ISSN: 2237-826X
ARTIGO | PAPER

Gestão da Informação em turismo: uma revisão integrativa

Information Management in tourism: a integrative review

Brendha Stacy Rangel [1], Juliana Medaglia [2]

[1] *Universidade Federal do Paraná, Curitiba-PR, Brasil. ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2531-1422*

[2] *Universidade Federal do Paraná, Curitiba-PR, Brasil. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-4034-5113*

Autor para correspondência/*Mail to:* Brendha Stacy Rangel, brendhastacy@gmail.com

Recebido/*Submitted*: 03 de julho de 2023; **Aceito/*Approved*:** 30 de janeiro de 2024

Copyright © 2024 Rangel & Medaglia. Todo o conteúdo da Revista (incluindo-se instruções, política editorial e modelos) está sob uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. Ao serem publicados por esta Revista, os artigos são de livre uso para compartilhar e adaptar e é preciso dar o crédito apropriado , prover um link para a licença e indicar se mudanças foram feitas. Mais informações em http://revistas.ufpr.br/atoz/about/submissions#copyrightNotice.

Resumo

Introdução: O Turismo é uma atividade socioeconômica contemporânea, composta por organizações do setor de serviços da economia global. O estudo da gestão e dos fluxos de informação pode se constituir em um aporte para a administração da dinâmica sistêmica da atividade turística, visto que é possível considerar que sem informação é impossível planejar o desenvolvimento turístico de um destino, ao mesmo tempo em que, a partir da informação, se dá a motivação, a decisão e a realização de viajar. Diante disso, tem-se como objetivo realizar uma revisão integrativa da literatura acerca da informação em turismo, a partir dos termos Informação e Turismo, em duas etapas. **Método:** Etapa I. Pesquisa na Web of Science (WoS), na qual o corpus do estudo foi colocado para a análise na plataforma VOSviewer; e Etapa II. Pesquisa nas bases de dados das áreas específicas: Brapci e PubTur. **Resultados:** ambas Etapas apontam que a informação é um termo recente na discussão em turismo, cuja relação no campo científico começou com insights teóricos e atualmente vem ganhando destaques nas pesquisas aplicadas, principalmente por meio de entrevistas com gestores. **Conclusão:** cabe a reflexão acerca da relação das áreas das Ciências Sociais Aplicadas, como o Turismo e a Ciência da Informação, em interface com a sociedade, considerando a essencialidade da informação para a tomada de decisão no turismo. Próximas investigações devem investigar se o campo de pesquisa pouco explorado é reflexo de um desenvolvimento turístico pouco maduro e não priorizado no Brasil.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Turismo; Revisão integrativa.

Abstract

Introduction: *Tourism is a contemporary socioeconomic activity, comprised of organizations within the global service sector. The study of management and information flows can constitute a contribution to the administration of the systemic dynamics of tourism activities. It is evident that, without information, planning the tourism development of a destination is impossible. At the same, information is crucial as it drives motivation, decision-making, and the act of traveling. Therefore, this study aims to conduct a systematic review of the literature about tourism information, based on the terms Information and Tourism, in two steps.* ***Method:*** *Step I. Research conducted on the Web of Science (WoS), where the study corpus was set for analysis on the VOSviewer platform. Step II included the search in databases of specific areas: Brapci and PubTur.* ***Results:*** *Both stages indicate that information is a recent term in the tourism discourse, with its relationship in the scientific field began from theoretical insights and is currently rising in prominence in applied research, mainly through interviews with managers.* ***Conclusion:*** *It is essential to reflect on the relationship between the fields of Applied Social Sciences, such as Tourism and Information Science, and their interface with society, considering the critical role of information in decision-making in tourism. Future research should investigate whether the underexplored field of study reflects an immature and under-prioritized tourism in Brazil.*

Keywords: *Information Management; Tourism; Integrative review.*

INTRODUÇÃO

A atividade turística é bastante ampla, e gerou, ao longo dos anos, uma área de estudo própria. O turismo contemporâneo pode ser considerado fruto da sociedade pós-moderna, envolvendo viagens por motivos diversos, como lazer, descanso e até negócios. Segundo a Organização Mundial do Turismo, entidade ligada à Organização das Nações Unidas, estima-se que 235 milhões de turistas viajaram pelo mundo apenas no primeiro trimestre de 2022 (UNWTO, 2023). No Brasil, o Ministério do Turismo prevê uma arrecadação em 2023 de mais de R$ 752,3 milhões para o setor (Brasil, 2023), de maneira que é possível afirmar que o Turismo movimenta fortemente a economia global, gera empregos e promove a melhoria da qualidade de vida, tanto de quem viaja quanto de quem recebe visitantes. Todavia, atividade e estudo são usualmente chamados "turismo" e serão abordados neste trabalho, visando a partir dos estudos na área do Turismo – campo teórico de pesquisa social aplicada - contribuir com o desenvolvimento do turismo – atividade socioeconômica contemporânea - a qual envolve áreas empresariais distintas, com infraestrutura implementada para determinado destino e serviço turístico.

O Turismo como campo teórico de pesquisa social aplicada se insere no rol dos chamados "campos", dado o seu estatuto de objeto de estudo em outras áreas. Em estudo anteriores, Medaglia (2017), na busca pelo termo "turismo"no repositório de outras áreas do conhecimento do Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pode-se perceber que o turismo como objeto de pesquisa continuava a ser estudado por outras disciplinas, embora existam poucos projetos na área propriamente dita.

Assim, considerando o Turismo uma atividade socioeconômica contemporânea composta por organizações do setor de serviços da economia global, o estudo da gestão e dos fluxos de informação pode se constituir em um aporte para a gestão da dinâmica sistêmica da atividade. Middleton e Clarke (2001) descrevem os serviços como produtos comprados por meio de uma transação de troca que não confere propriedade, mas permite o acesso e a utilização do serviço em um horário e local determinado, desenvolvendo assim características específicas. Destarte, é possível exemplificar a partir do mercado de viagens, que lida com incalculáveis bancos de dados; ou ainda, por meio de informações da área pública, resultantes de diversas fontes usadas para fins turísticos; ou até mesmo através da produção de informações sobre destinos que compõem guias de viagens. Produtos turísticos comercializados a partir de transações diferenciadas, com características específicas, têm na informação um insumo central (Cacho & Azevedo, 2010; Medaglia, 2017).

Nesse contexto é possível considerar que sem informação é impossível planejar o desenvolvimento turístico de um destino, ao mesmo tempo em que, a partir da informação, se dá a motivação, a decisão e a realização de viajar. No entanto, na realidade brasileira há uma certa imaturidade nos processos informacionais, na medida em que se encontram em nível de transição tecnológica (Biz, Nakatani, & de Souza Pavan, 2013).

Assim, entende-se que o problema de pesquisa é como o estudo da gestão da informação está estruturada quando relacionada à atividade turística, a fim de apresentar o turismo para outra área e destacar a relação profunda entre turismo e informação. Diante disso, tem-se como objetivo realizar uma revisão integrativa da literatura acerca da informação em turismo, a partir dos termos Informação e Turismo, em duas etapas: Pesquisa na *Web of Science* (WoS), na qual o corpus do estudo foi colocado para a análise na plataforma *VOSviewer*; e pesquisa nas bases de dados das áreas específicas, Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) e Publicações de Turismo (PubTur).

Este trabalho está estruturado nesta Introdução, seguida de referencial teórico sobre Informação e Turismo. Logo tem-se a Metodologia e, por fim, os Resultados e Conclusões.

REVISÃO DE LITERATURA

A informação se faz presente na vida das pessoas desde os tempos mais remotos, seja nos grandes feitos considerados históricos ou nas mais simples e cotidianas ações. Contudo, "se há informação em toda parte, se tudo pode ser considerado informacional, então nada é" (Smit, 2012, p. 84). Pavan (2016) ressalta ainda que a informação necessita da intermediação humana, que define seu propósito por meio do processamento de dados e contextualização.

No mundo globalizado tem-se acentuado a chamada Era do Conhecimento, com novos estilos de vida por meio do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), que tem influenciado a sociedade como um todo (Nunes, Medaglia, & Stadler, 2020). Em um contexto organizacional do turismo, Barboza (2019) afirmam que a comunicação aliada às Tecnologias da Informação e Comunicação propicia a gestão de informações produzidas, organizadas e disseminadas, visto seu importante papel na condução das informações em diferentes níveis organizacionais. Dessa forma, a geração do conhecimento está inserida nos processos comunicacionais e tecnológicos, com a informação como principal intermediador, dentro dos processos sociais 2021.

Todavia, no ambiente organizacional é importante que as entidades detenham certa estrutura pré-definida de fluxo para a organização da informação, pois, assim, cada atividade realizada revela um determinado volume de informações, que ao circularem entre os diferentes setores podem acabar se perdendo por falta de centralização (Pavan, 2016).

Contudo, Medaglia e Ortega (2015) afirmam que o fato de a informação estar estruturada e apresentada em forma de documento não garante a efetividade do processo de comunicação, e Smit (2012) ainda ressalta que a decisão que determina que uma informação venha a ser considerada potencialmente útil e, assim, digna de ser preservada, é determinada por condições culturais que prevalecem no momento da decisão.

Nesse contexto, Medaglia e Ortega (2015) evidenciam a proximidade entre Turismo e Ciência da Informação, que se intensifica pela característica do processo de integração disciplinar, a partir de diferentes campos que interagem enquanto áreas das Ciências Sociais Aplicadas, de maneira que a informação não pode ser dissociada da dinâmica sistêmica do Turismo.

Dada a essencialidade da informação para o Turismo, dá-se não apenas na tomada de decisão interna nas organizações para desenvolver suas atividades, mas também na produção de material informativo para divulgar o turismo, orientar o turista e promover o processo de comercialização. Medaglia (2017) analisa criticamente o conceito e as definições apresentadas pelos estudos de Nascimento e Silva (2004) e Nadal (2002), que apresentam classificações da informação dentro da atividade turística. Nascimento e Silva (2004) analisam o turismo no contexto da sociedade informacional e abordam três frentes nas quais a informação se apresenta como importante no setor: informação para gestão empresarial, divulgação da informação sobre turismo e a informação de orientação ao turista no destino. Medaglia (2017) a partir desse estudo discorre que é possível classificar o

primeiro indicador como 'informação para gestão do turismo', não somente empresarial, uma vez que o Turismo exige a presença e participação do poder público em seu desenvolvimento. Já o estudo de Nadal (2002) considera apenas dois tipos de informação: a informação turística definitiva, realizada por meio de materiais tangíveis em suportes físicos (folhetos, guias e cartazes), e a 'informação-documentação' que precisa ser procurada, administrada e organizada pelos profissionais do turismo para que possam desenvolver suas funções básicas. A partir desses estudos, Medaglia (2017) considera que a informação pode ser classificada como informação em turismo, quando se refere às informações utilizadas para o desenvolvimento da atividade; ou como informação turística, quando a informação para comercialização é direcionada ao turista ou até produzida com/por ele, nas redes sociais.

Diante da discussão apresentada, considera-se o objeto da pesquisa a informação em turismo, pois visa discutir o estudo da gestão da informação em organizações de turismo, considerado que para a gestão de destinos turísticos tem-se a necessidade de informações estruturadas para o seu planejamento, desde o inventário dos atrativos até as condições econômicas da região na qual estão inseridos (Medaglia & Ortega, 2015). Contudo, para isso acontecer, é necessário que determinados processos sejam implementados, como um fluxo informacional coerente.

METODOLOGIA

A fim de atingir o objetivo proposto foi utilizada a revisão bibliográfica integrativa como metodologia e, como método para o desenvolvimento, a revisão integrativa da literatura. Esse procedimento foi escolhido por possibilitar a síntese e análise do conhecimento científico já produzido sobre a temática. Em um primeiro momento foi realizada a pesquisa na *Web of Science* (WoS), utilizando a busca dos descritores *tourism AND information AND "decision making"*, e em seguida "*tourism organization*" AND *information*, no título, no resumo, nas palavras-chave do autor e no Keywords Plus dos artigos da base. A escolha da base de dados foi baseada na pluralidade de trabalhos que ela apresenta em nível internacional. Por meio da *Web of Science* é possível acessar ferramentas para análise de citações, referências, índice h, dando abertura a análises bibliométricas (Portal de Periódicos CAPES/MEC, 2022). A busca foi realizada no Portal de Periódicos CAPES/MEC, a partir do acesso remoto no Acesso CAFe. O *corpus* foi colocado para a análise na plataforma *VOSviewer*, o software é utilizado para construção e visualização de redes bibliométricas, que podem incluir revistas, autores, publicações, construídas com base em citação, títulos dos trabalhos, palavras-chave, resumos, acoplamento bibliográfico, co-citação, ou relações de co-autoria (VOSviewer, 2020).

A fim de compreender a realidade brasileira, foi realizada uma revisão integrativa da literatura (Botelho, de Almeida Cunha, & Macedo, 2011), a partir de levantamentos nas bases de dados das áreas específicas, com a coleta de dados realizada em 3 de novembro de 2022 e dividida em duas partes. Na base de dados da Ciência da Informação foi pesquisado o descritor "turismo", e na e na outra, do Turismo, buscou-se "informação em organizações". Os termos utilizados visam buscar informações em turismo, quando o fluxo informacional se refere às informações utilizadas para o desenvolvimento da atividade (Medaglia, 2017). A primeira utilizada foi a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), cujo objetivo é subsidiar estudos e propostas na área de Ciência da Informação, fundamentando-se em atividades planejadas institucionalmente. Atualmente disponibiliza referências e resumos de quase 20 mil textos publicados em 57 periódicos nacionais da área de CI, apresentando uma grande representação dos estudos de Ciência da Informação (Bufrem, Costa, Gabriel Junior, & Pinto, 2010). A segunda foi a Publicações de Turismo (PubTur), composta por informações dos artigos publicados em periódicos científicos ibero-americanos de Turismo. A base de dados possui mais de 16 mil artigos indexados de 51 revistas científicas de oito países da América Latina.

A seção posterior apresenta os principais resultados e discussões oriundos da aplicação dos procedimentos metodológicos empregados.

Apresentação e Discussão dos Resultados

Na Etapa I tem-se os resultados da pesquisa na base internacional da WoS e as análises no *VOSviewer*, para se obter um contexto mais amplo da relação turismo-informação dentro dos estudos internacionais. Na Etapa II, estão os resultados das pesquisas na Brapci e na PubTur, de forma mais detalhada com foco individual em cada objetivo, metodologia e resultado. O intuito foi buscar a resposta do problema de pesquisa, que consiste em entender como o estudo da gestão da informação está estruturado quando relacionado ao turismo, a fim de apresentar o turismo para outra área e destacar a relação profunda entre turismo e informação.

Etapa I: Resultado de Pesquisa na WoS

A pesquisa pelos descritores *tourism* AND *information* no título, no resumo, nas palavras-chave do autor e no Keywords Plus dos artigos resultou em 1024 artigos ao todo, que foram exportados para uma planilha (.xlsx) com os títulos e informações adicionais dos periódicos. A partir da planilha chegou-se às redes de análise do *VOSviewer*.

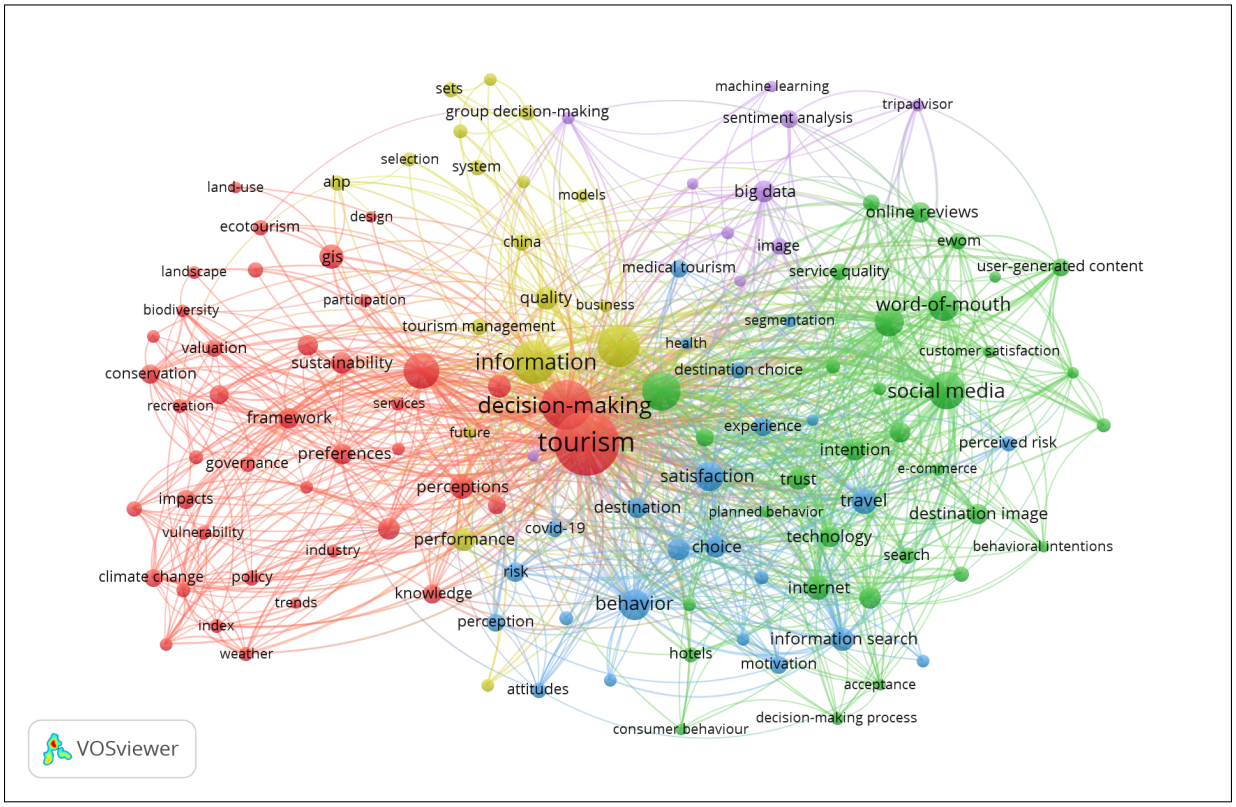

Figura 1. Análise dos descritores tourism e information no VOSviewer
Fonte: análise no VOSviewer (2020)

A redes de análise do *VOSviewer* produzidas contaram com cinco clusters a partir de 126 itens, ou seja, palavras que tivessem mais de 10 ocorrências, que geraram 2829 links, ligados pelas cores vermelho, verde, azul, amarelo e roxo, construídos a partir da análise de palavras dos títulos, resumo e palavras-chave dos 1024 artigos.

A partir da rede de análise criada pelo software, pode-se perceber que a informação turística (Medaglia, 2017) está presente no cluster verde. O cluster está voltado para a pré-viagem e a informação do destino disponibilizada de modo online. Já o cluster azul também tem esse papel de pré-viagem, mas está mais ligado no consumidor e na escolha do destino, considerando riscos. O cluster em muitos pontos se cruza com o verde, o que pode apresentar que essas informações são consultadas de modo online.

É no cluster vermelho que se apresenta a informação para gestão empresarial, com questões como sustentabilidade e impactos sendo discutidos com governança e política e, nesse mesmo cluster, a tomada de decisão se destaca ao lado do turismo. Posicionado ao lado do cluster vermelho de governança está o amarelo, voltado à administração da atividade turística, tendo como componente importante do cluster a informação e os grupos de tomada de decisão próximos aos modelos de sistemas.

E, por fim, o cluster roxo está voltado à tecnologia, porém conectado tanto na informação e nos grupos de tomada de decisão das organizações, bem como na divulgação online do destino para os turistas, ao lado do amarelo e do verde.

Já a pesquisa pelos descritores "*tourism organization*" AND *information* no título, no resumo, nas palavras-chave do autor e no Keywords Plus dos artigos da base resultou em 89 trabalhos. Quando analisados pelo *VOSviewer* se obteve cinco clusters a partir de 29 itens.

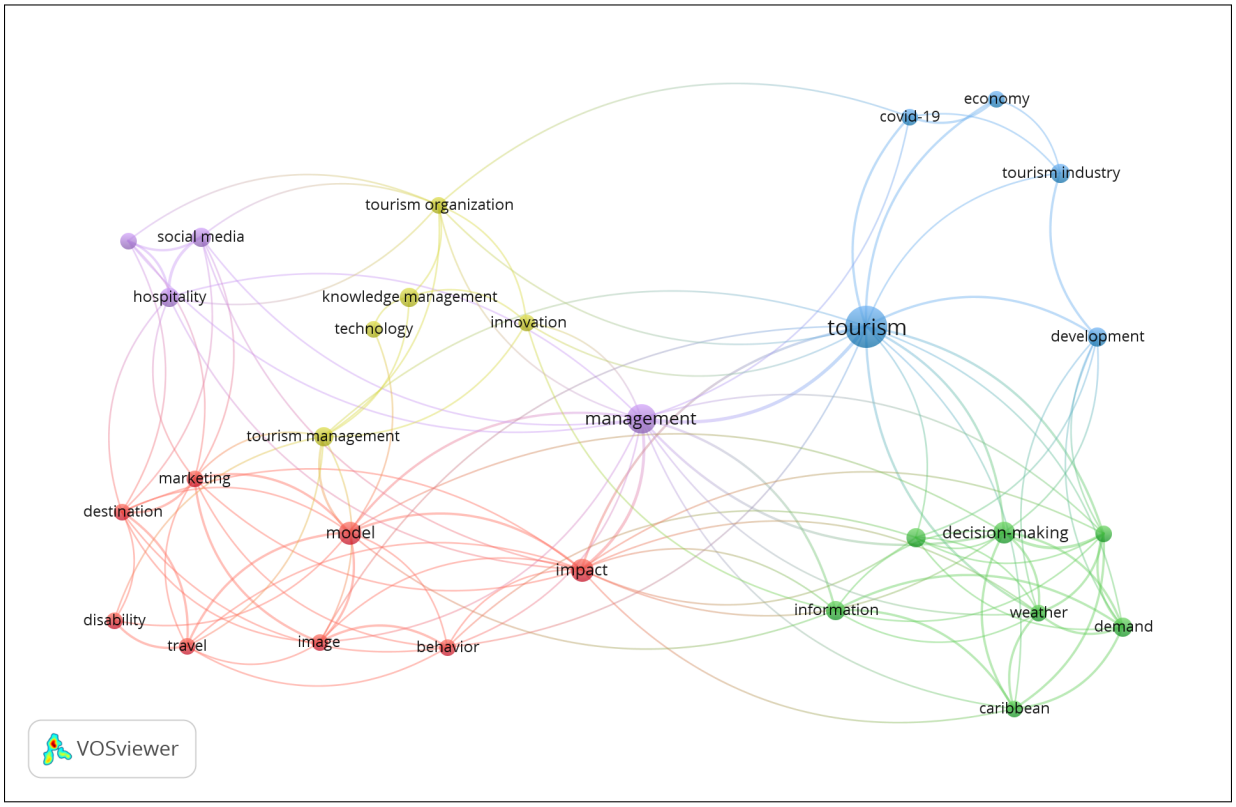

Figura 2. Análise dos descritores "tourism organization" e information no VOSviewer
Fonte: análise no VOSviewer (2020)

A princípio já é possível analisar o quantitativo de artigos encontrados com os descritores específicos significativamente inferior à pesquisa com termos amplos. Esse reconhecimento se dá tanto na apresentação visual do *VOSviewer*, da Figura 2, bem como nas temáticas mais pontuais na formação dos clusters. Pode-se destacar o termo *management* no centro da análise de redes, ligado ao cluster roxo, mas conectado a todos os outros. O cluster azul, tendo o turismo como elemento dominante, voltado a questões econômicas da atividade, conectado tanto ao setor enquanto à indústria, além do desenvolvimento. A aparição do termo COVID-19 nesse cluster destaca como a economia do setor é afetada por crises externas e o uso da informação e do conhecimento são fundamentais para que as organizações possam inovar em um momento complexo, como no caso de uma pandemia. Em seguida, o cluster verde, no qual aparece que a tomada de decisão está ligada à informação e à demanda, que nos estudos de turismo está relacionada aos turistas (Braga, 2003). O cluster vermelho apresenta pesquisas voltadas ao destino, voltadas ao marketing e seus estudos, como comportamento do consumidor e imagem. E por fim, o cluster amarelo apresenta a inovação e a tecnologia, mas dentro das organizações e na gestão do conhecimento.

Assim, é possível reconhecer as inúmeras possibilidades e a essencialidade da informação para o turismo da informação. Não apenas na tomada de decisão interna das organizações para desenvolver suas atividades, mas também na produção de material informativo para divulgar os destinos e orientar os turistas, além do aspecto gerencial ligado ao desenvolvimento e à gestão do conhecimento, como base para a tomada de decisão no turismo.

A figura a seguir apresenta a análise desses mesmos descritores com base nos anos dos trabalhos.

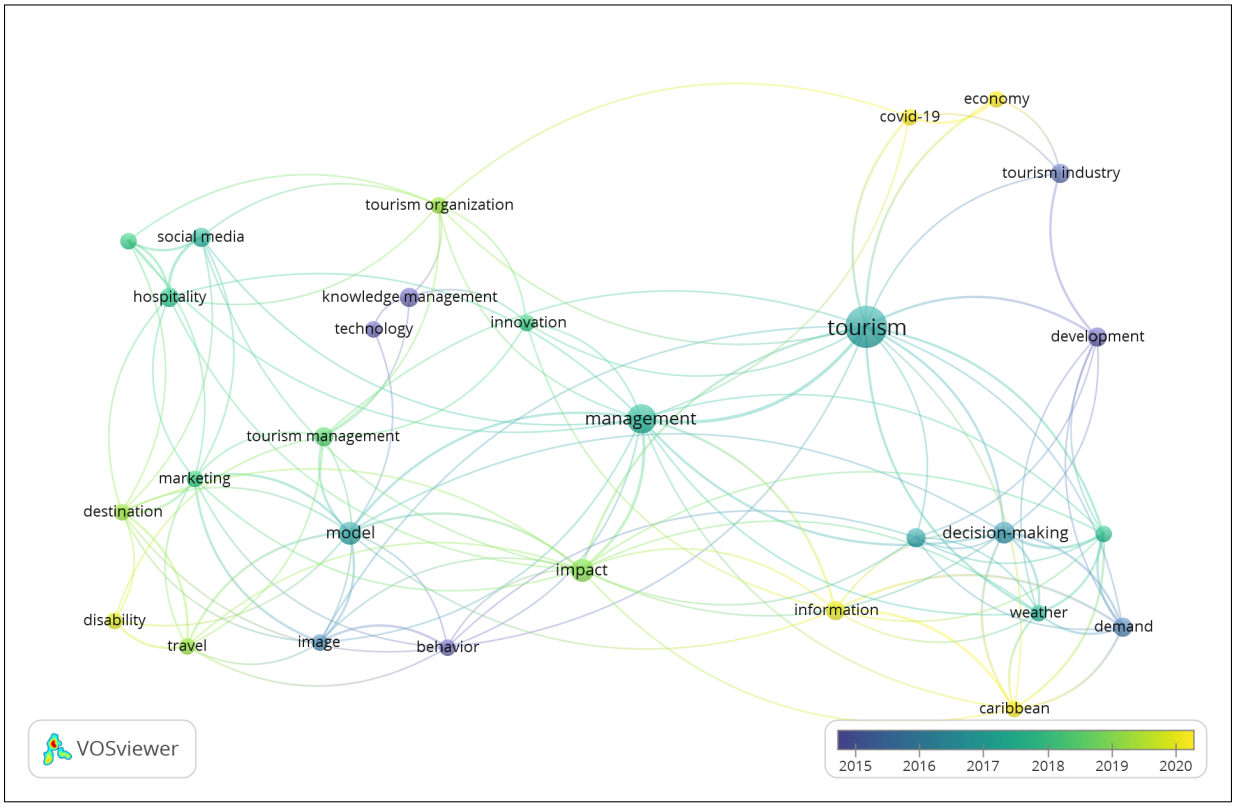

Figura 3. Análise dos descritores "tourism organization" e information por ano no VOSviewer
Fonte: análise no VOSviewer (2020)

A partir dessa análise de redes por ano, pode-se destacar não somente o COVID-19 como tema recente de pesquisa, mas também a própria economia como tema que está sendo discutido só agora em 2020 acerca das organizações de turismo conectadas à informação. Além disso, destaca-se a própria informação como termo recente na discussão, o que pressupõe que o estudo da gestão de informação em organizações de turismo está começando a ser explorado agora, e por essa razão pode ainda não possuir muitos debates.

Etapa II: Resultado de Pesquisa nas Bases de Dados das Áreas Específicas

A pesquisa resultou em 77 trabalhos com o termo "turismo" na Brapci. No entanto, foi realizada uma seleção dos artigos que se enquadram em informação em organizações de turismo. Após análise prévia de títulos e leitura dos resumos, apenas oito trabalhos foram classificados dentro da temática.

	Títulos	Autores	Periódico	Ano
1	O mercado de informação no setor turístico brasileiro	CAVALCANTE, Lídia Eugenia DIAS, Edna Leite	Informação & Informação	2001
2	Información Turística ¿Versus? Documentación del Turismo	REY, Lucía Quiroga	Métodos de información	2001
3	Informação: insumo básico para o desenvolvimento do setor de turismo em Santa Catarina	NASCIMENTO, Maria de Jesus; SILVA, Paula Sanhudo	Perspectivas em Ciência da Informação	2004
4	Programas de governo das Secretarias de Educação e de Turismo, Cultura e Esporte do estado de Santa Catarina: consumidores e produtores de informação Governmental	BOSO, Augiza Karla; NASCIMENTO, Maria de Jesus	Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina	2008
5	O fluxo de informação sob a ótica de gestores públicos em turismo	VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda; VARVAKIS, Gregório	Informação & Informação	2014
6	Mediação da Informação em Turismo: um estudo introdutório	MEDAGLIA, Juliana; ORTEGA, Cristina Dotta	InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação	2015
7	Destinos Turísticos Inteligentes e Gestão Do Conhecimento: Possíveis Convergências	NUNES, Ricardo Ferreira; MEDAGLIA, Juliana; STADLER, Adriano	AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento	2020
8	Turismo em interfaces com a Ciência da Informação: um enfoque situacional a partir da BRAPCI	MIGUEL, Marcelo Calderari; COSTA, Rosa da Penha Ferreira da; NASCIMENTO, Lucileide Andrade de Lima do; SILVEIRA, Rogério Zanon da	InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação	2022

Quadro 1. Artigo selecionados na BRAPCI

Já a pesquisa na base de dados de turismo, PubTur, resultou em apenas um trabalho com o termo "informação em organizações" exato (Biz et al., 2013) e 38 booleanos adicionais. Do mesmo modo, foi realizada uma seleção dos artigos que se enquadram em informação em organizações de turismo, e dos 39 trabalhos encontrados com os descritores propostos, apenas 2 foram considerados dentro da temática.

	Títulos	Autores	Periódico	Ano
1	Análise da Gestão da Informação na Secretaria de Estado do Turismo do Paraná – SETU - PR	BIZ, Alexandre Augusto NAKATANI, Marcia Shizue Massukado PAVAN, Cecilia de Souza	Revista Turismo em Análise	2013
2	Análise do fluxo de informação e processo de criação de conhecimento de uma Destination Management Organization – estudo de caso no Curitiba, Região e Litoral Convention & Visitors Bureau	PAVAN, Cecilia de Souza BIZ, Alexandre Augusto	Cultur - Revista de Cultura e Turismo	2016

Quadro 2. Artigo selecionados na Publicações de Turismo

Assim, a partir desse primeiro momento da pesquisa, 10 trabalhos foram considerados válidos para o estudo, sendo o primeiro artigo de 2001 e o último de 2020. É interessante destacar o maior número de trabalhos na base de dados na Ciência da Informação do que em Turismo, mostrando que o turismo é um objeto de estudo para a Ciência da Informação, mas a informação parece ser pouco explorada nos estudos do Turismo.

Ao todo foram identificados oito periódicos, já que as revistas, InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação e Informação& Informação se repetem com dois artigos cada. Já em relação aos autores do tema, na busca na Brapci, dois autores se destacam com mais de um artigo publicado: NASCIMENTO, Maria de Jesus; e MEDAGLIA, Juliana. Na Publicações de Turismo, os dois artigos publicados são de coautorias de BIZ, Alexandre Augusto; e PAVAN, Cecilia de Souza.

Diante do número reduzido de documentos encontrados no escopo proposto pela pesquisa, é possível realizar um aprofundamento na sua análise, o que se apresenta no Quadro **??**. Panorama das pesquisas identificadas na

Etapa II de pesquisa.

Títulos		Objetivo	Metodologia	Resultado
1	O mercado de informação no setor turístico brasileiro	Destacar a importância do fator informação, indispensável ao crescimento das regiões brasileiras enquanto pólo de desenvolvimento turístico.	Discussão teórica.	Essas questões acerca do mercado de informação no setor turístico, ainda iniciais no campo da Biblioteconomia, têm possibilitado repensar as possibilidades de diferentes papéis do bibliotecário numa sociedade global.
2	Informação: insumo básico para o desenvolvimento do setor de turismo em Santa Catarina	Levantar e documentar a situação das empresas de turismo em Santa Catarina, em relação à: produção, divulgação e uso da informação.	Questionário semi-estruturado, aplicado in loco, junto aos empresários e ou responsáveis pelas empresas que fazem parte da amostra.	- As empresas fazem uso da informação, para se atualizar e divulgar o turismo, mas não a produzem. A Internet foi a forma mais utilizada, para captar e divulgar informação. Necessidade de criar um centro de informações sobre o turismo e conscientizar os empresários acerca de seu papel no desenvolvimento do setor.
3	Turismo em interfaces com a Ciência da Informação: um enfoque situacional a partir da BRAPCI	Destacar os principais periódicos científicos, pesquisadores e a faixa temporal que quantitativamente destacam o termo turismo na literatura científica da Ciência da Informação.	Revisão sistemática da literatura.	Identifica e recupera 81 artigos, de 167 pesquisadores, publicados em 32 periódicos, com destaque na publicação do tema Turismo: para: Encontros Bibli (UFSC) com nove e a revista Em Questão (UFRGS) com sete artigos, no período de 2001 a 2020.
4	Información Turística ¿Versus? Documentación del Turismo	Refletir acerca de las dificultades que implica la existencia de la conocida "información turística" y de la desconocida "documentación del turismo".	Discussão teórica.	La primera está consolidada a través de las oficinas de información turística. La segunda no ha encontrado aún su base sólida para poderse desarrollar y establecer, como un servicio con valor añadido para los gestores de las políticas turísticas.
5	Mediação da Informação em Turismo: um estudo introdutório	Tratar o lugar da informação em turismo, explorando o conceito de mediação nesse encontro, no qual são inúmeras as possibilidades de oferecer à sociedade respostas, caminhos e produtos.	Emprega-se a análise de fontes secundárias com a realização de pesquisas bibliográficas.	Os principais resultados apontam para semelhanças entre as áreas de Ciência da Informação e Turismo, e no caráter aplicado dos estudos dessas áreas. - Ante a dependência que o turismo possui em relação à informação, observa-se a importância da sua mediação como elemento chave da comunicação turística e do processo de construção do conhecimento turístico.
6	O fluxo de informação sob a ótica de gestores públicos em turismo	Analisar o fluxo da informação em um organismo municipal de turismo, coletado do ambiente externo, produzido no ambiente interno e para o mercado.	Entrevista semi-estruturada, aplicada com os três gestores responsáveis pela Secretaria.	A complexidade da gestão informacional e também do processo decisório no setor turístico brasileiro ainda não se desenvolveu ao ponto de ser gerenciada eficazmente.

7	Programas de governo das Secretarias de Educação e de Turismo, Cultura e Esporte do estado de Santa Catarina: consumidores e produtores de informação Governmental	Desenvolver um estudo de usuário para conhecer as necessidades informacionais dos programas da Secretaria de Estado da Educação (SED) e da Secretaria do Estado de Turismo, Cultura e Esporte (STCE) de Santa Catarina, e constatar se além de consumidores, também são produtores de informação.	Estudo de usuário junto aos responsáveis pelos Programas de governo de SC, vinculados às Secretarias de Estado. O instrumento de coleta foi por questionário e entrevista, semi-estruturada foi aplicada "in loco".	Os responsáveis e/ou programas das secretarias são ainda incipientes produtores de informação, porém abertos e receptíveis à sociedade.
8	Destinos Turísticos Inteligentes e Gestão do Conhecimento: Possíveis Convergências	Discutir as contribuições da Gestão do Conhecimento na construção dos Destinos Turísticos Inteligentes, por meio da identificação dos principais descritores encontrados em palavras-chave de artigos que abordam essa relação.	Pesquisa bibliométrica.	Não foram encontrados termos semânticos identificados na teoria abordada, porém o conceito na sua essência foi explorado, o que permite perceber que os dois objetos de pesquisa, DTI e GC, caminham paralelamente, oferecendo suporte mútuo para o desenvolvimento.
9	Análise da Gestão da Informação na Secretaria de Estado do Turismo do Paraná - SETU - PR	Analisar como ocorre a gestão da informação em OPTs estaduais, definiu-se como caso deste estudo a Secretaria de Estado do Turismo do Paraná (SETU/PR).	Entrevistas com os responsáveis da SETU/PR e do SEBRAE/PR e pesquisa bibliográfica e documental, referente aos conceitos do trabalho	Com o uso da metodologia GEOR, a organização confirma a iniciativa voltada a implantar a gestão da informação, tentando ordenar dados e informações pertinentes aos seus projetos, mantendo um fluxo contínuo e facilitando o processo de tomada de decisão estratégica do gestor responsável.
10	Análise do fluxo de informação e processo de criação de conhecimento de uma Destination Management Organization – estudo de caso no Curitiba, Região e Litoral Convention & Visitors Bureau	Identificar a importância do processo de criação de conhecimento pelas DMO's, a partir das fontes de informação, dos fluxos informacionais e do processo de criação de conhecimento.	Pesquisa bibliográfica e documental para a construção da fundamentação teórica, e entrevista semiestruturada com gestores.	Sistema de informação obsoleto não atende as necessidades da organização; Dificuldade de retorno rápido dos mantenedores com as atuais ferramentas de comunicação atuais; Falta de colaboração em disponibilizarem as informações por não compreendem sua importância para o CCVB; Falta de compreensão do serviço prestado pelo CCVB e os benefícios que podem trazer; Dificuldade de adaptação ao modelo associativista por parte de alguns; Medo de compartilhar informação com o CCVB e outro mantenedor ficar sabendo; Mantenedores com objetivos,, engajamentos e ferramentas de TIC diferentes, o que dificulta a comunicação assertiva.

Quadro 3. Panorama das pesquisas identificadas na Etapa II de pesquisa.

O quadro apresenta os objetivos, a metodologia e os resultados dos estudos encontrados a partir da pesquisa nas bases de dados selecionadas. Por meio da análise, pode-se identificar que os estudos não apresentam uma similaridade nos verbos dos objetivos, porém cinco artigos têm objetivo voltado a entender a informação em uma organização de turismo, principalmente no setor público (Nascimento& Silva, 2004; Vital, Floriani,& Varvakis,

2014; Boso& Nascimento, 2008; Biz, Nakatani,& Pavan, 2013; Pavan& Biz, 2016).

Em relação aos métodos e metodologias utilizadas, todos os estudos utilizaram as técnicas de pesquisa bibliográfica e documental para a construção da fundamentação teórica, no entanto três estudos são teóricos e empregam os preceitos da revisão sistemática da literatura (Medaglia& Ortega, 2015; Nunes, Medaglia,& Stadler, 2020; Miguel, Costa, Nascimento& Silveira, 2022). Além desses, outros dois trazem discussões teóricas sobre a relação turismo e informação (Cavalcante& Dias, 2001; Rey, 2001). Pode-se destacar que esses trabalhos que apresentaram discussões teóricas no ano de 2001 são os mais antigos sobre a temática.

Os outros cinco trabalhos realizaram pesquisa de campo, tendo como método de coleta entrevistas com empresários e ou responsáveis pelas empresas que fazem parte da amostra predominante em todos os casos (Nascimento& Silva, 2004; Pavan& Biz, 2016; Biz, Nakatani,& Pavan, 2013; Vital, Floriani,& Varvakis, 2014; Boso& Nascimento, 2008).

A partir das metodologias empregadas, dentre os artigos teóricos, os autores perceberam que os estudos apontam para semelhanças entre as áreas de Ciência da Informação e Turismo, especialmente no caráter aplicado dos estudos dessas áreas, haja vista a dependência que o turismo possui em relação à informação. No entanto, no artigo teórico e mais atual da análise, Nunes et al. (2020) verificam que a investigação reflexiva acerca do papel da informação no desenvolvimento do turismo ainda é insuficiente para fornecer insights para os gestores e tomadores de decisão de organizações públicas e privadas do setor turístico.

Quando utilizado o estudo de campo, por meio de entrevistas, os autores perceberam que a complexidade da gestão informacional e também do processo decisório no setor turístico brasileiro ainda não se desenvolveu ao ponto de ser gerenciada eficazmente. Os estudos identificam que as empresas fazem uso da informação, no entanto, principalmente, para se atualizar e para divulgar o turismo, mas não a produzem, e indicam ainda que os sistemas de informação não atendem as necessidades da organização. Apenas um estudo (Biz et al., 2013) verificou que a organização confirma a iniciativa voltada a implantar a gestão da informação, tentando ordenar dados e informações pertinentes aos seus projetos, mantendo um fluxo contínuo de informação e facilitando o processo de tomada de decisão estratégica do gestor responsável.

Essa Etapa II do estudo, portanto, condiz com a Etapa I, na qual foi observado que a informação é um termo recente na discussão em turismo, e na qual começou com *insights* teóricos e atualmente vem ganhando destaques nas pesquisas aplicadas, principalmente por meio de entrevistas com gestores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo realizar uma revisão integrativa da literatura acerca da informação em turismo, a partir dos termos Informação e Turismo, em duas etapas: Etapa I. Pesquisa na Web of Science (WoS), na qual o *corpus* do estudo foi colocado para a análise na plataforma VOSviewer; e Etapa II. Pesquisa nas bases de dados das áreas específicas - Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) e Publicações de Turismo (PubTur).

Na pesquisa realizada na base internacional da WoS e as análises no VOSviewer, buscou-se obter um contexto mais amplo da relação turismo-informação dentro dos estudos internacionais. Assim, pode-se perceber, por meio da análise, que os autores e autoras discutem que no turismo a informação é um elemento essencial para desenvolver suas atividades, na produção de material informativo para divulgar o turismo e orientar o turista, bem como para tomada de decisão internas nas organizações, escopo de pesquisa que foi foco do estudo.

Além disso, em consonância com os resultados da pesquisa na base de dados da Brapci e na PubTur, na qual os estudos obtiveram uma análise mais detalhada com foco individual em cada objetivo, metodologia e resultado, pode-se destacar o estudo das organizações de turismo conectadas à informação como tema recente dentro das bases de dados. A observação pode presumir que o estudo da gestão de informação em organizações de turismo ainda está em seus primórdios, indicando um campo de pesquisa a ser explorado.

Nesse contexto, cabe a reflexão acerca da relação das áreas das Ciências Sociais Aplicadas, como o Turismo e a Ciência da Informação, em interface com a sociedade. Nesse sentido, considerando a essencialidade da informação para a tomada de decisão no turismo, próximas pesquisas devem investigar se o campo de pesquisa pouco explorado é reflexo desse turismo pouco maduro e priorizado no Brasil.

REFERÊNCIAS

Barboza, E. L. (2019). Contribuições dos fluxos de informação para o turismo de bonito-ms. In *Anais do xx encontro nacional de pesquisa e pós-graduação em ciência da informação (enancib)*. Florianópolis, SC. Recuperado de https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/560/883

Biz, A. A., Nakatani, M. S. M., & de Souza Pavan, C. (2013). Análise da gestão da informação na secretaria de estado do turismo do paraná–setu-pr. *Revista Turismo em Análise*, *24*(2), 278–297. doi: https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v24i2p278-297

Boso, A. K., & de Jesus Nascimento, M. (2008). Programas de governo das secretarias de educação e de turismo, cultura e esporte do estado de santa catarina: consumidores e produtores de informação governmental. *Revista ACB*, *13*(2), 391–413. Recuperado de https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/572/691

Botelho, L. L. R., de Almeida Cunha, C. C., & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e sociedade*, *5*(11), 121–136. doi: https://doi.org/10.21171/ges.v5i11.1220

Braga, D. C. (2003). Investigação da demanda turística como fator fundamental para o planejamento e o desenvolvimento do turismo. In *Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão* (p. 43–60). Atlas.

Brasil. (2023). Governo Federal do Brasil. Recuperado de https://abrir.link/PMLqM

Bufrem, L. S., Costa, F. D. d. O., Gabriel Junior, R. F., & Pinto, J. S. d. P. (2010). Modelizando práticas para a socialização de informações: a construção de saberes no ensino superior. *Perspectivas em Ciência da Informação*, *15*, 22–41. Recuperado de https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23631

Cacho, A. d. N. B., & de Azevedo, F. F. (2010). O turismo no contexto da sociedade informacional. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, *4*(2). doi: https://doi.org/10.7784/rbtur.v4i2.266

Cavalcante, L. E., & Dias, E. L. (2001). O mercado de informação no setor turístico brasileiro. *Informação & Informação*, *6*(2), 121–129. doi: https://doi.org/10.5433/1981-8920.2001v6n2p121

Jorge, C. F. B., Menegassi, C. H. M., Machado, J. G. d. C. F., Ferrer, W. M. H., & Cardoso, F. M. S. (2021). Estratégias baseadas no uso de informações e conhecimentos visando sustentar as atividades empresariais durante a pandemia de covid-19. *Brazilian Journal of Information Science*(15), 12. doi: https://doi.org/10.36311/1981-1640.2021.v15.e02112

Medaglia, J. (2017). *Os desafios do uso qualificado da informação em turismo: o caso da pesquisa de demanda turística real de diamantina/mg* (Tese de doutorado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte). Recuperado de https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-ARLGA9/1/tese_jm_final.pdf

Medaglia, J., & Ortega, C. D. (2015). Mediação da informação em turismo: um estudo introdutório. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, *6*(2), 126–147. doi: https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v6i2p126-147

Middleton, V. T., & Clarke, J. (2001). *Marketing de turismo: teoria & prática* (3a. ed.). Rio de Janeiro: Campus.

Miguel, M. C., da Costa, R. d. P. F., do Nascimento, L. A. d. L., & da Silveira, R. Z. (2022). Turismo em interfaces com a ciência da informação: um enfoque situacional a partir da brapci. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, *13*(1), 138–162. doi: https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v13i1p138-162

Nadal, M. C. (2002). *Información turística en destino*. International Thomson Editores Spain Paraninfo, SA.

Nascimento, M., & Silva, P. S. (2004). Informação: insumo básico para o desenvolvimento do setor de turismo em santa catarina. *Perspectivas em Ciência da Informação*, *9*(1). Recuperado de https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23499/18961

Nunes, R. F., Medaglia, J., & Stadler, A. (2020). Destinos turísticos inteligentes e gestão do conhecimento: possíveis convergências. *Atoz: novas práticas em informação e conhecimento*, *9*, 61–73. doi: http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v9i1.71613

Pavan, C. d. S. (2016). *Análise do fluxo de informação e processo de criação de conhecimento de uma destination management organization: estudo de caso no curitiba, região e litoral convention & visitors bureau (ccvb)* (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba). Recuperado de https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/45052

Portal de Periódicos CAPES/MEC. (2022). *Acervo*. UNWTO. Recuperado de https://abrir.link/xtIyV

Smit, J. W. (2012). A informação na ciência da informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, *3*(2), 84–101. doi: https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v3i2p84-101

UNWTO. (2023). *Barómetro omt del turismo mundial*. Autor. Recuperado de https://abrir.link/UFQPL

Vital, L. P., Floriani, V. M., & Varvakis, G. (2014). O fluxo de informação sob a ótica de gestores públicos em turismo. *Informação & Informação*, *19*(3), 150–167. doi: http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n3p150

VOSviewer. (2020). *Home*. VOSviewer. Recuperado de https://abrir.link/PMLqM

Como citar este artigo (APA):
Rangel, B. S. & Medaglia, J. (2024). Gestão da Informação em turismo: uma revisão integrativa. *AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento, 13*, 1 – 12. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v13.91678

NOTAS DA OBRA E CONFORMIDADE COM A CIÊNCIA ABERTA

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Papéis e contribuições	Brendha Stacy Rangel	Juliana Medaglia
Concepção do manuscrito	X	
Escrita do manuscrito	X	X
Metodologia	X	
Curadoria dos dados	X	
Discussão dos resultados	X	X
Análise dos dados	X	X

EQUIPE EDITORIAL

Editora/Editor Chefe

Paula Carina de Araújo (https://orcid.org/0000-0003-4608-752X)

Editora/Editor Associada/Associado Júnior

Karolayne Costa Rodrigues de Lima (https://orcid.org/0000-0002-6311-8482)

Editora/Editor de Texto Responsável

Suzana Zulpo (https://orcid.org/0000-0003-2440-9938)

Seção de Apoio às Publicações Científicas Periódicas - Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná - UFPR

Editora/Editor de Layout

Felipe Lopes Roberto (https://orcid.org/0000-0001-5640-1573)