

## Chamada especial: Turismo e Covid-19

# Sonhos interrompidos: memórias e emoções de experiências de viagem durante a propagação da Covid-19

Interrupted dreams: memories and emotions of travel experiences during Covid-19 breakthrough

Sueños interrumpidos: recuerdos y emociones de las experiencias de viaje durante el avance de Covid-19

Verônica Feder Mayer<sup>1</sup>; Mariana de Freitas Coelho<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal Fluminense (UFF), Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

<sup>2</sup> Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, MG, Brasil.

---

### Palavras-chave:

Covid-19.  
Comportamento do turista.  
Cronologia da experiência turística.

### Keywords:

Covid-19.  
Tourist behavior.  
Chronology of the tourist experience.

### Resumo

Este trabalho tem o objetivo de compreender as experiências de turistas que viajaram durante a propagação da Covid-19, explorando as emoções e memórias em um contexto cronológico da viagem. A abordagem metodológica é qualitativa, com base em 21 entrevistas em profundidade a turistas brasileiros que relataram suas viagens entre janeiro e março de 2020, contemplando experiências em todos os continentes do mundo. A análise dos dados se deu pela teoria fundamentada, como base na codificação aberta, axial e seletiva. Os resultados demonstram as particularidades vivenciadas em experiências de viagem durante a pandemia, com emoções que permeiam a felicidade, medo, frustração, tensão e alívio. Ainda, discute-se como os turistas se envolveram com o planejamento de viagem, foram pressionados socialmente e fizeram avaliações de risco antes de viajarem. Durante a viagem, experiências inesperadas geraram a transfiguração da viagem outrora planejada, o atendimento precário e o desamparo, bem como comportamento de autoproteção (ou não) foram *elencados*. Por fim, os turistas refletiram sobre a viagem e suas consequências. As contribuições envolvem a classificação dos estudos sobre turismo e Covid-19, e a proposição de um framework teórico que representa as emoções e memórias de viajantes antes, durante e após a experiência de viagem.

### Abstract

This work aims to understand the experiences of tourists who traveled during the Covid-19 breakthrough, exploring the emotions and memories of in a chronological context of the trip. The method is qualitative, based on 21 in-depth interviews with Brazilian tourists who started trips between January and March 2020, contemplating experiences in every continent of the world. The data analysis data was based on grounded theory, through open, axial and selective coding. The results demonstrate the particularities experienced in travel experiences during the pandemic, with emotions that permeate happiness, fear, frustration, tension and relief. Still, it discusses how tourists got involved with travel planning, were pressured socially and made risk assessments before traveling. During the trip, unexpected experiences gen-

erated the transfiguration of the trip previously planned, the precarious service and helplessness, as well as self-protection behavior (or not) were listed. Finally, tourists reflected on the trip and its consequences. The contributions involve the classification of studies on tourism and Covid-19, and the proposal of a theoretical framework which discusses the emotions and memories of travelers before, during and after the travel experience.

**Palabras clave:**

Covid-19.  
Comportamiento turístico.  
Cronología de la experiencia turística.

Revisado por pares.  
Recebido em: 21/07/2020.  
Aprovado em: 21/10/2020.  
Editor:  
Glauber Eduardo de Oliveira Santos.



**Resumen**

Este trabajo tiene como objetivo comprender las experiencias de los turistas que viajaron durante el avance de Covid-19, explorando las emociones y los recuerdos en un contexto cronológico del viaje. El método es cualitativo, basado en 21 entrevistas en profundidad con turistas brasileños que comenzaron viajes entre enero y marzo de 2020, contemplando experiencias en todos los continentes del mundo. Los datos del análisis de datos se basaron en la teoría fundamentada, a través de codificación abierta, axial y selectiva. Los resultados demuestran las particularidades experimentadas en las experiencias de viaje durante la pandemia, con emociones que impregnan la felicidad, el miedo, la frustración, la tensión y el alivio. Así, analiza cómo los turistas se involucraron en la planificación de viajes, fueron presionados socialmente y realizaron evaluaciones de riesgos antes de viajar. Durante el viaje, experiencias inesperadas generaron la transfiguración del viaje previamente planificado, el servicio precario y la impotencia, así como el comportamiento de autoprotección (o no). Finalmente, los turistas reflexionaron sobre el viaje y sus consecuencias. Las contribuciones implican la clasificación de estudios sobre turismo y Covid-19, y la propuesta de un marco teórico que discute las emociones y recuerdos de los viajeros antes, durante y después de la experiencia de viaje.

**Como citar:** Mayer, V. F.; Coelho, M. F. (2021). Sonhos interrompidos: memórias e emoções de experiências de viagem durante a propagação da Covid-19. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo*, 15 (1), 2192. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2192>

## 1 INTRODUÇÃO

Na primeira metade de 2020, a pandemia do novo coronavírus desencadeou um cenário mundial antes impensável: milhares de aviões aterrados, hotéis fechados e interrupções de mobilidade em mais de 180 países. As proibições e restrições de viagens começaram gradualmente em fevereiro de 2020, direcionadas, em um primeiro momento, aos cidadãos chineses.

Os países começaram a adotar restrições para viagens e mobilidade desde o início do surto da Covid-19 - a doença causada pelo novo coronavírus-, comunicado oficialmente pela China à Organização Mundial da Saúde (OMS) em 31 de dezembro, e com os primeiros casos confirmados fora da China continental em 20 de janeiro. No entanto, a adoção de medidas mais rigorosas ocorreu apenas após 11 de março, com a declaração do surto de uma pandemia global pela Organização Mundial da Saúde (OMS), com casos confirmados nas seis regiões da OMS (WHO - World Health Organization, 2020). Em abril de 2020, as estimativas indicavam que 7,1 bilhões de pessoas (cerca de 90% da população mundial) estavam em países com restrições de viagem. E 3 bilhões viviam em países onde as fronteiras estavam completamente fechadas para não cidadãos e não residentes, como novos imigrantes, viajantes a negócios e a lazer. Em maio de 2020, 100% dos destinos turísticos passaram a adotar restrições a viajantes (Chinazzi *et al.*, 2020; Connor, 2020; Taylor, 2020; UNWTO, 2020).

No dia em que a pandemia foi decretada, havia 124.101 casos e 4.583 mortes confirmadas no mundo, sendo a maioria registrada na China e na Itália (75,3% dos casos e 87% das mortes) (WHO - World Health Organization, 2020). Naquele momento, havia uma clara concentração geográfica da nova doença, apesar das indicações de que o espalhamento da Covid-19 estava sendo rápido e apresentava perigo a todas as nações. Especialmente quando se compara esses números com os dados da doença em 06 de dezembro de 2020, quando já foram confirmados 16.812.755 casos e 662.095 mortes acumuladas no mundo.

Devido à relação crítica entre o turismo e a propagação de doenças (Hall *et al.*, 2020; Shi & Liu, 2020), os turistas foram aconselhados a evitar viagens desnecessárias (Karim *et al.*, 2020; Raibhandari *et al.*, 2020). Por um lado, o turismo foi severamente impactado; mas é considerado, também, parcialmente responsável pela transmissão da nova doença. Portanto, "para entender o papel do turismo na pandemia, é necessário entender como a mobilidade é praticada pelos turistas" (Iaquinto, 2020: 2).

Uma vez que a mobilidade dos viajantes foi sendo interrompida em ondas durante a progressão da Covid-19, muitas pessoas estavam iniciando suas viagens entre janeiro e março de 2020. Por exemplo, mais de 5 milhões de viajantes estavam em voos internacionais com partida ou chegada ao Brasil durante esse período (ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil, 2020).

Mas por que pessoas viajariam em meio à rápida propagação de um vírus potencialmente letal? Seriam elas viajantes imprudentes e insensíveis ao seu potencial papel na ampliação do problema? Infelizmente, nenhum estudo se dedicou a compreender as experiências desses viajantes, nem as memórias e os sentimentos que os turistas relacionam à pandemia. Até o momento, estudos acadêmicos e discussões se concentraram no impacto da pandemia nas organizações e destinos turísticos (Coelho & Mayer, 2020), com poucos estudos dedicados ao comportamento dos turistas (vide Wen *et al.*, 2020 e Zheng *et al.*, 2020). Dentre esses últimos, nenhum pesquisou as viagens ocorridas durante a disseminação do novo coronavírus.

Assim, o presente trabalho tem o objetivo de compreender as experiências de turistas que viajaram durante a propagação da Covid-19, explorando as emoções e memórias em um contexto pré, durante e pós-viagem. A abordagem metodológica escolhida é qualitativa, com base em entrevistas em profundidade realizadas com pessoas que iniciaram viagens entre janeiro e março de 2020. Portanto, este estudo contribui com o entendimento sobre experiências de viagem durante um momento extraordinário do setor de turismo, aprofundando questões ainda não tratadas pela literatura e apontando caminhos teóricos relevantes para pesquisas futuras.

## 2 A COVID-19 NO CONTEXTO DO TURISMO: VIAJANTES NEGLIGENCIADOS

Para identificarmos como os estudos nacionais e internacionais têm tratado a relação entre a pandemia do novo coronavírus e o turismo, foi feito um levantamento na plataforma Web of Science, com uso dos termos “Turismo” e “Covid-19”, que resultou em 48 artigos publicados entre 2019 até o final de junho de 2020 (excluídas repetições e uma conclusão editorial) em 26 revistas diferentes. Os artigos brasileiros foram identificados via Google Acadêmico e acesso direto aos periódicos científicos.

No Brasil, a revista *Cenário* publicou 5 artigos sobre o coronavírus e turismo (Clemente *et al.*, 2020; Fois-Fraga & Brusadin, 2020; Gastal, 2020; Netto *et al.*, 2020; Ortiz, 2020). A revista *Rosa dos Ventos*, publicou uma edição especial de Covid-19 com 17 publicações (Amorim *et al.*, 2020; Ávila & Baptista, 2020; Baptista *et al.*, 2020; Beni, 2020; Campos, 2020; César *et al.*, 2020; Del Puerto & Baptista, 2020; Diaz, 2020; Ferreira *et al.*, 2020; Guimarães *et al.*, 2020; Gullo, 2020; Korstanje, 2020; Mecca *et al.*, 2020; Melo & Baptista, 2020; Sá, 2020; Velho & Herédia, 2020; Vieira, 2020). Ademais, Coelho e Mayer (2020) apontaram publicações acadêmicas e relatórios sobre a pandemia e turismo, com enfoque em quatro grandes áreas 1) Gestão de Processos e Tecnologia; 2) Gestão de Instalações e Capacidade; 3) Gestão de Pessoas; e 4) Gestão de Interações com os clientes.

