

ANDRÉ LUIZ BRAUN GALVÃO

**“HOSPITALIDADE E TRANSPORTE: O AGENCIAMENTO DE VIAGENS
RODOVIÁRIAS NA CIDADE DE SÃO PAULO**

Orientador: Prof. Dr. Hilário Ângelo Pelizzer

Defesa: 23.02.2005

RESUMO

A presente dissertação faz uma análise descritiva do transporte rodoviário no Brasil relacionando-o com a experiência turística no agenciamento de viagens e com as características da hospitalidade. Dessa forma este trabalho aborda as principais características dos meios de transporte, dos transportes no turismo e da hospitalidade, com o intuito de traçar um paralelo sobre a participação dessas grandes áreas de conhecimento na experiência do turista em viagem. O transporte rodoviário no turismo é tratado como um importante elemento da oferta turística brasileira na elaboração de pacotes de viagem organizados pelas agências de turismo, com o objetivo de contribuir com alternativas na flexibilização das opções de viagem e conseqüente melhora da qualidade dos serviços de transportes turísticos. A pesquisa foi desenvolvida com agências de turismo da cidade de São Paulo e empresas de transporte regular de passageiros procurando verificar o panorama atual do relacionamento comercial entre agências de turismo e transportadoras. O trabalho contextualiza o agenciamento de viagens rodoviárias integrando o estudo dos transportes e da experiência turística na hospitalidade comercial. Verifica-se também a problemática do cancelamento destas viagens em função da exigência de um número mínimo de turistas necessários para garantir a saída dos pacotes de fretamento rodoviário. A contribuição da hospitalidade na operação de pacotes turísticos e nos meios de transporte torna-se relevante no acolhimento do turista transformando o serviço prestado pelos agentes de viagem em algo gratificante e satisfatório tanto para quem o utiliza quanto para quem o presta, ou seja, tanto para quem recebe como para quem é recebido.

Palavras chave: Transporte. Transporte turístico rodoviário. Experiência turística. Hospitalidade. Agências de turismo.