

MEMORABILIDADE DA EXPERIÊNCIA DE UM ATRATIVO TURÍSTICO NO LAGO ITAIPU¹

Mariana de Freitas Coelho²
Guilherme Augusto Pereira Malta³

RESUMO

O objetivo do artigo é compreender a experiência de viagem de turistas que fizeram o passeio de catamarã no Lago Itaipu, em Foz do Iguaçu, Brasil. A avaliação se baseou em um modelo de Experiência Turística Memorável (MTE) composto por três dimensões: 1) ambiente e cultura; 2) relações interpessoais; e 3) individual/psicológica. O método do estudo é qualitativo com uma primeira etapa para seleção e avaliação de 330 comentários de turistas; a segunda etapa com observação participante; e uma última etapa com entrevistas não estruturadas com três gestores do atrativo. Dentre os resultados tem-se que as três dimensões do modelo baseado na literatura foram encontradas, sendo os aspectos contemplar o pôr-do-sol e a grandeza do lago os mais ressaltados sobre a experiência, enfatizando a dimensão ambiental. A dimensão cultural, apesar de citada quanto à música, não incluiu elementos da cultura local. A relação entre turista e funcionários da embarcação também foi enfatizada como positiva, mas o relacionamento entre os turistas foi pouco observado. Na dimensão individual, apenas as categorias emoção, envolvimento, renovação e conhecimento foram identificadas nos comentários e durante a observação participante. As categorias custo-benefício e recomendação não estavam previstas e foram identificadas no estudo. A partir dos achados, questiona-se até que ponto a experiência no catamarã é memorável e sugerem-se ações no sentido de reforçar a novidade percebida pelos turistas e a geração de laços mais duradouros após vivenciar a experiência.

PALAVRAS-CHAVE: EXPERIÊNCIA TURÍSTICA MEMORÁVEL. COMENTÁRIOS NA INTERNET. MARKETING TURÍSTICO.

¹ Ao amigo e professor José Manoel Gândara (in memoriam) por todo suporte e orientação e a Itaipu Binacional pelo apoio para realização desse trabalho.

² Profa. departamento de Marketing da Universidade Federal de Viçosa - Minas Gerais. Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: marifcoelho@gmail.com

³ Professor Adjunto de Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora. Doutor em Geografia pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: guilherme.malta@gmail.com

INTRODUÇÃO

Uma experiência turística memorável envolve atividades turísticas e emoções que ficam guardadas na memória dos turistas (KNOBLOCH; ROBERTSON; AITKEN, 2014; LEE, 2015). Em geral, são experiências positivas pautadas, sobretudo, na novidade vivenciada pelo turista (KIM, J.; RITCHIE; MCCORMICK, 2012). Assim, uma experiência turística memorável provoca uma ruptura que vai além do nível ordinário (Kim, 2010). Ou seja, inclui elementos diferenciados daqueles vivenciados pelos turistas em sua rotina que contribuem para a memorabilidade de experiências turísticas.

Os destinos turísticos são áreas geográficas definidas que oferecem um conjunto de produtos e serviços turísticos integrados que serão comercializados e consumidos pelos turistas sob a marca comum do destino (BUHALIS; FOERSTE, 2015). Entretanto, dada a infinidade de experiências que podem ser vivenciadas em um mesmo destino, destaca-se a necessidade de estudar como os atrativos turísticos específicos podem contribuir para uma experiência memorável.

Para tanto, escolheu-se um atrativo específico como objeto de estudo deste artigo. A escolha deste atrativo se deu em virtude de uma menção disposta no site de Itaipu Binacional⁴, na qual o passeio de catamarã no Pôr-do-Sol é anunciado como “Um memorável passeio de barco pelo lago de Itaipu”. Um catamarã, ou catamarã, é uma espécie de barco com dois cascos paralelos, que se caracteriza por ser veloz e estável. O passeio de catamarã, foco central deste artigo, consiste em uma das atividades do complexo Itaipu Binacional, localizado no município de Foz do Iguaçu, estado do Paraná, Brasil. O Lago Itaipu se apresenta com uma das 10 atividades mais bem avaliadas do destino no TripAdvisor⁵.

⁴ Disponível em: <<https://www.turismoitaipu.com.br/atracoes/porto-kattamaram>> Acesso em 17/08/2018.

⁵ Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/Attractions-g303444-Activities-Foz_do_Iguacu_State_of_Parana.html#ATTRACTION_SORT_WRAPPER> Acesso em 06/10/2018.

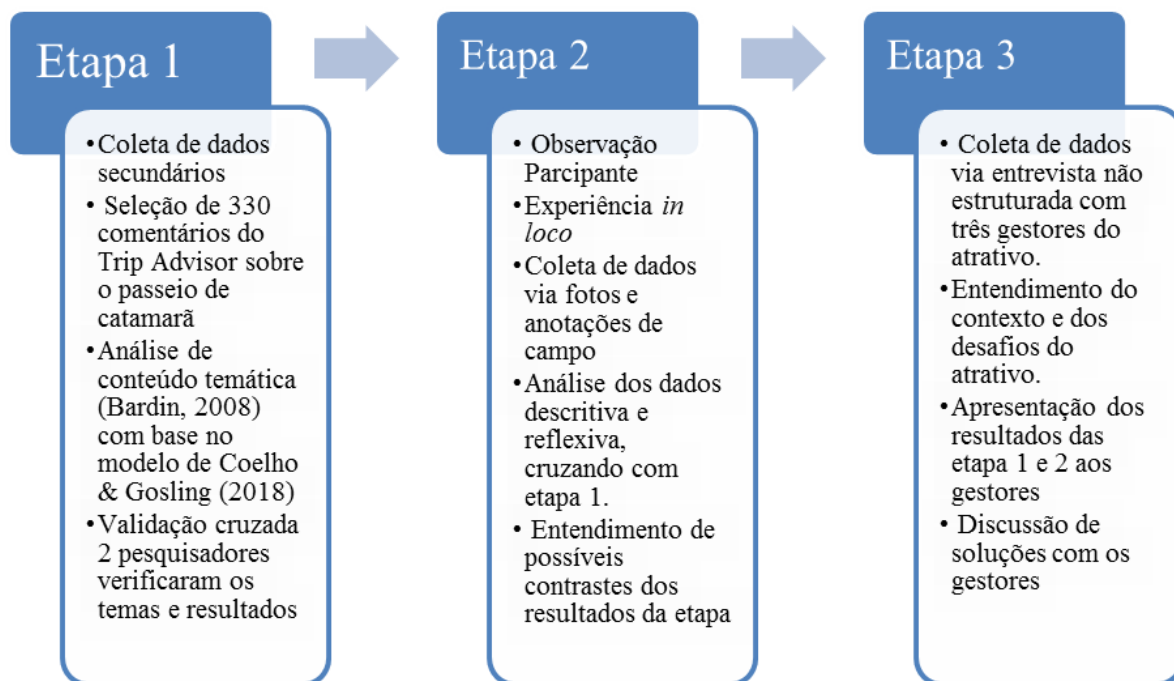
Porém, pergunta-se: O passeio de catamarã no lago Itaipu apresenta-se como experiência turística memorável para quem participa da atividade? Nesse sentido, optou-se por averiguar se, de fato, os turistas descrevem características de experiências memoráveis nos comentários sobre o passeio. Assim, o objetivo do artigo é compreender a experiência de viagem de turistas que fizeram o passeio de catamarã com base no modelo de experiência turística memorável (Coelho & Gosling, 2018).

