EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, DE 15 DE OUTUBRO DE 2026

PROCESSO SELETIVO PARA O CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO

LATO SENSU ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

O DIRETOR-GERAL DO *CAMPUS* SÃO PAULO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (IFSP), no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Portaria nº 1.497/IFSP, de 09/04/2025, observadas competências da Portaria nº 3.903/IFSP, de 04/11/2015, por intermédio da Diretoria de Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação (DPE-SPO), torna público o presente edital contendo as normas referentes ao processo seletivo para o Curso de **Pós-Graduação *Lato Sensu,* Especialização em Gestão de Serviços Turísticos**, a ser oferecido no *Campus* São Paulo da Instituição.

1. DA ABERTURA

1.1. Organização

O processo seletivo será conduzido pela Comissão Examinadora do Processo Seletivo, designada pela Portaria Nº 254/2026 - DRG-SPO/IFSP de 21/09/2026.

1.2. Validade

Os resultados do processo seletivo deste edital serão válidos apenas para o preenchimento de vagas oferecidas para ingresso no 1º semestre do ano letivo de 2027.

2. DO CURSO

2.1. Regulamentação

Os cursos de pós-graduação *Lato Sensu* do IFSP são regulamentados pela Resolução IFSP nº 04, aprovada em 05/10/2021.

2.2. Público-alvo

2.2.1. Poderão se candidatar os graduados em cursos de nível superior devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) na área de Turismo e Hospitalidade ou em qualquer área do conhecimento, preferencialmente com atuação profissional no mercado de turismo.

2.2.2. Por ocasião da matrícula o candidato deverá apresentar o diploma registrado do curso de nível superior devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou Atestado de Conclusão ou Certificado de Conclusão de curso superior.

2.3. Objetivos do Curso

2.3.1. Objetivo Geral

O Curso de Especialização em Gestão de Serviços Turísticos, em conformidade com os aspectos legais que o regem, tem por objetivo geral capacitar profissionais da área de serviços turísticos para atuar conforme as demandas de mercado. Desenvolve habilidades de argumentação lógica e tomada de decisão baseada em técnicas e evidências. Propõe a formação de uma visão sistêmica e crítica no exercício profissional, promovendo a utilização de ferramentas gerenciais para utilização dentro das organizações.

2.3.2. Objetivos Específicos

O Curso de Especialização em Gestão de Serviços Turísticos tem os seguintes objetivos específicos:
I. Formar profissionais da área de serviços turísticos, por meio de sólido conhecimento teórico e prático, em nível de especialização;
II. Promover a troca de experiências entre os participantes e profissionais atuantes no mercado turístico;
III. Desenvolver a capacidade de tomada de decisão gerencial por meio de uma metodologia ativa que contemple conhecimentos, técnicas e ferramentas das diversas áreas da gestão;
IV. Sensibilizar sobre a importância do fator humano nas organizações que ofertam serviços turísticos;
V. Propiciar a oferta de serviços turísticos tendo em vista o design, a experiência e a qualidade dos serviços prestados;

VI. Conscientizar sobre a necessidade da inclusão e diversidade dentro das organizações;
II. Abordar a tecnologia, a inovação, assim como a responsabilidade social e ambiental dentro das organizações de serviços turísticos.

2.4. Carga Horária

A carga horária total do curso é de 450,50 horas, sendo 370,50 horas para os componentes curriculares e 80 horas para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso. O prazo máximo para integralização do curso é de 30 meses a contar da matrícula inicial, conforme estabelece a Resolução IFSP nº 04/2021.

2.4.1 Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
A Estrutura Curricular do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* de Especialização em Gestão de Serviços Turísticos prevê que, ao final do curso, todos os alunos, obrigatoriamente, apresentem um trabalho acadêmico desenvolvido durante o curso individualmente ou em dupla. O TCC tem por objetivo o aprimoramento do estudante da especialização, por meio da produção e apresentação de um texto que demonstre sua capacidade de sistematizar e dialogar com os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. O trabalho deve ser apresentado como um artigo científico e poderá ter a natureza de uma pesquisa teórica ou prática: quer como revisão de literatura acadêmica ou fundamentado em pesquisa empírica, desde que apresente contribuições teórico-práticas e/ou análise de situação ou problema de mercado

2.5. Período e Local

O curso será oferecido no período noturno, às segundas e quartas-feiras no *Campus* São Paulo, localizado na Rua Pedro Vicente, nº 625, Canindé, São Paulo/SP. Nos semestres letivos subsequentes, o curso poderá ser oferecido em outros dias da semana.

2.6. Investimento

O curso é gratuito, não possuindo mensalidades, taxa de matrícula e taxa de inscrição para o processo seletivo.

2.7. Vagas

São ofertadas 30 vagas para o curso, com ingresso no 1º semestre de 2027.

a. Ampla Concorrência (AC) – Vagas para todos e quaisquer candidatos inscritos, entre os quais estão incluídos os candidatos que solicitarem vagas reservadas por meio das Ações Afirmativas (candidatos PPIQ e PCD), cuja posição será baseada na nota final obtida nas etapas do processo seletivo.

b. Ações Afirmativas (AF) – Vagas destinadas aos candidatos que satisfaçam uma das seguintes condições: autodeclarados negros (pretos e pardos), indígenas, quilombola (PPIQ) ou pessoa com deficiência (PCD).

Quadro 1. Distribuição das Vagas

TOTAL DE VAGAS	CANDIDATOS DE AMPLA CONCORRÊNCIA (AC)	CANDIDATOS AUTODECLARADOS NEGROS (PRETOS E PARDOS) OU INDÍGENAS OU QUILOMBOLAS (PPIQ)	CANDIDATOS COM DEFICIÊNCIA (PCD)
30	19	9	2

3. DA INSCRIÇÃO

3.1. Período de Inscrição

O prazo para inscrições seguirá o cronograma estabelecido neste edital.

3.2. Local e Horário

As inscrições para o processo seletivo serão realizadas exclusivamente por meio digital. O candidato deverá preencher seus dados e enviar os documentos exigidos para inscrição por meio do formulário eletrônico, disponível em https://forms.gle/tiCp84Brh8hfTvdw5 informando *e-mail* pessoal para o qual será enviada cópia da resposta.

O candidato não deve informar como *e-mail* de contato o *e-mail* do IFSP.

3.3. Documentos exigidos para inscrição

O candidato deverá enviar cópia legível em formato PDF de cada um dos documentos exigidos, anexando aos campos correspondentes do formulário online de inscrição um único arquivo PDF por documento, sendo o candidato responsável eventuais irregularidades que se constatem a qualquer tempo:

a. Cópia do Diploma de graduação em nível superior em curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) na(s) área(s) definida(s) neste edital. Caso o candidato ainda esteja concluindo suas atividades de graduação, deverá incluir uma declaração explicitando essa condição, conforme o **Anexo V** deste edital, ficando obrigado, em caso de aprovação, apresentar os documentos comprobatórios no ato da matrícula. Caso o candidato já tenha concluído seu curso superior de graduação, mas ainda não obteve o diploma, deverá incluir uma declaração de conclusão de curso da instituição em que completou sua formação. Sublinhamos que, em caso de aprovação, a comprovação da conclusão do curso de graduação se dará, obrigatoriamente, quando da matrícula do candidato. A matrícula somente será realizada com os documentos comprobatórios da conclusão do curso de graduação: Diploma registrado de curso superior ou Atestado de Conclusão de Curso ou Certificado de Conclusão de Curso. Sem esses documentos a matrícula não será efetivada. Caso o candidato seja aprovado sem que possua diploma registrado, sublinhamos que é obrigatória a apresentação desse documento ao longo do curso de especialização. A apresentação do diploma registrado é condição necessária para a expedição do certificado de especialização.

b. O candidato, com diploma de graduação expedido por universidade estrangeira, deverá enviar cópia do Diploma de graduação em nível superior. Caso o candidato ainda esteja concluindo suas atividades de graduação, deverá incluir uma declaração explicitando essa condição, conforme o **Anexo V** deste edital, ficando obrigado, em caso de aprovação, apresentar os documentos comprobatórios no ato da matrícula. Caso o candidato já tenha concluído seu curso superior de graduação, mas ainda não obteve o diploma, deverá incluir uma declaração de conclusão de curso da instituição em que completou sua formação. Sublinhamos que, em caso de aprovação, a comprovação da conclusão do curso de graduação se dará, obrigatoriamente, quando da matrícula do candidato. A matrícula somente será realizada com os documentos comprobatórios da conclusão do curso de graduação: Diploma de curso superior ou Atestado de Conclusão de Curso ou Certificado de Conclusão de Curso. Sem esses documentos a matrícula não será efetivada. Caso o candidato seja aprovado sem que possua diploma, sublinhamos que é obrigatória a apresentação desse documento ao longo do curso de especialização. A expedição do certificado de especialização dar-se-á somente mediante apresentação do diploma de graduação revalidado/reconhecido.

c. Cópia da Carteira de Identidade (RG) ou documento oficial (com foto e CPF), sendo o candidato responsável por informar os dados autênticos, o que inclui possíveis alterações no nome ou sobrenome.

d. Se estrangeiro, na condição de imigrante, apresentar cópia do Registro Nacional de Estrangeiro ou passaporte com visto de entrada no Brasil e comprovante de situação regular em território nacional, mediante visto temporário com finalidade de estudo, de acordo com Art. 14, Inciso I, Alínea “d” da Lei nº 13.445/2017 e Art. 33, Inciso I, Alínea “d” do Decreto nº 9.199/2017.

e. Se estrangeiro, na condição de refugiado, apresentar cópia do Documento Provisório de Registro Nacional Migratório ou cópia da Carteira de Registro Nacional Migratório, conforme Art. 3º, Inciso II, Alínea “d” do Decreto nº 9.277/2018.

f. Formulários referentes às Ações Afirmativas, **Anexos I**, **II** e **III**, se for o caso.

g. Requerimento de Guarda Religiosa, **Anexo IX**, se for o caso.

h. Declaração de Guarda Religiosa, **Anexo X**, se for o caso.

3.3.1. Não serão aceitos outros documentos em substituição aos relacionados anteriormente.

3.3.2. Não serão aceitos documentos ilegíveis, com rasuras e/ou outros defeitos que dificultem a análise.

3.3.3. É vedado o acréscimo de documentos à inscrição após o envio do formulário conforme descrito no item 3.2.

3.3.4. Caso seja identificada mais de uma inscrição do mesmo candidato (mesmo nome e CPF), a última inscrição enviada será considerada válida, não cabendo recurso neste caso.

3.3.5. É de inteira responsabilidade do candidato o correto preenchimento, inclusive assinatura, de todos os formulários necessários para inscrição.

3.3.6. Não serão aceitos pedidos de inscrição, por via postal,*fax,* em caráter condicional ou de modo diverso ao previsto neste edital.

3.3.7. De acordo com a Portaria IFSP nº 2.102, de 13/05/2014, fica assegurado ao candidato transgênero que desejar ser tratado pelo gênero e pelo Nome Social, durante a realização das provas e de qualquer outra fase presencial do processo seletivo, o direito de solicitar atendimento especial, mediante preenchimento do formulário constante no **Anexo IV**.

3.4. Documentos para os candidatos - Ações Afirmativas

3.4.1. Os candidatos que optarem por concorrer às vagas destinadas às ações afirmativas deverão encaminhar, além dos documentos elencados no item 3.3, o **Anexo I** (para candidatos autodeclarados negros — pretos e pardos — ou indígenas) ou **II** (para candidato autodeclarado quilombola), **III** (para candidato com deficiência) conforme o caso.

3.4.2. Os candidatos à reserva de vagas para Pessoas com Deficiência (PCD) poderão solicitar adaptações/adequações específicas para a realização da(s) etapa(s) do processo seletivo, informando os recursos de acessibilidade, de tecnologia assistiva ou qualquer tratamento diferenciado necessário. A solicitação deverá ser feita no ato da inscrição, mediante encaminhamento de declaração que será anexada ao laudo médico.

