



Revisão bibliométrica e sistemática nos estudos de turismo acerca das temáticas de gestão de crise e resiliência

Revisión bibliométrica y sistemática de estudios de turismo en temas de gestión de crisis y resiliencia

Itamara Lúcia da Fonseca

Doutoranda e Mestre em turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9682-2716>

Wagner Araújo Oliveira

Doutorando e Mestre em turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8261-4983>

Información del artículo

Recibido:
13/06/2023

Aceptado:
10/10/2023

Publicado:
15/07/2024

*Autor de correspondencia

-

Páginas:

97 - 116

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

Resumo

O presente estudo objetiva identificar a correlação das produções científicas entre resiliência e gestão de crise nos estudos do turismo. O estudo possui caráter exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa, cujos métodos foram as revisões bibliométrica e sistemática. Para seleção do portfólio bibliográfico, foi definida a base de dados do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). As buscas foram realizadas por meio da combinação de termos: "turismo, gestão de crise e resiliência" no idioma inglês, sem restrição de recorte temporal e área de conhecimento, utilizando-se o operador booleano "AND" entre os termos. O banco de artigos bruto foi composto por um total de 103 artigos, que após o processo de inclusão/exclusão, conforme os critérios estabelecidos de pesquisa, obteve-se o portfólio bibliográfico final composto por 27 artigos. Parte da análise bibliométrica foi realizada com base no software VOSviewer versão 1.6.16, possibilitando realizar o mapeamento científico dos artigos com foco em aspectos como autorias, citações, periódicos, universidades e países, como também examinar a coocorrência de palavras-chave que formaram os clusters analisados. Os resultados evidenciaram três clusters a acerca das temáticas pesquisadas, sendo C1 referente ao campo do turismo, resiliência e desastres, C2 os aspectos da gestão de crise, gestão de desastres e negócios, e C3 a pandemia do COVID-19. Constatou-se que os artigos publicados são relativamente recentes, havendo uma quantidade expressiva de publicações nos anos 2020, 2021 e 2022, escritos no idioma inglês com prevalência de estudos de caráter empírico e abordagem qualitativa. No total, foram identificadas sete (7) dimensões conceituais, havendo destaque para três (3) delas em relação ao maior número de citações nos artigos, a saber: resiliência, crise e gestão de crise. As conclusões do estudo sugerem que o cenário das publicações em turismo, gestão de crise e resiliência são tendências de maior abordagem na literatura interdisciplinar desses campos de conhecimento, que devem abarcar novas direções, sobretudo após a pandemia do COVID-19.

Palavras-chave:

Turismo, gestão de crise, resiliência, análise bibliométrica, análise sistemática.

Resumen

Este estudio tiene como objetivo identificar la correlación de las producciones científicas entre la resiliencia y la gestión de crisis en los estudios de turismo. El estudio tiene un carácter exploratorio y descriptivo, con enfoque cualitativo, cuyos métodos fueron revisiones bibliométricas y sistemáticas. Para la selección del portafolio bibliográfico se definió la base de datos del Portal de Revistas de la Coordinación para el Perfeccionamiento del Personal de Educación Superior (CAPES). Las búsquedas se realizaron combinando términos: "turismo, gestión de crisis y resiliencia" en idioma inglés, sin restricción de franja horaria y área de conocimiento, utilizando el operador booleano "AND" entre términos. La base de datos de artículos crudos estuvo conformada por un total de 103 artículos, que luego del proceso de inclusión/exclusión de acuerdo con los criterios de investigación establecidos, dio como resultado el portafolio bibliográfico final conformado por 27 artículos. Parte del análisis bibliométrico se realizó con el software VOSviewer versión 1.6.16, lo que permitió realizar el mapeo científico de artículos enfocándose en aspectos como autoría, citas, revistas, universidades y países, así como examinar la co-ocurrencia de palabras clave que formaron los clusters analizados. Los resultados mostraron tres clusters sobre los temas investigados, siendo C1 referente al campo del turismo, resiliencia y desastres, C2 aspectos de gestión de crisis, gestión de desastres y negocios y C3 la pandemia de COVID-19. Se encontró que los artículos publicados son relativamente recientes, con un número importante de publicaciones en los años 2020, 2021 y 2022, escritos en idioma inglés con predominio de estudios empíricos y de enfoque cualitativo. En total, se identificaron siete (7) dimensiones conceptuales, con énfasis en tres (3) de ellas en relación con el mayor número de citas en los artículos, a saber: resiliencia, crisis y gestión de crisis. Las conclusiones del estudio sugieren que el escenario de las publicaciones en turismo, gestión de crisis y resiliencia son tendencias de mayor abordaje en la literatura interdisciplinaria de estos campos del conocimiento, que deben abrazar nuevos rumbos, especialmente después de la pandemia del COVID-19.

Palabras clave:

Turismo, gestión de crisis, resiliencia, análisis bibliométrico, análisis sistemático.

DOI <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i47.21506>

Introdução

O contexto frequente de eventos e situações caóticas no mundo (terremotos, furacões, enchentes, epidemias, pandemias, pobreza, instabilidades políticas etc.), configura o novo ambiente social global em que o turismo se destaca como uma das maiores fontes de emprego do mundo (Ministério do Turismo, 2023). No entanto, segundo Beni (2020), lidar com a imprevisibilidade e o alto impacto das crises em diferentes escalas têm exigido novas capacidades dinâmicas de todos os setores de composição, tornando as temáticas de gestão de crise e a resiliência importantes áreas de discussão e ação na busca de alternativas aos destinos turísticos e à sociedade.

Nesse sentido, compreender as correlações de conhecimento entre determinados campos é um processo crucial para identificar lacunas e possíveis direções de pesquisas futuras, em que os artigos de revisão se apresentam como mecanismos importantes para identificação da evolução e do estado atual da produção científica de temas relevantes à perspectiva da sustentabilidade, como é o caso da gestão de crise e da resiliência associadas ao turismo.

Partindo desses pressupostos, este artigo objetiva identificar a correlação das produções científicas entre resiliência e gestão de crise na literatura do turismo. Para tanto, foram adotados os métodos de análise bibliométrica, para identificar as diversas formas metodológicas e estruturais dos artigos selecionados, utilizando-se nesse processo o software VOSviewer versão 1.6.16, e análise sistemática, na intenção de caracterizar algumas categorias como principais conceitos, contribuições e resultados das pesquisas.

O portfólio bibliográfico final da pesquisa foi composto por 27 artigos, tendo como base de dados o portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, por meio da combinação dos termos “turismo, gestão de crise e resiliência” no idioma inglês.

Desse modo, a estrutura do artigo é dividida em cinco seções a contar com esta introdução. A seção referente à fundamentação teórica fornece uma visão geral dos aspectos de resiliência e gestão de crise no turismo, apresentando suas interligações e conceitos, e em seguida, são abordadas as perspectivas conceituais das análises bibliométrica e sistêmica, como forma de melhor explicitar suas abrangências e aplicabilidades. Na seção seguinte, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para construção deste estudo, no que tange à identificação dos artigos e análise dos resultados.

No tópico posterior, são apresentados os resultados da pesquisa, intercalando-os com as discussões e percepções obtidas por meio do cruzamento de informações e dados analisados. Por fim, são expostas as conclusões da pesquisa, pondo em destaque as principais descobertas, lacunas de investigação e perspectivas futuras de estudos, que podem ser melhor exploradas no entremeio dos campos de turismo, gestão de crise e resiliência, bem como as limitações da pesquisa.

