



Estratégias de gestão de crises em turismo: uma revisão sistemática da literatura

J. Laize S. Oliveira¹

Lúcia O. da Silveira Santos²

Ananda Aparecida Rossi Bastos³

Dayanna Fernández Flórez⁴

Resumo

A pandemia de Covid-19 evidenciou a necessidade de reavaliar e ajustar as estratégias de gerenciamento de crises em turismo. Este estudo teve como objetivo examinar estratégias de mitigação de crises, agrupando as tipificações de crises em turismo, bem como as estratégias adotadas ou sugeridas por empresas e gestores públicos. Para atingir esses objetivos, uma revisão sistemática da literatura foi conduzida seguindo o método de meta-síntese (Siddaway, Wood & Hedges, 2019). As ações dos gestores de turismo foram categorizadas por meio de análise temática, conforme Braun e Clarke (2006, 2013). Os resultados ressaltaram a importância da adaptação contínua das estratégias de gerenciamento de crises às condições dinâmicas do turismo. Além disso, a comunicação de riscos é fundamental para a tomada de decisões e para manter a confiança dos turistas. A recuperação econômica se torna ainda mais desafiadora em contextos de crises, exigindo uma avaliação cuidadosa dos riscos e ações rápidas e efetivas por parte dos gestores. Este estudo contribui para com reflexões sobre viagens e turismo ao identificar lacunas na gestão de crises e propor uma abordagem metodológica rigorosa para avaliar as ações dos gestores em resposta a estes cenários. Os resultados também podem ser úteis para os gestores, governos e outras partes interessadas na formulação de políticas e estratégias. Em resumo, é essencial que os gestores de turismo estejam preparados para lidar com crises de diferentes tipos e intensidades, adaptando constantemente suas estratégias e tomando medidas efetivas para garantir a recuperação econômica da área. A importância de adaptar constantemente as estratégias de gerenciamento de crises às condições dinâmicas do mercado turístico, bem como a necessidade de avaliar os riscos antes ao longo das crises, como estratégia de recuperação econômica. Além disso, a revisão destacou a importância da comunicação de riscos, da qualificação profissional e da diversificação do produto turístico para tornar os atributos do destino mais atrativos e competitivos.

Palavras-chave: gestão de crises; gestão de turismo; resiliência; planos de contingência; recuperação econômica.

¹ Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo na Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP. <http://lattes.cnpq.br/1058703372069517> E-mail: laizeoliveira@usp.br

² Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP; Docente da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense – FTH-UFF. <http://lattes.cnpq.br/7923547554331354> E-mail: luciasilveira@id.uff.br

³ Mestranda em Turismo pelo do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP. Bolsista Capes. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5218062184276567> E-mail anadabastos@usp.br. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

⁴ Mestre em Turismo pelo do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7999671093538769> E-mail: dayanna.fernandez@usp.br