3.4.3. Ressalvadas as condições específicas para a realização da(s) etapa(s) do processo seletivo, os candidatos com deficiência participarão em igualdade de condições com os demais candidatos, no que tange ao horário, ao local, ao conteúdo, aos critérios de aprovação e a todas as demais normas de regência para o processo seletivo.

3.4.4. Os candidatos à reserva de vaga para Pessoas com Deficiência (PCD), além da indicação na declaração (**Anexo III**), precisam encaminhar, no período da inscrição, cópia legível do laudo médico, formato PDF, atestando a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças (CID-10), contendo o nome do médico especialista, sua assinatura e CRM. O laudo médico será encaminhado ao setor médico do *Campus* São Paulo do IFSP para conferência e confirmação da concorrência às vagas reservadas a pessoas com deficiência. Caso existam candidatos nesta situação, a comissão do processo seletivo deverá enviar os laudos para dae.spo@ifsp.edu.br e para smospo@ifsp.edu.br.

3.4.5. O candidato que optar por concorrer às vagas destinadas às ações afirmativas e não enviar o formulário, conforme solicitado neste edital - (**Anexo I** (para candidatos autodeclarados negros — pretos e pardos — ou indígenas) ou**II** (para candidato autodeclarado quilombola) ou **III** (para candidato com deficiência), terá sua solicitação de inscrição indeferida e concorrerá apenas nas vagas de ampla concorrência.

3.5. Documentos para os candidatos - Guarda Religiosa

3.5.1. Consideram-se candidatos em guarda religiosa aqueles que, por convicção religiosa, guardam um dia da semana, reservando-o para o descanso e/ou a oração.

3.5.2. O candidato em guarda religiosa deverá declarar sua condição no ato da inscrição do processo seletivo para que lhe seja assegurado atendimento específico durante o cronograma do processo seletivo. Essa opção não poderá ser realizada posteriormente.

3.5.3. Para assegurar atendimento específico, nos termos deste edital, os candidatos em guarda religiosa deverão selecionar na Ficha de Inscrição a opção “Sim - GUARDA RELIGIOSA”.

3.5.4. Os candidatos em guarda religiosa deverão enviar no período de inscrição o REQUERIMENTO DE GUARDA RELIGIOSA (**Anexo IX**) e a DECLARAÇÃO DE GUARDA RELIGIOSA (**Anexo X**), emitida pelo líder da organização religiosa a qual pertence para cumprimento dos seus direitos enquanto candidato.

3.5.5. O requerimento e a declaração farão parte da documentação necessária para o candidato em guarda religiosa participar do processo seletivo.

3.5.6. O candidato em guarda religiosa deverá comparecer ao local de avaliação no mesmo horário dos demais inscritos e ficará em sala específica, seja presencial ou virtual, incomunicável, aguardando o período necessário para início do exame.

3.5.7. O candidato em guarda religiosa terá o mesmo tempo que os demais candidatos para realização da prova.

3.5.8. A comissão do processo seletivo assegurará aos candidatos em guarda religiosa horários específicos para qualquer fase do concurso.

3.5.9. A comissão do processo seletivo garantirá a todos os candidatos, em guarda religiosa ou não, as mesmas condições de participação no certame, respeitando o princípio de igualdade entre os concorrentes, sem benefício ou prejuízo a qualquer pessoa, obedecendo aos princípios da impessoalidade e moralidade.

4. HOMOLOGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES

4.1. Somente serão deferidas as inscrições que cumprirem todas as exigências previstas neste edital de processo seletivo.

4.2. A ausência de qualquer documento solicitado implicará o indeferimento da inscrição. É de inteira responsabilidade do candidato a conferência dos documentos a serem encaminhados para inscrição.

4.3. A divulgação das inscrições deferidas ocorrerá conforme o cronograma, no endereço eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principal-posgraduacao/4066-especializacao-emgestao-de-servicos-turisticos

4.4. Após publicação das inscrições deferidas, o candidato cuja inscrição for indeferida poderá interpor recurso no período estabelecido no cronograma. Para tanto, o candidato deverá encaminhar o recurso (**Anexo VIII**) para espgst.spo@ifsp.edu.br sendo que no assunto deverá constar INSCRIÇÃO GST 2027 – RECURSO INSCRIÇÃO.

4.5. Serão desconsiderados os requerimentos que não estiverem devidamente fundamentados e acompanhados dos documentos comprobatórios da solicitação.

4.6. A divulgação das inscrições homologadas ocorrerá conforme o cronograma, no endereço eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principal-posgraduacao/4066-especializacao-emgestao-de-servicos-turisticos

5. DO PROCESSO DE SELEÇÃO

5.1. O processo de seleção constará de 2 (duas) etapas, como mostra o quadro 2.

Quadro 2. Etapas de Avaliação

Etapas	Avaliações	Natureza	Pontuação Mínima	Pontuação Máxima
I	Prova Objetiva	Eliminatória/Classificatória	30,00	60,00
II	Prova Discursiva	Eliminatória/Classificatória	20,00	40,00
Total			50,00 pontos	100,00 pontos

5.2. Somente poderão participar das etapas do processo de seleção os candidatos que tiverem sua inscrição homologada.

5.3. O candidato que deixar de participar de qualquer uma das etapas do processo seletivo estará eliminado.

5.4. Em hipótese alguma haverá segunda chamada para qualquer uma das etapas, sob qualquer pretexto, e nenhum candidato poderá realizá-las fora do local e horário determinados.

5.5. Será eliminado do processo seletivo o candidato que:

a. se utilizar de documentos falsos ou irregulares para participar do processo seletivo;

b. perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos; ou

c. deixar de assinar a lista de presença (quando houver).

6. DA DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DE AVALIAÇÃO

6.1. Primeira Etapa: Prova Objetiva

6.1.1. A Prova Objetiva, de caráter eliminatório e classificatório, será composta de 20 (vinte) questões de múltipla escolha, formuladas pela Comissão Examinadora do Processo Seletivo, sobre os conteúdos abordados nos textos de referência constantes do **Anexo XI** deste edital.

6.1.2. Cada resposta correta somará 3,0 (três) pontos ao candidato. Será atribuída uma nota de 0,0 (zero) a 60,0 (sessenta) pontos, sendo eliminado o candidato que não obtiver, no mínimo, 30 (trinta) pontos nesta etapa.