Nos trabalhos nacionais há ensaios teóricos como os de Beni (2020) e Gastal (2020), e um levantamento bibliográfico que contemplou 17 artigos internacionais sobre o tema (Sá, 2020). Há algumas discussões sobre a relação entre a Covid-19 e temas específicos, em contextos gerais, como hospitalidade (Ferreira *et al.*, 2020; Fois-Fraga & Brusadin, 2020; Korstanje, 2020), sustentabilidade (Amorim *et al.*, 2020), idosos e tecnologia (Velho & Herédia, 2020), saúde mental do viajante (César *et al.*, 2020) e como a pandemia reflete em tipos específicos de turismo como turismo rural (Ortiz, 2020) e turismo em cemitérios (Del Puerto & Baptista, 2020). A abordagem do impacto da Covid-19 e na educação do artigo de Guimarães *et al.* (2020) se deu particularmente no âmbito de cursos de turismo do Rio de Janeiro.

Também há estudos sobre impactos econômicos da pandemia em locais específicos como São Paulo (Netto *et al.*, 2020), Rio Grande do Sul (Gullo, 2020) e Serra Gaúcha (Mecca *et al.*, 2020). Finalmente, chama a atenção o número de artigos que partem de depoimentos e reflexões pessoais como Vieira (2020), Campos (2020), Baptista *et al.* (2020), Melo & Baptista (2020), Ávila & Baptista (2020) e Diaz (2020).

Internacionalmente, a revista *Tourism Geographies* surgiu como líder no assunto, com 22 publicações sobre turismo e Covid-19, centradas em trabalhos teóricos que discutem a atividade turística em geral e alternativas pós-Covid, incluindo sustentabilidade (Galvani *et al.*, 2020; Ioannides & Gyimóthy, 2020; Romagosa, 2020), turismo de base local (Brouder *et al.*, 2020; Lapointe, 2020; Tomassini & Cavagnaro,

2020), turismo e *mindfulness* (Stankov *et al.*, 2020), turismo e equidade (Benjamin *et al.*, 2020), dentre outros temas. Muitos estudos da citada revista se baseiam, ainda, em discussões sobre a necessidade ou oportunidade de transformação do turismo como atividade (Ateljevic, 2020; Benjamin *et al.*, 2020; Brouder, 2020; Cheer, 2020; Mostafanezhad, 2020; Prideaux *et al.*, 2020; Rowen, 2020; Tomassini & Cavagnaro, 2020).

Sobre o local de pesquisa dos artigos, há mais ênfase em países como a China (Chen *et al.*, 2020; Hoque *et al.*, 2020a; Li *et al.*, 2020; Lu *et al.*, 2020; Wen *et al.*, 2020) e outros que dependem diretamente do turismo para movimentação da economia, como Samoa (Olayemi *et al.*, 2020), Índia (Singh & Neog, 2020), Grã-Bretanha (Dinarto *et al.*, 2020), Malásia (Karim *et al.*, 2020) e Filipinas (Centeno & Marquez, 2020).

Os estudos sobre a Covid-19 no turismo, até junho de 2020, podem ser classificados em três temas principais de pesquisa (Tabela 1). Em primeiro lugar, estão os cenários pós-pandêmicos, nos quais alguns autores descrevem os efeitos e ilustram a conjuntura esperada após a Covid-19 - denominados pelos autores como “pós-Covid” e “novo normal”. Em segundo lugar, estão os estudos que evocam impactos da Covid-19 em atividades sociais, econômicas, empresariais e comportamentos pessoais. São poucos os estudos que enfatizam turistas, funcionários ou comunidades (por exemplo, Carr, 2020). Por fim, alguns pesquisadores se preocuparam com a mobilidade e a transmissão de enfermidades, concentrando suas discussões nos pacientes e no papel do turismo na transmissão e difusão da doença.

**Tabela 1** – Classificação das Pesquisas Internacionais sobre Turismo e Covid-19

Ênfase da Pesquisa	Referências Internacionais	Referências Nacionais
Cenários Pós-Pandêmicos	Ateljevic (2020); Baum & Hai (2020); Benjamin <i>et al.</i> (2020); Brouder (2020); Carr (2020); Cheer (2020); Crosley (2020); Edelheim (2020); Everingham & Chassagne (2020); Galvani <i>et al.</i> (2020); Gössling <i>et al.</i> (2020); Gretzel <i>et al.</i> (2020); Hall <i>et al.</i> (2020); Ioannides & Gyimóthy (2020); Lapointe (2020); Mostafanezhad (2020); Niewiadomski & Niewiadomski (2020); Prideaux <i>et al.</i> (2020); Renaud (2020); Romagosa (2020); Rowen (2020); Stankov <i>et al.</i> (2020); Tomassini & Cavagnaro (2020); Wen <i>et al.</i> (2020); Zeng, Chen, & Lew (2020).	Amorim <i>et al.</i> (2020); Ávila & Baptista, 2020; Baptista <i>et al.</i> (2020); Beni (2020); Campos (2020); César <i>et al.</i> (2020); Clemente <i>et al.</i> (2020); Coelho & Mayer (2020); Del Puerto & Baptista (2020); Diaz (2020); Ferreira <i>et al.</i> (2020); Fois-Fraga & Brusadin (2020); Gastal (2020); Guimarães <i>et al.</i> (2020); Gullo (2020); Korstanje (2020); Mecca <i>et al.</i> (2020); Melo & Baptista (2020); Netto <i>et al.</i> (2020); Ortiz (2020); Velho & Herédia (2020); Vieira (2020) Sá (2020)
Impactos sociais, econômicos e pessoais da pandemia	Centeno & Marquez (2020); Chen <i>et al.</i> (2020); Dinarto <i>et al.</i> (2020); Fernandes (2020); Hoque, Shikha, Hasanat, & Arif (2020); Li <i>et al.</i> (2020); Lu <i>et al.</i> (2020); Olayemi <i>et al.</i> (2020); Oliveira (2020); Singh & Neog (2020); Zheng <i>et al.</i> (2020).	
Mobilidade e transmissão do vírus	Chinazzi <i>et al.</i> (2020); Correa-Martínez <i>et al.</i> (2020); Iaquinto (2020); Karim <i>et al.</i> (2020); Liu, Chen, & Hwang (2020); Lo <i>et al.</i> (2020); Menchero Sánchez (2020); Raibhandari <i>et al.</i> (2020); Shi & Liu (2020).	

**Fonte:** Elaborada pelas autoras.

Os estudos internacionais têm discutido a pós-pandemia com maior enfoque do que os estudos nacionais. De forma geral, estudos nacionais tendem a apontar impactos da pandemia sobre economia, sociedade e indivíduos. A mobilidade e aspectos médico-sanitários também merecem maiores discussões no contexto brasileiro.

Portanto, não identificamos nenhum estudo dedicado ao comportamento do turista durante a pandemia, exceto por Zheng *et al.* (2020), que relatou como o uso de termos preconceituosos e inadequados veiculados por algumas mídias, como "vírus chinês", afetou a saúde mental dos turistas chineses. Ademais, Wen *et al.* (2020) descreveram os efeitos potenciais no estilo de vida e viagens de cidadãos chineses no futuro, mas em uma perspectiva pós-covid. No contexto nacional, os artigos de César *et al.* (2020) e de Netto *et al.* (2020) dão mais atenção ao comportamento do turista, em particular o primeiro que reflete sobre as emoções de viajantes, mas sem um levantamento empírico. Portanto, a revisão de literatura identificou que

ainda existem temas que parecem "intocados" pelos pesquisadores do turismo. Apesar da relevância, foram negligenciados pela literatura, até o momento, as experiências, as emoções e as memórias de turistas que viajavam durante a propagação da Covid-19.

### 3 EXPERIÊNCIAS TURÍSTICAS, MEMÓRIAS E EMOÇÕES DE VIAJANTES

Experiências são fenômenos altamente individuais, uma vez que se pautam, principalmente, nas características individuais e psicológicas dos turistas (Coelho *et al.*, 2018; Kim, 2012). Isto significa que uma mesma viagem ou vivência pode apresentar percepções diferentes para cada turista, dependendo das emoções que ele vivencia.

Algumas características de experiências turísticas são exploradas neste estudo, haja vista que “é necessário entender como os aspectos emocionais das experiências, e como percepção, memória e avaliação das experiências mudam ao longo do tempo” (Knobloch *et al.*, 2017, p. 653, tradução nossa). A primeira é a cronologia da experiência, em que o tempo é um fator que se entrelaça com os estágios da experiência, a saber: 1) pré-experiência; 2) experiência em tempo real e 3) pós-experiência (Park & Santos, 2017). Contudo, uma vez que a experiência turística apresenta múltiplos fatores que nela impactam, pode ser interpretada para além da dimensão cronológica (Quinlan-Cutler & Carmichael, 2010; Tussyadiah & Fesenmaier, 2009).

A experiência turística possui dimensões que são muito salientes em estudos anteriores: as emoções do turista, a memória e a novidade percebida. A perspectiva experiencial deve considerar emoções que surgem a partir do consumo (Holbrook & Hirschman, 1982). Emoções positivas como felicidade e excitação são elementos críticos de uma experiência que fica na memória (Kim *et al.*, 2012; Tung & Ritchie, 2011). O estado emocional positivo serve como gatilho para a criação de memórias (Lee, 2015) que impactam na satisfação, lealdade dos turistas (Andreu *et al.*, 2005) e comportamentos futuros dos turistas (Hosany & Gilbert, 2010).

A gestão das emoções dos turistas emerge como importante tema de pesquisa na área de experiências de viagem (Mondo & Gândara, 2017). Schmitt (2000) cita diversas emoções de consumidores de serviços, tais quais: raiva, descontentamento, aborrecimento, tristeza, medo, vergonha, inveja, solidão, romantismo, amor, paz, contentamento, otimismo, alegria, excitação e outras emoções como orgulho, culpa e ansiedade. Tais emoções variam conforme os locais visitados, as atividades desempenhadas e as pessoas encontradas (Knobloch, Robertson, & Aitken, 2017). Hosany *et al.* (2015) propuseram uma escala de emoções de destinos composta pelas variáveis alegria, amor e surpresa positiva. De outra forma, Medeiros *et al.* (2015) apresentam raiva/decepção, medo, tristeza, humilhação, inveja, culpa e vergonha como dimensões de experiências negativas de viagem.