Referencial Teórico

Resiliência e Gestão de Crise no Turismo: campos de interconexão

Apesar de compreenderem abordagens diferentes na literatura, as discussões a respeito da gestão de crise e resiliência no campo do turismo compartilham contextos que se interrelacionam com frequência, tanto nas produções acadêmicas quanto na realidade dos destinos.

A dinâmica socioespacial dos destinos de turismo é carregada de particularidades ambientais, sociais, econômicas e políticas, que coexiste com diferentes contextos, mudanças e impactos nos territórios provocados por fatores internos e externos da sociedade e do mercado, que de forma cada vez mais intensa sinaliza a necessidade de processos rápidos, práticos e condizentes às realidades locais no âmbito da gestão contínua de crises e da resiliência (Ritchie, 2004).

Dada essa conexão, a literatura do turismo tem demonstrado interesse crescente nos últimos anos pelo conceito de resiliência e suas implicações para os destinos turísticos, bem como sobre a abordagem da gestão de crise enquanto uma das perspectivas de maior evidência no contexto das crises no turismo.

De acordo com Ketter (2022), o conceito de resiliência está presente na literatura científica desde a década de 1970, sendo introduzido no campo do turismo no final da década de 1990, a partir das discussões sobre os aspectos complexos, dinâmicos e não lineares que caracterizam os sistemas turísticos. Nesse sentido, o termo “resiliência” tem sido utilizado em diferentes contextos nos estudos de turismo, devido seu escopo conceitual vincular diferentes abordagens disciplinares e de conhecimento (havendo destaque significativo para a resiliência econômica e socioecológica) (Hall, 2018; Prayag, 2019; Ketter, 2022).

Assim, diante da multiplicidade de conceitos sobre resiliência, apresentados por diversos autores, dar-se destaque à definição posta pelo Escritório das Nações Unidas para Redução de Risco de Desastres (2012: 3), que considera a resiliência como “a capacidade de um sistema, comunidade ou sociedade exposta a perigos de resistir, absorver, acomodar e se recuperar dos efeitos de um perigo de maneira oportuna e eficiente, inclusive através da preservação e restauração de suas estruturas e funções básicas essenciais”.

A base lógica dessa definição sugere que, diante de um evento desestabilizador, a capacidade adaptativa do sistema de turismo é um elemento crucial que se relaciona às questões de vulnerabilidade, mas que se apresenta em níveis diferentes conforme as atividades existentes e os atores envolvidos com as dinâmicas e práticas turísticas.

De forma complementar, a perspectiva da gestão de crise, caracterizada como um conjunto de procedimentos que levam à previsão, identificação e resolução de crises reais e potenciais, está ancorada na criação de estratégias, ações ou programas que objetivam lidar e gerenciar efetivamente situações de perdas e danos produzidos por situações de crise, buscando-se restaurar

o desempenho dos negócios, a imagem e as condições dos destinos turísticos (Vašířková, 2019), a partir de atividades contínuas e permanentes que foquem na criação de cenários mais estáveis e no engajamento e cooperação das partes interessadas no turismo.

Assim, como no campo da resiliência, a gestão de crise é caracterizada por vários conceitos e modelos desenvolvidos por diferentes autores (Mitroff, Pauchant e Shrivastava, 1988; Faulkner, 2001; Paraskevas, 2006; Sahin, Ulubeyli e Kazaza, 2015; Mikusova e Horvathova, 2019; dentre outros) que de modo geral dividem a abordagem em dois aspectos principais: a perspectiva reativa e a proativa. Do ponto de vista reativo, a gestão de crise enfoca um conjunto de procedimentos que objetiva frear determinada crise, analisar suas causas e definir ações corretivas. Em contrapartida, a forma proativa evidencia a necessidade de antecipar a identificação de um potencial crise antes que ela atinja um destino ou organização, considerando a análise sistêmica dos sinais de alerta que permitem a detecção precoce de situações caóticas.

Desse modo, a gestão de crise no turismo adquire particular relevância de discussão uma vez que, comumente, os centros turísticos estão localizados em áreas cujas características elevam o potencial de risco, como praias, zonas urbanas, montanhas, vales fluviais etc., devido à alta densidade populacional ocorrida principalmente em períodos de intensa visitação, podendo desencadear múltiplos problemas no âmbito das dinâmicas socioespaciais e operacionais do setor.

Em função disso, Beirman (2018) afirma que a gestão de crises turísticas, concentra as seguintes fases: Pré-crise: fase em que são realizadas avaliações dos riscos, planejamento de estratégias para redução dos riscos e tomada de medidas preventivas; crise: estágio de execução dos procedimentos de resposta a emergências, comunicação de crises e mitigação dos danos; Pós-crise: fase em que os destinos usarão medidas restaurativas de recuperação do destino, incluindo a segurança e a proteção dos visitantes, táticas de reparo de imagem, comunicação proativa nas mídias sociais e técnicas de promoção de vendas para aumentar a demanda.

Nesse sentido, as estratégias desenvolvidas pela gestão de crise devem ser suficientemente amplas para serem aplicadas em diferentes situações e escalas de impacto, e ao mesmo tempo flexíveis para se adaptar às particularidades dos eventos, tal como provou a pandemia de COVID-19 ao gerar um efeito devastador no turismo global, de -74% nas chegadas de turistas internacionais em 2020, e provocar perdas financeiras de aproximadamente US\$ 1,3 trilhão no setor em escala global (UNWTO, 2021).

Portanto, esses dois constructos teóricos no campo do turismo –resiliência e gestão de crise– enfocam diferentes perspectivas para gerir e recuperar os destinos e mercados diante de um evento que provoque crise, uma vez que a resiliência tem maior foco na agilidade e adaptabilidade do destino em superar momentos críticos, enquanto que a gestão de crise enfatiza as formas práticas de recuperação, restauração e funcionalidade dos destinos e seus sistemas, que, em suma, podem possibilitar melhores formas de investigação e entendimento sobre como proporcionar caminhos alternativos ao setor diante das tendências de cenários cada vez mais caóticos do século XXI.

Análise Bibliométrica e Sistemática no Turismo

Como um campo da ciência da informação, a bibliometria vem se desenvolvendo continuamente nas últimas décadas, a partir de abordagens interdisciplinares de produções científicas nas mais diferentes áreas do conhecimento. A relevância da pesquisa de medição de informação concentra-se na possibilidade de identificação da produção científica relativa aos autores, instituições, citações, coocorrência de palavras-chave, etc., aplicável a qualquer área do conhecimento científico (Figueiredo & Martins, 2020).

Desse modo, a análise bibliométrica é uma técnica útil para avaliar quantitativa e objetivamente a pesquisa atual sobre um determinado tema e seu impacto local ou global em termos de qualidade científica. Os indicadores criados pela bibliometria têm a finalidade de mostrar resultados imediatos para subsidiar a ciência e a tecnologia, e consequentemente o processo de formulação e criação de políticas públicas (Giménez-Espert & Prado-Gascó, 2019).

