



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

SATISFAÇÃO NOS DESTINOS TURÍSTICOS: REQUISITOS DOS TURISTAS EM FUNÇÃO A PANDEMIA COVID-19

Liziane Mieres Dos Santos¹
Gustavo da Rosa Borges²

Resumo

O setor de turismo vem demonstrando significativas contribuições para o desenvolvimento da economia mundial e nessa perspectiva é comum que os destinos turísticos se empenhem fortemente para atender as demandas do mercado turístico e assim possam atingir a satisfação dos turistas. São numerosos e variados os requisitos que promovem a satisfação dos turistas nos destinos turísticos, porém, com a pandemia Covid-19, ocorreram algumas mudanças de comportamento, incluindo a atuação do turista. Por este modo, é provável que as percepções sobre a satisfação com um destino turístico tenha mudado pós-surgimento da Covid-19. Portanto, o presente trabalho tem como objetivo descobrir quais serão os requisitos que poderão impactar a satisfação dos turistas em relação aos destinos turísticos após pandemia. Para isso, utilizou-se a pesquisa do tipo exploratória com abordagem qualitativa, aplicando-se a técnica de grupo focal. Os resultados indicaram que surgiram novos requisitos e que outros foram aguçados em função da pandemia, totalizando 13 itens, assim sendo: destinos turísticos mais reservados, destinos turísticos que proporcionem viagens com pequenos grupos, destinos turísticos que oferecem hospedagem sem compartilhamento, destinos turísticos adequados às regras sanitárias da pandemia, destinos turísticos que oferecem sistema de reservas com informações adequadas ao contexto pandêmico, destinos turísticos regionais e nacionais, destinos turísticos que oferecem atrativos que não promovem aglomeração de pessoas, destinos turísticos que implementam protocolos da pandemia no check-in e check-out, destinos e atrativos turísticos que receberam "selo do turismo responsável", destinos turísticos que ofereçam opções de acesso aos serviços com custos mais baixos, destinos turísticos que valorizam as questões ambientais e sustentáveis, destinos turísticos que oferecem turismo de experiência na natureza, destinos que ofereçam atrativos em locais abertos. Esses achados levam a crer que deverão ocorrer adaptações nos destinos turísticos para a criação de novas estratégias de atendimento desses requisitos que agora também parecem estar sendo valorizados pelos turistas.

Palavras-chave: Turismo; Destino turístico; Satisfação dos turistas; Pandemia COVID-19.

¹ Mestranda em Administração no Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) na Universidade Federal do Pampa, Campus Santana do Livramento/RS e Graduada em Administração de Empresas pela URCAMP - Universidade da Região da Campanha. CV: <http://lattes.cnpq.br/8792084860367695>. E-mail: lizianesantos.aluno@unipampa.edu.br.

² Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela Fundação Universidade Regional de Blumenau, Brasil (2015). Professor Adjunto do Magistério Superior da Universidade Federal do Pampa, Brasil. CV: <http://lattes.cnpq.br/5162584966597575>. E-mail: gustavodarosaborges@gmail.com.