquisa=true>.

Acesso em julho de 2024.

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. **Resolução ANTT nº 5.017 de 18 de fevereiro de 2016**. Altera a Resolução nº 4.777, de 6 de julho de 2015, que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizado em regime de fretamento. Disponível em:

<https://anttlegis.antt.gov.br/action/ActionDatalegis.php?acao=abrirTextoAto&tipo=RES&numeroAto=00005017&seqAto=000&valorAno=2016&orgao=DG/ANTT/MT&codTipo=&desItem=&desItemFim=&cod_menu=5408&cod_modulo=161&pesquisa=true>. Acesso em julho de 2024.

- **Livro**

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico] – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração. UFSC, 2009.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa** – 2. ed.rev. atual. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011.

- **Periódico Impresso**

- **Periódico eletrônico**

DOMINGOS, J. C. **Relatos de experiência, em busca de un saber pedagógico**. Revista Brasileira de Pesquisa (Auto)biográfica, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 14–30, 2016. Disponível em: <<https://www.revistas.uneb.br/index.php/rbpab/article/view/2518>>. Acesso em agosto de 2024.

GOMES, Bruno Martins Augusto; FERREIRA, Jaqueline Alves. **Produção Legislativa Sobre Turismo No Brasil**. TURyDES. Vol. 13, Nº. 28, 2020.

LÜDKE, M.; CRUZ, G. B. da. **Contribuições ao debate sobre a pesquisa do professor da educação básica**. Formação Docente – Revista Brasileira de Pesquisa sobre Formação de Professores, [S. l.], v. 2, n. 3, p. 86–107, 2010. Disponível em:

<<https://mail.revformacaodocente.com.br/index.php/rbfpf/article/view/20>>. Acesso em agosto de 2024.

MUSSI, R. F. de F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. de. **Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico**. Práxis

Educacional, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. Disponível em: <<https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/9010>>. Acesso em agosto de 2024.

SILVA, Juliana Ferreira da; FARIA, José Ricardo Vargas de; GOMES, Bruno Martins Augusto. **A Lei Geral Do Turismo No Brasil**. Revista Instituto De Políticas Públicas De Marília 8.1, 2022 . Disponível em: <<https://doi.org/10.36311/2447-780X.2023.v9.e023001>>. Acesso em agosto de 2024.

SOUZA, M. C. C. **O Estado e o turismo no Brasil: análise das políticas públicas no contexto da pandemia da COVID-19**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, 15 (1), 2137, jan./abr. 2021. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2137>>. Acesso em agosto de 2024.

VILELA, G. J. P.; COSTA, H. A. **Políticas Públicas de Turismo: uma análise crítica dos planos nacionais de turismo do Brasil (2003- 2022)**. Revista Turismo Em Análise, 31(1), 115-132. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v31i1p115-132>>. Acesso em agosto de 2024.