Tendo o referido modelo de experiência memorável como base teórica, discutem-se como os elementos das três dimensões são descritos pelos turistas que dizem ter vivenciado a experiência de passeio no catamarã. A primeira dimensão é ambiente e cultura; a segunda envolve relações interpessoais; e, por fim, a terceira é denominada individual/psicológica (Coelho, Gosling, & Almeida, 2018; Coelho & Gosling, 2018). Logo, este artigo apresenta o método de pesquisa, os resultados encontrados, seguidos de uma breve discussão e considerações finais.

METODOLOGIA

O artigo apresenta uma base qualitativa de análise, visando compreender a experiência de viagem dos turistas que fizeram o passeio de catamarã no Lago Itaipu em Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil. Para tanto, três etapas integraram a pesquisa, para se atingir o objetivo, os quais estão sintetizados na figura 1.

Figura 1 – Síntese das três etapas da Pesquisa



Fonte: Autoria Própria, 2019.

A primeira etapa diz respeito à coleta e análise de dados secundários. Os dados foram coletados do site de turismo de Foz do Iguaçu e de comentários no TripAdvisor do Lago Itaipu⁶. A escolha pelo atrativo do catamarã se deu por ser promovido como um “um memorável passeio de barco pelo Lago Itaipu” no site oficial da Itaipu Binacional⁷. Portanto, a ideia foi comparar elementos da experiência turística memorável indicados na literatura com os comentários dos turistas na internet.

Um total de 1338 comentários foi coletado até agosto de 2018, sendo 1245 em português e 93 em 8 idiomas distintos (47 em espanhol, 30 em inglês, 6 em italiano, 5 em russo, 2 em francês, e um em polonês, outro em japonês e mais um em alemão) até agosto de 2018. Todos os comentários foram transferidos para uma planilha do software Excel. Os comentários em idiomas estrangeiros foram traduzidos para o português com o suporte do Google Tradutor.

⁶ Comentários retirados do Link disponível em: < https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g303444-d318111-Reviews-Lake_Itaipu-Foz_do_Iguacu_State_of_Parana.html#REVIEWS> Acesso em 17/08/2018.

Como os comentários envolviam o Lago Itaipu como um todo e não apenas aqueles que experienciaram o passeio de catamarã, um primeiro recorte necessário buscou identificar somente os comentários que eram referentes ao passeio de catamarã. Também foi possível notar que alguns comentários mencionavam apenas que era possível fazer o passeio, sem mais detalhes sobre o mesmo, os quais também foram retirados da análise. Assim, a análise se baseou em um total de 330 comentários que citava a experiência do catamarã.

A análise de dados se deu via análise de conteúdo, utilizando a categorização temática *a priori* (BARDIN, 2008). As categorias e definições utilizados são apresentadas no Quadro 1, e se pautaram nos estudos de Coelho & Gosling (2018) e Coelho (2017).

Quadro 1 - Experiências turísticas memoráveis

Experiências Turísticas Memoráveis (MTE)	
Dimensão Ambiente Ambiente	Ambiente – contato com atrações naturais, construídas e empresariais do destino visitado
Dimensão Cultura Cultura	Cultura Local - impressões e experimentação da cultura local
Dimensão Relacionamento Interpessoal Acompanhante Turistas Agentes	Relacionamento com acompanhante – contato pessoal entre o turista e aquele(s) que participou(aram) da experiência e decisões de viagem, seja parceiro(a), família, amigos, colegas de trabalho, etc. Relacionamento com turistas – contato entre turista e pessoas que também visitaram o destino durante o processo de experiência turística. Relacionamento com agentes – contato pessoal com agentes locais em seus diversos papéis; moradores locais, prestadores de serviços ou outras partes interessadas no turismo do destino.
Dimensão Individual/Psicológica Sonho Emoção Novidade Envolvimento Renovação Significância Hedonismo Conhecimento	Sonho – Desejo ou motivação particular por uma experiência turística, atividade ou produto determinado Emoção - estado emocional gerado por estímulos específicos (SCHMITT, 2000) Definições baseadas em Kim, Ritchie, McCormick (2012) Novidade - um estado psicológico de frescor resultante de vivenciar uma nova experiência Envolvimento - participação física em atividades de interesse Renovação - estado de se sentir descansado com as experiências turísticas

Significância- sentido de grande valor ou significado

Hedonismo - sentimentos de prazer que causam excitação

Conhecimento - informações, fatos ou experiências conhecidas por um indivíduo

Fonte: (Coelho, 2017: 120-121).

Após a leitura cuidadosa de cada um dos 330 comentários selecionados, foram destacados os elementos descritos pelos turistas compatíveis com cada uma das 3 dimensões e 13 categorias de análise. Uma categoria extra, denominada “outros” foi incluída, visando encontrar aspectos não apresentados no modelo teórico utilizado como base. Tais procedimentos contribuíram para identificar o que os turistas descreviam voluntariamente a respeito de suas experiências de viagem a bordo do catamarã.

Todas as análises foram feitas por pares, com o intuito de aumentar a confiabilidade e reduzir o número de vieses (FILIERI, 2016). Ou seja, cada um dos pesquisadores revisou todos os 330 comentários e fez sua análise individualmente. Em seguida, os dados foram cruzados e, quando necessário, discutidos em conjunto, visando diminuir erros e aprofundar os achados da análise. Os resultados são apresentados em seguida, apresentando cada uma das dimensões da experiência turística memorável: 1) ambiente e cultura; 2) relações interpessoais; e 3) individual/psicológica, seguida pela categoria Outros que inclui categorias não previstas no modelo utilizado.

A segunda etapa do estudo se deu a partir de uma observação participante (MARIETTO, 2018) no passeio. Um dos autores participou da atividade em novembro de 2018. Durante a atividade, o pesquisador tirou fotos, fez anotações e reflexões sobre a atividade. O objetivo da atividade foi entender em que aspectos o passeio de catamarã pode ou não ser memorável, além de buscar solucionar dúvidas da etapa 1. Isso se fez necessário, pois, segundo os gestores, vários formatos do *design* da experiência já foram adotados. Por exemplo, a música ao vivo no catamarã, deu lugar à música gravada e um áudio especial para o momento do pôr-do-sol.

A terceira etapa do estudo envolveu uma conversa com três gestores do passeio em Itaipu. O objetivo foi entender os desafios desses gestores e propor alternativas para

que o *design* da experiência proporcionasse vivências marcantes. Também aproveitou-se a oportunidade para apresentar os resultados das etapas 1 e 2. Considera-se esse formato de procedimentos metodológicos positivo, uma vez que ele possibilita a troca entre academia e mercado, fato que é enfatizado nos eventos da Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo em 2018 e 2019⁸.

Os resultados são apresentados unindo-se as três etapas, dividindo-as por categorias: Visão geral do atrativo, Dimensões Ambiente e Cultura, Dimensão Relacionamento Interpessoal, Dimensão Individual/Psicológica e Outras dimensões identificadas no estudo.