Emoções negativas em experiências de viagem raramente são lembradas pelos turistas (Tung & Ritchie, 2011), isto é, viajantes tendem a relembrar experiências positivas da viagem (Prayag *et al.*, 2017), mesmo que tenham passado por situações desprazerosas. Um dos motivos é que turistas buscam experiências prazerosas quando viajam e tendem a magnificarem experiências positivas e mitigarem ocorrências negativas quando em uma situação de retrospectiva (Hosany *et al.*, 2015). Entretanto, emoções negativas como o medo, podem se relacionar com a satisfação de visitantes, como em parques aquáticos (Verde *et al.*, 2010). A nostalgia, também é uma emoção contraditória, que engloba aspectos positivos, mas também saudosistas de um passado que não pode voltar (Lee, 2015).

Coelho, Gosling e Almeida (2018) indicam a necessidade de expandir a classificação do estudo das emoções de experiências turísticas, tanto positivas, quanto negativas, uma vez que as escalas e os estudos presentes são insuficientes para descrever como tais emoções podem ser geridas e melhor compreendidas. De forma geral, existe uma escassez de estudos que investiguem as flutuações emocionais dos turistas e o papel de sentimentos negativos nas experiências de viagem (Mayer *et al.*, 2019).

Elementos sensoriais como cheiros, sons, sabor, toque e aspectos visuais podem estimular as emoções e a memória de viajantes. Contudo, fatores internos do visitante, como ser receptivo a novas culturas, também impactam na memória de turistas (Kim & Jang, 2016). É válido lembrar, ainda, que memórias são dinâmicas e sujeitas a mudanças ao longo do tempo, por meio de processos da rotina diária (Park & Santos, 2017).



Outro elemento que tende a ser lembrado pelos turistas são experiências inesperadas (Park & Santos, 2017). Diversos autores comprovaram a importância da novidade percebida pelos turistas para a formação de experiências turísticas memoráveis (Kim & Ritchie, 2014; Kim et al., 2012; Tsai, 2016). Nesse sentido, destinos que apresentam inovações para o turista podem ser mais competitivos. Ademais, muitos elementos não podem ser controlados nem pelos gestores, nem pelos turistas, o que desencadeia momentos inesperados que podem ter consequências positivas ou negativas para a viagem, como a pandemia da Covid-19.

#### 4 METODOLOGIA

Com objetivo de compreender as experiências, emoções e memórias de viagens durante a propagação da Covid-19, a abordagem metodológica escolhida é qualitativa, com base em entrevistas em profundidade realizadas com turistas que iniciaram viagens entre janeiro e março de 2020. São relatos de viajantes que sofreram as consequências da pandemia em todos os continentes, em viagens solo, excursões e até em um cruzeiro, enfrentando a possibilidade de não poder voltar para casa e de adoecer em países estrangeiros.

Os participantes deste estudo foram selecionados segundo o método bola de neve, por meio de uma chamada para voluntários, divulgada em redes sociais determinadas pelas autoras. Foram incluídos no estudo apenas aqueles indivíduos que viajaram entre janeiro e março de 2020, e que atenderam aos seguintes critérios: a) sofreram impactos durante uma viagem em andamento; b) com impedimento ou adiamento de retorno para casa por restrições de mobilidade, como cancelamento de voos, fechamento de fronteiras, ou confinamento em cruzeiro marítimo; d) pessoas com alterações na viagem por terem contraído a Covid-19 em país estrangeiro. O perfil dos 21 indivíduos que atenderam aos critérios metodológicos de inclusão está sumarizado na Tabela 2.

**Tabela 2** – Perfil Geral dos Participantes da Pesquisa

Nome	Idade	Atuação Profissional	Escolaridade	Residência	Destino	Tipo de Viagem	
Lívia	49	Bibliotecária	Pós-Graduação	Minas Gerais	Brasil	Índia	Excursão
Paula	36	Médica	Pós-Graduação	Distrito Federal	Brasil	Argentina e Canadá	Família
Victor	27	Estudante	Pós-Graduação	Maranhão	Brasil	Espanha	Solo
Tiago	29	Engenheiro de Software	Graduação	Minas Gerais	Brasil	Qatar e Tailândia	Família
César	56	Bancário	Graduação	Minas Gerais	Brasil	Morro de São Paulo - BA	Família
Fernanda	34	Cirurgiã dentista	Pós-Graduação	Minas Gerais	Brasil	Bolívia	Casal
Lara	69	Editadora / aposentada	Pós-Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	México	Excursão
Taysa	28	Estudante Bolsista	Pós-Graduação	Canterbury	Inglaterra	Inglaterra	Solo
Elza	49	Consultora de Gestão Financeira	Pós-Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	Estados Unidos	Solo
Giovana	30	Administração	Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	Portugal, Inglaterra	Solo
Débora	31	Gestora de projetos	Pós-Graduação	Düsseldorf	Alemanha	Rio de Janeiro	Solo
Amanda	48	Psicóloga	Pós-Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	Inglaterra	Casal
Elisa	50	Não informado	Graduação	Uruguai	Brasil	Rio de Janeiro	Solo
Ana	33	Analista de Negócios de TI	Graduação	São Paulo	Brasil	Qatar e Filipinas	Casal
Leandro	22	Estudante	Graduação	São Paulo	Brasil	Espanha	Solo
José	34	Empreendedor	Pós-Graduação	Pádua	Itália	São Paulo e Minas Gerais	Solo
Angélica	53	Atualmente não atuando	Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	Espanha	Solo
Glória	33	Assistente de garçom	Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	Volta ao Mundo	Solo
Hugo	31	Engenheiro de Software	Graduação	Minas Gerais	Brasil	Fortaleza - CE	Casal
Marcela	30	Advogada	Pós-Graduação	Minas Gerais	Brasil	África do Sul	Casal
Diana	ND	Executiva	Pós-Graduação	Rio de Janeiro	Brasil	Espanha, França	Família

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

**Observação:** Os nomes dos participantes foram modificados para preservar suas identidades.

Todos os voluntários preencheram um TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) e autorizaram a gravação das entrevistas, que foram realizadas por meio da plataforma Google Meet. O roteiro semiestruturado seguiu uma lógica sequencial, baseando-se no ciclo de viagem: pré-viagem, durante a

viagem e pós-viagem (Park & Santos, 2017). Duas entrevistas piloto pautaram a reorganização das perguntas do roteiro final utilizado. As entrevistas foram realizadas por duas pesquisadoras seniores, durante as duas primeiras semanas de abril, e tiveram a duração média de 60 minutos.

Para a análise dos dados, adotou-se uma abordagem descritiva, interpretativa e temática, buscando a identificação de padrões repetidos nas narrativas e memórias dos participantes da pesquisa. As narrativas incluíram as motivações da viagem, a decisão de embarcar em meio à disseminação da Covid-19, as experiências e sentimentos, o relacionamento com prestadores de serviços turísticos, as consequências da viagem.

O exame dos relatos foi feito *com* apoio do software NVivo, de forma indutiva, com adoção do método da teoria fundamentada (grounded theory). O uso do método é considerado apropriado quando se necessita de um dinamismo metodológico e o pesquisador enfatiza uma lógica objetiva, indutiva e a emersão dos dados foca na constante comparação para se produzir a teoria fundamentada (Ralph *et al.*, 2015). Também há relatos de outros autores que estudaram experiência turística com base na grounded theory (Coelho *et al.*, 2018; Filieri, 2016; Zare, 2019), o que reforça a escolha do método.

As etapas utilizadas seguiram a proposta de Strauss e Corbin (2008), de codificação aberta, axial e seletiva. A codificação aberta envolve examinar cada linha do texto e definir ações e eventos que são representados nos dados. A codificação axial tenta agrupar os códigos, inicialmente encontrados na codificação aberta, para representar um conjunto de códigos abertos de maneira agrupada. Por exemplo, “alívio”, “desespero”, “felicidade” e “medo” foram agrupados na categoria “emoções”. Finalmente, a terceira etapa integra as duas fases anteriores buscando um processo de conceituação e integração dos dados (Zare, 2019b). Com isso, a codificação seletiva apresentou como desafio às pesquisadoras contemplar apenas aquilo que era particular das experiências de viagem durante a pandemia, cruzando com o esquema cronológico da experiência proposto por Park e Santos (2017).

## 5 RESULTADOS

Sobre a caracterização dos 21 brasileiros participantes do estudo, 15 eram mulheres e 6 eram homens, com idades entre 22 e 69 anos (idade média de 39 anos). Com formação em áreas variadas e 18 residentes no Brasil e 3 no exterior, todos possuem graduação, sendo que 12 também possuem pós-graduação. Motivados por estudos, trabalho, visita a familiares, mudança de residência e lazer, 3 iniciaram a viagem em janeiro, 2 em fevereiro e 16 em março, entre esses últimos, 6 embarcaram após o dia 11 de março, logo, após a OMS decretar que o mundo vivia uma pandemia da Covid-19 (Tabela 2).

Na época das entrevistas, 2 participantes da pesquisa ainda não haviam retornado ao seu domicílio; 10 conseguiram antecipar o retorno, e 7 precisaram retardar a volta para casa. Neste sentido, seus relatos nos permitem aprofundar o conhecimento sobre as experiências de viagem memoráveis ocorridas nessas situações extremas. Assim, os resultados revelam os aspectos emocionais das experiências e evidenciam as variações nas emoções e memórias conforme a cronologia da viagem. Deste modo, as análises foram divididas de forma a diferenciar essas duas principais categorias: 1) sentimentos x cronologia da viagem e 2) memórias x cronologia da viagem.

### 5.1 Sentimentos memoráveis

A literatura aponta a necessidade de mais estudos sobre sentimentos e emoções de turistas em suas experiências de viagem (Coelho, Gosling & Almeida, 2019). Também chama a atenção que estudos tendem a apontar emoções essencialmente positivas, quando relacionada ao estudo de experiências turísticas memoráveis (Cornelisse, 2018; Tung & Ritchie, 2011). No entanto, analisando as narrativas dos participantes sobre as experiências pré, durante e pós-viagem, é possível identificar sentimentos positivos e negativos dos turistas assim como apontado por Coelho *et al.* (2018). A Figura 1 apresenta uma nuvem de palavras gerada a partir da codificação feita sobre os sentimentos memoráveis das experiências dos participantes.

Emoções positivas estiveram presentes nas narrativas, particularmente em dois momentos distintos. Nas memórias da pré-viagem, alegria, empolgação, entusiasmo e felicidade foram mencionados em descrições





*Pressão social e datas especiais* – Dois fatores se destacaram como justificativas para viajar durante a pandemia. O primeiro fator envolveu a pressão do acompanhante de viagens e de familiares para que a viagem fosse realizada. Um dos relatos envolveu uma reunião com familiares para decidirem se o casal viajaria ou não. Outro fator diz respeito a comemorações e situações muito especiais e únicas como: comemorar aniversário, comemoração de 25 anos de casado, nascimento de uma criança na família e participar de cerimônia muito significativa. Tais situações aparentaram acrescentar uma carga afetiva e social para as decisões de viagem. Nesse sentido, considerando o envolvimento afetivo e social, o cancelamento da viagem parece ser ainda mais difícil.

*Avaliações do risco pré-embarque* - O terceiro tema está diretamente relacionado à Covid-19 e versou sobre as avaliações sobre o risco de viajar. Os participantes tentaram lembrar o que sabiam e conheciam sobre a doença antes da viagem. Muitos relataram que buscaram informações na mídia, em sites e em fontes oficiais. Outros afirmaram que estavam “monitorando” a quantidade de casos e a propagação da doença em diferentes locais do mundo. Aqueles que tinham viagens programadas para locais percebidos como de maior risco na época, chegaram a fazer alterações de última hora, um comportamento que indica busca pela redução da probabilidade de falhas na escolha (Souza *et al.*, 2012). Os que percebiam estar seguindo para destinos fora da “área de contágio” sentiram-se mais protegidos e otimistas para embarcar, um comportamento de evitação de risco já documentado pela literatura (Song *et al.*, 2019). Crenças sobre suscetibilidade ao vírus, características da doença e capacidade de autoproteção também guiaram as avaliações de risco dos entrevistados (Gao *et al.*, 2000; Sridhar *et al.*, 2016).

Ainda segundo os relatos, tudo “parecia normal”, com saídas de excursões e voos confirmados, nenhum alerta emitido pelos canais oficiais das empresas aéreas, pelo operador do cruzeiro ou pelas operadoras de viagem. A sensação de “normalidade” dos serviços e a falta de alertas claros das empresas parecem ter contribuído para a avaliação do risco e para a percepção de que havia segurança para seguir com a viagem.

**Quadro 1** – Memórias de viajantes sobre momentos pré-viagem na pandemia da Covid-19

Envolvimento com a viagem	Mas ele [marido] <b>não queria perder a oportunidade</b> , pois <b>planejou muito a viagem</b> , ele é uma pessoa muito positiva, <b>estava otimista que o vírus não ia nos pegar</b> porque somos saudáveis e fortes (Amanda). <b>Conseguimos uma promoção</b> da TAM na classe executiva com ótimo preço! Mas <b>sem reembolso e sem possibilidade de mudar</b> (Diana). <b>Não tinha opção de cancelar</b> . Se não for, ia perder a passagem (Giovana).
Pressão social e datas especiais	<b>A necessidade de mãe de estar com a filha</b> num momento complicado. Eu teria ido antes se pudesse (Angélica). <b>Comemoração de 25 anos de casados</b> . Seria uma grande viagem pela Europa. Eu estava com medo, mas <b>sofri muita pressão</b> [do marido] e acabamos indo (Amanda). Fui para <b>acompanhar o nascimento do segundo filho da minha irmã (...)</b> e <b>participar de uma cerimônia</b> judaica muito significativa para nossa família (Elza).
Avaliações de pré-viagem	<b>Nem pensei em não embarcar, quase nenhum caso no Brasil</b> , nem 50, era insignificante. (...) <b>Não recebi informações oficiais</b> ; estava tudo normal, sem alerta (Débora). <b>Eu sabia bastante, que era contagioso e muito sério, que pode provocar a morte</b> , tinha esperança por não ser mais velha (Amanda). <b>Ficamos mapeando</b> , parecia estar concentrado na Itália. Sabia da China, que tinha uma questão da idade. Não esperava que Espanha e França seriam afetadas – tentamos ficar fora da fronteira. <b>Já fugimos de um furacão antes, não dava para pensar que era tão global!</b> (Diana). Antes da viagem <b>enviei um questionamento para a operadora</b> da nossa excursão [sobre os riscos com a Covid-19], mas <b>não recebi nenhuma resposta</b> (Lara).

Fonte: Elaborado pelas autoras com apoio do software NVivo.

### 5.3 Experiências memoráveis durante a viagem

Ao recordar e descrever as experiências que vivenciaram durante a viagem (exemplos apresentados no Quadro 2), com a rápida propagação da Covid-19, os participantes do estudo se concentraram amplamente em três temas centrais: (1) transfiguração da experiência turística; (2) atendimento precário e desamparo e (3) autoproteção.

*Transfiguração da experiência turística* - Participantes do estudo, especialmente aqueles que conseguiram concluir a viagem antes de 11 de março, descreveram a sensação inusitada de circular com tranquilidade por destinos turísticos e atrativos muito populares. Durante as entrevistas, os relatos negativos e reduções nos níveis de bem-estar (Mayer *et al.*, 2019) foram predominantes e envolveram atrativos fechados ou

horários reduzidos; reclusão forçada em quartos de hotel e fechamento de áreas de lazer; proibições de circulação em destinos com aplicação de multas e força policial; dificuldade de acesso a transportes públicos (ônibus, taxi, carros de aplicativos); suspensão de serviços básicos em cidades e estradas; dificuldade de acesso a produtos de alimentação e higiene.

Os relatos mostram que o rápido aumento nas interrupções de mobilidade esteve sempre presente, com países anunciando fechamento de fronteiras e opções de retorno para casa se tornando mais escassas a cada dia. A sensação de perda de controle também esteve presente, aliada à constatação de “ser estrangeiro”, sem acolhimento e sem relações de apoio “fora de casa”.

*Atendimento Precário e Desamparo* - As narrativas também trazem sensações de abandono em relação aos serviços turísticos. As descrições se concentraram em falta geral de informações e orientações; múltiplos cancelamentos de voos sem aviso prévio; filas enormes e longas horas de espera em canais de atendimento congestionados; funcionários e tripulação confusos e despreparados; rejeição de check-in por hotéis e troca por hospedagens não desejadas; além da falta de cobertura dos seguros de viagem em casos de pandemia. A experiência em aeroportos e voos foi descrita por muitos como caótica, tensa e assustadora.

De modo geral, entrevistados expressaram sensações de desamparo com o apoio precário fornecido por empresas e pela estrutura turística dos destinos, com suspensão de direitos básicos para turistas (Baum & Hai, 2020). Além da falta geral de apoio percebida, a lembrança de altos preços cobrados por empresas e companhias aéreas para voos apenas de retorno foi recorrente nas entrevistas. Participantes mencionaram cifras que chegavam, por exemplo, a três ou quatro vezes os preços pagos ou pesquisados por eles, demonstrando sensações de injustiça com os preços (Mayer & Avila, 2014). Foram também mencionadas dificuldades com reembolsos e incerteza na remarcação futura de hotéis e passagens aéreas.

Muitos entrevistados procuraram ajuda de pessoas próximas, amigos ou familiares que estavam no Brasil para solucionar as dificuldades, e atribuíram o sucesso de seus esforços a “sorte”, “persistência”, “esperteza”, “experiência” e a “Deus”. Ainda assim, alguns funcionários de empresas foram lembrados por oferecerem ajuda e solucionarem problemas difíceis, mesmo em meio ao caos. A lembrança do apoio dedicado de agentes de viagem também foi importante para alguns entrevistados.

**Quadro 2 – Memórias de viajantes sobre momentos durante a viagem na pandemia da Covid-19**

Transfiguração da experiência turística	Tailândia muito vazia, as coisas estavam meio desertas. Não tinha ninguém nos atrativos, não tinha que enfrentar fila. <b>Fizemos uma viagem que ninguém ia fazer</b> (Tiago). <b>Não consegui mais aproveitar as férias, visitar pessoas, ir a lugares.</b> [...] não foi muito uma viagem, foi um bate e volta (Débora). Quando pisamos no Hotel em Vancouver <b>fomos informados que o restaurante não estava aberto. Caiu a ficha. Shopping lá perto fechado com avisos</b> (Paula).
Atendimento Precário e desamparo	Meu marido me disse pra tentar o seguro de viagem. Li o contrato e fiquei estressada: mesmo para saúde o seguro não cobre em situação de epidemia e pandemia. Estava super nervosa, <b>estar num país que você não conhece e sem cobertura de saúde</b> (Elza). <b>Ligava todos os dias e ficava na fila de espera tentando confirmar o voo. Comprei outro voo e depois foi cancelado.</b> Caos. Meu pai me ajudou [...] Tem coisa que é só Deus (Giovana). Eu não tinha certeza se ia voar. Tive que deixar a chave dentro do apartamento e não tinha mais para onde ir. Fui rezando, pedindo a Deus. (...) Tive gastos absurdos. <b>Não tivemos ajuda financeira de ninguém</b> (Marcela). A passagem de volta era muito cara. <b>Pagamos R\$ 9.500 apenas os dois bilhetes de volta, o preço da liberdade</b> (Amanda).
Autoproteção	Sentei com uma poltrona de distância [...] saí do assento e <b>fui para o final do avião porque tinha uma pessoa tossindo</b> (Elisa). Em Barcelona <b>fizemos quarentena, quase neuróticas, com todos os cuidados</b> , cuidamos uma da outra. (Angélica). Clima de susto, em Salvador senti o povo com medo. <b>Álcool gel o tempo todo, distanciamento, tampando o rosto</b> (César).

Fonte: Elaborado pelas autoras com apoio do software NVivo.

Autoproteção - Os comportamentos de autoproteção adotados durante a viagem incluem lembranças de máscaras, álcool gel, fuga de pessoas tossindo, e as tentativas de distanciamento, que foram se intensificando ao longo da viagem. A adoção ou não de comportamentos e itens de autoproteção pareceu ter sido influenciada pelos ambientes e normas sociais percebidas, mais do que pelo conhecimento que os entrevistados tinham sobre a doença (Riggs, 2017).

## 5.5 Memórias pós-viagem

Ao relatarem as memórias pós-viagem (exemplos apresentados no Quadro 3), os participantes do estudo se concentraram principalmente em dois temas: (1) consequências da viagem e (2) reflexões da experiência.

*Consequências da viagem* - Algumas das consequências da viagem envolvem a Covid-19 diretamente. Quarentena, isolamento, álcool gel e outras medidas de higiene, bem como trabalho remoto surgiram como novas práticas adotadas na volta para casa. Alguns participantes fizeram relatos sobre perdas financeiras devido a gastos imprevistos ou irrecuperáveis, sofrimento por sequelas psicológicas e problemas de saúde.

*Reflexões sobre a experiência* - O segundo tema presente nas descrições da pós-viagem foram as reflexões sobre a experiência e atribuições de causalidade, com muitas menções sobre a surpresa da pandemia e sobre a rapidez com que os eventos de desenrolaram. Alguns atribuíram as dificuldades que viveram à natureza do vírus e as características do contágio rápido e de difícil previsão. Outros se ressentiram da falta de preparação e agilidade de empresas e governos ao tomarem medidas para proteger os indivíduos e clientes.

Marcados pelas memórias e sentimentos da experiência, os participantes da pesquisa fizeram um balanço de suas decisões e do que aprenderam. Nem todos avaliaram que tomaram uma decisão ruim considerando as informações disponíveis na época. Muitos afirmaram que não se arrependeram, por ter dado tudo certo ou por terem acumulado mais uma experiência de viagem. No entanto, outros se ressentem por terem embarcado.

Alguns mencionaram aprendizados relativos a questões operacionais da viagem: ter um cartão de crédito com bom limite para imprevistos; ter sempre dinheiro em espécie, pois nessas horas os caixas eletrônicos ficam congestionados; evitar emissão com milhas em outras empresas “parceiras”, pois o atendimento ser torna ainda mais complicado; saber falar inglês, o idioma local ou ter um acompanhante que saiba; tomar decisões rápidas e ter paciência para enfrentar filas e canais de atendimento; tomar cuidado com promoções e grandes ofertas; evitar meios de hospedagem com alto contato pessoal; informar-se com cuidado sobre cláusulas contratuais de seguros e outros serviços turísticos; e privilegiar a compra com bons agentes de viagens. Muitas descrições demonstraram desconfiança em relação à estrutura de atendimento e proteção aos turistas, que precisaram “contar com eles mesmos”.

**Quadro 3** – Memórias de viajantes sobre momentos pós-viagem na pandemia da Covid-19

Consequências da viagem	<p><b>Fiquei 2 semanas sem sair</b>, com meu marido. No dia das mães fui ver minha outra filha, fiquei no carro, de longe (Angélica).</p> <p>Meu marido [chegou depois dela no Brasil] foi mais exposto e <b>fez quarentena</b>, ficou no quarto e não comia com a família, evitava contato e mantinha distância, sem abraços e beijos (Elisa).</p> <p><b>Comecei a ter os primeiros sintomas da Covid-19</b> em Liverpool, mas em mim não foi grave. Meu marido também pegou e chegou no Brasil bem debilitado, muita falta de ar e quase precisou de internação, mas se recuperou em casa. [...] Fiquei deprimida, emagreci, estou sentindo falta das pessoas. <b>Depressão, pânico</b> e está meio grave (Amanda).</p> <p><b>Não tive reembolso do curso</b>, comprei direto na universidade. [...] roupas de frio que eu nunca vou usar. [...] <b>Intensifiquei a terapia, estou mais chorosa</b>, tentando canalizar a energia pra dar certo (Paula).</p> <p><b>Ansiedade, planos cancelados, emocionalmente muito estresse, sofrimento, preocupação com minha mãe e com a família. Ela [a Covid-19] estragou meu sonho</b> (Taysa).</p>
Reflexões sobre a experiência	<p><b>Talvez pudesse ter tido uma resposta com maior antecedência do governo</b>. O governo poderia ter anunciado. A gente teria se preparado ou alguma coisa assim (Hugo).</p> <p><b>Não me arrependo</b>. Foi um propósito muito bacana investir em conhecimento. Tentar me renovar. [...] <b>Se soubesse que seria dessa forma, eu não teria ido, mas com aquele conhecimento do dia do embarque, eu iria de novo</b> (Marcela).</p> <p><b>Não era o momento para ter se aventurado</b> (Fernanda).</p> <p><b>Vamos precisar mudar enquanto sociedade</b>. Não tem previsão de quando vai ser pós coronavírus. Não sei quando vai ser a normalidade. <b>Qual é a sociedade que queremos?</b> (Taysa)</p>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras com apoio do software NVivo.

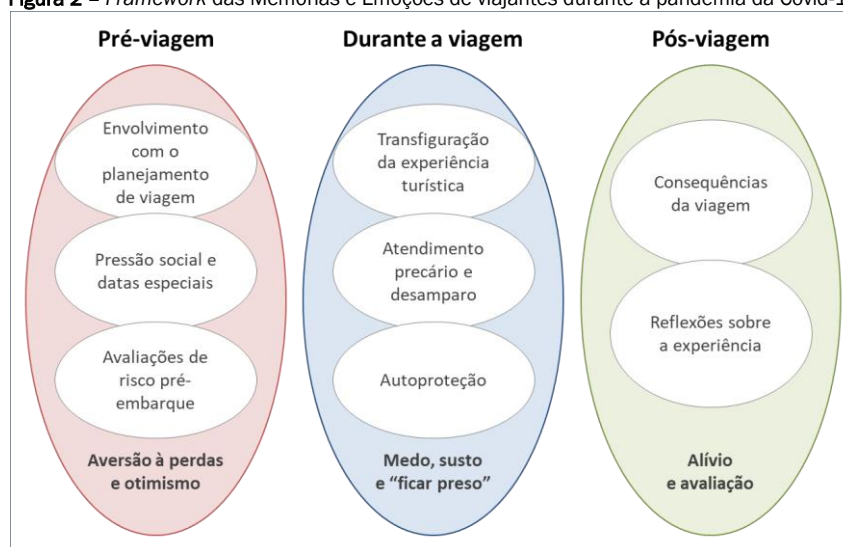
Outros relatos se concentraram em questões humanas e relações sociais, ou mesmo reflexões sobre a natureza e a humanidade, aprendizados mais profundos aparentemente alcançados como valorizar mais a família, adotar maiores cuidados de higiene, preservar o meio ambiente, planejar menos, ter mais leveza e simplicidade no consumo e nas viagens, e apreciar a liberdade.

Por fim, muitos se mostraram cuidadosos com novos planos de viagem, e disseram que desejam viajar para locais mais próximos e esperar por uma vacina ou uma cura. Mesmo assim, expressaram a vontade de viajar novamente, refazer o que não foi feito, estar com familiares distantes.

## 6 DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Este trabalho proporcionou o conhecimento acerca das experiências de turistas que viajaram para destinos ao redor do globo durante a propagação da Covid-19, preenchendo uma lacuna negligenciada pela literatura do turismo. Foi possível entender sobre os fatores que interferiram na decisão de viagem, apesar dos riscos do vírus, e sobre como os viajantes enfrentaram muitas situações extraordinárias e inesperadas, como fechamento de fronteiras, *lockdown* em destinos turísticos, interrupção de serviços de hotelaria, restrições de mobilidade, suspensão de serviços, riscos de contaminação e até adoecimento. A Figura 2 mostra o *framework* que representa os achados do estudo.

**Figura 2** – Framework das Memórias e Emoções de viajantes durante a pandemia da Covid-19



Fonte: Elaborado pelas autoras.

A análise das memórias e sentimentos da pré-viagem revelou que turistas muito envolvidos com sonhos e planos de viagem tendem a não estar dispostos a perderem seus recursos, ou a abrirem mão de "uma viagem dos sonhos", um fenômeno descrito pela *Prospect Theory* e conhecido no campo da economia comportamental como aversão à perda (Kahneman & Tversky, 1979). A pressão social sofrida por muitos dos entrevistados - datas especiais, influência de parentes e amigos - foi também um fator relevante para a decisão de continuar com a viagem. Já as avaliações de risco antes de viajar envolveram as informações disponíveis no momento pré-viagem, incluindo o número de casos em países destino e a suscetibilidade percebida ao vírus (Cho *et al.*, 2013; Gao *et al.*, 2000; M. E. Korstanje, 2011; Souza *et al.*, 2012). Nesse sentido, as emoções pré-viagem tenderam a ser positivas, com sentimentos de otimismo, excesso de confiança e sensação de invulnerabilidade ao vírus.

Durante a viagem, experiências inesperadas geraram a transfiguração da viagem outrora planejada e, para muitos, impedimento da fruição, devido ao fechamento parcial ou total de atrativos, dificuldades de locomoção e, principalmente, pelo atendimento precário e o desamparo de companhias aéreas, seguradoras, destinos turísticos e instituições governamentais como embaixadas, que em alguns casos comprometeram direitos dos viajantes (Baum & Hai, 2020). Nesse momento, emergiram sentimentos memoráveis (Coelho *et al.*, 2018) de desamparo, medo, tensão, ansiedade e desespero, com flutuações nos níveis de bem-estar (Mayer *et al.*, 2019), além de percepções de injustiça (Mayer & Avila, 2014). Foi possível identificar emoções negativas que normalmente não são relatadas pelos turistas e apresentam grande relação com a incerteza da viagem e com a possibilidade de contrair a doença. Alguns turistas se preocuparam em manter sua autoproteção com o uso de equipamentos e distanciamento social, mas houve

quem não tomasse nenhuma precaução, por não se sentir ameaçado ou mesmo por percepção de normas sociais locais (Riggs, 2017).

Por fim, os turistas refletiram sobre decisões de viagem e suas consequências. Alguns tiveram perdas financeiras, outros tiveram consequências na saúde física – inclusive a contração da Covid-19 – e psicológica. As reflexões envolveram aprendizagem, avaliações da decisão e planos para o futuro. Alguns se mostraram arrependidos, reconhecendo um comportamento de risco, outros atribuíram suas decisões às informações disponíveis na época. Os que possuem planos de viajar relatam estar mais cuidadosos e atentos a riscos de saúde (Cahyanto *et al.*, 2016; Song *et al.*, 2019).