6.1.3. A Prova Objetiva ocorrerá em data prevista no cronograma, das 19h00 às 22h00 (horário de Brasília), em sala a ser divulgada no *Campus* São Paulo do IFSP, no mesmo dia e horário da Prova Dissertativa (Segunda Etapa), com duração máxima conjunta de 3 (três) horas.

6.1.4. Na Prova Objetiva o candidato deverá estar munido de Carteira de Identidade (RG) ou documento oficial (com foto), caneta esferográfica azul ou preta, lápis preto e borracha.

6.1.5. O candidato deverá estar presente na sala de aplicação da prova, no máximo, até o horário proposto para o início desta. O candidato que chegar após o início da prova não poderá realizá-la.

6.1.6. Será eliminado do Processo Seletivo o candidato que:

a. efetuar qualquer registro que possa identificá-lo nas respostas das questões ou no texto da redação;

b. deixar de cumprir qualquer item estabelecido nas instruções para a realização da prova;

c. dispensar tratamento inadequado, incorreto ou descortês a qualquer pessoa envolvida no processo seletivo, bem como perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos relativos ao referido processo; ou

d. utilizar-se de expediente ilícito para a realização da prova.

6.1.7. A divulgação das notas da Prova Objetiva será realizada em data prevista no cronograma, única e exclusivamente no

endereço eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turisticos

6.1.8. Serão classificados para a Segunda Etapa deste Processo Seletivo os candidatos que obtiverem pontuação igual ou superior à pontuação mínima estabelecida para esta etapa.

6.1.9. Na hipótese de não haver candidatos autodeclarados PPIQ (pretos, pardos, indígenas e quilombolas) aprovados em número suficiente ou que não atingiram a pontuação mínima para ocupar as vagas da Segunda Etapa, as vagas remanescentes serão revertidas para candidatos PCD, observada a ordem de classificação.

6.1.10. Na hipótese de não haver candidatos PCD (pessoa com deficiência), aprovados em número suficiente ou que não atingiram a pontuação mínima para ocupar a vaga da Segunda Etapa, as vagas remanescentes serão revertidas para candidatos autodeclarados PPIQ (pretos, pardos, indígenas e quilombolas), observada a ordem de classificação.

6.1.11. A divulgação das notas da Primeira Etapa ocorrerá no dia previsto no cronograma, única e exclusivamente no endereço eletrônico https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turisticos

6.1.12. Será permitido ao candidato solicitar recurso da nota obtida nesta etapa. Para tanto, o mesmo poderá apresentar recurso até as 23h59min (horário de Brasília) da data prevista no cronograma, enviando o Formulário de Interposição de Recurso (Anexo VIII) ao *e-mail* espgst.spo@ifsp.edu.br, sendo que no assunto deverá conter INSCRIÇÃO GST 2027 RECURSO NOTA ETAPA 1.

6.1.13. O resultado das notas obtidas nessa etapa após análise de recursos será divulgado na data indicada no cronograma, única e exclusivamente no endereço eletrônico https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turisticos

6.2. Segunda Etapa: Prova Discursiva

6.2.1 Será atribuída, nessa etapa, uma nota de 0,0 (zero) a 40,0 (vinte) pontos, sendo eliminado candidato que não obtiver, no mínimo, 20,00 (vinte) pontos.

6.2.2. A prova dissertativa, de caráter eliminatório e classificatório, será composta de 2 (duas) questões teórico-aplicadas formuladas pela Comissão Examinadora do Processo Seletivo com base nos conteúdos desenvolvidos nos textos de referência constantes do **Anexo XI.**

6.2.3. A Prova Dissertativa ocorrerá em data prevista no cronograma, das 19h00min às 22h00 (horário de Brasília), no mesmo dia e horário da Prova Objetiva (Primeira Etapa), com duração máxima conjunta de 3 (três) horas.

6.2.4. Somente serão corrigidas as provas dissertativas dos candidatos classificados na Primeira Etapa.

6.2.5. Na Prova Dissertativa o candidato deverá estar munido de Carteira de Identidade (RG) ou documento oficial (com foto), caneta esferográfica azul ou preta, lápis preto e borracha.

6.2.6. O candidato deverá estar presente na sala de aplicação da prova, no máximo, até o horário proposto para o início desta. O candidato que chegar após o início da prova não poderá realizá-la.

6.2.7. A divulgação das notas desta Etapa ocorrerá na data prevista no cronograma, única e exclusivamente no endereço eletrônico https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turistico

6.2.8. Será permitido ao candidato interpor recurso da nota obtida nesta etapa. Para tanto, o mesmo poderá apresentar recurso até as 23h59min (horário de Brasília) da data prevista no cronograma, enviando o Formulário de Interposição de Recurso (**Anexo VIII)** ao *e-mail* espgst.spo@ifsp.edu.br, sendo que no assunto do *e-mail* deverá constar INSCRIÇÃO GST 2027 – RECURSO NOTA ETAPA II.

6.2.9. O resultado das notas obtidas nessa etapa após análise de recursos será divulgado na data indicada no cronograma, única e exclusivamente no endereço eletrônico https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turistico

7. DA CLASSIFICAÇÃO FINAL

7.1. Serão classificados os candidatos que obtiverem a nota mínima no processo de seleção.

7.2. Os candidatos serão classificados por ordem decrescente, mediante nota final obtida das etapas do processo seletivo e preencherão as vagas oferecidas de acordo com o estabelecido neste edital.

7.3. Na hipótese de não haver candidatos autodeclarados negros (pretos e pardos), indígenas e quilombolas (PPIQ) aprovados em número suficiente para ocupar as vagas reservadas PPIQ, as vagas remanescentes serão revertidas para os candidatos pessoas com deficiência (PCD), observada a ordem de classificação.

7.4. Na hipótese de não haver candidatos pessoas com deficiência (PCD) aprovados em número suficiente para ocupar as vagas reservadas PCD, as vagas remanescentes serão revertidas para os candidatos autodeclarados negros (pretos e

pardos), indígenas e quilombolas (PPIQ), observada a ordem de classificação.

7.5. Na hipótese de não haver candidatos autodeclarados negros (pretos e pardos), indígenas e quilombolas (PPIQ) e candidatos pessoa com deficiência (PCD) aprovados em número suficiente para ocupar as vagas reservadas, as vagas remanescentes serão revertidas para a ampla concorrência (AC) e serão preenchidas pelos candidatos aprovados, observada a ordem de classificação.

7.6. Em caso de empate serão aplicados os seguintes critérios, privilegiando-se, nesta ordem, o candidato que detiver a maior:

a. Idade entre os idosos (maiores de 60 anos), conforme previsto no Art. 27, parágrafo único, da Lei Nº 10.741/2003;

b. Pontuação na Prova Discursiva;

c. Tempo de conclusão da graduação;

d. Idade.

7.7. O resultado preliminar dos candidatos classificados e aprovados no processo seletivo nas vagas de ampla concorrência e de ações afirmativas será publicado na data indicada no cronograma, no endereço eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turistico

7.8. Será permitido ao candidato interpor recurso da nota final obtida. Para tanto o candidato poderá apresentar o recurso (**Anexo VIII**) no período indicado no cronograma, Enviando o Formulário de Interposição de Recurso (**Anexo VIII)** ao *e-mail* espgst.spo@ifsp.edu.br, sendo que no assunto do *e-mail* deverá constar INSCRIÇÃO GST 2027 – RECURSO CLASSIFICAÇÃO FINAL.

7.9. O resultado final será divulgado no endereço eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turistico, conforme data definida no cronograma.

7.10. O resultado final será publicado em 3 listas.

LISTA 1 – CANDIDATOS AMPLA CONCORRÊNCIA

1ª Chamada

Candidatos AC e candidatos das ações afirmativas (PPIQ e PCD) que alcançaram nota para ingresso por meio desta modalidade.

Lista de Espera

Se não houver candidatos em lista de espera, será publicada a seguinte informação: **"NÃO HÁ CANDIDATOS EM LISTA DE ESPERA".**

LISTA 2 – CANDIDATOS PPIQ

1ª Chamada

Candidatos PPIQ que não alcançaram nota para ingresso nas vagas AC.

Lista de Espera

Se não houver candidatos em lista de espera, será publicada a seguinte informação: **"NÃO HÁ CANDIDATOS EM LISTA DE ESPERA".**

LISTA 3 – CANDIDATOS PCD

1ª Chamada

Candidatos PCD que não alcançaram nota para ingresso nas vagas AC.

Lista de Espera

Se não houver candidatos em lista de espera, será publicada a seguinte informação: **"NÃO HÁ CANDIDATOS EM LISTA DE ESPERA".**

8. DA MATRÍCULA

8.1. Os candidatos selecionados, classificados e aprovados serão convocados para matrícula obedecendo rigorosamente à ordem final de classificação no processo seletivo, até completar o número total de vagas, conforme estabelecido neste edital.

8.2. Em caso de desistência de candidato autodeclarados negros (pretos e pardos), indígenas e quilombolas (PPIQ) aprovado em vaga reservada, a vaga será preenchida pelo candidato autodeclarados negros (pretos e pardos), indígenas e

quilombolas (PPIQ) posteriormente classificado.

8.3. Em caso de desistência de candidato com deficiência (PCD) aprovado em vaga reservada, a vaga será preenchida pelo candidato com deficiência (PDC) posteriormente classificado.

8.4. Para realizar a matrícula, o candidato selecionado, classificado e aprovado deverá:

8.4.1. Ter cadastro na **Plataforma Gov.Br**, caso não tenha, será necessário realizar o cadastro no endereço: https://www.gov.br/login;

8.4.2. Pesquisar na **Plataforma Gov.Br** o serviço "**Matricular-se em Curso de Pós-Graduação – IFSP**";

8.4.3. Selecionar o serviço **"Matricular-se em Curso de Pós-Graduação – IFSP"**, clicar no botão **INICIAR (O sistema solicitará o CPF e a SENHA cadastrada no** https://www.gov.br/login**)**, preencher o formulário de matrícula e incluir cópia legível dos seguintes documentos, em formato PDF, JPG, JPEG ou PNG, sendo o candidato responsável por eventuais irregularidades que se constatem a qualquer tempo:

a. Diploma registrado de graduação (frente e verso) em nível superior em curso reconhecido pelo MEC ou Atestado de Conclusão de Curso ou diploma estrangeiro de curso superior, revalidado/reconhecido no Brasil. O candidato selecionado que fizer matrícula sem o diploma registrado ou revalidado/reconhecido deverá, obrigatoriamente, apresentá-lo ao longo do curso de especialização. A apresentação do diploma registrado ou revalidado/reconhecido é condição necessária para a expedição do certificado de especialização;

b. Histórico Escolar Final do curso de graduação em nível superior. Caso o Histórico não tenha sido expedido, será aceito o Atestado de Conclusão do curso de graduação, sendo que o candidato deverá, obrigatoriamente, apresentar o Histórico ao longo curso;

c. Carteira de Identidade (RG) ou Registro Nacional de Estrangeiros (RNE);

d. Certidão ou Sentença Judicial, caso haja mudança do nome civil;

e. Cadastro de Pessoas Físicas na Receita Federal do Brasil (CPF) ou o comprovante de situação cadastral do CPF, disponível em www.receita.fazenda.gov.br;

f. Certidão de Quitação Eleitoral, disponível em https://www.tse.jus.br/eleitor/certidoes/certidao-de-quitacao-eleitoral ou declaração informando que está quite com a Justiça Eleitoral, conforme **Anexo VI**;

g. Certidão de Alistamento Militar ou Carteira de Reservista, caso se aplique;

h. Se estrangeiro, o candidato deverá apresentar cópia de diploma de graduação revalidado e histórico escolar;

i. Comprovante de Endereço atualizado ou declaração de endereço, conforme **Anexo VII**;

j. Laudo Médico emitido nos últimos 12 meses, caso se aplique;

k. *Link* para Currículo *Lattes*;

l. Foto 3X4 recente.