RESULTADOS

Os resultados são apresentados, primeiramente, com base em uma visão geral do passeio, a fim de entender como o passeio acontece e os comentários mais gerais das experiências. Ademais, apresenta-se cada uma das três dimensões da experiência turística memorável (ambiente e cultura; relações interpessoais e individual/psicológica), seguida da categoria outros. Os achados são descritos em conjunto a fragmentos de comentários dos turistas, visando trazer evidências aos resultados.

VISÃO GERAL

No site oficial de Itaipu Binacional são divulgados dois tipos de passeio, o “Kattamaram Dia” e o “Kattamaram Pôr-do-sol”. Contudo, apenas o passeio “Kattamaram pôr-do-sol” é destacado como memorável na descrição oficial do passeio (Quadro 2).

Já o TripAdvisor aponta o Lago Itaipu como o número 10 de 87 atividades em Foz do Iguaçu. A avaliação geral da atividade, feita com base em 1347 comentários até outubro de 2018, é de 4,5 pontos em um total de 5. De todas as avaliações dos turistas no

⁸ Informações disponíveis em <<https://www.anptur.org.br/seminario/2019/>>. Acesso em maio de 2019.

site, 55% avaliou a mesma como excelente, 33% muito bom, 10% razoável, 1% ruim e 1% horrível.

Quadro 2 – Descrição dos passeios de Catamarã no site Itaipú Binacional

Kattamaram Dia	Kattamaram Pôr-do -sol
Navegue em um aconchegante barco pelo Lago de Itaipu!	Um memorável passeio de barco pelo lago de Itaipu
Embarque em um aconchegante barco e navegue pelas águas do lago de Itaipu, podendo contemplar a imensidão do reservatório de Itaipu, e toda a natureza que o envolve.	Navegar pelas águas do lago de Itaipu com todo o conforto, a segurança e o requinte do barco Kattamaram assegura um passeio inesquecível e relaxante.
À bordo, aproveite para relaxar e sentir a energia do local, e aproveitar das estruturas e atendimento que o Kattamaram oferece.	Da embarcação de 35 metros, com capacidade para 200 pessoas, é possível contemplar uma vista privilegiada do lago de Itaipu em pleno pôr do sol.

Fonte: Site Itaipu Binacional. Disponível em: <<https://turismoitaipu.com.br/pt/atracoes/kattamaram-dia>> e <<https://turismoitaipu.com.br/pt/atracoes/kattamaram-por-do-sol>>. Acesso em 17/08/2018.

Porém, como os comentários dizem respeito ao lago Itaipu como um todo e não particularmente o passeio de kattamaram, 1008 comentários não prosseguiram para a análise aprofundada da experiência. Os 330 comentários avaliados para este artigo totalizaram 12.740 palavras, isto é, em média, os turistas escreveram relatos curtos da experiência, de cerca de 40 palavras. Alguns comentários demonstram as diferenças entre o passeio noturno e o diurno, conforme os relatos completos apresentados abaixo.

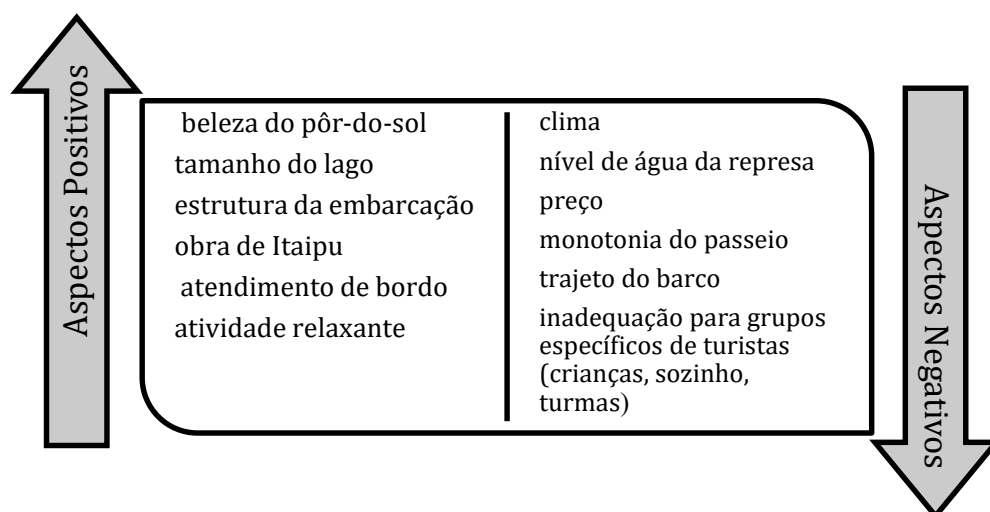
Passeio de catamarã obrigatório, pôr-do-sol acompanhado do bolero de Ravel tocado ao vivo num sax, ao mesmo tempo podendo ver o luar do outro lado do barco, paisagem de filme, acompanhado de pessoas maravilhosas, precisa de alguma coisa a mais?

O porto catamarã é bonito, mas o passeio noturno é decepcionante. O lago é completamente escuro, o passeio é rápido demais, a única coisa que há para fazer é o jantar a bordo, num restaurante completamente fechado, sem vista alguma para o lago.

Ao analisar os comentários foi possível identificar tanto aspectos positivos quanto negativos dos passeios. Os aspectos positivos ressaltados pelos turistas incluíram: a beleza do pôr-do-sol, o tamanho do lago, a obra de Itaipu, o atendimento de bordo e a estrutura da embarcação e a atividade relaxante. Por outro lado, aspectos

negativos envolviam o clima (frio, chuvoso, nublado), o baixo nível de água da represa, o preço, a monotonia do passeio, o trajeto do barco (não é feito pela margem do lago) e o fato de não ser adequado para grupos específicos de turistas (crianças, sozinho, turmas) (Figura 2).

Figura 2 – Aspectos Negativos e Aspectos Positivos sobre o passeio de Catamarã ressaltados nos comentários dos turistas



Fonte: Os autores

Os aspectos ressaltados na figura 2 são aprofundados em cada uma das três dimensões da experiência memorável.

DIMENSÕES AMBIENTE E CULTURA

A dimensão ambiente e cultura foi a mais destacada pelos turistas, tratando-se de temas citados recorrentemente. O pôr-do-sol, o lago, e a estrutura do catamarã em si foram os itens que se destacaram nessa dimensão. Ainda, música e a culinária foram os itens citados pelos turistas quanto aos aspectos culturais da experiência.

AMBIENTE

O principal aspecto do ambiente físico citado pelos turistas foi o pôr-do-sol. Muitos turistas fizeram referências como “um dos mais belos pôr-do-sol” e “o pôr-do-sol é incrível” sobre a experiência no catamarã. Houve, também, referência aos aspectos paisagísticos do ambiente, com destaque para a confluência de fatores como o pôr-do-sol e a atributos físicos da natureza do entorno do lago.

Ademais, o lago também foi citado em trechos dos comentários, ressaltando sua beleza e dimensão.

Admirar o pôr-do-sol no lago de Itaipu é um passeio imperdível, principalmente a bordo do catamarã.

O pôr-do-sol é indescritível, deslumbrante, saímos do barco em êxtase e agradecendo a Deus por nos proporcionar aquele momento.

Contemplar o lago e suas paisagens a bordo do catamarã e assistir ao pôr do Sol é uma experiência fantástica.