Nessa perspectiva, pode-se dizer que a análise bibliométrica compreende em uma tendência de abordagem nas publicações científicas, principalmente pela possibilidade de identificar lacunas de pesquisa, bem como de validar a qualidade dos trabalhos. Muito embora seja preciso ressaltar que a utilidade da pesquisa bibliométrica também se destaca pela possibilidade de verificar a existência de eventuais inconsistências de pesquisa (Kirilenko e Stepchenkova, 2018). Desse modo, deve-se reconhecer que os horizontes do conhecimento científico se desenvolvem gradualmente, tendo-se a possibilidade de acesso e análise ampla e detalhada a partir de diferentes metodologias de pesquisa (Koseoglu *et al.*, 2016).

Desse modo, somado a pesquisa bibliométrica, outros procedimentos criteriosos de análise foram criados para avançar na abordagem de compreensão dos delineamentos das pesquisas, como a revisão sistemática - escolhida para endossar as descobertas deste trabalho - na intenção de tornar ainda mais confiáveis os levantamentos e cruzamentos de dados entre diferentes campos e disciplinas do conhecimento (Medeiros *et al.*, 2015).

Sendo assim, a revisão sistemática consiste em um tipo de pesquisa que usa a literatura específica como fonte de dados, sendo, portanto, um importante estudo de pesquisa em si, não apenas uma revisão de trabalhos anteriores. Ele responde a perguntas específicas de pesquisa e é um método para reunir pesquisas existentes, selecionar e avaliar contribuições, analisar e sintetizar dados e relatar evidências de uma forma que permita tirar conclusões claras sobre o que é conhecido e o que é desconhecido (Thomé *et al.*, 2016), a partir do conhecimento acumulado pelos pesquisadores. Assim, a revisão sistemática visa entender o "estado da arte" em um tópico de pesquisa, visando a apropriação do conhecimento investigado e produzido na literatura sobre um determinado tema como fonte de dados (Conforto *et al.*, 2011). Essas pesquisas fornecem resumos de evidências relevantes para estratégias de intervenção específicas, aplicando métodos de busca explícitos e sistemáticos (Medeiros *et al.*, 2015).

Dessa forma, os resultados apresentados a partir da bibliometria, somados às análises sistemáticas do conteúdo levantado, contribuem para entender o cenário teórico e metodológico das temáticas abordadas, bem como amplia a visibilidade dos autores e pesquisadores que compartilham as informações (Canuto, 2021).

No caso do turismo, a combinação desses métodos se torna relevante por se tratar de um campo interdisciplinar do conhecimento que busca estabelecer e fortalecer consensos teóricos dentro seu escopo do saber científico, visto que, no contexto mundial, o campo científico do turismo vem apresentando expressividade em números de publicação, revistas científicas, programas de pós-graduação, eventos acadêmicos e centros de pesquisa (Santos & Rejowski, 2013).

Portanto, o turismo, como área multi e interdisciplinar das ciências sociais aplicadas, concentra crescente interesse na sistematização de revisões de literatura (Cheng *et al.*, 2018), a partir da utilização da bibliometria, da análise de redes e sistemática de conteúdos (Koseoglu *et al.*, 2016), pelo reflexo do surgimento de novos temas que podem indicar avanços no debate científico da área, o que precisa ser continuamente observado nos estudos deste campo.

Procedimentos Metodológicos

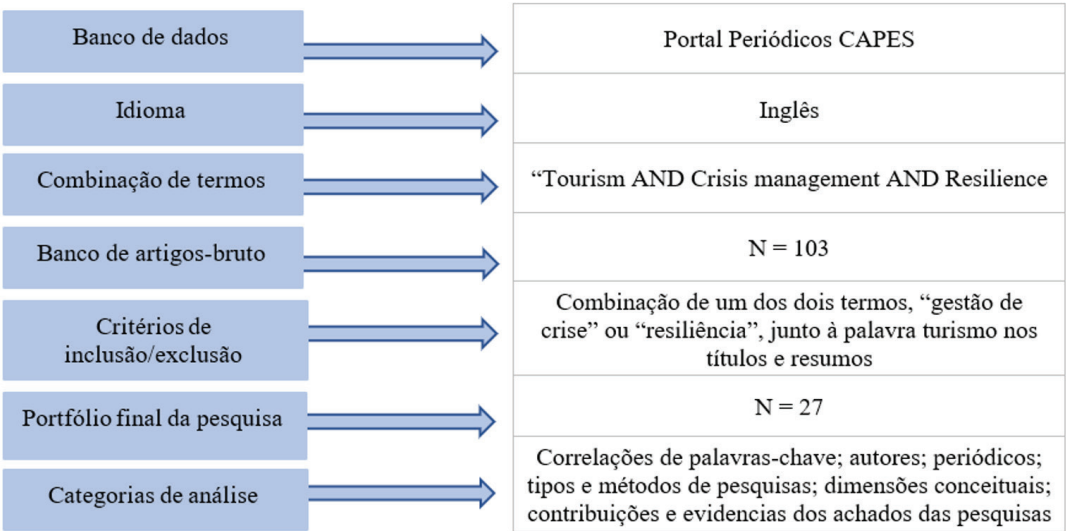
O estudo em questão possui caráter exploratório e descritivo com abordagem qualitativa. A pesquisa foi realizada a partir da análise bibliométrica, que é utilizada para avaliar e mapear a produção científica de determinada temática (Canuto, 2021), e da análise sistemática, que permite agrupar, selecionar e avaliar as contribuições e lacunas de pesquisa na literatura (Thomé *et al.*, 2016).

Foi realizada a seleção do banco de dados, a partir do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, definido em função de abranger diversas bases relevantes no âmbito internacional e nacional, como por exemplo: Open Science Directory, SciELO, Citatin Index (Web of Science), SCOPUS (Elsevier), European Library, Latindex, Biblioteca digital de teses e dissertações e entre outras.

As consultas se concentraram na identificação de artigos científicos analisados por pares, por meio da seguinte combinação de termos: “turismo, gestão de crise e resiliência”; de modo que documentos como livros e resumos não foram considerados no processo de levantamento. As buscas foram realizadas a partir do idioma inglês, sem restrição de recorte temporal e área de conhecimento, utilizando-se o operador booleano “AND” entre os termos.

Nas consultas iniciais foram identificados 103 artigos, que passaram a compor o banco de artigos bruto da pesquisa. Para a filtragem desse primeiro banco de dados, foi definido como critério de inclusão/exclusão os artigos que apresentassem nos títulos e resumos pelo menos a combinação de um dos dois termos “gestão de crise” ou “resiliência”, junto a palavra turismo. Logo, o portfólio bibliográfico final da pesquisa foi composto por 27 artigos, cujas categorias de análise foram: correlações de palavras-chave, periódicos, tipos e métodos de pesquisa, dimensões conceituais, contribuições e evidências dos estudos, tal como é apresentado na figura 1 a seguir.

Figura 1. Processo de seleção do portfólio bibliográfico da pesquisa



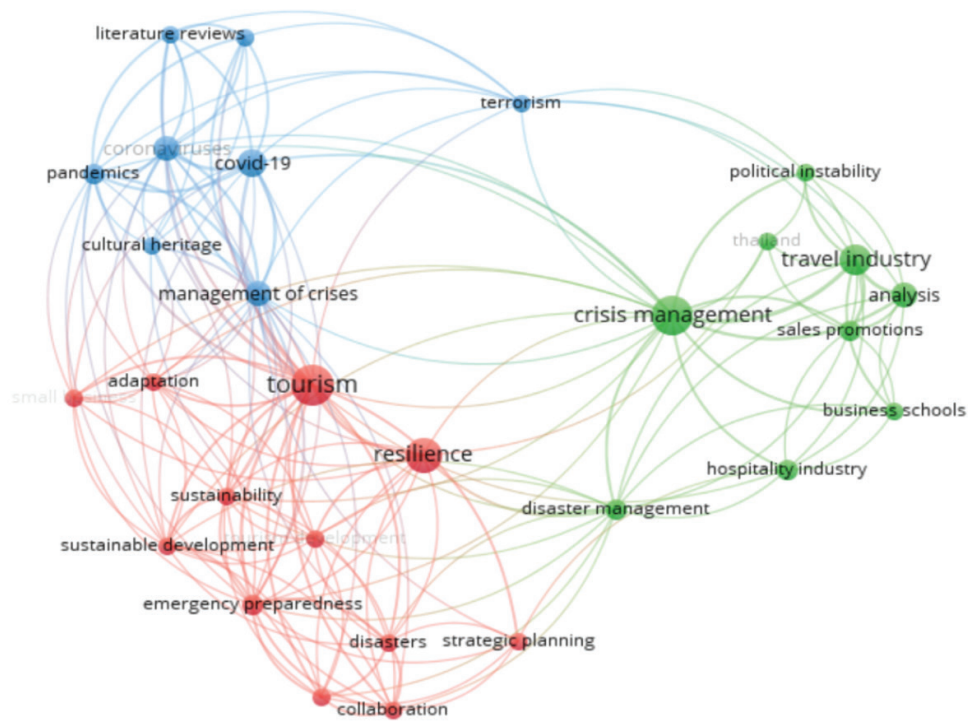
Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Por fim, a análise bibliométrica foi realizada por meio do *software* VOSviewer versão 1.6.16, na qual permitiu realizar o mapeamento científico dos artigos para analisar autorias, citações, periódicos, universidades e países, como também examinar a coocorrência de palavras-chave que desenharam e mapearam os *clusters*.

Resultados e Discussões

Com base nos 27 artigos do portfólio bibliográfico, foi realizada uma análise da rede de cocitação das palavras-chave, "turismo", "gestão de crise" e "resiliência" (consideradas se citadas pelo menos 2 vezes pelos autores), com objetivo de observar as correlações temáticas presentes na literatura dos estudos. No total, foram identificados três (3) *clusters* formados por 29 nós de termos e expressões considerados na pesquisa, apresentados na figura 2.

Figura 2. Clusters Temáticos



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Os clusters identificados foram codificados em C1, C2 e C3 conforme as palavras de maior destaque em cada nó formado, como pode ser observado na figura 1. Desse modo, C1 se refere ao campo do turismo, resiliência e desastres, C2 engloba os aspectos da gestão de crise, gestão de desastres e negócios e C3 se remete à pandemia do COVID-19.

No quadro 1 a seguir, os respectivos *clusters* são apresentados associados às palavras-chave que formaram os nós de cada grupo.

Quadro 1. Síntese dos *clusters* identificados na pesquisa

CLUSTERS	PALAVRAS-CHAVE CORRELATAS
C1 - Turismo e Resiliência	Adaptação, Colaboração, Recuperação de Desastres, Desastres, Preparação para Emergências, Resiliência, Pequenos Negócios, Planejamento Estratégico, Sustentabilidade, Desenvolvimento Sustentável, Turismo e Desenvolvimento Turístico.
C2 - Gestão de Crise	Análise, escolas de negócios, gestão de crises, gestão de desastres, hotelaria, instabilidade política, promoções de vendas, Tailândia e indústria de viagens.
C3 - COVID-19	Coronavírus, COVID-19, Patrimônio cultural, Revisão de literatura, Gestão de crises, Investigação médica, Pandemias e Terrorismo.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

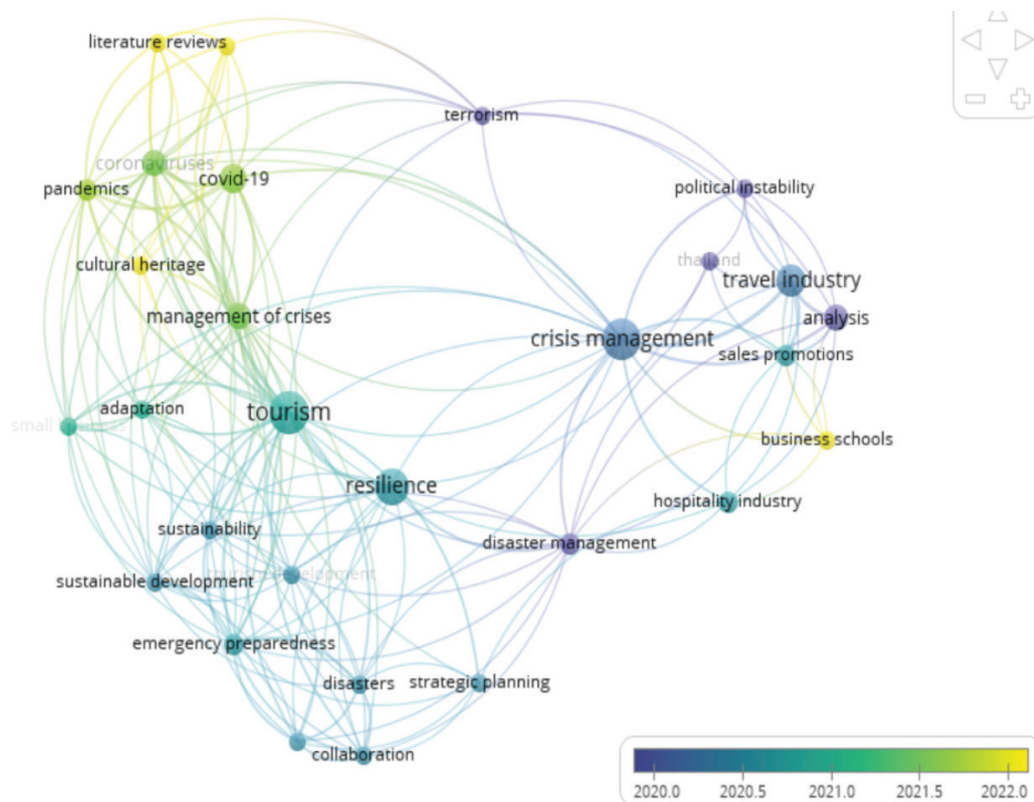
Pode-se observar que, em C1, os termos identificados indicam maior correlação na literatura entre os aspectos de colaboração, adaptação, preparação e planejamento no campo do turismo e resiliência, o que evidencia um campo com múltiplas possibilidades de exploração e análise, dados os diversos eventos de disrupção vivenciados pela sociedade que podem ser estudados dentro em tais áreas, a exemplo dos eventos climáticos cada vez mais intensos e das condições de insustentabilidade socioambiental global.

Em C2, os aspectos de gestão de crises e desastres revelam interligações com as áreas de hotelaria, viagens, instabilidades políticas e promoção de vendas de destinos turísticos, o que se mostra relevante considerando que, segundo Ritchie & Jiang (2021), especialmente as políticas e medidas governamentais são aspectos pouco explorados no campo da gestão de crise em nível global em relação a eventos com impactos em grande escala.

O C3, por sua vez, evidencia um campo recente de investigação que demonstra tendência nos estudos de turismo, gestão de crise e resiliência sobre aspectos de saúde pública, vistos a importância e o impacto crítico de possíveis novas pandemias ou eventos diversos de outras naturezas, nos destinos turísticos e seus sistemas operacionais.

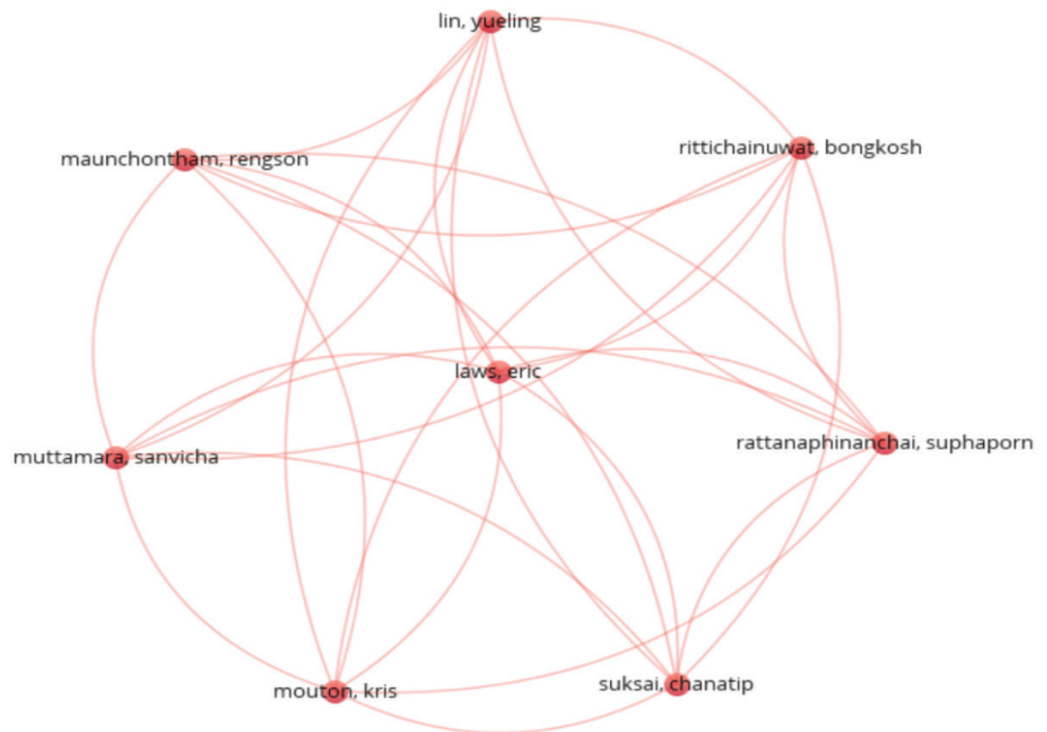
Nesse sentido, a figura 3 a seguir apresenta de forma cronológica o recorte temporal dos referidos anos das publicações selecionadas, onde em destaque na cor azul estão os artigos concentrados no ano de 2020 e na cor amarela os trabalhos mais recentes publicados. Apesar da não limitação de recorte temporal dos artigos, o período de maior publicação entre os 27 trabalhos se concentrou no intervalo dos anos de 2020 a 2022 (2020 - 6 artigos, 2021 - 6 artigos e 2022 - 5 artigos), cujo período se remete ao tempo de duração da pandemia de COVID-19, o que indica que a respectiva crise consistiu como gatilho para abordagens em diversos trabalhos relacionados ao turismo, à resiliência e à gestão de crise, como por exemplo, Zhong *et al.* (2021), Kukanja *et al.* (2020), Aldao *et al.* (2021) e Booyens *et al.* (2022). Em relação aos demais anos, foram identificados em 2017 apenas 2 artigos, enquanto que em 2014, 1 artigo e 2024 1 artigo.

Figura 3. Recorte temporal do portfólio bibliográfico da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

No tocante aos principais autores no contexto do turismo, gestão de crise e resiliência, foi possível identificar alguns dos pesquisadores que mais se destacam na produção dessas temáticas em âmbito internacional, bem como suas respectivas nacionalidades (figura 4), a saber: Laws, Eric (Austrália); Lina, Yueling (China); Maunchontham, Rengson (Tailândia); Mouton, Kris (Tailândia); Muttamara, Sanvicha, (Tailândia); Rattanaphinanchai, Suphaporn (Tailândia); Rittichaiuwat, Bongkosh (Tailândia); e Suksai, Chanatip (Tailândia).

Figura 4. Principais autores do portfólio bibliográfico da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Desse modo, as 27 publicações selecionadas se concentraram nos seguintes periódicos: *Journal of Hospitality and Tourism Management* (1); *Heliyon* (1); *Tourism Management Perspectives* (8); *Annals of tourism research empirical insights* (1); *Sustainability* (2); *Revista de Estudios Latinoamericanos acerca de Reducción del Riesgo de Desastres REDER* (1); *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (1); *Revista Rosas dos Ventos* (1); *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* (2); *Annals of Tourism Research* (1); *Advances in Hospitality and Tourism Research* (1); *SAGE Open* (1); *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* (2); *International Journal of Sustainable Development and Planning* (1); *Tourism Review* (2); *European Political Science* (1).

Importa destacar que as temáticas de gestão de crise e resiliência são frequentemente abordadas em produções científicas de outras áreas do conhecimento, visto seu caráter interdisciplinar, com destaque para discussões acerca de riscos ambientais, desastres, sistemas socioecológicos, mudanças climáticas etc. (Ritchie & Jiang, 2021), em periódicos como *The Journal of Contingencies and Crisis Management*, *Disaster Recovery Journal*, *International Journal of Crisis Response and Management* e *Resilience Journal*.

No que se refere aos idiomas, 25 artigos foram escritos em inglês, 1 em português e 1 em espanhol, cujos estudos foram desenvolvidos nos seguintes países: Índia, Espanha, Tailândia, Portugal, Japão, Irlanda, Croácia, Argentina, China e a região da África Ocidental. Tal aspecto sugere que

há possível necessidade de maior abordagem das temáticas em outros idiomas como forma de possibilitar amplitude de discussão, o que se mostra relevante visto que a ênfase teórica por parte de outros países e pesquisadores abre novas oportunidades para estudos de gestão de crise e resiliência no campo do turismo.

Quanto à visão geral das abordagens metodológicas dos artigos selecionados, 16 artigos possuem natureza empírica, enquanto 11 artigos são de cunho teórico, desenvolvidos por meio da revisão da literatura. O viés metodológico das pesquisas se concentrou em 17 estudos qualitativos, enquanto 7 artigos adotaram a abordagem de métodos mistos (qualitativo e quantitativo), e apenas 3 artigos possuíam viés quantitativo.

Em relação aos tipos de pesquisa, foi possível identificar que os artigos de cunho qualitativo concentraram pesquisas do tipo exploratórias, empíricas, descritivas, teóricas e de estudos de caso. Já os artigos de natureza quantitativa, apresentaram-se focados em pesquisas empíricas e exploratórias, e os estudos de métodos mistos focalizaram estudos empíricos e teóricos.

Os métodos para coletas de dados mais citados foram: entrevistas (semiestruturadas e em profundidade), revisão de literatura, revisão de dados secundários, observações, questionários, grupo focal, estatística descritiva, análise fatorial, modelagem de equações estruturais, questionários e análise bibliométrica, dentre outros. Nesse sentido, uma síntese de tais abordagens metodológicas é apresentada no quadro 2 a seguir.

Quadro 2. Síntese das abordagens metodológicas do portfólio bibliográfico da pesquisa

METODOLOGIA	TIPO DA PESQUISA	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	AUTORES
Qualitativa	Exploratório	Grupos focal, revisão de literatura, entrevistas semiestruturadas, revisão de dados secundários, triangulação de dados, pesquisa de opinião, entrevistas em profundidade e revisão narrativa.	Pham <i>et al.</i> (2021); Soliku <i>et al.</i> (2021); Okafor <i>et al.</i> (2020); Toubes <i>et al.</i> (2021); Ritchie & Jiang (2021); Tito & Araújo (2019); Prayag (2017); Olz <i>et al.</i> (2022); Gani <i>et al.</i> (2021); Gámez <i>et al.</i> (2014); Chung-Shin (2020); Cartier & Taylor (2020); Berbekova <i>et al.</i> (2021); Blasco <i>et al.</i> (2021); Aithal <i>et al.</i> (2022); Johnston & Johnston (2022); Braje <i>et al.</i> (2022).
	Empírico		
	Descritivo		
	Teórico		
Quantitativa	Estudo de caso	Estatísticas descritivas, análise fatorial, modelagem de equações estruturais, modelo de regressão de painel, modelos de dados em painel, modelos de séries temporais.	Setthachotsombut & Sua-iam (2020); Anyu & Stephen (2017); Barbhuiya & Chatterjee (2020).
	Empírico		
Qualitativa e Quantitativa	Exploratório	Entrevistas, observações, questionários, análise de dados secundários, análise bibliométrica, análise espacial.	Rittichainuwata <i>et al.</i> (2021); Su <i>et al.</i> (2023); Gutasukas <i>et al.</i> (2019); Maphanga & Henama (2019); Ritchie & Jiang (2019); Hu1 & Xu (2022).
	Teórico		
	revisão de literatura		

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Vale destacar que apenas 4 trabalhos foram identificados com a abordagem quantitativa, o que indica forte prevalência de estudos qualitativos em gestão de crise e resiliência relacionados ao turismo, o que pode se configurar como uma lacuna de investigação possível de ser contemplada em pesquisas futuras.

Em paralelo a esse levantamento bibliométrico, foi realizada a análise sistemática de alguns elementos presentes nos artigos identificados, sendo estes: principais dimensões teóricas acerca da gestão de crise e resiliência tratadas nos artigos, abordagens conceituais das dimensões identificadas, viés adotados nos objetivos dos artigos e principais contribuições dos resultados das pesquisas.

No processo de identificação das dimensões, isto é, os principais aspectos teóricos tratados e discutidos nos artigos foram observados, a priori, o foco de abordagem dos títulos e objetivos dos trabalhos para a posterior verificação conceitual dos campos considerados pelos autores. Dos 27 trabalhos analisados foram identificados sete (7) principais dimensões teóricas, a saber: resiliência, resiliência psicológica, resiliência organizacional, gestão de crise, crise, desastre natural e gestão de desastres.

Dentre esses resultados, as dimensões que se revelaram mais abordadas pelos autores foram: resiliência, crise e gestão de crise, visto que o número de citações identificadas nos artigos foi em maior quantidade, isto é, 10, 12 e 13 vezes, respectivamente. A evidência de tais dimensões podem ser observada a partir da nuvem de palavras apresentada abaixo (figura 5), a partir do agrupamento dos termos mencionados.

Figura 5. Nuvem de palavras das principais dimensões identificadas na pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Em relação às dimensões menos citadas, pode-se mencionar o direcionamento de outras variantes em relação ao escopo da resiliência, visto consistir uma área flexível de investigação em diferentes perspectivas dentro e fora do campo do turismo, como a partir das vertentes psicológica, organizacional, empresarial e de comunidades, tal como foi possível detectar nos estudos analisados.

Além disso, pôde-se perceber que a abordagem da gestão de crise é fortemente correlacionada na literatura à perspectiva dos desastres, riscos e seus processos de gestão, configurando novas possibilidades de pesquisas no turismo.

No tocante às abordagens conceituais das dimensões identificadas, foi observado que em parte dos estudos havia significativa convergência e semelhança de conceitos e percepções dos autores, o que motivou a elaboração de um quadro-síntese das visões investigadas, que de forma estratégica os termos de maior representatividade de cada dimensão foram postos em destaque (quadro 3).

Quadro 3. Principais dimensões e abordagens identificadas no portfólio da pesquisa

DIMENSÕES	SÍNTESE DAS DIMENSÕES ANALISADAS
Resiliência (10)	- Capacidade de um sistema de absorver rupturas e se reestruturar, mantendo suas funções básicas, estrutura, identidade e feedbacks. - Capacidade do sistema de se auto-organizar, aprender e se adaptar a distúrbios, mantendo sua identidade e valores centrais e evoluir durante mudanças incrementais e cumulativas.
Resiliência Psicológica (1)	- Comportamento, pensamentos e as ações de um indivíduo aprendidos e desenvolvidos durante a recuperação e a adaptação à adversidade, ameaças ou estresse de experiências difíceis. - Resultado de uma dinâmica multiescalar do sistema de nível individual que compreende introspecção, interações sociais, adaptação positiva e emoções.
Resiliência Organizacional (1)	- Capacidade de resistir a perturbações e aproveitar as oportunidades do ambiente alterado. - Capacidade de manter a continuidade dos negócios por meio de choques e danos imediatos e sua velocidade de retorno a um estado desejado.
Gestão de crise (13)	Conjunto de estratégias, processos e medidas que são planejadas e implementadas para o tratamento da crise. Processo holístico envolvendo prevenção, planejamento, resposta, recuperação e aprendizado.
Crise (12)	Qualquer evento que possa ameaçar a operação normal do destino turístico, a operação de empreendimentos turísticos e as decisões comportamentais dos turistas. Situações indesejadas, imprevistas, extraordinárias e quase incontroláveis, instigando descrença e desconforto generalizado.
Desastre natural (1)	Qualquer evento natural que pode ser súbito ou progressivo, causando impactos perigosos na área afetada.
Gestão de desastres (1)	Envolve múltiplas fases e um ciclo de enfrentamento de crises, que seguem uma abordagem proativa em transformar as respostas em prontidão para o futuro.

Tomando como base os termos em destaque de cada dimensão, a compreensão da resiliência nos estudos perpassa o entendimento das capacidades de um sistema em resistir a rupturas, se reestruturar e se auto-organizar diante de mudanças incrementais ou radicais existentes, assinalando que, apesar de não haver consenso na literatura em relação à conceituação a tais termos, existem determinados vieses que se mostram mais aceitos entre os estudiosos das áreas. Já a resiliência psicológica e organizacional, focalizaram aspectos de adaptabilidade dos indivíduos, organizações e negócios em momentos ou ambientes difíceis e desafiadores.

A dimensão de gestão de crise concentrou seu escopo em visões consideradas tradicionais da literatura, uma vez que os aspectos de prevenção, planejamento, resposta, recuperação e aprendizado são as fases comumente abordadas no campo teórico e prático da área, ou seja, na definição de ações, planos, programas e projetos por parte de governos e demais organizações. Como crítica a esse enfoque, aponta-se que não foi observado nos artigos nenhuma menção à perspectiva de discussão reativa e proativa da gestão de crise, tal como vem sendo abordado nos últimos anos por autores como Vasicková (2019), Çoban & Ozel (2022) e Hadis (2020).

Além disso, novas escalas de investigação da gestão de crise como caminho estratégico para a resiliência de destinos turísticos devem ser consideradas para além da perspectiva global, visto que eventos complexos também ocorrem em nível micro, ou seja, em caráter local nos destinos. É em função disso que diferentes elementos são necessários de serem incorporados em pesquisas futuras, como citam Ritchie & Jiang (2021), ao elaborarem um quadro multidimensional da gestão de crise, riscos e desastres no campo do turismo e hospitalidade, a partir de aspectos como: análise e gerenciamento de risco, responsabilidade política e impactos, governança e identificação de riscos etc.

Em relação à dimensão de crise, a falta de um conceito unificado do termo é uma das principais discussões recorrentes na área, de modo que entre os artigos analisados, a visão de crise como um evento com capacidade de ameaçar a normalidade ou funcionamento de um determinado lugar, negócio ou organização, a partir de situações indesejáveis, compôs a maior parte das noções de crise das pesquisas. Tal aspecto chama atenção para o fato de que as crises podem acontecer em maior ou menor escala, ou seja, não se limitam a eventos de grandes proporções e impactos, podendo consistir em rupturas, conflitos e problemas que perpassam o cotidiano das pessoas e dos lugares.

Por fim, as dimensões de desastre e gestão de desastres foram discutidas a partir da compreensão de desastre como um aspecto de origem natural, no entanto, esta seja uma percepção criticada na literatura, sobretudo na ecologia e nos estudos sobre meio ambiente, pois há debates sobre as ações antropogênicas como gatilhos principais para grande parte das ocorrências de desastres em âmbito global, cujos procedimentos para enfrentamento e combate incluem diferentes fases, de acordo com as prioridades elencadas em cada situação e destino turístico.

Somado a isso, o quadro 4 apresenta as principais contribuições e evidências identificadas nos artigos de cunho teórico e empírico. Os estudos teóricos foram desenvolvidos a partir de revisão da literatura acerca dos temas de turismo, resiliência e gestão de crises e indicam o crescimento das publicações a partir da problemática do COVID-19 e focos concentrados nos temas de desastres, atentados e epidemias a partir de casos empíricos de abordagem qualitativa, abrangendo aspectos organizacionais da hotelaria. Também foi notável a carência de pesquisas voltadas à resiliência psicológica e à resiliência de funcionários (colaboradores) em empresas de turismo.

Quadro 4. Principais contribuições e evidências dos artigos do portfólio da pesquisa

TIPO DE PESQUISA	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES E EVIDÊNCIAS
Teóricos	- A literatura sobre gerenciamento de riscos, crises e desastres cresce rapidamente por causa do COVID-19; - As publicações abordam temas ligados a fatores climáticos, atentados e epidemias, sob o ponto de vista das destinações; - As pesquisas possuem foco em desastres voltadas para a perspectiva da resiliência no turismo; - Estudos anteriores concentraram-se em estudos de caso e pesquisas qualitativas e carecendo de maior aprofundamento conceitual e teórico; - Destaque para pesquisas empíricas na gestão de crise em relação às fases de planejamento, preparação, resolução e feedback; - Maior atenção para reflexão crítica sobre se o desenvolvimento do turismo pós “virada pandêmica”; - A pandemia de COVID-19 como importante gatilho para os estudos de gestão de crise e resiliência no turismo, reconhecendo-se os eventos disruptivos complexos com alta capacidade de impactos sobre a sociedade (sistemas de saúde, aspectos sociais, econômicos, culturais, tecnológico, ambientais e políticos etc.). - Ausência de pesquisas voltadas à hotelaria.
Empíricos	- Foco nos efeitos socioeconômicos e ecológicos da pandemia de COVID-19 e estratégias de curto e longo prazo para criar resiliência a choques diversos; - Percepção da mudança da imagem do destino durante as crises e importância de examinar a resiliência das partes interessadas; - Identificação de como os conceitos budistas de resiliência contribuem para a resiliência psicológica; - Foco em como os estímulos econômicos ajudaram a melhorar a recuperação do turismo da pandemia de COVID-19; - Aprendizagem por parte de pequenos empreendimentos turísticos em uma crise como a pandemia de COVID-19; - A comunicação de crise como importante viés em diferentes entre pessoas e organizações envolvidas com a imagem e sua resiliência dos destinos turísticos; - Desenvolvimento da resiliência para o setor de turismo no COVID-19; - Resiliência após desastres com a intenção de mostrar o impacto na sustentabilidade na comunidade; - Importância da prevenção no turismo visto pelas lentes dos gerentes de hospitalidade.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Nos artigos teóricos, os autores sugerem alguns temas possíveis de serem contemplados em pesquisas futuras, como: sustentabilidade e resiliência na indústria hoteleira e turística mediante crises, consequências das crises, percepções de riscos, marketing de crise, comunicação de crise, papel da mídia e o turismo negro, liderança em crise, crise como oportunidade de aprendizado em processo, estratégias e práticas de negócios e criatividade e inovação.

Quanto aos estudos empíricos, a principal contribuição identificada se refere ao esforço predominante de investigar a relação entre a gestão de crise e a resiliência no cenário da pandemia da COVID-19, tendo como foco os efeitos econômicos e ecológicos, a imagem das destinações e das empresas, sobretudo, os empreendimentos de meios de hospedagem, sendo esse último, um resultado também identificado nos estudos teóricos a partir das revisões de literatura.

Houve destaque para estudos de empíricos com foco no destino turístico da Tailândia, inclusive os principais autores do portfólio bibliográfico da pesquisa, demonstrado na figura 3, são autores que possuem filiações em instituições de ensino e pesquisa nesse país.

Vale destacar também, que os estudos em sua maioria estão concentrados em países dos continentes Europeu, Asiático e Africano, enquanto apenas um estudo foi identificado como desenvolvido na América Latina, especificamente na Argentina, concentrado em investigar a caracterização da comunicação da situação de crise em diferentes meios de comunicação com pessoas e organizações.

Portanto, isso evidencia que os estudos produzidos pelos pesquisadores do continente europeu, asiático e africano possuem certo destaque no cenário da produção acadêmica em nível internacional, sendo os estudos em sua maioria publicados em inglês, o que aponta a necessidade de maior abordagem em demais países e idiomas, como português e espanhol, por exemplo, com objetivo de propagar pesquisas voltadas à gestão de crise e resiliência no turismo em outras regiões do mundo.

Considerações Finais

O objetivo desta pesquisa foi identificar a correlação das produções científicas entre resiliência e gestão de crise nos estudos de turismo, para isso, realizou-se as análises e bibliométrica e sistemática buscando caracterizar o perfil dos artigos selecionados através da identificação dos principais autores, filiações, países de origem, periódicos, idiomas, bem como investigar, através do mapeamento dos *clusters*, as principais dimensões e conceitos abordados, aspectos metodológicos (métodos e instrumentos), e contribuições dos estudos teóricos e empíricos.

Foram identificados três *clusters*, sendo C1 referente ao campo do turismo, resiliência e desastres, C2 os aspectos da gestão de crise, gestão de desastres e negócios e C3 relativos à pandemia do COVID-19. Constatou-se que os artigos publicados são relativamente recentes, havendo significativa quantidade de artigos concentrados nos anos 2020, 2021 e 2022, escritos no idioma inglês e prevalecendo trabalhos de caráter empírico com abordagens qualitativas. As dimensões identificadas de maior relevância foram resiliência, crise e gestão de crise, sendo a primeira a menos citada dentre esse grupo.