8.4.4. Para informações ou dúvidas sobre a matrícula na **Plataforma Gov.Br**, o candidato poderá:

a. Acessar o **tutorial** para o **cadastro** na Plataforma Gov.br no *Youtube*: https://www.youtube.com/watch?v=qKDrDbYS2xc

b. Acessar o **tutorial** para **solicitação de matrícula** via Plataforma Gov.Br no *Youtube*: https://www.youtube.com/watch?v=S00mHh5Ig2k.

c. Entrar em contato com a Coordenadoria de Registros Escolares de Pós-graduação do *Campus* São Paulo, através do *e-mail* ingressantespos@ifsp.edu.br.

8.5. A falta de quaisquer dos documentos relacionados no ato da matrícula implicará na perda da vaga.É de inteira responsabilidade do candidato o correto preenchimento e a assinatura de todos os documentos necessários para matrícula. Não serão aceitos documentos ilegíveis, com rasuras, com páginas ausentes e/ou outros defeitos que dificultem a análise.

8.6. O candidato, em caso de perda, furto ou roubo de documentos necessários à matrícula, pode enviar cópia do boletim de ocorrência, juntamente com declaração de comprometimento de apresentação da documentação pertinente, em prazo estipulado pelo IFSP. Os documentos enviados deverão ser legíveis, em formato PDF.

8.7. Caso o candidato convocado não realize a matrícula no prazo especificado neste Edital, implicará na abdicação do direito à vaga e na chamada do próximo candidato selecionado, classificado e aprovado, obedecendo-se a ordem de classificação.

8.8. Em caso de novas chamadas para matrícula, elas serão veiculadas no endereço

eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turistico

8.9. Os candidatos quilombolas selecionados, classificados e aprovados deverão, excepcionalmente, realizar a matrícula através do *e-mail* da Coordenadoria de Registros Acadêmicos: crp.spo@ifsp.edu.br

8.10. A documentação dos candidatos será analisada durante a chamada de matrícula. Após cada chamada de matrícula, os candidatos que finalizarem a solicitação, conforme disposto neste edital, terão **1 (um) dia útil** para efetuar as adequações necessárias ao seu deferimento.

9. CRONOGRAMA GERAL DO PROCESSO SELETIVO

O processo seletivo para o curso de pós-graduação*Lato Sensu*, especialização em Gestão de Serviços Turísticos seguirá o cronograma apresentado no quadro 3, a seguir.

Quadro 3. Cronograma

Atividade	Data
Inscrições	16/10/2026 a 04/11/2026
Divulgação das inscrições deferidas	09/11/2026
Apresentação de recurso sobre as inscrições indeferidas	10/11/2026 e 11/11/2026
Divulgação das inscrições homologadas	16/11/2026
Avaliação escrita (Etapas I e II)	23/11/2025
Resultado Preliminar	09/12/2026
Apresentação de recurso sobre o resultado preliminar	10/12/2026 e 11/12/2026
Resultado Final	18/12/2026
Publicação da 1ª Chamada	18/12/2026
Período de Matrícula da 1ª Chamada	Das 00h00 de 01/02/2027 às 23h59 de 03/02/2027
Publicação da 2ª chamada (se houver)	15/02/2027
Período de Matrícula da 2ª Chamada	Das 00h00 de 17/02/2027 às 23h59 de 18/02/2027
Início das Aulas	Conforme o Calendário Acadêmico da Pós-graduação do *Campus* São Paulo, disponível em: https://spo.ifsp.edu.br/calendarios

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Será eliminado ou terá o cancelamento de sua matrícula, em qualquer época, o candidato que apresentar documentos ou informações falsas ou outros meios ilícitos.

10.2. Serão excluídos os candidatos selecionados, classificados e aprovados que não efetuarem a matrícula no período estabelecido neste edital.

10.3. Será desclassificado ou terá a perda da vaga, em qualquer tempo, o candidato que não apresentar a comprovação de quaisquer dos requisitos ou documentos requeridos neste edital.

10.4. Será de inteira responsabilidade do candidato a procura pelas informações referentes ao andamento do processo seletivo. As informações poderão ser obtidas no endereço eletrônico: https://spo.ifsp.edu.br/menu/68-menu-principalposgraduacao/4066-especializacao-em-gestao-de-servicos-turistico

10.5. Este edital contém todas as informações necessárias para realização do processo seletivo. Contudo, os candidatos que necessitarem de esclarecimentos deverão enviar *e-mail* para endereço eletrônico: espgst.spo@ifsp.edu.br

10.6. Para registrar manifestação [reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de simplificação, solicitação de providência administrativa] sobre este processo seletivo ou outros assuntos referentes ao IFSP na Ouvidoria Geral, ou solicitação de acesso à informação [diferente de esclarecimento de dúvidas] no Serviço de Informação ao Cidadão, utilize a plataforma Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br/.

10.7. O presente edital e seus resultados poderão ser cancelados, alterados e retificados em parte ou no todo, a qualquer tempo, desde que motivos supervenientes, legais ou relevantes assim o determinem, sem que isso venha a gerar direitos ou obrigações em relação aos interessados.

10.8. Os casos omissos neste edital serão resolvidos pelo Colegiado do Curso ou pela Comissão Organizadora do Processo Seletivo.

São Paulo, 15 de outubro de 2026.

Documento assinado eletronicamente
WELLINGTON PEREIRA DAS VIRGENS
Diretor-Geral
Campus São Paulo - IFSP

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO I - AUTODECLARAÇÃO ÉTNICO-RACIAL

À Comissão Organizadora do processo seletivo regido pelo EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP para _____ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

Nome do Candidato: _____	
CPF: _____	RG: _____
E-mail: _____	Telefone: _____

Declaro que sou _____ *[negro (preto ou pardo) ou indígena]*, para o fim específico de atender ao Item ____ do EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, bem como estou ciente de que se for detectada falsidade desta declaração, estarei sujeito às penalidades legais, inclusive de eliminação deste processo seletivo, em qualquer fase, e de anulação de minha matrícula caso tenha sido matriculado após procedimento regular, em que sejam assegurados o contraditório e a ampla defesa.

_____, ___ de _____ de 20___.

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO II - AUTODECLARAÇÃO DE PERTENCIMENTO ÉTNICO (PARA CANDIDATO QUILOMBOLA)

Eu _____, cadastrado no CPF sob o nº _____

RG Nº_____ residente e domiciliado à (Endereço completo) _____ CEP: _____ Município _____ Estado_____, autodeclaro para fins de inscrição no Processo Seletivo EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP que sou quilombola e pertenço a Comunidade _____ (nome da Comunidade quilombola) localizada no município _____, Estado _____.

As lideranças comunitárias abaixo identificadas, da Comunidade Quilombola _____ (nome da Comunidade Quilombola), declaram, para fins de inscrição no Processo Seletivo EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP que o candidato_____ (nome completo), cadastrado no CPF sob o nº_____, é quilombola pertencente ao Quilombo _____(nome do quilombo ao qual pertence) localizado no (Endereço completo) _____ CEP:_____ no município _____, Estado ____e, mantendo laços familiares, econômicos, sociais e culturais com nossa comunidade.

Declaram ainda, que são lideranças reconhecidas da comunidade quilombola onde o candidato quilombola mencionado acima é pertencente.

Por ser expressão da verdade, firmamos e datamos a presente declaração.

_____

Local e data (Informar a Cidade, o Estado e o dia, mês e ano da emissão)

_____

Assinatura do candidato

PRESIDENTE E/OU COORDENADOR DA ASSOCIAÇÃO OU LIDERANÇA 1

Nome completo: _____

CPF: _____

RG: _____

Assinatura: _____

LIDERANÇA 2

Nome completo: _____

CPF: _____

RG: _____

Assinatura: _____

LIDERANÇA 3

Nome completo: _____

CPF: _____

RG: _____

Assinatura: _____

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO III - DECLARAÇÃO PARA CONCORRER ÀS VAGAS RESERVADAS ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

À Comissão Organizadora do processo seletivo regido pelo EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP para o curso de _____, do *Campus* _____, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

Nome do Candidato: _____	
CPF: _____	RG: _____
E-mail: _____	Telefone: _____

Declaro que estou ciente de todas as exigências para concorrer às vagas destinadas às Pessoas com Deficiência, bem como, estou ciente de que se for detectada incongruência ou insuficiência da condição descrita no laudo médico, conforme estabelecido na Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, no art. 4º do Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, alterado pelo Decreto nº 5.296/04 , no art. 1º da Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012 (Transtorno do Espectro Autista), concorrerei apenas às vagas referentes à ampla concorrência, e também estarei sujeito, a qualquer tempo, às medidas legais cabíveis.

OBSERVAÇÃO: O laudo médico deverá ser legível, em formato PDF, atestar a espécie e o grau ou nível da deficiência, com CID, conter o nome do médico especialista, a assinatura e CRM. Caso contrário, o laudo pode não ser considerado válido.

_____, ___ de _____ de 20___.

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO IV - REQUERIMENTO DE INCLUSÃO E USO DO "NOME SOCIAL"

Eu, _____, CPF nº _____, RG nº: _____, UF emissor: ____, Data de nascimento: _____Endereço:_____ Número: _____ Complemento: _____ Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____ Telefone: _____ Celular: _____ *E-mail*: _____

Inscrito no processo seletivo para discentes do IFSP EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, para o curso/*campus* _____, SOLICITO a inclusão e uso do "nome social" _____.

IMPORTANTE: Ao assinar este requerimento, o candidato declara sua expressa concordância em relação ao enquadramento de sua situação. As informações aqui prestadas são de inteira responsabilidade do candidato, que poderá responder judicialmente em caso de apresentação de dados comprovadamente falsos.

_____, ___ de _____ de 20___.

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE INSCRIÇÃO CONDICIONAL

Eu, _____, CPF nº _____, RG nº: _____, UF emissor: _____, Data de Nascimento: _____ Endereço: _____ Número: _____ Complemento: _____ Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____ Telefone: _____ Celular: _____ *E-mail*: _____.

DECLARO que estou concluindo minhas atividades de graduação e me comprometo, em caso de aprovação no processo seletivo, a apresentar no ato da matrícula cópia do Diploma registrado de graduação em nível superior em curso reconhecido pelo MEC ou Atestado de Conclusão de Curso ou Certificado de Conclusão de Curso. **DECLARO** que estou ciente de que a falta do documento comprobatório de conclusão de curso de graduação, nos termos aqui referidos, no ato da matrícula, implicará em perda da vaga. **DECLARO** que estou ciente da obrigatoriedade de apresentar, ao longo do curso de especialização, o diploma registrado de graduação e estou ciente de que esse documento é condição necessária para a expedição do certificado do curso.

_____, ___ de _____ de 20___.

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL

Eu, _____, Data de nascimento _/__/___, filho de (Nome completo da mãe) _____ e (Nome completo do pai) _____, portador do CPF Nº. _____, RG Nº. _____, Título de Eleitor nº. _____, Zona _____ Seção_____, declaro que estou quite com a justiça eleitoral na presente data.

_____, ___ de _____ de 20___.

Local e Data

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO

Eu, _____, CPF nº _____ RG nº _____ Órgão Exped. _____, DECLARO para os devidos fins, ser residente e domiciliado à _____nº____, Cidade _____ UF____ CEP _____ - ___,

Por ser verdade, dato e assino o presente documento, declarando estar ciente de que responderei criminalmente em caso de falsidade das informações aqui prestadas, conforme os termos da Lei nº 7.115/1983.

_____, ___ de _____ de 20___.

Local e Data

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO VIII - INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

Eu,_____, portador do RG nº _____, CPF nº _____, candidato a uma vaga no Curso de Especialização em _____, apresento recurso junto à Comissão Organizadora contra o resultado da etapa _____.

Os argumentos com os quais contesto a referida decisão são:

Se necessário, anexe documentos, referências e/ou outras fontes externas, listando-os a seguir:

_____, ___ de _____ de 20___.

Local e Data

_____

Assinatura do candidato

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO IX - REQUERIMENTO DE GUARDA RELIGIOSA

Nome Completo: _____

CPF:_____

Nome Social: _____

E-mail: _____

Telefone: _____

Matrícula: _____

Eu (nome do aluno/candidato) _____

SOLICITO:

( ) atendimento específico, nos termos deste edital, em vista da minha guarda religiosa.