O lago é imenso, lindo, natureza incrível e deslumbrante!!!

Por outro lado, alguns turistas chamam a atenção dos aspectos como clima e temperatura para recomendarem e planejarem o passeio de catamarã. Ou seja, há indícios que, dada a ênfase em aspectos naturais durante a experiência, a qualidade percebida da mesma depende de fatores como o clima e o nível da água do lago.

Fizemos o passeio de catamarã, vale a pena ir no passeio em dia de sol, como pegamos chuva o passeio não ficou tão bonito, gostaríamos de ter pego o pôr-do-sol, mas mesmo assim, ainda achei muito interessante de ir.

Infelizmente fiz o passeio em uma tarde nublada e chuvosa, e não pude observar o famoso pôr-do-sol de Itaipu (...).

Dois tipos de ambientes podem ser considerados na categoria Ambiente, o ambiente natural e o ambiente construído. Contudo, uma vez que o lago de Itaipu nasceu de uma interferência humana no ambiente natural, é necessário fazer uma ressalva para a categoria em questão. Isso porque, alguns turistas destacaram justamente a interferência humana no lago de Itaipu.

O lago artificial, formado pela represa da barragem da Hidroelétrica de Itaipu, é outro espetáculo resultante da intervenção humana na natureza.

Embora não seja algo natural (risos), a natureza ao redor é muito bonita.

Água cristalina e sem poluição! Nem parece que esta maravilha teve participação humana!

A Hidrelétrica de Itaipu é a segunda maior em operação no mundo, exibindo uma barragem 2,5 quilômetros de extensão por 196 metros de altura. Esta é uma das 7 maravilhas da Engenharia e vale muito a pena a visita.

Assim, tem-se que o fato de aspectos físicos (lago, paisagem natural) terem sofrido interferência humana, é relevante para alguns turistas. O destaque para a capacidade de intervenção humana e a construção de grandes obras da engenharia é apontado como mais um elemento de atratividade e admiração por parte significativa dos comentários realizados.

Quanto aos aspectos construídos, o que mais sobressaiu é referente à embarcação e suas características, que envolviam segurança, limpeza, boa estrutura e estabilidade. Nenhum dos comentários avaliados ressaltou pontos negativos do catamarã, o que oferece pistas positivas sobre a qualidade da embarcação.

O catamarã é um barco bastante seguro, grande e limpo.

O lago é calmo, o catamarã não balança e o passeio é bastante agradável (durante os dias quentes e ensolarados).

O passeio é incrível! Seguro e bonito! Fizemos às 19h p/ ver o pôr do sol, LINDO!!! No catamarã o serviço é bom, com um pianista agradável que ajuda no clima gostoso do passeio. Super indico!

A estrutura do barco é boa. Mas, o lago não tem muito para ser visto. Não espere muito pelo passeio.

Assim, há aspectos de caráter natural e artificial/construído do ambiente que ressaltam a memorabilidade da experiência em relação ao pôr-do-sol, conforme apontado na descrição do passeio no site de Itaipu Binacional.

CULTURA

Sobre aspectos culturais, dois elementos sobressaíram. O primeiro é relativo à música no barco e o segundo refere-se à comida do barco e do restaurante.

Um catamarã onde fomos recebidos com um coquetel de frutas e música. Lindo passeio. Vale a pena!

Vá à tarde, 17 horas sai o catamarã, passeio com serviço de bordo e música ao vivo, na volta fique para jantar no restaurante catamarã. Um show.

Restaurante com drinks gostosos e num preço acessível e um saxofonista que completa a experiência. Eu curti demais.

O catamarã tem música ao vivo, comidas e bebidas (valor a parte) e boa infraestrutura.

O passeio no Lago foi com o Barco catamarã, muito legal o barco tinha um buffet de caldos e música ao vivo.

Durante o passeio funciona bar com bebidas e aperitivos com preços bem razoáveis, um saxofonista executa músicas com repertório de bom gosto.

Sobre a música ao vivo, saxofone, piano, trompete e harpa foram citados em comentários distintos, com destaque para o saxofone. Aparentemente, a música Bolero de Ravel é tocada durante a experiência, conforme citado em 5 comentários. No entanto, na observação participante não havia música ao vivo, mas uma seleção de músicas gravadas. Ademais, no momento do pôr-do-sol, um poema era recitado (também gravado e com música) enquanto o sol se punha.

Sobre a comida, alguns comentários relatam um *welcome drink* sem álcool, bem como frutas e caldos. Este *welcome drink* também foi recebido durante a observação participante. Na ocasião, tratava-se de um suco de abacaxi com hortelã servido em um copo de plástico, não descartável, mas bem desgastado pelo uso. Uma das sugestões aos gestores foi de oferecer copos de brinde aos turistas, ressaltando a marca do Kattamaram e servindo como souvenir.

Há também itens a venda na embarcação, como petiscos e bebidas. Um turista comentou o atraso na chegada da porção solicitada. Ademais, há uma opção de passeio

com jantar e um restaurante no porto onde sai o passeio, chamado Porto Kattamaram, que recebeu comentários positivos e negativos.

O Passeio é maravilhoso e o Catamarã é muito grande e tem boa estrutura, porém tivemos uma experiência muito ruim ao pedirmos uma porção e só recebermos quando o barco estava atracando de volta.

O jantar é em um belo restaurante, mas não tem tantas opções quanto em um lugar no centro.

De forma geral, ressaltou-se a adequada estrutura de alimentos e bebidas presente no barco como necessárias ao apoio da experiência do turista durante o passeio de catamarã. Contudo, outro fato a ser discutido é a ausência de elementos culturais locais, de forma que nenhuma referência à cultura local foi destacada pelos turistas. Os gestores podem pensar em formas de incluir alguma música local no repertório e pratos ou ingredientes típicos, por exemplo. Outra forma de incluir questões culturais é através do sotaque e gírias locais ao promover as relações interpessoais entre turistas e agentes locais (por exemplo, tripulação).

DIMENSÃO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Duas categorias se sobressaíram nos comentários dos turistas. Primeiramente, a tripulação do barco foi destacada em diversos comentários. Ademais, alguns turistas citaram seus acompanhantes.

O relacionamento com outros turistas não foi citado diretamente nos trechos avaliados, e, portanto, não está reportado nos resultados. Contudo, um aspecto identificado durante a observação participante é o fato das mesas serem dispostas separadamente, o que reduz as possibilidades de contato entre os turistas. Uma sugestão apresentada para os gestores foi a disposição das mesas de forma compartilhada, estimulando o relacionamento entre turistas.

AGENTES

Quarenta e seis comentários foram feitos a respeito da tripulação e serviço de bordo, em sua maioria positiva (41). Os aspectos como a simpatia, atenção, pontualidade, profissionalismo e apoio dos tripulantes foram destacados pelos turistas.

De uma beleza tão sublime que é difícil de acreditar, um atendimento maravilhoso, de uma excelência quase inacreditável, do Comandante ao serviço de bordo, ao pôr-do-sol um espetáculo indescritível, uma mensagem onde o sol se despede, tudo esplêndido.

Muito bom. Lindo o pôr-do-sol, agradável, o barco é limpo, com funcionários atenciosos. A acessibilidade não é total, mas os funcionários ajudam bastante. Vale a pena!