Sobre as implicações do estudo, o Quadro 5 sintetiza as implicações teóricas e oportunidades de pesquisa que identificamos ao longo das análises e que podem ser tratados em estudos futuros sobre as relações entre risco em viagens, aversão à perda, vieses de julgamento, influências sociais, sentimentos e memórias. Entendemos que as experiências de viagem durante a Covid-19 podem exemplificar outras situações extremas e inesperadas em que o contexto de incerteza demanda respostas rápidas por parte dos viajantes e dos gestores de organizações públicas e privadas.

**Quadro 5** – Implicações teóricas e oportunidades de pesquisa

<b>Implicações teóricas e Oportunidades de Pesquisa</b>	<b>Autores</b>
Aversão à perda e comportamentos de propensão ao risco em viagens.	Kahneman (2011); Tversky & Kahneman, (1981)
Avaliação de riscos de viagens, informações e atuação de vieses do julgamento, como otimismo e excesso de confiança.	Cho <i>et al.</i> (2013); Korstanje (2011); Souza <i>et al.</i> (2012)
Influências sociais e familiares em situações e decisões de viagens arriscadas.	Riggs (2017)
Percepção de suscetibilidade a problemas de saúde em viagens e adoção de comportamentos de risco.	Gao <i>et al.</i> (2000); Sridhar <i>et al.</i> (2016)
Flutuação de sentimentos e emoções negativas em experiências de viagem; permanência na memória ao longo do tempo.	Mayer <i>et al.</i> (2019); Coelho & Gosling, (2018); Kim <i>et al.</i> (2012); Kim & Ritchie (2014)
Comportamentos de evitação de risco futuro em viagens a partir das experiências vividas.	Cahyanto <i>et al.</i> (2016); Song <i>et al.</i> (2019)
Reações à injustiça percebida em preços e atendimento de empresas e representantes de destinos turísticos.	Mayer & Avila (2014)
Diretos dos turistas em situações de risco e a partir das novas medidas adotadas em virtude da pandemia da Covid-19.	Baum & Hai (2020)

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Com relação a implicações gerenciais, uma questão importante se refere ao desamparo sentido nos destinos turísticos, e com o suporte dado por empresas do setor turístico. Isto evidencia a fraca rede de apoio existente a viajantes e a falta de preparação das organizações. A partir de agora, se faz necessário investir em redesenho de processos, adoção de novas práticas e preparação para mitigação de riscos e melhoria das interações com turistas (Coelho & Mayer, 2020).

Sobre as empresas, as principais reclamações se deram quanto ao mau atendimento de companhias aéreas para a remarcação de voos. Tais empresas precisam buscar soluções que permitam a remarcação e o contato entre passageiros e empresa de maneira mais rápida e segura. Questões relacionadas à comunicação, como estabelecer uma política clara de remarcação, preços, reembolso, atualizações sobre serviços, cancelamentos, assim como encontrar canais adequados para essa comunicação; pode contribuir para uma relação mais benéfica para todos os atores envolvidos na cadeia do turismo. Também ficou clara a importância dos funcionários do *trade*, sobretudo de meios de hospedagem e atrativos turísticos, de informar as situações contextuais daquele destino, bem como oferecer apoio logístico como a indicação de serviços e funcionamento dos locais.

Em relação aos turistas, o estudo demonstra que alguns turistas dizem se sentir mais seguros quanto à contratação de agentes de viagem, haja vista que agentes contribuíram para solucionar os problemas de turistas durante a pandemia. Outros relatos apontaram para a necessidade de se ter reservas financeiras ao viajar, para a utilização em casos inesperados. O contrato de seguro viagem, que não apresenta cobertura em caso de pandemia, também foi narrado com surpresa por alguns viajantes. Nesse sentido, a busca por informações prévias pode contribuir para o planejamento de viagem e minimizar riscos ao se



viajar. Por fim, todos os relatos apontam para a resolução do problema enfrentado de alguma forma pelos turistas, mesmo que a experiência tenha envolvido situações indesejadas.

É preciso mencionar que alguns sentimentos foram positivos quando relacionados a empresas do setor, mas em situações pontuais. Por exemplo, quando participantes relataram a sensação de tranquilidade, e confiança ao ter voos remarcados por um agente de viagem, ou de gratidão pela remarcação de um voo por parte de um atendente de uma companhia aérea, mesmo com a ligação caindo. Portanto, os resultados reforçam que empresas que conseguirem gerir experiências negativas como frustrações e sofrimento podem gerar memórias ainda mais positivas para os turistas (Tung, Lin, Qiu Zhang, & Zhao, 2016).

Sobre as contribuições deste estudo, além de colaborar com a literatura de turismo e Covid-19, a partir do levantamento e classificação dos estudos nacionais e internacionais, esta pesquisa contribui para o entendimento do comportamento de viagens de turistas durante a pandemia, tópico até então ignorado por pesquisadores da área. Ainda, o estudo contribui ao conseguir captar e enfatizar o contexto das emoções, sobretudo as negativas em experiências de viagem. Isto porque a literatura aponta que as emoções de viagens memoráveis tendem a ser positivas (Cornelisse, 2018; Tung & Ritchie, 2011).

Como o estudo se limitou a viajantes brasileiros, os achados podem ser diferentes para turistas de outras culturas. Ainda, os achados são baseados na memória e nas narrativas dos viajantes, que estão sujeitas a mudanças e inconsistências (Park & Santos, 2017). Nesse sentido, estudos futuros podem se beneficiar de pesquisas que aliem a coleta de dados antes, durante e após a viagem, de forma que aumente a possibilidade de triangulação das informações apresentadas pelos turistas. É válido destacar que este estudo se limitou a entender o comportamento daqueles que de fato viajaram durante a pandemia. Viajantes que não concretizaram sua viagem podem ser alvo de investigações futuras.

## AGRADECIMENTOS

Nós agradecemos a Universidade Federal de Viçosa, Minas Gerais pelo suporte financeiro para a tradução deste artigo.

## REFERÊNCIAS

- Amorim, F. A., Eme, J. B., Finkler, R., Rech, T., & De Conto, S. M. (2020). Tourism and sustainability: reflections in moments of pandemic Covid-19. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–10. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a04>
- ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil. (2020). *Anac Anual Report, 2020*. <https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/dados-estatisticos/dados-estatisticos>
- Andreu, L., Gnoth, J., & Bigne, J. E. (2005). The theme park experience : An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26(6), 833–844. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.006>
- Ateljevic, I. (2020). Transforming the (tourism) world for good and (re)generating the potential ‘new normal.’ *Tourism Geographies*, 0(0), 1–9. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759134>
- Ávila, N. F. DE, & Baptista, M. L. C. (2020). Operação ‘sobre viventes!’ Entrelaçamentos de amorosidade, autopoiese e comunicação-trama, em ‘tempos de casa’, decorrentes da pandemia covid-19. *Rosa Dos Ventos*, 12(3), 1–24.
- Baptista, M. L. C., Melo, C. C. de, Bernardo, J. dos S., Picinini, R., Sandi, S. M., Santos, J. A., Hammes, C. E. H., Dannenhauer, K., & Eme, J. B. (2020). For a more loving and autopoietic world! Reflections Amorcomtur! during pandemic Covid-19. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(Especial), 1–23. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a14>
- Baum, T., & Hai, N. T. T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of Covid-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>
- Beni, M. C. (2020). Tourism and Covid-19: some reflections. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–23. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>

- Benjamin, S., Dillette, A., & Alderman, D. H. (2020). "We can't return to normal": committing to tourism equity in the post-pandemic age. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–8. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759130>
- Brouder, P. (2020). Reset redux: possible evolutionary pathways towards the transformation of tourism in a Covid-19 world. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–7. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760928>
- Brouder, P., Teoh, S., Salazar, N. B., Mostafanezhad, M., Pung, J. M., Lapointe, D., Higgins Desbiolles, F., Haywood, M., Hall, C. M., & Clausen, H. B. (2020). Reflections and discussions: tourism matters in the new normal post Covid-19. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–12. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1770325>
- Cahyanto, I., Wiblshausen, M., Pennington-Gray, L., & Schroeder, A. (2016). The dynamics of travel avoidance: The case of Ebola in the U.S. *Tourism Management Perspectives*, 20, 195–203. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.09.004>
- Campos, L. J. D. E. (2020). DA MAQUINARIA SONHANTE... From dreamy machinery... *Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 2–3.
- Carr, A. (2020). Covid-19, indigenous peoples and tourism: a view from New Zealand. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–12. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1768433>
- Centeno, R. S., & Marquez, J. P. (2020). *How much did the Tourism Industry Lost ? Estimating Earning Loss of Tourism in the Philippines*.
- Cézar, P. D. A. B., Ribeiro, A. D. F., & Moraes, M. P. (2020). Em Tempos De Pandemia [E No Pós]: Relações Emocional E Seus Impactos No Ambiente Construído Pelo Confronto Entre Viajante e Morador. *Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–7.
- Cheer, J. M. (2020). Human flourishing, tourism transformation and Covid-19: a conceptual touchstone. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–11. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1765016>
- Chen, H., Huang, X., & Li, Z. (2020). A content analysis of Chinese news coverage on Covid-19 and tourism. *Current Issues in Tourism*, 0(0), 1–8. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1763269>
- Chinazzi, M., Davis, J. T., Ajelli, M., Gioannini, C., Litvinova, M., Merler, S., Pastore, A., Mu, K., Rossi, L., & Sun, K. (2020). The effect of travel restrictions on the spread of the 2019 novel coronavirus (Covid-19) outbreak. *Science*, 400(April), 395–400.
- Cho, H., Lee, J. S., & Lee, S. (2013). Optimistic Bias About H1N1 Flu: Testing the Links Between Risk Communication, Optimistic Bias, and Self-Protection Behavior. *Health Communication*, 28(2), 146–158. <https://doi.org/10.1080/10410236.2012.664805>
- Clemente, A. C. F., Andrade, L. G., Stoppa, E. A., & Santos, G. E. de O. (2020). Políticas públicas frente aos impactos econômicos da Covid- 19 no Turismo. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 8(14), 73–85. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i14.32210>
- Coelho, M. de F., Gosling, M. de S., & Almeida, A. S. A. de. (2018). Tourism experiences: Core processes of memorable trips. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 11–22. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.08.004>
- Coelho, M. F., & Gosling, M. S. (2018). Memorable Tourism Experience ( MTE ): A scale proposal and test. *Tourism & Management Studies*, 14(4), 15–24.
- Coelho, M. F., & Mayer, V. F. (2020). Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens? *Gestão e Sociedade*, 14(39), 3698–3706. <https://doi.org/10.21171/ges.v14i39.3306>
- Connor, P. (2020). *More than nine-in-ten people restrictions amid Covid-19 worldwide live in countries with travel*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2020/04/01/more-than-nine-in-ten-people-worldwide-live-in-countries-with-travel-restrictions-amid-covid-19>
- Cornelisse, M. (2018). Understanding memorable tourism experiences: A case study. *Research in Hospitality Management*, 8(2), 93–99. <https://doi.org/10.1080/22243534.2018.1553370>
- Correa-Martínez, C. L., Kampmeiera, S., Kümpersb, P., Schwierzecka, V., Henniesc, M., Hafezic, W., Kühnc, J., Pavenstädtb, H., Ludwigc, S., & Mellmann, A. (2020). A pandemic in times of global tourism: superspreading and exportation of Covid-19 cases from a ski area in Austria. *Journal of Clinic Microbiology*, April, 1–8. <https://doi.org/10.1128/JCM.00588-20>

- Crossley, É. (2020). Ecological grief generates desire for environmental healing in tourism after Covid-19. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759133>
- Del Puerto, C. B., & Baptista, M. L. C. (2020). Necropolis in front of Covid-19 pandemic: tourist scenario. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–10. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a16>
- Diaz, R. L. (2020). Testimony of a young man regarding hospitality: love in a time of pandemic. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–12. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a13>
- Dinarto, B. D., Wanto, A., & Sebastian, L. C. (2020). Covid-19 : Impact on Bintan ' s Tourism Sector. *Global Health Security*, 33(March).
- Edelheim, J. (2020). How should tourism education values be transformed after 2020? *Tourism Geographies*, 0(0), 1–8. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760927>
- Everingham, P., & Chassagne, N. (2020). Post Covid-19 ecological and social reset: moving away from capitalist growth models towards tourism as Buen Vivir. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–12. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762119>
- Fernandes, N. (2020). *Economic effects of coronavirus outbreak (Covid-19) on the world economy*.
- Ferreira, L. T., Maria, M., & Dos, C. (2020). Covid -19: The Foreigner Who Imposed Among Us. *Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–11.
- Filieri, R. (2016). What makes an online consumer review trustworthy? *Annals of Tourism Research*, 58, 46–64. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.12.019>
- Fois-Fraga, H., & Brusadin, L. B. (2020). Entre as solidões da casa e do mundo : recolhimentos e acolhimentos domésticos de si e dos outros em época de Covid-19. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 8(14), 44–54. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i14.31770>
- Galvani, A., Lew, A. A., & Perez, M. S. (2020). Covid-19 is expanding global consciousness and the sustainability of travel and tourism. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760924>
- Gao, X., Nau, D. P., Rosenbluth, S. A., Scott, V., & Woodward, C. (2000). The relationship of disease severity, health beliefs and medication adherence among HIV patients. *AIDS Care - Psychological and Socio-Medical Aspects of AIDS/HIV*, 12(4), 387–398. <https://doi.org/10.1080/09540120050123783>
- Gastal, S. (2020). Turismo em tempos de covid-19: perguntas fortes, Tourism in covid-19 times : strong questions , weak answers. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 8(14), 101–109. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i14.32167>
- Gössling, S., Scott, D., Hall, C. M., Gössling, S., Scott, D., & Pandemics, C. M. H. (2020). Pandemics , tourism and global change : a rapid assessment of Covid-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 0(0), 1–20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., Pesonen, J., Zanker, M., & Xiang, Z. (2020). e-Tourism beyond Covid-19: a call for transformative research. *Information Technology and Tourism*, 22(2), 187–203. <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00181-3>
- Guimarães, V. L., Catramby, T., Moraes, C. C. de A., & Soares, C. A. L. (2020). Covid-19 pandemic and higher education in tourism in the state of Rio De Janeiro (Brazil): preliminary research notes. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–18. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a09>
- Gullo, M. C. R. (2020). The economy in pandemic Covid-19: some considerations. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–8. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a05>
- Hall, C. M., Scott, D., Gössling, S., Hall, C. M., Scott, D., & Pandemics, S. G. (2020). Pandemics , transformations and tourism : be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings and Fun. *The Journal of Consumer Research*, 9(2), 132–140.

- Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., & Arif, I. (2020). The Effect of Coronavirus (Covid-19) in the Tourism Industry in. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 52–58.
- Hosany, S., Prayag, G., Deesilatham, S., Cau evic, S., & Odeh, K. (2015). Measuring Tourists' Emotional Experiences: Further Validation of the Destination Emotion Scale. *Journal of Travel Research*, 54(4), 482–495. <https://doi.org/10.1177/0047287514522878>
- Hosany, Sameer, & Gilbert, D. (2010). Measuring Tourists' Emotional Experiences toward Hedonic Holiday Destinations. *Journal of Travel Research*, 49(4), 513–526. <https://doi.org/10.1177/0047287509349267>
- Iaquinto, B. L. (2020). Tourist as vector: Viral mobilities of Covid-19. *Dialogues in Human Geography*, 1–4. <https://doi.org/10.1177/2043820620934250>
- Ioannides, D., & Gyimóthy, S. (2020). The Covid-19 crisis as an opportunity for escaping the unsustainable global tourism path. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–9. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1763445>
- Kahneman, D. (2011). *Rapido e Devagar: Duas Formas de Pensar*. Editora Objetiva. <https://doi.org/doi:10.1038/2491>
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 262–292.
- Karim, W., Haque, A., Anis, Z., & Ulfi, M. A. (2020). The Movement Control Order (MCO) for Covid-19 Crisis and its Impact on Tourism and Hospitality Sector in Malaysia. *International Tourism and Hospitality Journal*, 3(2), 1–7.
- Kim, J.-H., & Ritchie, J. R. B. (2014). Cross-Cultural Validation of a Memorable Tourism Experience Scale (MTES). *Journal of Travel Research*, 53(3), 323–335. <https://doi.org/10.1177/0047287513496468>
- Kim, J. H. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *European Journal of Tourism Research*, 3(2), 123–126. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>
- Kim, J., & Jang, S. S. (2016). Memory Retrieval of Cultural Event Experiences : Examining Internal and External Influences. *Journal of Travel Research*, 55(3), 322–339. <https://doi.org/10.1177/0047287514553058>
- Kim, J., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12–25. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>
- Knobloch, Uli, Robertson, K., & Aitken, R. (2017). Experience, Emotion, and Eudaimonia: A Consideration of Tourist Experiences and Well-being. *Journal of Travel Research*, 56(5), 651–662. <https://doi.org/10.1177/0047287516650937>
- Korstanje, M. (2020). El covid-19 y la guerra invisible: ¿es el fin de la hospitalidad? *Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–9.
- Korstanje, M. E. (2011). Why Risk Why Now? Conceptual Problems Around the Risk Perception in Tourism Industry. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 5(1), 4–22. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v5i1.403>
- Lapointe, D. (2020). Reconnecting tourism after Covid-19: the paradox of alterity in tourism areas. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–6. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762115>
- Lee, Y. (2015). Creating memorable experiences in a reuse heritage site. *Annals of Tourism Research*, 55, 155–170. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.09.009>
- Li, J., Hallsworth, A. G., & Coca-Stefaniak, J. A. (2020). Changing Grocery Shopping Behaviours Among Chinese Consumers At The Outset Of The Covid-19 Outbreak. *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, 0(0), 1–10. <https://doi.org/10.1111/tesg.12420>
- Liu, J. Y., Chen, T. J., & Hwang, S. J. (2020). Analysis of imported cases of covid-19 in taiwan: A nationwide study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph17093311>
- Lo, I. L., Lio, C. F., Cheong, H. H., Lei, C. I., Cheong, T. H., & Zhong, X. (2020). Evaluation of SARS-CoV-2 RNA shedding in clinical specimens and clinical characteristics of 10 patients with Covid-19 in Macau.



- International Journal of Biological Sciences*, 16(10), 1698–1707.  
<https://doi.org/10.7150/ijbs.45357>
- Lu, Y., Wu, J., Peng, J., & Lu, L. (2020). The perceived impact of the Covid-19 epidemic: evidence from a sample of 4807 SMEs in Sichuan Province, China. *Environmental Hazards*, 7891(May).  
<https://doi.org/10.1080/17477891.2020.1763902>
- Mayer, V. F., & Avila, M. (2014). Perceptions of unfairness in price increases: an experimental study. *Revista de Administração*, 49(3), 566–577. <https://doi.org/10.5700/rausp1168>
- Mayer, V. F., Machado, J. dos S., Marques, O., & Nunes, J. M. G. (2019). Mixed feelings?: fluctuations in well-being during tourist travels. *Service Industries Journal*, 0(0), 1–23.  
<https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1600671>
- Mecca, M. S., Gorete, M., & Amaral, D. O. (2020). Covid-19: reflexos no turismo c. *Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–5.
- Medeiros, S. A. de, Gosling, M., & Vera, L. A. R. (2015). Emoções em Experiências Negativas de Turismo: um estudo sobre a influência na insatisfação. *Revista Turismo Em Análise*, 26(1), 188.  
<https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v26i1p188-215>
- Melo, C. C. de, & Baptista, M. L. C. (2020). World night walk: deterritorialization and collective autopoiesis. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(Especial), 1–6.  
<https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a15>
- Menchero Sánchez, M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y Covid-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica(s). Revista de Estudios Sobre Espacio y Poder*, 11(Especial), 105–114. <https://doi.org/10.5209/geop.69249>
- Mondo, T. S., & Gândara, J. M. G. (2017). O turismo experiencial a partir de uma perspectiva socioeconômica mercadológica experiential tourism from a socioeconomic market. *Revista de Análisis Turístico*, 24, 26–40.
- Mostafanezhad, M. (2020). Covid-19 is an unnatural disaster: Hope in revelatory moments of crisis. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–7. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1763446>
- Netto, A. P., Laize, J., Oliveira, S., & Severini, V. F. (2020). Do overtourism à estagnação. Reflexões sobre a pandemia do Coronavírus e o turismo Del overtourism al estancamiento. Reflexiones sobre la pandemia de coronavirus y el turismo From overtourism to stagnation. Reflections on the Coronavirus pandemic and the . *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 8(14), 26–43. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i14.32002>
- Olayemi, L. O., Boodoosingh, R., & Amosa-Lei Sam, F. (2020). Is Samoa Prepared for an Outbreak of Covid-19? *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 0(0), 1–2.  
<https://doi.org/10.1177/1010539520927283>
- Oliveira, N. M. P. (2020). Covid-2019, contratos de crédito, contratos de arrendamiento y contratos de viajes del sector turístico en portugal Nuno. *Revista de Derecho Civil*, VII(mayo), 89–102.
- Ortiz, H. T. (2020). O coronavírus reescreverá o turismo rural ? Reinvenção , adaptação e ação no contexto latino-americano. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 8(14), 55–73.  
<https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i14.31484>
- Park, S., & Santos, C. A. (2017). Exploring the Tourist Experience: A Sequential Approach. *Journal of Travel Research*, 56(1), 16–27. <https://doi.org/10.1177/0047287515624017>
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2017). Understanding the Relationships between Tourists' Emotional Experiences, Perceived Overall Image, Satisfaction, and Intention to Recommend. *Journal of Travel Research*, 56(1), 41–54.  
<https://doi.org/10.1177/0047287515620567>
- Prideaux, B., Thompson, M., & Pabel, A. (2020). Lessons from Covid-19 can prepare global tourism for the economic transformation needed to combat climate change. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–12.  
<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762117>
- Quinlan-Cutler, S., & Carmichael, B. (2010). The Dimensions of Customer Experience. In M. MORGAN, P. LUGOSI, & B. RITCHIE (Eds.), *The Tourism in Leisure Experience: Consumer and Managerial Perspectives*. (pp. 3–26). Aspects of Tourism.



[http://books.google.com.br/books/about/The Tourism and Leisure Experience.html?id=52ReGta3HDIC&pgis=1](http://books.google.com.br/books/about/The+Tourism+and+Leisure+Experience.html?id=52ReGta3HDIC&pgis=1)

- Raibhandari, B., Phuyal, N., Shrestha, B., & Thapa, M. (2020). Air Medical Evacuation of Nepalese Citizen During Epidemic of Covid-19 from Wuhan to Nepal. *Journal of Nepal Medical Association*, 58(222), 125+. <https://doi.org/10.31729/jnma.4857>
- Ralph, N., Birks, M., & Chapman, Y. (2015). The Methodological Dynamism of Grounded Theory. *International Journal of Qualitative Methods*, 14(4), 1–6. <https://doi.org/10.1177/1609406915611576>
- Renaud, L. (2020). Reconsidering global mobility–distancing from mass cruise tourism in the aftermath of Covid-19. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–11. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762116>
- Riggs, W. (2017). Painting the fence: Social norms as economic incentives to nonautomotive travel behavior. *TRAVEL BEHAVIOUR AND SOCIETY*, 7, 26–33. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2016.11.004>
- Romagosa, F. (2020). The Covid-19 crisis: Opportunities for sustainable and proximity tourism. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–5. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1763447>
- Rowen, I. (2020). The transformational festival as a subversive toolbox for a transformed tourism: lessons from Burning Man for a Covid-19 world. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–8. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759132>
- Sá, F. Z. de. (2020). Mobilidade Da Produção Científica Sobre Turismo E Covid-19. Mobility of Scientific Production on Tourism and Covid-19. *Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–12. [https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a11\\_RESUM02](https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a11_RESUM02)
- Schmitt, B. (2000). *Marketing experimental*. Nobel. [http://books.google.com/books?id=5jX\\_uzdzP4C&pgis=1](http://books.google.com/books?id=5jX_uzdzP4C&pgis=1)
- Shi, Q., & Liu, T. (2020). Should internal migrants be held accountable for spreading Covid-19? *Featured Graphics*, 0(0), 1–3. <https://doi.org/10.1177/0308518X20916764>
- Singh, M. K., & Neog, Y. (2020). Contagion effect of Covid-19 outbreak: Another recipe for disaster on Indian economy. *Journal of Public Affairs*, April, 1–8. <https://doi.org/10.1002/pa.2171>
- Song, H., Livat, F., & Ye, S. (2019). Effects of terrorist attacks on tourist flows to France: Is wine tourism a substitute for urban tourism? *Journal of Destination Marketing and Management*, 14(September), 100385. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.100385>
- Souza, A. G. de, Melo, F. V. S., & Barbosa, M. de L. de A. (2012). Riscos Percebidos Na Aquisição De Serviços Hoteleiros Online: Fatores Determinantes Das Estratégias De Redução E Suas Relações Com As Características Demográficas Do Consumidor. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 6(2), 201–215. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v6i2.527>
- Sridhar, S., Régner, I., Brouqui, P., & Gautret, P. (2016). Methodologies for measuring travelers' risk perception of infectious diseases: A systematic review. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 14(4), 360–372. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2016.05.012>
- Stankov, U., Filimonau, V., & Vujičić, M. D. (2020). A mindful shift: an opportunity for mindfulness-driven tourism in a post-pandemic world. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1768432>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2008). *Pesquisa Qualitativa: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de uma teoria fundamentada*. Artmed.
- Taylor, D. B. (2020). How the Coronavirus Pandemic Unfolded: a Timeline. *The New York Times*, 15. <https://www.nytimes.com/article/coronavirus-timeline.html>
- Tomassini, L., & Cavagnaro, E. (2020). The novel spaces and power-geometries in tourism and hospitality after 2020 will belong to the 'local.' *Tourism Geographies*, 0(0), 1–7. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1757747>
- Tsai, C. S. (2016). Memorable Tourist Experiences and Place Attachment When Consuming Local Food. *International Journal of Tourism Research*, 18(6), 536–548. <https://doi.org/10.1002/jtr>
- Tung, V. W. S., & Ritchie, J. R. B. (2011a). Exploring the essence of memorable tourism experiences. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1367–1386.

- Tung, V. W. S., & Ritchie, J. R. B. (2011b). Investigating the Memorable Experiences of the Senior Travel Market: An Examination of the Reminiscence Bump. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(March 2015), 331–343. <https://doi.org/10.1080/10548408.2011.563168>
- Tussyadiah, I. P., & Fesenmaier, D. R. (2009). Mediating Tourist Experiences. Access to Places via Shared Videos. *Annals of Tourism Research*, 36(1), 24–40. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.10.001>
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211, 453–458.
- UNWTO. (2020). *World Tourism Barometer May 2020 Special focus on the Impact of Covid-19* (Issue May).
- Velho, F. D., & Herédia, V. B. M. (2020). Quarantined senior citizens and the impact of technology on their life. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–14. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a10>
- Verde, A. A. G. F. L., Gomes, D. M. O. A., & Moura, H. J. (2010). Las emociones negativas influyen positivamente en la satisfaccion? Un estudio en el escenario turistico. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 19, 946–969.
- Vieira, J. P. (2020). Testimony: the pandemic as lived here. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(3), 1–4. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a12>
- Wen, J., Kozak, M., Yang, S., & Liu, F. (2020). Covid-19: potential effects on Chinese citizens' lifestyle and travel. *Tourism Review*, April. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2020-0110>
- WHO - World Health Organization. (2020). *WHO Coronavirus Disease (Covid-19) Dashboard*. [https://covid19.who.int/?gclid=Cj0KCOjwiYL3BRDVARIsAF9E4GfYYgd6liQHNejLaGxHuVjxBGGCUn8wVILSOcLL51Jkxh-tTkXSpvlaArApEALw\\_wcB](https://covid19.who.int/?gclid=Cj0KCOjwiYL3BRDVARIsAF9E4GfYYgd6liQHNejLaGxHuVjxBGGCUn8wVILSOcLL51Jkxh-tTkXSpvlaArApEALw_wcB)
- Zare, S. (2019a). Cultural influences on memorable tourism experiences. *Anatolia*, 30(3), 316–327. <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1575886>
- Zare, S. (2019b). Cultural influences on memorable tourism experiences. *Anatolia*, 30(3), 316–327. <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1575886>
- Zeng, Z., Chen, P. J., & Lew, A. A. (2020). From high-touch to high-tech: Covid-19 drives robotics adoption. *Tourism Geographies*, 0(0), 1–11. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762118>
- Zheng, Y., Goh, E., & Wen, J. (2020). The effects of misleading media reports about Covid-19 on Chinese tourists' mental health : a perspective article. *Anatolia*, 00(00), 1–4. <https://doi.org/10.1080/13032917.2020.1747208>.

---

## Informações dos autores

### Verônica Feder Mayer

Professora associada da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense (UFF). É bacharel em comunicação social e publicidade (UFF), possui MBA em Marketing e mestrado em Administração de Empresas pela Escola de Pós-Graduação em Negócios COPPEAD da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Vice-coordenadora do Mestrado em Turismo - PPGTUR/UFF, pesquisadora líder do LABCONS - Laboratório de Estudos Comportamentais no Turismo e vice-diretora da ABRATUR - Academia Internacional para o Desenvolvimento da Pesquisa em Turismo no Brasil para o biênio 2020/2021.

Contribuições: Concepção da pesquisa, coleta de dados, análise de dados, discussão.

Email: [veronicamayer@id.uff.br](mailto:veronicamayer@id.uff.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7543-5215>

### Mariana de Freitas Coelho

Professora Adjunta da Universidade Federal de Viçosa (UFV) do Departamento de Administração e Contabilidade. Pós Doutora em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Doutora e Mestre em Administração Estratégica, Marketing e Inovação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Membro da ABRATUR, Academia Internacional para o Desenvolvimento da Pesquisa em Turismo no Brasil. Coordenadora do Núcleo de Pesquisa Mercadomia – Gestão Empresarial.

Contribuições: Concepção da pesquisa, revisão de literatura, coleta de dados, discussão.

Email: [marifcoelho@gmail.com](mailto:marifcoelho@gmail.com)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7081-1429>