



**DOCUMENTO COM CONFIDENCIALIDADE  
POR TEMPO INDETERMINADO**

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE**

**ERNESTINA ALZIRA FLORIANO DE OLIVEIRA PRATA**

**FEEDBACK DOS CLIENTES E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA DAS  
AGÊNCIAS DE VIAGEM DE LUANDA – ANGOLA**

**CAXIAS DO SUL**

**2023**

**ERNESTINA ALZIRA FLORIANO DE OLIVEIRA PRATA**

**FEEDBACK DOS CLIENTES E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA DAS  
AGÊNCIAS DE VIAGEM DE LUANDA – ANGOLA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul como requisito à obtenção do Título de Mestre em Turismo e Hospitalidade.

Orientadora: Profa. Dra. Marlei Salete Mecca

**CAXIAS DO SUL**

**2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Universidade de Caxias do Sul  
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

P912f Prata, Ernestina Alzira Floriano de Oliveira

Feedback dos clientes e sustentabilidade econômica das agências de viagem de Luanda - Angola [recurso eletrônico] / Ernestina Alzira Floriano de Oliveira Prata. – 2023.

Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2023.

Orientação: Marlei Salete Mecca.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Agentes de viagem - Luanda (Angola). 2. Turismo - Aspectos econômicos. 3. Clientes - Fidelização. 4. Desenvolvimento sustentável. I. Mecca, Marlei Salete, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 338.486.21(673.215)

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500

**ERNESTINA ALZIRA FLORIANO DE OLIVEIRA PRATA**

**FEEDBACK DOS CLIENTES E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA DAS  
AGÊNCIAS DE VIAGEM DE LUANDA – ANGOLA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul como requisito à obtenção do Título de Mestre em Turismo e Hospitalidade.

Orientadora: Profa. Dra. Marlei Salete Mecca

**Aprovada em 15 de setembro de 2023**

**Banca Examinadora**

---

Orientadora Profa. Dra. Marlei Salete Mecca  
Universidade de Caxias do Sul

---

Profa. Dra. Jacqueline Maria Corá  
Universidade de Caxias do Sul

---

Profa. Dra. Luciane Todeschini Ferreira  
Universidade de Caxias do Sul

---

Profa. Dra. Euselia Pavéglio Vieira  
Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI)