

Turismo, *stakeholders* e fluxo informacional: panorama bibliométrico de pesquisa

Juliana Medaglia

Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-graduação em Turismo, Curitiba, PR, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4034-5113>
juliana.medaglia@ufpr.br

Luiza da Silva

Universidade Federal do Paraná, Mestrado em Turismo e Desenvolvimento, Curitiba, PR, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8853-8416>
luiza.jci@gmail.com

Brendha Rangel

Universidade Federal do Paraná, Mestrado em Turismo e Desenvolvimento, Curitiba, PR, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2531-1422>
brendhastacy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v17.n1.2024.51526>

Recebido/Recibido/Received: 2023-11-09

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2024-03-11

Publicado/Publicado/Published: 2024-03-27

Resumo

A relação entre informação e turismo ocorre de maneira essencial quando se trata do desenvolvimento sustentável e da gestão da atividade turística, quer seja nas escolhas de viagens por parte dos turistas ou especialmente no âmbito da tomada de decisão pelos *stakeholders* do turismo de determinada localidade. Assim, o trabalho se propõe a compreender como a relação entre os constructos turismo, *stakeholders* e fluxo informacional está sendo abordada na literatura, tendo como contexto o turismo sustentável. Para isso, optou-se por empregar a bibliometria, a partir de descritores: turismo, *stakeholders* e fluxo informacional, coletados na *Web of Science* (WoS). Como principais resultados, é possível dizer que 2021 foi o ano que mais houve produção científica sobre os temas “turismo e *stakeholders*” e “*stakeholders* e fluxo informacional”, demonstrando atenção relativamente recente, indicando escopos de pesquisa que ainda podem ser mais explorados. Além disso, indo ao encontro do escopo inicial da pesquisa, a Revista Sustainability é a que mais publica estudos envolvendo estes constructos. Por fim, poucos estudos tratam da compreensão dos três constructos (turismo, *stakeholders* e fluxo informacional) de forma conjunta, indicando uma lacuna teórica ainda inexplorada.

Palavras-chave: Turismo. Fluxo de informação. Stakeholder. Bibliometria. Vosviewer.

Tourism, stakeholders and information flow: a bibliometric overview of research

Abstract

The relationship between information and tourism is essential when it comes to sustainable development and the tourism management o, whether about travel choices made by tourists or especially in terms of decision-making by tourism stakeholders. The aim of this study is therefore to understand how the relationship between the constructs tourism, stakeholders and information flow is being approached in the literature, in a perspective of sustainable tourism. Thus, bibliometrics was used, based on the descriptors: tourism, stakeholders and information flow, collected from the Web of Science (WoS). As the

main results, 2021 was the year with most scientific production on the topics of "tourism and stakeholders" and "stakeholders and information flow", demonstrating recent attention, indicating scopes of research that can still be further explored. Besides, in line with the initial scope of the research, Sustainability is the Journal that publishes the most studies Including these constructs. Finally, few studies deal with understanding the three constructs (tourism, stakeholders and information flow) together, validating a theoretical gap that is still unexplored.

Keywords: Tourism. Information flow. Stakeholder. Bibliometrics. Vosviewer.

Turismo, partes interesadas y flujos de información: panorama bibliométrico de la investigación

Resumen

La relación entre la información y el turismo es esencial cuando se trata del desarrollo sostenible y la gestión de la actividad, ya sea en términos de las elecciones de viaje que hacen los turistas o, especialmente, en el contexto de la toma de decisiones por parte de los agentes del turismo en un determinado destino. El objetivo de este estudio es comprender cómo se aborda en la bibliografía la relación entre los constructos turismo, partes interesadas y flujo de información, en el contexto del turismo sostenible. Así, se empleó la bibliometría, a partir de los descriptores: turismo, partes interesadas y flujo de información, recogidos de la Web of Science (WoS). Como principales resultados, se puede afirmar que 2021 ha sido el año en que hubo más producción científica acerca los temas "turismo y stakeholders" y "stakeholders y flujo de información", lo que enseña una atención relativamente reciente, indicando ámbitos de investigación que aún pueden ser explorados. Además, en consonancia con el lugar inicial de la investigación, Sustainability es la Revista que publica más estudios con las temáticas. Por último, pocos estudios emprenden la comprensión conjunta de los tres constructos (turismo, partes interesadas y flujo de información), lo que demuestra la existencia de una brecha teórica.

Palabras-clave: Turismo. Flujo de información. Stakeholder. Bibliometría; Vosviewer.

Introdução

Os primeiros ensaios conceituais promovidos em torno do termo “desenvolvimento sustentável” remontam à década de 1970. Foram as percepções e preocupações com a crise ambiental global que deram início à ideia da sustentabilidade. Desde então, termos como sustentabilidade, desenvolvimento sustentável e turismo sustentável tornaram-se comuns nos debates que permeiam as organizações públicas e privadas no mundo todo. O desenvolvimento sustentável se baseia na integração de questões econômicas, sociais e ambientais, onde as atividades de produção de bens e serviços devem preservar a diversidade, respeitar a integridade dos ecossistemas, e também compatibilizar os ritmos de renovação dos recursos naturais com a extração necessária para o funcionamento do sistema econômico (Dias, 2015).

No turismo o conceito de sustentabilidade tem uma importância central na reavaliação do papel do setor na sociedade, uma vez que exige uma visão de longo prazo da atividade econômica, considera o imperativo do crescimento econômico contínuo e garante que o consumo do turismo não vá exceder a capacidade de um destino anfitrião de satisfazer futuros turistas (Archer; Cooper, 1998). No entanto, embora o turismo produza benefícios econômicos, ele também já prejudicou os ambientes naturais e socioculturais de muitos destinos turísticos por não ter sido planejado de forma correta (Choi *et al.*, 2006; Pan *et al.*, 2018). Por sua própria natureza, o turismo é atraído por ambientes e sociedades singulares e frágeis, e em alguns casos

evidenciou-se, que seus benefícios econômicos foram neutralizados por consequências ambientais e sociais adversas e não mensuradas previamente (Archer; Cooper, 1998). Para a Organização Mundial do Turismo os impactos negativos da atividade em um destino e aos seus *stakeholders*, influenciam na qualidade de vida dos cidadãos e/ou qualidade das experiências dos visitantes (OMT, 2017).

Desta forma, a preocupação com a gestão de destinos turísticos a partir da necessidade de torná-los sustentáveis e competitivos, tem refletido no aumento do interesse tanto na pesquisa como na prática por modelos de gestão (Pearce *et al.*, 2016). É no destino turístico que a demanda e a oferta se encontram e nele interagem os diversos grupos de interesse (*stakeholders*) do turismo: poder público, iniciativa privada, comunidade local e turistas, entre outros (OMT, 2007). Neste contexto, se expõe a importância do entendimento de quem são esses diversos grupos de interesses, que são chamados de atores por alguns pesquisadores, e que aqui são chamados de *stakeholders*, tão fundamentais às parcerias e à implementação do turismo sustentável.

Existem diferentes definições para o termo *stakeholder*, quer por uma definição mais restrita e instrumental, são conceituados como aqueles grupos ou indivíduos sem cujo o apoio a organização deixaria de existir (Bowie, 1998 *apud* Reed *et al.*, 2009), seja por uma visão mais ampla e normativa como qualquer entidade natural que é afetada pelo desempenho organizacional (Reed *et al.*, 2009). Assim, a necessidade de maior participação e compreensão na gestão do turismo sustentável pelos *stakeholders* do setor, relacionados à sua dinâmica de atuação na condução de atividades estratégicas, deve também ser inserida no setor público que, assim como o setor privado, possui estreita convivência com as incertezas que emanam do ambiente e que necessitam ser incorporadas nas ações organizacionais.

Diante do contexto apresentado, que versa acerca do desenvolvimento sustentável do turismo a partir de seus *stakeholders*, é imprescindível administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização (Beal, 2004). Neste sentido, “(...) gestores públicos e privados necessitam de informações oportunas, úteis e de qualidade para o suporte adequado do processo decisório” (Vital; Floriani; Vavarkis, 2014, p. 160). Na atividade turística a informação se torna elemento primordial entre os diversos intervenientes da cadeia de valor, pois tanto turistas quanto operadores turísticos necessitam de informações sobre os destinos, o que gera fluxos de informação entre os vários intervenientes (Ramos *et al.*, 2008).

A relação entre informação e turismo ocorre de maneira essencial quando se trata do desenvolvimento e da gestão da atividade turística, quer seja nas escolhas de viagens por parte dos turistas ou especialmente no âmbito da tomada de decisão pelos *stakeholders* do turismo de determinada localidade (Medaglia; Silveira, 2018). Enfatizando a relevância da informação

no turismo Anjos *et al.*, (2008, p. 42) afirmam que “a informação tem reconhecidamente grande importância no turismo, uma vez que o produto turístico é um serviço, e informações precisas, confiáveis e relevantes são essenciais para ajudar os viajantes a fazerem uma escolha apropriada”. Da mesma forma Ramos *et al.*, (2008) corroboram afirmando que na atividade turística a informação se torna elemento primordial entre os diversos intervenientes da cadeia de valor, pois tanto turistas quanto operadores turísticos necessitam de informações sobre os destinos, o que gera fluxos de informação entre os vários intervenientes.

Em sua tese, Medaglia (2017), demonstrou o fluxo da informação no sistema turístico tendo como base o Sistema de Turismo (SISTUR) de Beni (2001) e os conceitos de Cabo Nadal (2002). A autora explica que existem dois tipos de informação no turismo, a informação em turismo, quando o fluxo informacional se refere às informações utilizadas para o desenvolvimento da atividade; e a informação turística, quando a informação é usada para fins comerciais e direcionada ao público-alvo (turistas). Diante do exposto, é possível afirmar que os diversos intervenientes da cadeia de valor do turismo, colocado por Ramos *et al.*, (2008), são os *stakeholders* que, no contexto desta pesquisa, para gestão do turismo sustentável, fazem uso da informação em turismo (Medaglia, 2017), pois se refere aos atores do turismo que fazem parte do Conjunto da Organização Estrutural do Turismo, especialmente da Superestrutura do SISTUR (Beni, 2001).

Desta forma, diagnosticar os fluxos informacionais existentes entre os *stakeholders* é essencial para o reconhecimento de sua eficiência, de gargalos decorrentes da falta deste e para sua adequação à necessidade dos interessados (Jacoski, 2005). Analisar as informações destes diagnósticos pode servir como ferramenta também para que os *stakeholders* envolvidos garantam determinados resultados políticos ou administrativos (Bryson; Roering, 1987 *apud* Araújo, 2008), funcionando como uma ação estratégica. Assim, o estudo da gestão e dos fluxos de informação pode se constituir em um aporte diferencial para a administração da atividade turística, principalmente como subsídio ao processo de tomada de decisões, devido à incipiência e carência da área (Vital *et al.*, 2014). O fluxo eficaz de informações entre as partes interessadas (*stakeholders*) é um elemento-chave para o sucesso da gestão (Barnes-Mauthe *et al.*, 2015) do turismo sustentável, uma vez que compreender o universo em que se atua e as ferramentas disponíveis para gerir as informações e captar o conhecimento, são elementos-chave para a criação de novos conhecimentos e informações pertinentes às organizações.

A gestão da informação requer o estabelecimento de processos, etapas sistematizadas, organizadas e estruturadas pelas quais os fluxos informacionais são responsáveis (Floriani, 2007). Os fluxos de informação podem ser compreendidos como as etapas que compreendem desde a geração da informação por parte do emissor, até a sua captação pelo receptor

(Rodrigues; Blattmann, 2011; Greef; Freitas, 2012). Nesse sentido, o fluxo informacional consiste no processo de transferir a informação de um emissor para um receptor, contemplando a circulação de informações por unidade de tempo. A ausência ou incapacidade de manter o fluxo informacional devidamente organizado, registrado e sistematizado pode comprometer o sucesso do trabalho das organizações, nas mais diferentes áreas de atuação (Le Coadic, 1996 *apud* Almeida *et al.*, 2021; Obregón *et al.*, 2020).

Presentes nos ambientes organizacionais, os fluxos de informação compõem o caminho por onde a multiplicidade de informações trafega em distintos setores e níveis organizacionais, por meio de redes tecnológicas e humanas de comunicação. A transparência do fluxo de informação permite que os *stakeholders* tenham uma visão clara de quais atividades (Franke *et al.*, 2021) são prioritárias facilitando a tomada de decisão. Porém, ao se tentar analisar e, principalmente, desenhar o fluxo informacional deste cotidiano organizacional fica evidente o quão complexo estes podem se revelar. A análise e desenho desses fluxos informacionais se mostram imprescindíveis à gestão organizacional uma vez que, por meio deles, é possível identificar lacunas, redundâncias, massificação do processo, dentre outras características que podem ser aperfeiçoadas, adaptadas e controladas.

Considerando a característica aplicada e multidisciplinar do Turismo, a sistematização de temáticas que contribuem para o desenvolvimento sustentável da atividade se faz pertinente, no contexto da identificação e/ou construção de variáveis que possam ser investigadas a fim de compreender a atividade e subsidiar pesquisas futuras. Desse modo, a presente pesquisa se propõe a compreender como a relação entre os constructos turismo, *stakeholders* e fluxo informacional estão sendo abordada na literatura especializada tendo como contexto o turismo sustentável, a fim de se conhecer como ocorre a relação entre informação e turismo quando se trata do desenvolvimento sustentável e da gestão da atividade turística especialmente no âmbito da tomada de decisão pelos *stakeholders* do turismo de determinada localidade. Para tanto, optou-se pela realização de uma bibliometria, que não só quantifica as produções, bem como, fornece subsídios para compreensão do comportamento da literatura produzida em determinada área do conhecimento.

Tendo em vista a natureza qualitativa da pesquisa, bem como esta introdução robusta, este trabalho apresenta uma estrutura que segue diretamente para a metodologia, trazendo os resultados entrelaçados à revisão teórica. É finalizado com a conclusão e as referências utilizadas.

Metodologia

Para o desenvolvimento da presente pesquisa foi feito um levantamento das referências teóricas já publicadas, como livros, dissertações, teses e artigos científicos, páginas de *websites*, entre outros, o que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. A revisão de literatura é uma das etapas mais importantes de uma pesquisa, pois é por meio dessa análise que se fará a estruturação conceitual que dará sustentação ao desenvolvimento da pesquisa (Gil, 2010).

A seleção da bibliografia de referência foi feita na base de dados *Web of Science*, em junho de 2022, usando a temporalidade de 10 anos (2012 – 2022) e como palavras-chave: “*tourism*” AND “*stakeholder**” AND “*information flow*” (turismo e *stakeholders* e fluxo informacional), com o critério de busca utilizado sendo todos os campos. Foram encontrados somente três artigos, os quais constavam as três palavras-chaves juntas. Os três artigos foram baixados e lidos na íntegra.

O primeiro artigo, com 133 referências, foi publicado em 2022 no periódico *Sustainability* tendo como objetivo “desenvolver uma escala de comportamentos de cocriação de valor ecológico na perspectiva de pequenos empreendimentos turísticos” (Nie e Tang, 2022). Como resultados, a pesquisa mostra que o comportamento de cocriação de valor ecológico da empresa turística é um constructo composto por quatro dimensões: comportamento de cidadania ambiental, comportamento de diálogo e comunicação, comportamento de compartilhamento de conhecimento e comportamento de competição (Nie; Tang, 2022).

O segundo artigo, com 69 referências, também foi publicado em 2022 no periódico *NMIMS Management Review* e seu objetivo foi identificar os *clusters* de decisão decorrentes da troca de informações nas mídias sociais sob incertezas disruptivas (Baksi *et al.*, 2022). E os resultados do estudo foram: a Tribo do Turismo exibiu as centralidades de mais alto grau tanto antes, quanto durante as interrupções causadas pela pandemia. Quatro indivíduos foram identificados como os mais influentes na tomada de decisão com base nas informações compartilhadas. A causalidade entre incerteza e decisão revelou uma ampla gama de parâmetros de decisão (Baksi *et al.*, 2022).

Por fim, o terceiro artigo, publicado em 2020, no periódico *Frontiers in Marine Science* apresenta 50 referências e teve como objetivo “investigar o fluxo de informações entre os *stakeholders* associados ao caranguejo azul (*Portunus armatus*) no estuário de Peel-Harvey, sudoeste da Austrália” (Obregón *et al.*, 2020). Os resultados da pesquisa foram: (i) poucos indivíduos foram fundamentais para o compartilhamento de informações dentro e entre as diferentes organizações que formam a rede pesqueira e apenas dois dos seis grupos (órgãos governamentais e setor de pesca comercial) estavam altamente conectados e apareceram como fundamentais para o compartilhamento de informações; (ii) depois dos grupos de sensibilização

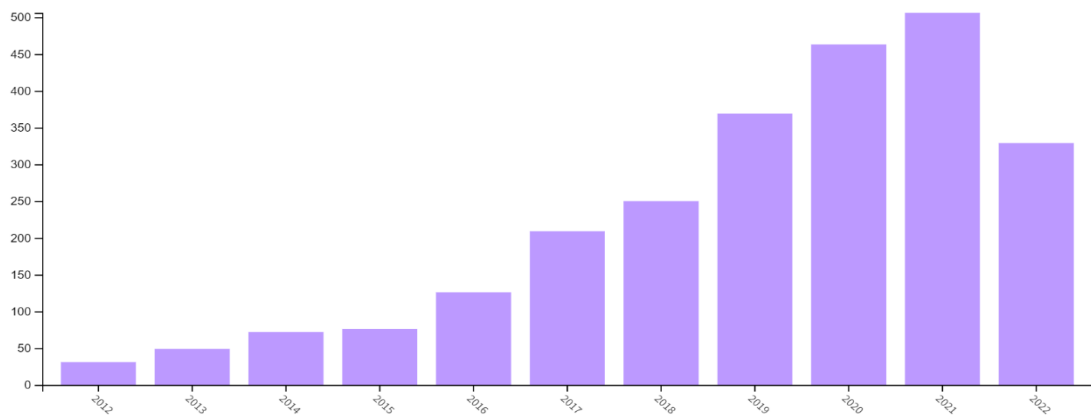
e turismo, os grupos acadêmicos foram os segundos menos ligados (...); (iii) os pescadores recreativos trocam informações principalmente com outros pescadores e com o departamento estadual de pesca; (iv) os modos de comunicação usados com o setor de pesca recreativa diferiram muito entre o departamento de pesca e a organização de pesca recreativa e (v) questões de inclusão e representatividade foram destacadas para alguns dos grupos e organizações (Obregón *et al.*, 2020).

Diante dos poucos resultados advindos dessa primeira pesquisa, as palavras-chave foram divididas e pesquisadas na base *Web of Science*, no critério todos os campos da seguinte forma: “*tourism*” AND “*stakeholder*” (turismo e *stakeholders*) e posteriormente, “*stakeholder*” AND “*information flow*” (*stakeholders* e fluxo informacional). Essa segunda etapa aconteceu em julho de 2022 e a escolha destas combinações se deu pelo motivo de compreender como e qual o volume de estudos envolvendo turismo e *stakeholders* estavam sendo conduzidos e que resultados apresentavam. Da mesma forma, a motivação para se pesquisar a combinação de *stakeholders* e fluxo informacional foi para entender quais áreas produziam estes estudos e se algum deles envolvia o turismo. Os resultados encontrados são apresentados a seguir.

Para os descritores “*tourism*” AND “*stakeholder*” (turismo e *stakeholders*) a pesquisa retornou um total de 6.856 documentos. Aplicaram-se então os filtros acesso aberto e recorte temporal de 10 anos (2012 – 2022), recuperando-se 2.480 artigos, os quais foram exportados em arquivo .txt para posterior análise no *software VOSviewer*¹. Utilizando-se as análises de resultados da própria base *WoS*, nas categorias quantidade de publicações por ano e a quantidade por título de publicações, foi possível obter uma visão geral dos dados coletados que são apresentados a seguir.

¹ O *VOSviewer* é um *software* que se destina principalmente à análise de redes bibliométricas para criar, visualizar e explorar mapas com base em qualquer tipo de dados da rede (Van Eck; Waltman, 2022).

Figura 1. Gráfico evolutivo das publicações sobre *tourism and stakeholders* ao longo de 10 anos

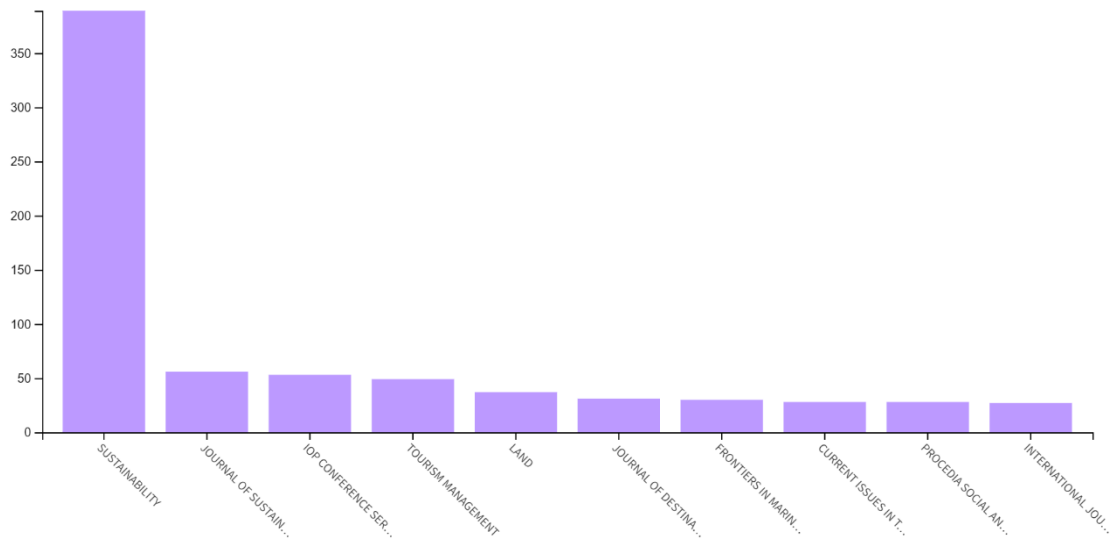


Fonte: Web of Science (2022)

A Figura 1 evidencia o número crescente de publicações ao longo do ano, iniciando em 2012 com 31 artigos, que representam 1,25% do total de registros encontrados (2.480). Em 2013 o número de publicações foi de 49 representando 1,97%, em 2014 foram 72 publicações, que representam 2,90% das publicações. Em 2015, a média pouco variou, pois foram 76 publicações, representando 3,06%. Em 2016, 126 artigos foram publicados, representando 5,08% do total de publicações. Para 2017 já se apresenta um aumento mais expressivo no número de publicações com 209, o que representa 8,42% do total de registros encontrados na pesquisa. Em 2018, foram 250 publicações (10,08%), e em 2019, foram 369 publicações (14,87%). Já em 2020 o número de publicações foi de 463 representando 18,66% do total. Em 2021, as publicações chegaram a 506, representando 20,40% das publicações, sendo então o ano com maior número e em 2022 foram feitas 329 publicações, até a data da pesquisa, o que representa 13,26% do total de 2.480 publicações.

A Figura 2 faz o comparativo das publicações por título de publicação, trazendo os 10 mais citados.

Figura 2. Gráfico da quantidade de publicações por título de publicação dos termos *tourism and stakeholders*

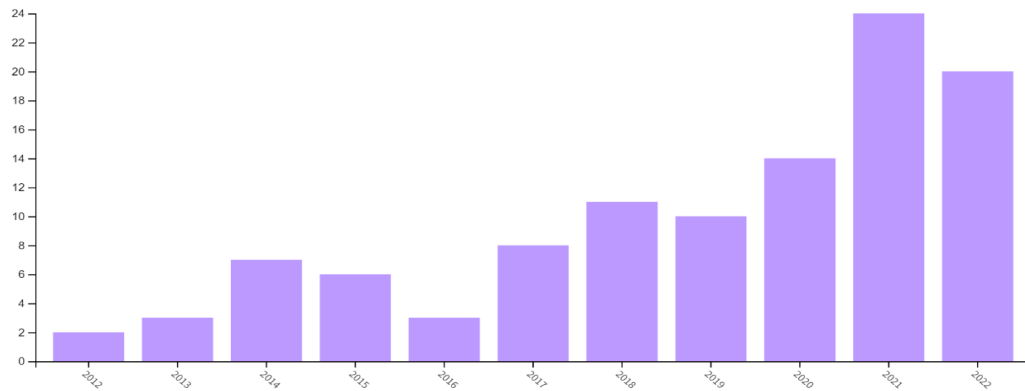


Fonte: Web of Science (2022).

O *JournalSustainability* é o que possui mais publicações, com 386 artigos, o que representa 15,68% do total (2.480) e o periódico que menos tem publicações, ao longo dos 10 anos, é o *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, com 27 artigos representando apenas 1,08% do total de publicações. Em segundo lugar, com mais publicações, está o *Journal of Sustainable Tourism* com 56 publicações, em terceiro a *IOP Conference Series Earth and Environmental Science* com 56 publicações. Os demais periódicos (*Tourism Management*, *Land*, *Journal of Destination Marketing Management*, *Frontiers in Marine Science*, *Current Issues in Tourism* e *Procedia Social and Behavioral Sciences*) possuem entre 49 e 28 publicações, o que representa de 1,97% a 1,12% do total de publicações encontradas na pesquisa. Vale destacar que o periódico *Sustainability*, que aparece com maior número de publicações, é uma revista acadêmica internacional e interdisciplinar, com fator de impacto 3,88, revisada por pares e com acesso aberto, sendo suas áreas de publicação a sustentabilidade ambiental, cultural, econômica e social (MDPI, 2022). Esse resultado demonstra que os constructos turismo e *stakeholders* são mais publicados em revistas que trabalham com a área da sustentabilidade corroborando com a escolha do escopo desta pesquisa, que discute o desenvolvimento sustentável como contexto.

Da mesma forma os descritores “*stakeholder AND information flow*” (stakeholders e fluxo informacional) foram pesquisados retornando um total de 281 documentos e aplicando-se os filtros acesso aberto e temporalidade de 10 anos (2012 – 2022) foram recuperados 108 artigos, os quais também foram exportados em arquivo .txt para posterior análise no *software VOSViewer*. Para estes descritores também se utilizaram as análises de resultados da *WoS*, nas categorias quantidade de publicações por ano e a quantidade de publicações por título de publicações, e os resultados são apresentados a seguir.

Figura 3. Gráfico evolutivo das publicações sobre *stakeholders and information flow* ao longo de 10 anos

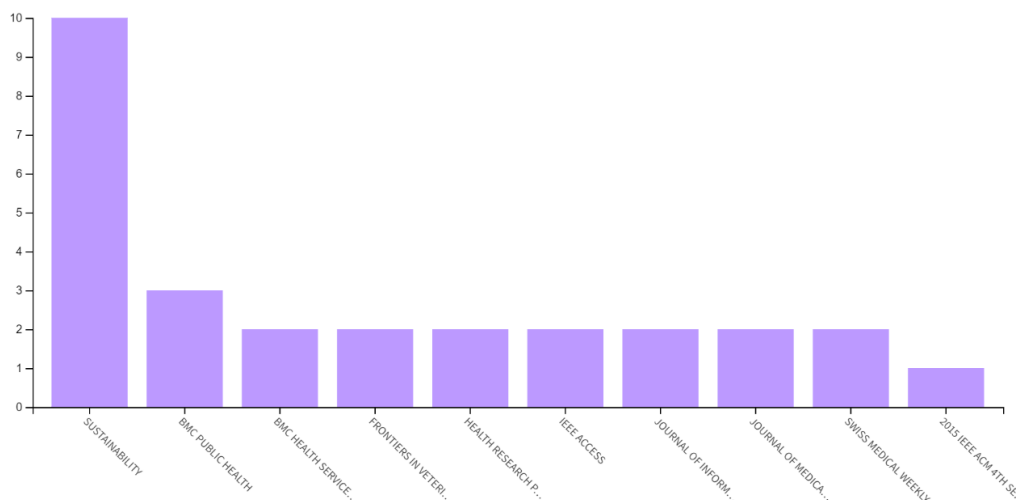


Fonte: Web of Science (2022)

O gráfico demonstra as variações no número de publicações ao longo dos 10 anos (2012-2022). Nos três primeiros anos (2012, 2013 e 2014) as publicações tiveram um crescimento pequeno, saindo de dois em 2012 para 7 em 2014. Em 2015 decresceu se comparado à 2014; já em 2016 se observa uma diminuição considerável, igualando-se ao ano de 2013. A partir de 2017 o número de publicações aumentou novamente, passando a oito. Em 2018 foram 11, em 2019 teve uma pequena diminuição novamente, ficando com 10. O ano de 2020 apresenta 14 publicações e um aumento considerável das publicações acontece em 2021 passando para 24. Em 2022 o número de publicações é de 20 até o momento do levantamento.

Novamente, analisando a partir dos periódicos, a Figura 4 indica a quantidade de publicações por revista científica ao longo dos 10 anos.

Figura 4. Gráfico da quantidade de publicações por título de publicação dos termos *stakeholders and information flow*



Fonte: Web of Science (2022)

Assim como apresentado na Figura 2, a revista *Sustainability* também apresenta a maior quantidade de publicações para os descritores “*stakeholder*” AND “*information flow*”, com um total de dez, representando 9,25% do total de artigos encontrados na pesquisa (108). O segundo periódico com mais publicações foi o *BMC Public Health*, com três artigos as demais revistas: *BMC Health Services Research*, *Frontiers in Veterinary Science*, *Health Research Policy and Systems*, *IEEE Access*, *Journal of Information Technology in Construction*, *Journal of Medical Internet Research* e *Swiss Medical Weekly* apresentam somente duas publicações. Com apenas uma publicação ficou o trabalho publicado na *4th Semat Workshop on a General Theory of Software Engineering*. Semelhante à pesquisa com os descritores *tourism and stakeholders*, esta análise demonstrou que a sustentabilidade é a grande área que abarca pesquisas relacionando o turismo, os *stakeholders* e o fluxo informacional.

Analisando o gráfico apresentado na Figura 1 e o gráfico da Figura 3, que trazem a evolução das publicações ao longo de 10 anos, é possível dizer que 2021 foi o ano em que mais houve produção científica sobre os temas “turismo e *stakeholders*” e “*stakeholders* e fluxo informacional”, demonstrando que os temas têm recebido atenção relativamente recente, indicando escopos de pesquisa que ainda podem ser mais explorados. Diante deste contexto, optou-se por realizar uma análise bibliométrica e compreender melhor a lacuna identificada pela revisão bibliográfica. Dessa forma, foi empregado o uso de *software* específico e os resultados são apresentados a seguir.

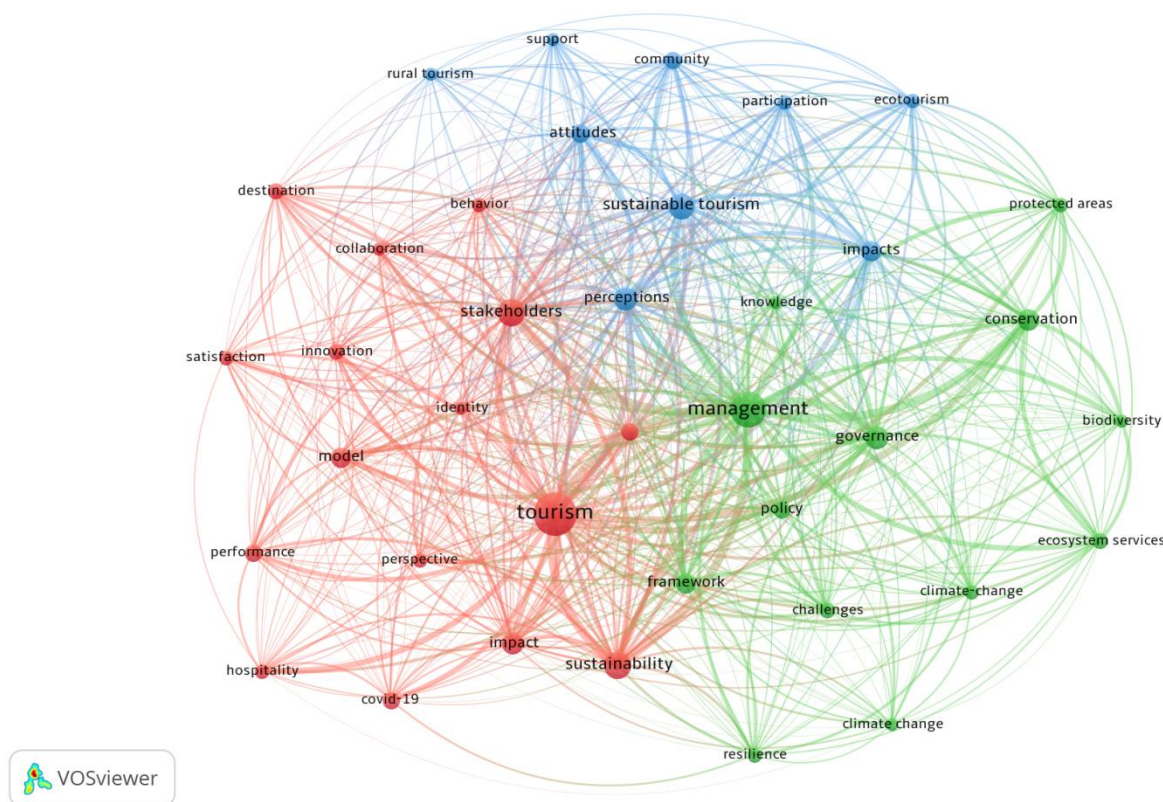
Resultados e Discussão

Após o processo de extração dos dados em arquivo .txt os resultados das pesquisas foram inseridos no *software VOSviewer* versão 1.6.18 para a análise bibliométrica. A partir dessa amostra foram analisadas as ocorrências de palavras-chave e de coautoria para prover um estudo bibliométrico avaliativo e relacional. O *VOSviewer* analisa dados e permite construir mapas bibliométricos que podem ser examinados em detalhes (Van Eck; Walman, 2010). Para efetuar as análises no *software* foi acionada a opção de criar mapas com base em dados bibliográficos aplicando arquivos de base de dados, neste caso a *Web of Science*.

3.1 A relação entre Turismo e Stakeholders

Utilizando o *VOSviewer*, foi realizada a análise de coocorrência de palavras-chave dos 2.480 estudos encontrados com os descritores “*tourism*” AND “*stakeholder*”, totalizando 9.719 palavras-chave encontradas. A partir do método de contagem total, e o valor mínimo de 60 ocorrências por palavra-chave, foram obtidas 38 palavras-chave para construir o mapa. A análise das palavras-chave gerou três clusters: **cluster vermelho**, **cluster verde**, **cluster azul** que podem ser observados na Figura 5.

Figura 5. Cluster das Palavras-Chave a partir de *tourismANDstakeholders*



Fonte. VOSViewer (2022)

O **cluster vermelho** possui 16 itens e é o que contém a palavra-chave com mais força dentro do mapa, “*tourism*” com 556 ocorrências. É neste cluster que também estão as palavras sustentabilidade (*sustainability*), desenvolvimento sustentável (*sustainable development*) e *stakeholders*.

O **cluster verde** com 13 itens tem a palavra-chave com maior número de ocorrências (414) como sendo “*management*” (gestão), também faz parte deste cluster a palavra “*governance*” (governança). É neste cluster que se observa a forte ligação que a gestão possui com a governança, com turismo (*tourism*) e *stakeholders* (cluster vermelho), e com turismo sustentável (*sustainable tourism*) pertencente ao cluster azul. Isso indica que a amostra reflete a relação dos termos pesquisados, pois há conexão entre todos eles.

O **cluster azul** possui a palavra-chave “*sustainable tourism*” (turismo sustentável) como de maior ocorrência (206) e possui nove itens no cluster. Também fazem parte deste cluster “*participation*” (participação) e “*community*” (comunidade), indicando que o turismo sustentável tem forte relação com a participação e a comunidade, principal característica do desenvolvimento endógeno, o qual busca analisar como as economias locais podem crescer de

forma sustentável a partir de recursos internos, ao invés de dependerem de fatores externos, como investimentos estrangeiros ou recursos naturais que podem se esgotar.

O tamanho do círculo indica a relevância do item e suas conexões apontam os itens que estão ligados a ele, e a distância entre as conexões é inversamente proporcional ao número de coocorrências entre as palavras-chave (Cunill *et al.*, 2019). Diante disso é possível verificar que o termo “*sustainable tourism*” (turismo sustentável) possui uma certa distância dos termos “*sustainable development*” (desenvolvimento sustentável) e “*tourism*” (turismo) indicando aqui uma possível independência do termo, sendo ele inclusive o de maior ocorrência dentro do cluster ao qual pertence.

Isso demonstra que os pesquisadores não tratam mais o turismo separado da sustentabilidade, corroborando com a discussão trazida pela Organização Mundial do Turismo quando argumenta que o turismo tem o potencial para contribuir com o atingimento de todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, direta ou indiretamente (OMT 2017). Da mesma forma Choi *et al.*, (2006) trazem a percepção de que a gestão do turismo sustentável exige uma abordagem interdisciplinar para sua implementação, com políticas públicas integrativas, investimento em tecnologias e parcerias fortes entre as partes interessadas (*stakeholders*), para que seja ecologicamente responsável, socialmente compatível, culturalmente apropriado, politicamente equitativo, tecnologicamente favorável, e finalmente, economicamente viável para a comunidade anfitriã.

Ainda utilizando o *VOSviewer*, foi selecionada a análise de coautoria, com método de contagem total, ignorando documentos com mais de 25 autores e empregando o número mínimo de nove documentos por autor e número mínimo de uma citação por autor. A análise de Coautoria identificou os cinco autores que mais publicaram dentro da amostra de 7.848 autores distribuídos nos 2.480 estudos encontrados com os descritores “*tourism*” AND “*stakeholders*”.

Tabela 1. Autores que mais publicaram com os descritores “*tourism*” AND “*stakeholders*” e seus países

Autor	Número de artigos	Quantidade de citações	País
Xavier Font	19	818	Inglaterra
Valorie A. Crooks	12	195	Canadá
Jeremy Snyder	11	176	Canadá
Dimitrios Buhalis	9	748	Inglaterra
Rory Johnston	9	152	Canadá

Fonte: As autoras (2022)

A Tabela 1 apresenta os cinco autores que mais publicaram artigos dentro da amostra sendo os países de atuação: Canadá (3) e Inglaterra (2). Os estudos de Font trazem o turismo e

os *stakeholders* fortemente ligados à sustentabilidade com trabalhos envolvendo os temas turismo voluntário, responsabilidade social corporativa, governança e inovação. A maior parte dos estudos é feita com organizações privadas, geralmente empresas hoteleiras. Um dos trabalhos identificou que embora haja ampla pesquisa sobre determinados grupos de *stakeholders*, como gestores, funcionários, acionistas e consumidores, há menos ênfase no papel das comunidades e ecossistemas como *stakeholders* e pouca relação com fornecedores, Organizações Não Governamentais e Governo (Font; Lynes, 2018). Já no artigo que descreve a criação de valor compartilhado em organizações de gestão de destino, feito com o consórcio público-privado Turismo de Barcelona, foi constatado que estruturas organizacionais como as *Destination Marketing Organizations* (DMO), que apresentam processos complexos de tomada de decisão e múltiplos *stakeholders*, não conseguem atender às necessidades de parcerias de colaboração sustentável, consideradas centrais para o conceito de criação de valor compartilhado (Font *et al.*, 2017).

Os autores Crooks, Snyder e Johnston publicam em parceria e com o único tema sendo o turismo médico. Os trabalhos versam sobre os impactos desta atividade em países como México, Jamaica, Guatemala, Mongólia e Canadá. O turismo médico é estudado pelos autores levando-se em consideração diversos aspectos, como: os possíveis impactos à segurança individual (Johnston *et al.*, 2017), a qualidade dos cuidados prestados aos turistas e o acesso deficiente aos cuidados necessários entre as populações locais (Crooks *et al.*, 2018), o planejamento e respostas políticas específicas devido ao aumento da visibilidade da atividade (Snyder *et al.*, 2015). Em um dos artigos, os autores identificaram a falta de pesquisa empírica entre os *stakeholders* no turismo médico, já que pouco se sabe a respeito de como os turistas decidem acessar cuidados no exterior (Snyder *et al.*, 2013).

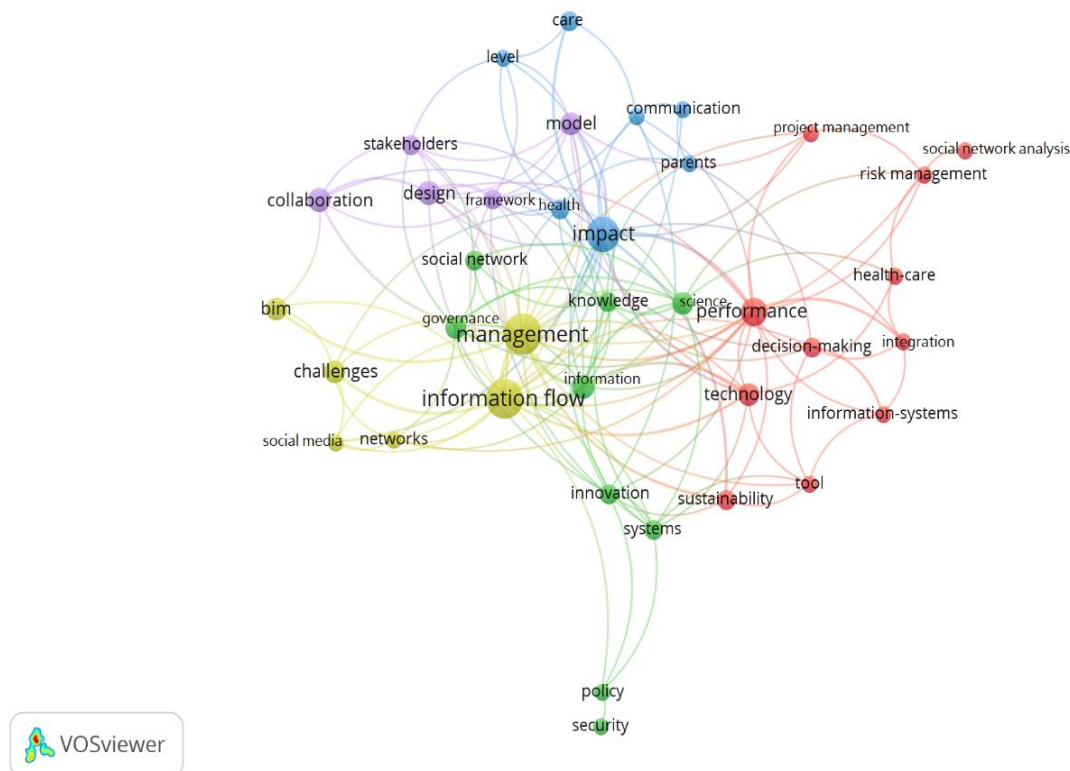
Buhalis, por sua vez, tem presente em seus estudos a questão tecnológica e empreendedora ligadas ao turismo. Alguns dos objetivos de seus estudos foram: explorar a natureza transformacional e disruptiva da tecnologia para o turismo (Buhalis, 2020), conceituar as empresas de hospitalidade inteligentes e ágeis do futuro e propor um ecossistema que agrega valor a todos os *stakeholders* (Buhalis; Leung, 2018) e explorar os fatores que descrevem a qualidade de vida para empreendedores de hospitalidade (Peters *et al.*, 2019). Em artigo publicado em 2022, que teve como foco de estudo a capacidade de resposta de um destino frente à crises e desastres, como foi a recente pandemia COVID19, o resultado indicou que os gerentes de turismo e os *stakeholders* em nível local e nacional, devem ser capacitados por meio de um maior compartilhamento de informações e capacidade de resposta durante crises e desastres (Buhalis *et al.*, 2022).

Diante destes resultados, os 3 clusters analisados mostram a forte relação entre turismo, turismo sustentável e gestão, porém não indicando o termo *stakeholder* como constructo central, mas indicando ele próximo ao turismo e ao turismo sustentável. Com isso é possível inferir que estes constructos estão associados e que a participação dos *stakeholders* no desenvolvimento do turismo sustentável é fundamental na formulação de políticas públicas e integrativas.

3.2 A relação entre *stakeholders* e fluxo informacional

Da mesma forma foi realizada a análise de cocorrência de palavras-chave dos 108 estudos encontrados com os descritores “*stakeholder*” AND “*information flow*” (*stakeholders* e fluxo informacional), totalizando 786 palavras-chave. Utilizando o método de contagem total, e o valor mínimo de três por palavra-chave, foram obtidas 38 palavras-chave para construir o mapa. A análise das palavras-chave gerou sete clusters, porém foram definidos um mínimo de cinco palavras-chave para cada cluster, gerando assim cinco clusters: **cluster amarelo, cluster azul, cluster verde, cluster vermelho e o cluster roxo**. O Cluster das palavras-chave pode ser observado na Figura 6.

Figura 6. Cluster das Palavras-Chave a partir de *stakeholders* AND *information flow*



Fonte: VOSviewer (2022)

O **cluster amarelo** possui seis itens e as palavras-chave de maior ocorrência (17) “*management*” (gestão) e “*information flow*” (fluxo informacional). Também fazem parte deste cluster os termos “*networks*” (redes) e “*challenges*” (desafios).

O **cluster azul** possui a palavra-chave “*impact*” (impacto) como de maior ocorrência (12) e contém sete itens no cluster. Possui uma força de conexão grande com fluxo informacional (*information flow*), gestão (*management*) pertencentes ao cluster amarelo e sustentabilidade (*sustainability*) do cluster vermelho, porém com esta última tendo um número de coocorrências menor do que com as duas primeiras, justificando-se a sua distância.

O **cluster verde**, com nove itens, tem a palavra-chave com maior número de ocorrências (9) como sendo “*information*” (informação) conectando-se também à governança (*governance*) e ao conhecimento (*knowledge*). A palavra informação também possui uma forte ligação com os termos “*management*” (gestão) e “*information flow*” (fluxo informacional) pertencentes ao cluster amarelo indicando, pela proximidade de seus círculos, que possuem grande relevância nos estudos e que suas coocorrências são frequentes. A informação também possui, segundo o mapa, forte ligação com a *performance* (cluster vermelho), com o impacto (*impact*) (cluster azul), porém sendo sua ligação mais fraca com o termo *stakeholders* (cluster roxo).

O **cluster vermelho** possui onze itens, e a palavra-chave com maior número de ocorrências é “*performance*” com oito ocorrências. Também fazem parte deste cluster os termos *sustainability* (sustentabilidade), *information systems* (sistema de informação), *decision making* (tomada de decisão), e *social network analysis* (análise de redes sociais). A palavra *performance* se conecta fortemente com a gestão (*management*) e fluxo informacional (*information flow*) os quais fazem parte do cluster amarelo.

E por fim o **cluster roxo** que tem como palavras-chave de maior ocorrência (6) a “*design*” e “*collaboration*” (colaboração) possuindo cinco itens no cluster. É neste cluster que está a palavra “*stakeholders*” a qual possui quatro ocorrências, porém com forte ligação ao fluxo informacional (cluster amarelo) e a governança (cluster verde).

Diante o exposto, a amostra reflete a relação entre os constructos pesquisados, pois há conexão entre *stakeholders* e *information flow* (fluxo informacional) nos estudos encontrados. Porém, sua conexão é baixa, indicada pela distância entre si, demonstrando assim uma certa incipiência de trabalhos, e que mais estudos relacionando os termos podem contribuir ainda mais com a área de estudo.

Igualmente foi feita a análise de coautoria, com os descritores “*stakeholders*” and “*information flow*”, usando o método de contagem total, ignorando documentos com mais de 25 autores e empregando o número mínimo de dois documentos por autor. A análise identificou

os três autores que mais publicaram dentro da amostra de 564 autores distribuídos nos 108 estudos encontrados.

Tabela 2. Autores que mais publicaram com os descritores “*stakeholders*” AND “*information flow*” e seus países

Autor	Número de artigos	Quantidade de citações	País
Klaus Dieter Thoben	2	7	Alemanha
Marco Franke	2	7	Alemanha
Monty Sutrisna	2	44	Nova Zelândia

Fonte: As autoras (2022)

A Tabela 2 apresenta os três autores que mais publicaram artigos dentro da amostra sendo os países de atuação: Alemanha (2) e Nova Zelândia (1). A seguir são apresentados os estudos e identificado como cada autor empregou os constructos *stakeholder* e fluxo informacional.

Os autores Franke e Thoben (2014), que publicaram em conjunto estudos na área de engenharia, abordam o fluxo de informações entre o processo de teste de uma aeronave e suas atividades de manutenção, preenchendo a lacuna entre as fases de início e meio de vida do ciclo de vida do produto estabelecendo uma troca de informações geral e altamente flexível entre os diferentes *stakeholders* (Franke *et al.*, 2014). O outro artigo, também publicado pelos autores de forma conjunta, apresenta pesquisas em andamento para desenvolver uma ferramenta de projeto *Digital Thread* para extensão da vida útil do produto. Para os autores o fluxo transparente de informações em um *Digital Thread* permite que os *stakeholders* tenham uma visão clara, por exemplo, de quais atividades de extensão de vida foram realizadas, por que uma atividade é necessária e quais dados são necessários para a execução dessa atividade (Franke *et al.*, 2021).

Já o autor Sutrisna, que também possui dois artigos, publica na área de construção civil, e seu artigo de 2018 investigou formas de transferência de conhecimento e informação durante as fases do ciclo de vida dos projetos de construção, particularmente entre as fases de construção e ocupação, e também se propôs a encontrar uma abordagem para minimizar as lacunas de conhecimento e informação durante o processo de entrega. O estudo mostrou como os problemas com o fluxo de informações entre os *stakeholders* do projeto resultaram na ocorrência de vários problemas nos três casos estudados e também constatou que as informações são compartilhadas entre vários *stakeholders* em diferentes formatos. Os três KSFs (*framework* de compartilhamento de conhecimento) propostos no estudo podem facilitar a coleta de informações relevantes de diferentes *stakeholders* e o armazenamento em uma plataforma comum para ser usada por diferentes *stakeholders* simultaneamente (Sutrisna; Tan;

Zaman, 2018). No artigo de 2019, o autor estudou a qualidade do fluxo de informações e como isso impacta e influencia nos riscos de projetos de construção fora do local. A pesquisa, segundo autor, contribui significativamente para o domínio do ambiente construído, identificando os aspectos cruciais a serem considerados ao longo do ciclo de vida do projeto, para com isso minimizar a ocorrência potencial de riscos e, conseqüentemente, aumentar a confiança dos *stakeholders* na adoção de técnicas de construção fora do local (Sutrisna; Goulding, 2019).

Diante dos resultados apresentados é possível verificar que os autores que mais publicam trabalhos relacionando os termos *stakeholders* e fluxo informacional não são da área de turismo, e sim da engenharia, demonstrando assim uma lacuna de pesquisa na área, considerando a essencialidade da informação no desenvolvimento turístico, bem como, no diálogo e nas transações junto aos *stakeholders*.

Conclusão

Este estudo apresenta uma revisão sistemática da literatura sobre turismo, *stakeholders* e fluxo informacional no contexto do turismo sustentável, baseada em técnicas bibliométricas de análise de redes, utilizando o software *VOSviewer* a fim de identificar as palavras-chave e as coautorias dos pesquisadores.

O artigo teve como objetivo compreender como a relação entre os constructos mencionados acima está sendo abordada na literatura especializada e atingiu seu propósito quando demonstrou os poucos resultados advindos da busca pelos três termos juntos, pois somente 3 artigos apresentaram esta relação. Da mesma forma, atingiu o objetivo quando trouxe o volume de estudos envolvendo os termos turismo e *stakeholders*, apresentando um número expressivo de pesquisas e seus resultados. O mesmo aconteceu com os resultados advindos da pesquisa com os termos *stakeholders* e fluxo informacional, demonstrando que a área que mais publica relacionando estes termos é a engenharia, e o turismo ausente dos resultados, indicando uma lacuna importante de pesquisa, considerando a informação e os *stakeholders* essenciais para o desenvolvimento da atividade. Observou-se então que poucos estudos tratam da compreensão dos três constructos (turismo, *stakeholders* e fluxo informacional) de forma conjunta, o que demonstra a carência de pesquisas nesta área. Desta forma, sugere-se que futuras pesquisas desenvolvam estudos de abordagem relacional entre os constructos com o intuito de testar um modelo teórico-empírico que contribua com medidas práticas para a gestão do turismo sustentável.

Referências

Adams, Krystyna; Snyder, Jeremy; Crooks, Valorie A.; Johnston, Rory. Developing an informational tool for ethical engagement in medical tourism. **Philosophy, Ethics, and Humanities in Medicine**, v. 12, n. 1, p. 1-13, 2017.

Adams, Krystyna; Snyder, Jeremy; Crooks, Valorie A; Berry, Nicole S. A critical examination of empowerment discourse in medical tourism: the case of the dental tourism industry in Los Algodones, Mexico. **Globalization and Health**, v. 14, p. 70, 2018.

Almeida, Maria Fabiana Izídio; De Biaggi, Camila; Vitoriano, Marcia Cristina de Carvalho Pazin. Identificação dos fluxos informacionais: contribuições para a gestão do conhecimento. **Ágora: Arquivologia em debate**, v. 31, n. 63, p. 1-11, 2021.

Anjos, Sara Joana Gadotti; Anjos, Francisco Antonio dos; Silva Júnior, Ovidio Fellipe Pereira da. A informação como vantagem competitiva no processo logístico integrado nos serviços turísticos. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, n. 2, p. 41-56, 2008.

Araujo, Lindemberg Medeiros. Análise de stakeholders para o turismo sustentável. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 8, n. 1, p. 91-99, 2008.

Archer, Brian; Cooper, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: Theobald, William. **Turismo Global**. São Paulo: Senac, 1998. p. 85 – 102.

Baksi, Arup Kumar; Parida, B. B.; Mahapatra, Smita Sucharita. Application of Social Media Analytics in Assessing Decision Insights of Tourists under Disruption. **NMIMS Management Review**, 2022.

Barnes-Mauthe, Michele; Gray, Steven Allen; Arita, Shawn; Lynham, John; Leung, PingSun. What determines social capital in a social–ecological system? Insights from a network perspective. **Environmental management**, v. 55, n. 2, p. 392-410, 2015.

Beni, Mario Carlos. Análise estrutural do turismo. 5. ed. São Paulo: Senac, 2001.

Bethune, Elecia; Buhalis, Dimitrios; Miles, Lee. Real time response (RTR): Conceptualizing a smart systems approach to destination resilience. **Journal of Destination Marketing & Management**, v. 23, p. 100687, 2022.

Buhalis, Dimitrios. Technology in tourism—from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. **Tourism Review**, v. 75, n. 1, p. 267-272, 2020.

Buhalis, Dimitrios; Leung, Rosanna. Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. **International Journal of Hospitality Management**, v. 71, p. 41-50, 2018.

Cacho, Andréa do Nascimento Barbosa; Azevedo, Francisco Fransualdo de. O turismo no contexto da sociedade informacional. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 4, n. 2, 2010.

Choi, HwanSuk Chris; Sirakaya, Ercan. Sustainability indicators for managing community tourism. **Tourism Management**, v. 27, n. 6, p. 1274-1289, 2006.

Cunill, Onofre Martorell; Socias Salvá, Antonio; Gonzalez, Luis Otero ; Mulet-Forteza, Carles. Thirty-fifth anniversary of the International Journal of Hospitality Management: A bibliometric overview. **International Journal of Hospitality Management**, v. 78, p. 89-101, 2019.

Deng, Quan; Franke, Marco; Suárez Lejardi, Edurne; Mendez Rial, Roi ; Thoben, Klaus-Dieter. Development of a Digital Thread Tool for Extending the Useful Life of Capital Items in Manufacturing Companies-an Example Applied for the Refurbishment Protocol. In: **2021 26th IEEE International Conference on Emerging Technologies and Factory Automation (ETFA)**. IEEE, 2021. p. 1-8.

Dias, Reinaldo. **Sustentabilidade: origem e fundamentos; educação e governança global; modelo de desenvolvimento**. São Paulo: Atlas, 2015.

Floriani, Vivian Mengarda. **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2007.

Font, Xavier; LYNES, Jennifer. Corporate social responsibility in tourism and hospitality. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 26, n. 7, p. 1027-1042, 2008.

Font, Xavier; Serra, Joan; Ivanova, Milka. Creating shared value in destination management organizations: The case of Turisme de Barcelona. **Journal of Destination Marketing & Management**, v. 6, n. 4, p. 385-395, 2017.

Franke, Marco; Klein, Konstantin; Hribernik, Karl; Lappe, Dennis; Veigt, Marius ; Thoben, Klaus Dieter. Semantic web service wrappers as a foundation for interoperability in closed-loop product lifecycle management. **Procedia CIRP**, v. 22, p. 225-230, 2014.

Gil, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

Greef, Ana Carolina; Freitas, Maria do Carmo Duarte. Fluxo enxuto de informação: um novo conceito. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, p. 37-55, 2012.

Jacoski, Claudio Alcides. Peculiaridades do fluxo de informações em pequenos escritórios de projeto de edificações. In: **Workshop Brasileiro de Gestão do Processo de Projeto**. 2005.

Mainardes, Emerson Wagner; Alves, Helena; Raposo, Mario. Stakeholder theory: issues to resolve. **Management decision**, v. 49, n. 2, p. 226-252, 2011.

Medaglia, Juliana. Os Desafios do uso qualificado da Informação em Turismo: O Caso da Pesquisa de Demanda Turística Real de Diamantina/Mg. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

Medaglia, Juliana; Ortega, Cristina Dotta. Mediação da Informação em Turismo: um estudo introdutório. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 6, n. 2, p. 126-147, 2015.

Medaglia, Juliana; Silveira, Carlos Eduardo. Turismo, informação e sentido. **Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, v. 6, n. 11, p. 17-34, 2018.

Nadal, Mónica Cabo. **Información turística en destino**. Madrid: International Thomson Editores Spain, Paraninfo, 2002.

Nie, Kang; Tang, Xiaojing. Study on Ecological Value Co-Creation of Tourism Enterprises in Protected Areas: Scale Development and Test. **Sustainability**, v. 14, n. 16, p. 10151, 2022.

Obregón, Clara; Admiraal, Ryan; Putten, Ingrid van; Hughes, Michael; Tweedley, James R. Who you speak to matters: Information sharing and the management of a small-scale fishery. **Frontiers in Marine Science**, v. 7, p. 578014, 2020.

OMT. United Nations World Tourism Organization. **A practical guide to tourism destination management**. Madrid: World Tourism Organization, 2007.

OMT. United Nations World Tourism Organization. **Discussion Paper on the Occasion of the International Year of Sustainable Tourism for Development 2017**. Madrid: OMT, 2017.

Pan, Shu-Yuan; Gao, Mengyao; Kim, Hyunook; Shah, Kinjal J.; Pei, Si-Lu; Chiang, Pen-Chi. Advances and challenges in sustainable tourism toward a green economy. **Science of the Total Environment**, v. 635, p. 452-469, 2018.

Pearce, Douglas; Guala, Cesar; Veloso, Katerina; Llano, Sandrino; Negrete, Jorge Negrete; Rovira, Adriano; Gale, Trace Gale; Reis, Anabel. Destination management in Chile: Objectives, actions and actors. **International Journal of Tourism Research**, v. 19, n. 1, p. 50-67, 2017.

Peters, Mike; Kallmuenzer, Andreas; Buhalis, Dimitrios. Hospitality entrepreneurs managing quality of life and business growth. **Current Issues in Tourism**, v. 22, n. 16, p. 2014-2033, 2019.

Ramos, Célia M. Q; Rodrigues, Paulo M. M; Perna, Fernando. Sistemas de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. 2, 2008.

Reed, Mark S.; Graves, Anil; Dandy, Norman; Posthumus, Helena; Hubacek, Klaus; Morris, Joe; Prell, Christina; Quinn, Claire H.; Stringer, Lindsay C. Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. **Journal of environmental management**, v. 90, n. 5, p. 1933-1949, 2009.

Rodrigues, Charles; Blattmann, Ursula. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, p. 43-58, 2011.

Snyder, Jeremy; Byambaa, Tsogtbaatar; Johnston, Rory; Crooks, Valorie A.; Janes, Craig; Ewan, Melanie. Outbound medical tourism from Mongolia: a qualitative examination of proposed domestic health system and policy responses to this trend. **BMC Health Services Research**, v. 15, n. 1, p. 1-8, 2015.

Snyder, Jeremy; Crooks, Valorie A.; Turner, Leigh; Johnston, Rory. Understanding the impacts of medical tourism on health human resources in Barbados: a prospective, qualitative study of stakeholder perceptions. **International Journal for Equity in Health**, v. 12, p. 1-11, 2013.

Sutrisna, Monty; Goulding, Jack. Managing information flow and design processes to reduce design risks in offsite construction projects. **Engineering, Construction and Architectural Management**, v. 26, n. 2, p. 267-284, 2019.

Sutrisna, Monty; Tan, Adeline Zhu Teng; Zaman, Atiq. Enabling an effective knowledge and information flow between the phases of building construction and facilities management. **Facilities**, v. 36, n. 3/4, p. 151-170, 2018.

Van Eck, Nees; Waltman, Ludo. Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. **Scientometrics**, v. 84, n. 2, p. 523-538, 2010.

VitaL, Luciane Paula; Floriani, Vivian Mengarda; Varvakis, Gregório. O fluxo de informação sob a ótica de gestores públicos em turismo. **Informação & Informação**, v. 19, n. 3, p. 150-167, 2014.