Um barco limpo e com garçons e tripulação simpáticos e solícitos.

Porém, cinco desses comentários eram negativos e deram a entender que o serviço poderia ser melhor se mais opções de alimentos e bebidas fossem ofertados aos turistas.

Enquanto você está no barco os garçons ficam na expectativa que você consuma loucamente.

Só deixa a desejar pelo serviço de bordo que é bem restrito.

O serviço na embarcação não é nada demais.

Podia ter melhor serviço de bordo quanto à alimentação e bebidas.

O tal jantar é claro, a parte, ninguém do grupo com mais de 50 pessoas que estavam comigo, ficaram somente com sucos, petiscos e algumas bebidas, não todos. No meu caso e de outros não foi por falta de grana.

Com base nas análises, o contato entre os turistas e os prestadores de serviço do barco é bem avaliado e positivo a ponto de ser lembrado e citado na internet. Contudo, a oferta de alimentos e bebidas deve ser um ponto de atenção dos gestores.

ACOMPANHANTES

Essa categoria mostrou que a experiência é comumente vivenciada com acompanhantes, entre eles família, casais, amigos e grupos. O romantismo do passeio chama a atenção de casais. Durante a observação participante, foi possível ver casais se abraçando, beijando, e até chorando durante o momento do pôr-do-sol, ressaltando o aspecto emocional da experiência (SCHMITT, 2000).

Há também relatos de turistas que estavam acompanhadas da família. Contudo, alguns comentários destacam que não seria uma experiência ideal para crianças, pelo fato de não estarem engajadas em atividades.

Ao chegarmos ao catamarã, perguntei se ia demorar para sair e para a minha surpresa, mesmo com apenas quatro pessoas, ou seja, eu, meu marido, minha mãe e minha prima, saímos. Acompanhados do nosso guia e filho.

Se você está em turma, tudo é festa. Se estiver sozinho(a), não vá.

É um passeio que é bom fazer a dois, mas não deixe de realizar por estar sozinho.

Crianças podem se sentir impacientes durante o passeio, que tem duração aproximará de 1:40 hrs.

Fazer o passeio de Catamarã no pôr-do-sol é realmente sensacional, estávamos com nossa filha de 4 anos, mas quem puder fazer o passeio apenas em casal eu recomendo, pois é muito romântico.

Assim, cabe um posicionamento dos gestores de indicar a quem os passeios são mais indicados, ou não recomendados de forma alguma (se for o caso). Diante dessas constatações, seria recomendável a elaboração de estratégias de marketing mais direcionadas à experiência que explore aspectos românticos e que tenham como foco o público de casais que visitam Itaipu.

DIMENSÃO INDIVIDUAL/PSICOLÓGICA

Esta dimensão na literatura é mais importante para as experiências memoráveis. Nesse estudo, ela abrangeu Sonho, Emoção, Novidade, Envolvimento, Renovação,

Significância, Hedonismo e Conhecimento (Coelho, 2017). Contudo, apenas emoção, envolvimento, renovação, e de forma menos evidente, conhecimento foram destacados nos comentários dos turistas. Isso indica que importantes fatores como novidade e hedonismo podem ser mais bem trabalhados durante a experiência a fim de ressaltar a memória dos turistas com a experiência.

EMOÇÃO

Sabe-se que nem sempre as emoções são descritas objetivamente em palavras ou fragmentos textuais pelos turistas. Por isso, as principais emoções puderam ser identificadas no texto por meio de adjetivos dados à experiência do catamarã, tais como: imperdível, sensacional, interessante, lindo, deslumbrante, entre outros.

Um passeio que não se pode perder! Se conseguir programar-se para a visita a Itaipu e encerrando com o passeio no Lago, e pegar o Pôr do sol no fim de tarde, ai, ai, ai!! Emocionante, lindo e esplendoroso!!! Inesquecível!

O lance de estar no meio do lago ao entardecer é emocionante.

Além da grande estrutura de Itaipu, deve-se fazer o catamarã no pôr-do-sol, uma das experiências mais lindas que tive em Foz do Iguaçu.

Amei o passeio, impressionante a engenharia e a beleza do lago.

O passeio no lago no final do dia é simplesmente maravilhoso. O pôr-do-sol é deslumbrante e a música a bordo deixa o passeio ainda mais romântico.

O passeio com catamarã é muito bom, desde que o tempo ajude. Apreciar o pôr-do-sol no lago é incrível.

Observou-se, também, relatos em que a contemplação da natureza surgiu como mais uma experiência associada a um estado emocional gerado por estímulos específicos por meio do contato com atributos físicos da paisagem natural presente no lago.

O passeio noturno no Lago Itaipu e jantar a Bordo do KATTAMARAM foi um passeio maravilho é lindo mesmo chega até arrepiar!!!

Que lugar maravilhoso, que passeio sensacional. Que pôr-do-sol inenarrável!

Contemplar a natureza no passeio de kattamaran, que você compra na usina por 60 reais, é muito agradável.

O pôr-do-sol é um espetáculo a parte! Imperdível.

O passeio de catamarã no horário do pôr-do-sol é um espetáculo a parte em Foz do Iguaçu! As nuances de cores na paisagem são incríveis. Um verdadeiro show!

Contudo, a falta de emoção também foi destaca por grande parte dos turistas que deixaram comentários negativos sobre a monotonia durante a atividade. Na categoria seguinte, demonstram-se como os comentários ressaltavam a falta de atividades no passeio.

ENVOLVIMENTO

A categoria envolvimento diz respeito às atividades que os turistas se engajam durante a atividade. Um ponto que sobressaiu foi justamente a falta de atividades, ressaltada em 15 dos 330 comentários avaliados. Um dos comentários reforça: “Não é um passeio "com emoção", e sim do tipo contemplativo.”.

Ademais, conforme já descrito na categoria cultura, comer e beber são atividades possíveis na embarcação. Outras atividades que se destacaram foram: a possibilidade de contemplar a paisagem, tirar fotos e ir à cabine de comando.

O lago é uma imensidão de água maravilhosa. Mas nós fizemos o passeio do catamarã que pelas avaliações pareceu ser maravilhoso, mas achei monótono.

O lago é bonito, mas o passeio de catamarã, pelo lago, é muito sem graça, não faria outra vez. Você vai até o meio do lago e volta.

A paisagem de dentro do barco é a mesma durante o trajeto de 40 minutos do passeio.

Paguei o passeio de barco com meu filho e achei muito entediante, por mais que seja um lago bonito, vale a visita e almoço no restaurante próximo, mas não vale o passeio de barco, principalmente sob o sol de Janeiro.

Imenso o lago e é possível fazer uma navegação com um catamarã. O passeio de catamarã não compensa muito não, você navega por volta de 40 minutos no lago, mas não existe nenhuma atração na navegação. Razoável.

Tirar fotos foi uma atividade destacada tanto durante a experiência, quanto na cabine de comando. Também se trata de uma atividade frequente durante todo o passeio. Vale destacar que conhecer o capitão também faz parte da dimensão relacionamento interpessoal, e foi particularmente a atividade que se destacou durante a observação participante. Além das fotos, o capitão ensinou a pilotar o barco e mostrou as referências que usa para isso durante a observação participante. Foi exatamente essa experiência que envolveu novidade ao pesquisador durante a experiência no passeio de catamarã, pois, seguindo suas experiências prévias, o pesquisador não havia pilotado um barco antes. Assim, ações como o contato com o capitão e pilotar o barco fazem com que os turistas saiam de uma atividade contemplativa para uma atividade imersiva (PINE; GILMORE, 2011), aumentando seu envolvimento com a experiência.

Passeio de catamarã pelo lago de Itaipu é excelente para tirar fotografias e curtir um visual fantástico.

Passeio um pouco monótono, mas a paisagem é magnífica, tiramos excelentes fotos e filmamos também o passeio.

Excelente passeio, no barco catamarã, com uma equipe atenciosa, fotos na cabine de comando com os responsáveis, cerveja com excelente preço e geladinha, mas, só 40 minutos de passeio.

É possível visitar a cabine de comando e conhecer o capitão.

Ainda, a atividade que ressaltada na descrição do passeio no site de Itaipu envolve contemplação e relaxamento, sendo que a última está conectada à categoria renovação.

RENOVAÇÃO

Um total de 17 comentários ressaltaram características de renovação durante a experiência do catamarã, entre elas: relaxamento, a tranquilidade e até mesmo, descanso.

Momento de tranquilidade e contemplação do pôr de sol e da natureza.

Vale a pena a visita pra ver o pôr do sol, tem o passeio de catamarã bem relaxante e contemplativo. Bem bonito.

É um antidepressivo e anti-stress maravilhoso para quem vive em cidade grande como eu.

Optei por realizar o passeio no meio do dia (depois me disseram ser maravilhoso o pôr do sol) e digo que é muito relaxante, cheguei até a tirar uma soneca rápida no barco.

É interessante notar que há uma separação tênue entre ser uma atividade relaxante e ser uma atividade monótona, conforme apresentado no tópico envolvimento. Nesse sentido, os gestores podem pensar em atividades alternativas não obrigatórias no barco, como é caso da visita à cabine de comando. Atividades específicas para crianças também podem ser positivas, bem como aquelas que promovam integração entre turistas, uma vez que o relacionamento entre turistas não apareceu nos comentários avaliados.

Uma sugestão é alterar a disposição das mesas para mesas de grupo e não individuais, pois isso estimularia o contato entre turistas.

CONHECIMENTO

Essa categoria apareceu de forma menos objetiva nos comentários dos turistas. Foi possível perceber que os guias repassam algumas informações aos turistas, que acabam conhecendo algumas particularidades do local. Contudo, durante a observação participante, entendeu-se que há diferença nas informações repassadas quando se faz o passeio panorâmico (e o Porto Kattamaram é uma parada opcional, paga a parte) em que há guias e áudios durante o passeio no ônibus. Já no passeio exclusivo do Catamarã não há guia nem áudio durante o roteiro, gerando experiências distintas em relação ao conhecimento. Ao se conversar com os gestores, percebeu-se que essa diferença existe porque a gestão do catamarã é terceirizada. Com isso, formas de integrar melhor a operação do catamarã e de Itaipu deveriam ser pensadas.

Interessante o passeio em catamarã pelo lago formado pela barragem. Mas poderia ser melhor aproveitado com informações dadas pela equipe de bordo como em outros passeios que já fizemos nesse estilo.

Segundo a guia, tem mais de cem variedades de peixes no Lago.

O lago é enorme, segundo o guia, maior que a cidade de NY. Fui lá à noite, para o passeio no catamarã. Muito legal.

Interessante conhecer a história do lago que faz parte do histórico da hidrelétrica de Itaipu.

Assim, em geral, os turistas responderam sobre as categorias da experiência memorável, com ênfase para aspectos ambientais e relações interpessoais entre turista e agentes da embarcação. Contudo, apenas algumas dimensões individuais/psicológicas foram identificadas nos comentários, o que reforça a necessidade de investigação da forma como os turistas percebem a atividade.

OUTRAS CATEGORIAS

Dentre as categorias que foram identificadas nos comentários está o custo benefício, que inclui aspectos como até que ponto o passeio “vale a pena” e também quesitos que foram muitos destacados como uma avaliação do preço cobrado em relação ao serviço entregue.

Ademais, outro aspecto que na literatura é visto como uma consequência da experiência memorável e foi identificada claramente nos comentários avaliados foi a recomendação do passeio para outros.

CUSTO-BENEFÍCIO

O custo benefício apresentou-se como uma preocupação do turista, mas que não estava prevista para análise no modelo de experiências turísticas memoráveis utilizado. Isso indica uma das contribuições deste estudo.

A partir dos trechos destacados, fica claro que o turista avalia a relação entre o preço pago pela experiência e o que foi ofertado para ele durante a mesma.

O entardecer deste lugar é lindo!!! Mas o passeio que te leva é carooooooooo. Mas vale o custo benefício. É um passeio mais romântico, mas a beleza pode ser vista sob todos os olhares...

Não vale o custo de 80 Reais por pessoa. Sai do porto e dá uma voltinha curta no lago. Nada demais pelo valor cobrado. Os marinheiros são educados e atenciosos, o problema é realmente o custo/benefício.

O custo é R\$ 105 por pessoa. Expresso minha opinião, só valeu a pena pelo pôr do sol que é bem diferente.

RECOMENDAÇÃO

Recomendar um atrativo é uma ação importante do turista, uma vez que se relaciona com a avaliação do mesmo sobre sua experiência. Os comentários alternaram recomendações positivas e recomendações com ressalvas como “Não recomendável em dias de chuva.”

Recomendo uma visita. Um lugar de extrema tranquilidade. (...) O nosso guia conhecia muito e mandou bem.

Bom ir num dia ensolarado e recomendo o passeio de barco.

É um passeio que eu só recomendaria fazer em belo fim de tarde de sol.

Quem já passeou de catamarã em outros lugares, não recomendo ir.

O Quadro 3 resume os principais resultados encontrados nos comentários dos turistas sobre a experiência vivenciada durante o passeio de Catamarã (Quadro 3).

Assim, os resultados do estudo apontam que o atrativo apresenta diversos pontos fortes como o contato com belezas naturais, características da embarcação e o contato com a tripulação. Por outro lado, não se deve deixar de lado os comentários que reforçam a necessidade de tornar o passeio mais interessante para alguns turistas.

Quadro 3 – Resumo das principais categorias da memorabilidade da experiência no Catamarã no Lago Itaipu

EXPERIÊNCIAS TURÍSTICAS MEMORÁVEIS NO LAGO ITAIPU DE CATAMARÃ	
CATEGORIAS	RESULTADOS DO ESTUDO
<p>Dimensão Ambiente Ambiente – contato com atrações naturais, construídas e empresariais</p>	<p>Ambiente Físico - Beleza do Pôr-do-sol Paisagem Beleza do Lago Dimensão do lago Ambiente construído - Estrutura da embarcação- segurança, limpeza, estabilidade</p>
<p>Dimensão Cultura Cultura - impressões e experimentação culturais</p>	<p>Música – saxofone, Bolero de Ravel Comida – culinária, coquetel de boas vindas, bebidas e aperitivos do bar, culinária do restaurante Porto Kattamaram</p>
<p>Dimensão Relacionamento Interpessoal Acompanhante – contato turista e companhia da viagem Turistas - contato entre turista e outros turistas Agentes – contato entre turista e agentes locais (moradores, prestadores de serviço)</p>	<p>Relacionamento com acompanhante – família, casais, amigos e grupos, ideal para casais pelo romantismo Relacionamento com turistas – não apareceu Relacionamento com agentes – simpatia, atenção, pontualidade, profissionalismo e apoio dos tripulantes</p>
<p>Dimensão Individual/Psicológica Sonho – desejo pela experiência Emoção – estado emocional gerado Novidade – nova experiência Envolvimento – participação em atividades Renovação – sentir-se descansado Significância – sentir grande valor ou significado Hedonismo – sentimentos de prazer Conhecimento – informações ou fatos conhecidos</p>	<p>Sonho – não apareceu Emoção – adjetivos da experiência: emocionante, imperdível, sensacional, interessante, lindo, deslumbrante, incrível. Novidade – Não apareceu Envolvimento- contemplar a paisagem, tirar fotos, ir à cabine de comando, comer e beber. Renovação - relaxamento, tranquilidade, descanso Significância- Não apareceu Hedonismo – Não apareceu Conhecimento – conhecer particularidades do local como informações sobre a usina e o lago, e a necessidade de repasse de informações pelos guias.</p>
<p>Outros Custo-benefício – avaliação entre o preço pago e o que foi ofertado pela experiência Recomendação – indicação para outros turistas</p>	<p>Custo-benefício – reflexão se vale a pena participar do passeio Recomendação – indicação para outros fazerem o passeio e recomendações com ressalvas (apenas com sol, sem chuva, com nível da represa alto, não ir com tempo frio)</p>

Fonte: Os autores

Uma possibilidade a ser explorada pelos gestores do atrativo consiste em ferramentas de interpretação ambiental da paisagem observada ao longo do passeio como mais uma estratégia para proporcionar maior conhecimento e engajamento pelos

turistas em questões ambientais. Além disso, ações educativas de cunho ambiental poderiam ser direcionadas, sobretudo, ao público infantil.

DISCUSSÕES

Discute-se, assim, até que ponto o passeio de catamarã no lago de Itaipu envolve uma experiência memorável para aqueles que a vivenciam. Conforme os comentários avaliados, os aspectos mais ressaltados sobre a experiência dos turistas são: contemplar o pôr-do-sol e a grandeza do lago. O problema é que estes aspectos ambientais não apresentam diferenciais marcantes o suficiente para a oferta de uma experiência única, além de não serem devidamente explorados em razão da ausência de técnicas e ferramentas de interpretação. Isso porque, belos pôr-do-sol podem ser vivenciados em outros lugares do Brasil e do mundo. Ademais, apesar do lago de Itaipu possuir uma grande extensão, o fato de se tratar de um aspecto físico com interferência humana parece incomodar alguns turistas.

A dimensão individual/psicológica foi a menos ressaltada nos comentários, sendo que apenas emoção, envolvimento, renovação e conhecimento foram elementos encontrados nos comentários que respaldam o modelo de Coelho (2017). Com isso, as categorias sonho, novidade, significância e hedonismo sequer foram ressaltados pelos turistas nos comentários avaliados.

Autores como Kim, Ritchie e McCormick (2012), Kim e Ritchie (2014) e Coelho e Gosling (2018) demonstram a novidade como um elemento importante para experiências memoráveis. Entretanto, a novidade foi pouco ressaltada nos comentários analisados, bem como a significância, isto é, o passeio não se apresenta como uma experiência que é vista como única, nem significativa para os turistas. Com isso, apesar do passeio apresentar vários comentários favoráveis (o tamanho do lago, pôr-do-sol, atendimento da equipe, romantismo) é possível que a experiência não esteja promovendo inovações o suficiente, haja vista que há comentários que demonstram um percurso monótono e o fato de ser “um lago como outro qualquer”, “apenas um pôr-do-sol” não seja suficiente para gerar impacto positivo e duradouro aos turistas.

O emprego da interpretação ambiental como meio de comunicação que busca revelar significados e inter-relações por meio do uso de objetos originais, do contato direto com o recurso e de meios ilustrativos, em vez de simplesmente comunicar informação literal, revela-se como outro recurso que poderia agregar novos valores e novos conhecimentos à experiência do turista no passeio de catamarã pelo lago de Itaipu (TILDEN, 1977).

No intuito de permitir maior autonomia à experiência do turista poderia ser disponibilizado, por meio de aplicativo, equipamento de áudio guia ou até mesmo destaque pela tripulação, conteúdo de fácil acesso para interpretação que destacasse aspectos naturais e culturais/históricos a respeito da represa e de seu entorno. A interpretação autoguiada também é uma alternativa, que além de complementar o estímulo visual, tão mencionado nos comentários, traz novas possibilidades para os elementos conhecimento e significância por criar uma aproximação afetiva das pessoas com o local visitado.

Um dos achados dessa pesquisa é a necessidade de trabalhar as emoções do turista durante o passeio para ressaltar a memorabilidade da experiência. Ações que tenham apelo emocional são possíveis formas de gerar vínculo com o turista e aumentar a satisfação com a experiência (ROJAS; CAMARERO, 2008). Por exemplo, a tripulação pode utilizar técnicas de *storytelling* associada a experiências de viagem como Brouder (2013) para contar a história do lago desde as Sete Quedas até a atual formação, mas de forma engajante e não apenas descritiva. Conforme Tussyadiah (2014) a forma de contar essas experiências depende dos significados e valores das experiências turísticas e de como elas estão situadas na sociedade como um todo.

Associado à técnica de *storytelling*, pode-se fazer uma atividade de reflexão com o turista. Um exemplo seria utilizar o apelo de “mar” que o lago apresenta a uma possível associação entre mar e mensagens na garrafa de vidro para promover uma atividade reflexiva ao turista. Por exemplo, os turistas poderiam ser questionados “E se você quisesse espalhar uma mensagem de amor/paz pelo mundo? Qual seria essa mensagem?”. Seria necessário promover um momento para o turista escrever essa mensagem e armazená-la adequadamente. Uma ideia seria uma “supergarrafa” no cais

ou no restaurante, em que os próprios turistas poderiam depositar a mensagem e também tirar fotos. Ainda, poderia se estabelecer uma data para a leitura das mensagens (ou todo natal ou todo aniversário de inauguração, por exemplo) e gerar produtos com essas mensagens (divulgação em redes sociais oficiais, edições especiais de livros, etc.).

Atividades como essa ou outras que tenham algum apelo emocional e participativo podem contribuir para a geração de vínculo (MA *et al.*, 2017; PABEL; PEARCE, 2016) e até mesmo de retorno do turista para tentar encontrar a sua mensagem, ou mostrar para outros, estimulando o relacionamento interpessoal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo identificou que a memorabilidade da experiência no Catamarã do Lago Itaipu enfatiza aspectos ambientais (pôr-do-sol, lago, paisagem, estrutura da embarcação); culturais (música, alimentos e bebidas) e relacionais (contato positivo entre turista e tripulação do catamarã). Entretanto, importantes aspectos da dimensão individual/psicológica como a novidade e emoção merecem maior atenção por parte dos gestores no sentido de promover uma experiência memorável ao turista.