Quanto às abordagens dessas dimensões, identificou-se que a resiliência possui uma abordagem sistemática. A dimensão de gestão produz uma compreensão considerada tradicional da literatura, e a dimensão sobre crise revela uma ausência de consenso no entendimento conceitual dos artigos. Além disso, as contribuições dos artigos teóricos focaram no desenvolvimento de pesquisas e análises bibliográficas e revelaram lacunas e sugestões de temas para futuras pesquisas, enquanto os estudos empíricos estão concentrados em análises dos impactos do COVID-19 em destinações turísticas e no âmbito empresarial no turismo.

Diante disso, é preciso destacar que o presente estudo contribui para a produção científica no turismo, na medida em que busca traçar um cenário das publicações relativos a dois temas interligados na literatura relativamente recente das publicações de turismo, configurando temas que ganham notoriedade e relevância nos últimos anos devido às transformações profundas e mudanças acumulativas, sobretudo da pandemia do COVID-19, na sociedade e nos setores ligados ao turismo.

Por fim, acredita-se que ainda há uma necessidade de ampliar os estudos ligados aos temas, no tocante à resiliência, sendo necessário avançar no debate para além da resiliência empresarial/ organizacional e do indivíduo no âmbito da hotelaria. Desse modo, sugere-se que futuras pesquisas busquem investigar a resiliência em outros setores da cadeia produtiva do turismo (agências viagens e operadoras, bares e restaurantes, empresas de eventos, transportes, entretenimento, lazer e recreação e entre outras), bem como na perspectiva institucional, focando na governança de órgãos públicos e no processo de resiliência das populações locais que tem relação direta com atividades turísticas, bem como em processos e discussões que possam proporcionar aprofundamento teórico e metodológico relativo à gestão de crise no sentido das suas contribuições e alternativas para caminhos mais resilientes no turismo.

Referências

- Aldao, C., Blasco, D., Espallargas, M. P. & Rubio, S. P. (2021). Modelling the crisis management and impacts of 21st century disruptive events in tourism: the case of the COVID-19 pandemic. *Tourism review*, 76(4), 929-941.
- Beni, M. C. (2020). Turismo e Covid-19: algumas reflexões. *Rosa dos Ventos*, 12(3), 1-23.
- Brasil, Ministério do Turismo (2023). Em 2023, a atividade turística deve movimentar US\$ 9,5 trilhões na economia mundial, indica estudo da WTTC. Recuperado de < <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/em-2023-atividade-turistica-deve-movimentar-us-9-5-trilhoes-na-economia-mundial-indica-estudo-da-wttc> >, [em 06 out. 2023].
- Booyens, I., Rogerson, C. M., Rogerson, J. M. & Baum, T. (2022). COVID-19 crisis management responses of small tourism firms in South Africa. *Tourism Review International*, 26(1), 121-137.
- Canuto, G. C. (2021). Análise bibliométrica da produção científica sobre gestão de projetos no periódico de Engenharia de Produção. 34 f. *Monografia* (Graduação em Engenharia de Produção) - Escola de Minas, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto.
- Cheng, M., Edwards, D., Darcy, S. & Redfern, K. (2018). Uma abordagem de três métodos para uma revisão da literatura de turismo de aventura: análise bibliométrica, análise de conteúdo e uma revisão sistemática quantitativa da literatura. *Jornal de pesquisa em hospitalidade e turismo*, 42(6), 997-1020.
- Çoban, E. & ÖZEL, Ç. H. (2022). Determining the crisis management strategies applied by hotel managers during the outbreak of coronavirus (COVID-19). *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 10(1), 27-48.
- Conforto, E. C., Amaral, D. C. & Silva, S. D. (2011). Roteiro para revisão bibliográfica sistemática: aplicação no desenvolvimento de produtos e gerenciamento de projetos. *Trabalho apresentado*, 8. In: Congresso Brasileiro de Gestão de Desenvolvimento de Produto (CBGDP). 8. Anais... Porto Alegre: UFRGS.
- de Oliveira Santos, G. E. & Rejowski, M. (2013). Scientific tourism communication in Brazil: Descriptive analysis of national journals from 1990 to 2012. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 7(1), 149.
- Figueiredo, M. D. A. & Martins, J. V. D. A. (2021). Erosão em trilhas e sua relação com o turismo em áreas protegidas: Uma breve discussão. In Sutil, T.; Ladwig, N. I.; Silva, J. G. S. (orgs.). *Turismo em áreas protegidas* (173-195). Criciúma: UNESC.
- Giménez-Espert M del C., Prado-Gascó, V.J. (2019). Bibliometric analysis of six nursing journals from the Web of Science, 2012-2017. *J Adv Nurs*. 75(3), 543-54. DOI: 10.1111/jan.13868.

- Hadi, S. (2020). New perspective on the resilience of SMEs proactive, adaptive, reactive from business turbulence: A systematic review. *J. Xi'an Univ. Arch. Technol*, (12), 1265-1275.
- Hall, C. M. (2018). Resilience theory and tourism. In *Resilient destinations and tourism* (pp. 34-47). Routledge.
- Kirilenko, A.P. & Stepchenkova, S. (2018). Pesquisa em turismo desde o seu início até os dias atuais: área temática, geografia e distribuições de gênero. *PLoS One*, 13(11), e0206820.
- Ketter, E. (2022). Bouncing back or bouncing forward? Tourism destinations' crisis resilience and crisis management tactics. *European Journal of Tourism Research*, (31), 3103-3103.
- Koseoglu, MA, Rahimi, R., Okumus, F. & Liu, J. (2016). Estudos bibliométricos em turismo. *Anais de pesquisa em turismo*, (61), 180-198.
- Kukanja, M., Planinc, T. & Sikošek, M. (2020). Crisis management practices in tourism SMEs during the Covid-19 pandemic. *Organizacija*, 53(4), 346-361.
- Lina Zhong, Sunny Sun, Rob Law & Xiaonan Li (2021). Tourism crisis management: evidence from COVID-19, *Current Issues in Tourism*, 24(19), 2671-2682, DOI: 10.1080/13683500.2021.1901866.
- Medeiros, I. L. de, Vieira, A., Braviano, G. & Gonçalves, B. S. (2015). Revisão Sistemática e Bibliometria facilitadas por um Canvas para visualização de informação. *InfoDesign - Revista Brasileira De Design Da Informação*, 12(1), 93-110.
- Prayag, G. (2019). Building destination resilience through community and organizational resilience. In *Tourism and hospitality in conflict-ridden destinations* (pp. 56-68). Routledge.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism management*, 25(6), 669-683.
- Ritchie, B. W. & Jiang, Y. (2021). Risk, crisis and disaster management in hospitality and tourism: a comparative review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3465-3493.
- Thomé, A.M.T., Scavarda, L.F. & Scavarda, A.J. (2016). Realização de revisão sistemática da literatura em gestão de operações. *Planejamento e Controle de Produção*, 27(5), 408-420.
- World Tourism Organization (2021). Un Tourism News. Recuperado de <https://www.unwto.org/un-tourism-news-2021>, [Acesso em 13 nov. 2023].
- Vašičková, V. (2019). Crisis management process-a literature review and a conceptual integration. *Acta Oeconomica Pragensia*, 27(3-4), 61-77.