( ) dispensa do comparecimento e da realização de atividades acadêmicas em vista da minha guarda religiosa e atribuição de prestações alternativas conforme os termos do Art 7º da Lei 9.394/1996.

DECLARO, sob penas legais, que as informações aqui prestadas são verdadeiras, e que estou ciente de que a falsidade dessa declaração configura crime passível de apuração na forma da Lei.

Documentação a ser apresentada **- DECLARAÇÃO DE GUARDA RELIGIOSA (Anexo X)**, emitida a até 30 dias por autoridade religiosa competente, em arquivo PDF, em que conste minimamente: a) declaração de que o estudante é membro/praticante da religião; b) indicação do(s) dia(s) de guarda, ou seja, dias nos quais seja vedado assistir aulas ou realizar atividades acadêmicas.

_____, ____ de _____ de _____.

Local e Data

_____

(Assinatura do Aluno/Candidato)

EDITAL Nº 106/2026 - DRG-SPO/IFSP, 15 de outubro de 2026

ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE GUARDA RELIGIOSA

Identificação da organização religiosa: _____

Eu (nome do líder da organização religiosa) _____, com CPF nº_____, na qualidade de _____ (apontar a posição que ocupa, exemplo: Pastor, Rabino, Presidente da Casa) sob as penas da lei, DECLARO, a quem possa interessar, que (Nome do Candidato) _____, CPF nº_____, é fiel membro da _____ (identificar da organização religiosa) e que pratica a guarda religiosa como preceito de sua fé no(s) dia(s)/período _____.

Declaro que as informações acima são verdadeiras e estou ciente de estar sujeito às penas da legislação pertinente caso tenha afirmado falsamente os dados preenchidos.

_____, ____ de _____ de _____.

Local e Data

_____

(Assinatura do Pastor ou Rabino)

_____

(Assinatura do Aluno/Candidato)

ANEXO XI - TEXTOS DE REFERÊNCIA PARA AVALIAÇÃO - ETAPAS I E II

ALMEIDA, G. S.; PELISSARI, A. S. Satisfação do consumidor com base nos atributos do serviço de hospedagem. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 13, n. 2, p. 32-53, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.7784/rbtur.v13i2.1516. Acesso em: 30 set. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS OPERADORAS DE TURISMO. **Anuário Braztoa 2026**. São Paulo: Braztoa, 2026. Disponível em: https://www.braztoa.com.br/dados-e-inteligencia. Acesso em: 5 out. 2026.

SEBRAE; ABEOC BRASIL; SENAI-CE; FIEC. **III Dimensionamento do Setor de Eventos no Brasil**. Fortaleza, CE: SEBRAE; ABEOC Brasil; SENAI-CE; FIEC, 2026. Disponível em: https://abeoc.org.br/wp-content/uploads/2026/05/III-Dimensionamento-setor-eventos-digital.pdf. Acesso em: 5 out. 2026.

BRAGA, D. C.; GUERRA, G. R.; RINALDI, T. S. **Cadernos aplicados de turismo**: estudos de demanda turística. São Paulo: ECA-USP, 2020. Disponível em: https://www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/view/978/893/3277. Acesso em: 30 set. 2026.

BRASIL. Ministério do Turismo. Plano Nacional de Turismo 2023–2027: Brasil: um destino de todos. Brasília: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/planos/plano-nacional-do-turismo/PLANONACIONALDETURISMOV431.10PORTAL.pdf

GARCÍA-HERNÁNDEZ, María; IVARS-BAIDAL, Josep; MENDOZA DE MIGUEL, Sofía. Overtourism in urban destinations: the myth of smart solutions. **Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles** , n. 83, art. 2830, p. 1-38, 2019. DOI: 10.21138/bage.2830. Acesso em: 30 set. 2026.

GUEDES, Á. S.; SILVA, I. C. M. Marketing hoteleiro e influenciadores digitais: influências na percepção dos turistas sobre a atividade de hospedagem. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 21, p. 292–318, 2024. DOI: 10.29147/revhosp.v21.1167. Acesso em: 1 out. 2026.

KÖRÖSSY, N.; HOLANDA, L.; CORDEIRO, I. D. Gestão de destinos turísticos: aspectos conceituais. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 16, p. 2609, 2022. DOI: 10.7784/rbtur.v16.2609. Acesso em: 5 out. 2026.

LIU-LASTRES, Bingjie; WEN, Han; HUANG, Wei-Jue. Artificial intelligence and the future of the workforce: a critical reflection on general trends and hospitality implications. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 38, n. 6, p. 1843-1859, 2026. DOI: 10.1108/IJCHM-09-2025-1376. Acesso em: 30 set. 2026.

MCCABE, Scott. Theory in tourism. **Annals of Tourism Research**, v. 104, art. 103721, p. 1-12, 2024. DOI: https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103721. Acesso em: 5 out. 2026.

OLIVEIRA, T. B. V. L.; SOHN, A. P. L. Gestão da experiência do cliente: perspectivas contemporâneas na hotelaria. **Turismo: Visão e Ação** , v. 25, n. 2, p. 359–381, 2023. DOI: 10.14210/rtva.v25n2.p359-381

PROETTI, S. O S.I.M. Sistema de Informação de Marketing para a elaboração de planos de marketing e estudo do comportamento do consumidor. **Revista Lumen**, v. 7, n. 13, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/211>

SOUZA, J. R.; ARAÚJO, F. O.; BASTA, F. Qualidade em serviços em uma pousada: estratégias de melhoria com base nas perspectivas de clientes e gestores. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 22, e1165, 2025. DOI: 10.29147/revhosp.v22.1165. Acesso em: 1 out. 2026.

SUCINE, I. L.; GONDIN, C. B. Impactos da inteligência artificial nas agências de viagens: um estudo baseado na percepção dos agentes. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 13, n. 3, p.988-1010, set./dez. 2025. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/40538>. Acesso em: 5 put. 2026.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Wellington Pereira das Virgens**, **DIRETOR(A) GERAL - CD2 - DRG-SPO**, em 15/10/2026 15:05:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 02/10/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/ e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1257745
Código de Autenticação: bb2d1a181c