

**COMPORTAMENTO DO TURISTA: uma revisão sistemática e bibliométrica da literatura nacional**

**LETÍCIA SALAZAR SERRA**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

**SOLANGE ALFINITO**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

### **COMPORTAMENTO DO TURISTA: uma revisão sistemática e bibliométrica da literatura nacional**

#### **Introdução**

Diante da relevância do turista para a competitividade dos destinos e da necessidade de compreender o comportamento dos consumidores para promover os territórios como potenciais atrativos turísticos, favorecendo a manutenção dos acervos e a integralidade dos ambientes (Valls, 2002), este estudo analisou a produção científica nacional relacionada ao comportamento do consumidor no turismo no período compreendido entre 1996 a 2019, nas bases Spell, Scielo e Scopus, utilizando o protocolo de revisão sistemática (Cronin, Ryan & Coughlan, 2008), e a bibliometria como estratégia de investigação.

#### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

Assim sendo, compreender a dinâmica que envolve a relação dos turistas com os territórios e demais elementos do trade turístico é substancial para o progresso do turismo enquanto disciplina interdisciplinar e serviço tradicional do setor de lazer e hospitalidade (Bateson & Hoffman, 2016). Neste ínterim, questiona-se: Como as pesquisas têm se desenvolvido na área? Quais os temas mais recorrentes? Quais as contribuições para os novos estudos? Diante dessas inquietações, a presente pesquisa objetiva apresentar um panorama da produção científica nacional, fornecendo subsídios para novos estudos.

#### **Fundamentação Teórica**

O comportamento do consumidor relaciona-se às análises durante o processo de aquisição de produtos e experiências, abarcando avaliações desde a intenção de consumo até o pós-compra (Schiffman & Wisenblit, 2015). Entendendo o turismo como um fenômeno que cria experiências autênticas aos consumidores, admite-se a importância do serviço para as sociedades, e a necessidade de se investigar o comportamento dos turistas no intuito de promover melhores experiências nas diferentes fases do processo de compra, atentando-se para a sustentabilidade dos ambientes e manutenção dos acervos (Valls, 2006).

#### **Metodologia**

A pesquisa delinea-se como um estudo descritivo e de abordagem qualitativa, resultando em uma amostra de 109 artigos que foram avaliados a partir de três abordagens: a) geral; b) metodológica e; c) teórica que, entre uma série de aspectos, permitiram identificar os anos de publicação, autores e instituições mais prolíficos, procedimentos metodológicos empregados, e temas emergidos. Os artigos foram analisados por intermédio da estatística descritiva, Classificação Hierárquica Descendente (CHD) e Análise Fatorial de Correspondência (AFC), com suporte do software Iramuteq versão 0.7.

#### **Análise dos Resultados**

Identificou-se um interesse progressivo da academia na temática a partir de 2014, sendo o período imediatamente posterior o de maior concentração de artigos. Sob o caráter metodológico, os resultados revelaram a preferência por pesquisas descritivas, de abordagem quantitativa e recorte transversal, sendo o survey e levantamento de opinião os métodos mais recorrentes. Da CHD e AFC emergiram 5 clusters, definidos como: “influências internas”, “produtos turísticos”, “caminhos metodológicos”, “processo decisório” e “turismo segmentado” que possibilitaram a visualização dos eixos temáticos.

#### **Conclusão**

Esta pesquisa permitiu traçar um panorama da produção científica nacional, possibilitando visualizar as produções por período e identificar os autores e instituições mais prolíficas. Essa abordagem possibilita estreitar relacionamentos entre produtores da mesma linha temática. Ademais, foi possível identificar campos frutíferos para as próximas pesquisas, a exemplo de estudos com delineamento experimental, de natureza explicativa e com abordagem multimétodo, além dos eixos temáticos. Os resultados advindos desta pesquisa confirmam um interesse recente e crescente da academia pela temática.

### **Referências Bibliográficas**

Schiffman e Wisenblit (2015); WTO (2018); Valls (2002; 2006); Silva et al. (2012); Araújo e Alvarenga (2011); Pechlaner e Osti (2002); Cronin, Ryan e Coughlan (2008); Mariani (2002); Almeida e Hostins (2011); Thomaz et al. (2016); Marques-Júnior (2016); Esteves et al. (2014); Bateson e Hoffman(2016); Souza, Melo e Barbosa (2012); Lacerda et al. (2016); Oliveira-Matos et al. (2018); Costa, Santos e Aguiar (2015); Santos, Ramos e Rey-Maqueira (2014); Muñoz (2014); Minayo (2001), Cooper e Schindler (2016); Appolinário (2013); Shadish, Cook e Campbell (2002; Gressler (2004).