Este estudo se limitou a estudar um único atrativo de Foz do Iguaçu, porém um conjunto de atrativos e vivências no destino pode contribuir para a avaliação da experiência como memorável ou não. Assim, novos estudos podem adotar um panorama mais geral do destino e utilizar novas propostas de design da experiência (TUSSYADIAH, 2014). Entrevistas com *stakeholders* podem colaborar com uma visão mais abrangente sobre as estratégias de gestão e dificuldades enfrentadas pelas organizações locais para a oferta da experiência.

Quanto a implicações gerenciais, tem-se que uma das maiores contribuições desse artigo diz respeito a possíveis reflexões e mudanças estratégicas em relação ao passeio. Identificou-se a ausência de elementos que destaquem a cultura local durante a experiência, sendo que incluir música local no repertório musical, ofertar pratos ou ingredientes típicos, bem como reforçar a existência por meio da interpretação de elementos culturais e ambientais da região pode beneficiar a memorabilidade da

experiência. Ainda, a oferta de alimentos e bebidas dentro da embarcação deve ser um ponto de atenção dos gestores, uma vez que alguns turistas citaram a necessidade de uma maior variedade.

Apesar de se tratar de um atrativo capaz de ser realizado por qualquer segmento turístico, percebe-se que se trata de um passeio que agrada aos casais pelo seu romantismo. Assim, cabe um posicionamento dos gestores de indicar a quem os passeios são mais indicados, ou não recomendados de forma alguma (se for o caso). Ainda, houve relatos de monotonia por parte das crianças e alguns turistas.

Portanto, seria importante promover atividades alternativas não obrigatórias no barco, como é caso da visita à cabine de comando e outras atividades que promovam integração entre turistas, bem como atividades específicas para crianças como ações educação ambiental.

MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE OF A TOURISM ATTRACTION AT ITAIPU LAKE, BRAZIL

ABSTRACT

This paper aims to understand the travel experience of tourists who took a catamaran tour on Itaipu Lake, in Foz do Iguaçu, Brazil. The Memorable Tourist Experience (MTE) model of three dimensions support the analysis: 1) environment and culture; 2) interpersonal relationships; and 3) individual / psychological. The study's method is qualitative with a first step driven by the selection and content analysis of 330 comments from tourists; the second stage was a participant observation; and the final step consisted of unstructured interviews with three attractive managers. Among the results, the study confirmed the three dimensions of the literature-based model. Study results emphasize the environmental dimension, with the sunset contemplation and the greatness of the lake as the most emphasized aspects of the tourists' experience. The cultural dimension, although cited such as music, did not include elements of local culture. The relationship between tourist and the catamaran's staff was also emphasized as positive, but the relationship between tourists was poorly observed. In the personal dimension, only the categories emotion, involvement, renewal and knowledge were identified in the comments and during the participant observation. The cost-benefit and recommendation categories were not foreseen and were identified in this study, adding to the literature. Study findings queries to what extent the experience on the catamaran is memorable; some actions are suggested to reinforce the novelty perceived by tourists and the generation of lasting ties and memory after the experience.

KEYWORDS: MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE. INTERNET REVIEWS. TOURISM MARKETING.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. 4. ed. Lisboa: Edição 70, 2008.

BROUDER, P. Consuming stories: placing food in the Arctic tourism experience. *Journal of Heritage Tourism*, v. 8, n. 2-3, p. 37-41, 2013.

BUHALIS, D.; FOERSTE, M. Journal of Destination Marketing & Management SoCoMo marketing for travel and tourism: Empowering co-creation of value. *Journal of Destination Marketing & Management*, p. 1-11, 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.04.001>>.

COELHO, M. DE F. *Viagens De Brasileiros: Um Modelo De Relações Entre Experiência Turística Memorável, Mindfulness, Transformações Pessoais E Bem-Estar Subjetivo*. 2017. 282 f. Universidade Federal de Minas Gerais, 2017.

COELHO, M. DE F.; GOSLING, M. DE S.; ALMEIDA, A. S. A. DE. Tourism experiences: Core processes of memorable trips. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v. 37, n. May 2017, p. 11-22, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.08.004>>.

COELHO, M. F.; GOSLING, M. S. Memorable Tourism Experience (MTE): a scale proposal and test. *Tourism & Management Studies*, v. 14, n. 4, p. 15-24, 2018.

FILIERI, R. What makes an online consumer review trustworthy? *Annals of Tourism Research*, v. 58, p. 46-64, 2016. Disponível em: <<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0160738316300020>>.

KIM, J.-H.; RITCHIE, J. R. B. Cross-Cultural Validation of a Memorable Tourism Experience Scale (MTES). *Journal of Travel Research*, v. 53, n. 3, p. 323-335, 2014. Disponível em: <<http://jtr.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0047287513496468>>.

KIM, J.; RITCHIE, J. R. B.; MCCORMICK, B. Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research*, v. 51, n. 1, p. 12-25, 2012.

KIM, JONG-HYEONG. Determining the Factors Affecting the Memorable Nature of Travel Experiences. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v. 27, n. 8, p. 780-796, 2010.

KNOBLOCH, U.; ROBERTSON, K.; AITKEN, R. (Mis)Understanding the Nature of Tourist Experiences. *Tourism Analysis*, v. 19, n. 5, p. 599-608, 2014. Disponível em: <<http://openurl.ingenta.com/content/xref?genre=article&issn=1083-5423&volume=19&issue=5&spage=599>>.

LEE, Y. Creating memorable experiences in a reuse heritage site. *Annals of Tourism*

Research, v. 55, p. 155–170, 2015. Disponível em:
<<http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2015.09.009>>.

MA, J. *et al.* Delighted or Satisfied? Positive Emotional Responses Derived from Theme Park Experiences. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v. 34, n. 1, p. 1–19, 2017. Disponível em:
<<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10548408.2015.1125824>>.

MARIETTO, M. L. Observação participante e não Participante: contextualização teórica e sugestão de roteiro para aplicação dos métodos. *Iberamerican Journal of Strategic Management*, v. 17, n. 4, p. 5–18, 2018.

PABEL, A.; PEARCE, P. L. Tourists' responses to humour. *Annals of Tourism Research*, v. 57, p. 190–205, 2016.

PINE, B. J. P.; GILMORE, J. H. *The Experience Economy*. Boston: Harvard Business Review Press, 2011.

ROJAS, C. DE; CAMARERO, C. Visitors' experience , mood and satisfaction in a heritage context: Evidence from an interpretation center. *Tourism Management*, v. 29, n. 3, p. 525–537, 2008.

SCHMITT, B. O modelo das experiências. *HSM Management*, v. 4, n. 23, 2000.

TILDEN, F. *Interpreting our heritage*. 3rd. ed. Carolina do Norte: The University of North Carolina Press, 1977.

TUSSYADIAH, I. P. Toward a Theoretical Foundation for Experience Design in Tourism. *Journal of Travel Research*, v. 53, n. 5, p. 543–564, 2014. Disponível em:
<<http://jtr.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0047287513513172>>.

Cronologia do Processo Editorial

Recebido em: 08. ago. 2019

Aprovação Final: 29. ago. 2019

Referência (NBR 6023/2002)

COELHO, Mariana de Freitas; MALTA, Guilherme Augusto Pereira. Memorabilidade da experiência de um atrativo turístico no Lago Itaipu. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 8, n. 2, p. 142-169, jul./dez. 2019.