

OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

Um olhar a partir da produção dos periódicos ligados aos Programas de Pós-Graduação em Turismo

*THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT OBJECTIVES (SDGs)
IN TOURISM SERVICES
A review of the production of journals
linked to Postgraduate Programs in Tourism*

**Gisele Silva Pereira¹,
Vitor Lopes Machado² e Pytter Alves Nobre³**

Resumo

O objetivo do presente estudo é sistematizar o conhecimento produzido sobre serviços turísticos, a exemplo de agências de turismo e restaurantes, e os ODS a partir da produção dos periódicos ligados aos Programas de Pós-Graduação em Turismo nacionais. Para isso, após a identificação dos periódicos, buscou-se pelas palavras-chave agência(s), restaurante(s) e ODS em cada um deles. No total, foram localizados 3.622 artigos publicados nos periódicos pesquisados, dos quais 26 contemplam o tema de agências de turismo, 20 tratam de restaurantes e apenas quatro versam sobre ODS. Os resultados permitem constatar a existência de uma lacuna na produção científica em turismo nos periódicos ligados aos Programas de Pós-Graduação em Turismo no país, no que tange à consideração dos ODS no contexto desses serviços turísticos, visto que nenhum artigo foi identificado abordando explicitamente essa interface.

Palavras-chave: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), serviços turísticos, agências de turismo, restaurantes.

Abstract

The objective of this study is to systematize the knowledge produced about tourist services, such as travel agencies and restaurants, and the SDGs based on the production of journals linked to national Postgraduate Programs in Tourism. To this end, after identifying the journals, the keywords agency(ies), restaurant(s) and ODS were searched for each of them. In total, 3,622 articles were identified in the researched journals, of which 26 cover the topic of travel agencies, 20 deal with restaurants and only four deal with SDGs. The results allow us to verify the existence of a gap in scientific production in tourism in journals linked to Postgraduate Programs in Tourism in the country, regarding the consideration of the SDGs in the context of these tourism services, as no article was identified explicitly addressing this interface.

¹ Doutora em Ciências da Engenharia Ambiental pela Faculdade do Ambiente Construído (Oxford Brookes University/2011). Mestra em Turismo e Hospitalidade pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade (UCS/2007). Bacharel em Turismo pelo Núcleo de Canela (UCS/2002). Professora na UFPel.

² Bacharel em Turismo pelo Centro de Ciências Sócio-Organizacionais (UFPel/2024).

³ Graduando em Turismo pelo Centro de Ciências Sócio-Organizacionais (UFPel).

Keywords: Sustainable Development Goals (SDGs), tourism services, travel agencies, restaurants.

Introdução

No mês de setembro de 2015 reuniram-se em Nova Iorque, na sede da Organização das Nações Unidas (ONU), os 193 Estados-membros os quais acordaram tomar algumas medidas para colocar ao mundo um caminho sustentável, através da implementação de uma nova agenda global comprometida com as pessoas, o planeta, a promoção da paz, bem como engajada com a prosperidade e as parcerias: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (Organizações Das Nações Unidas, 2015).

A Agenda 2030 constitui-se de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), nos quais são listadas 169 metas, todas com uma visão transformadora para tornar o mundo um lugar mais sustentável e resiliente até o ano de 2030. Os ODS são os seguintes: 1) Erradicação da pobreza; 2) Fome zero e agricultura sustentável; 3) Saúde e bem-estar; 4) Educação de qualidade; 5) Igualdade de gênero; 6) Água potável e saneamento; 7) Energia acessível e limpa; 8) Trabalho decente e crescimento econômico; 9) Indústria, inovação e infraestrutura; 10) Redução das desigualdades; 11) Cidades e comunidades sustentáveis; 12) Consumo e produção sustentáveis; 13) Ação contra mudança global do clima; 14) Vida na água; 15) Vida terrestre; 16) Paz, justiça e instituições eficazes; e 17) Parcerias e meios de implementação (Organização Das Nações Unidas, 2015).

Existe uma relação direta entre turismo e sustentabilidade, em que se destaca o turismo sustentável. Para Ruschmann (1997, p. 10), turismo sustentável é aquele que “atende às necessidades dos turistas atuais, sem comprometer a possibilidade do usufruto dos recursos pelas gerações futuras”. Swarbrooke (2000, p. 19) propõe uma definição que integra mais atores do turismo: “formas de turismo que satisfaçam hoje as necessidades dos turistas, da indústria do turismo e das comunidades locais, sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem suas próprias necessidades”.

Partindo dessas premissas, Cândido (2003, p. 179) estabelece que:

[...] pode existir turismo sustentável e que as populações locais podem ser beneficiadas com a atividade. Para tanto, deve existir um trabalho direcionado a um planejamento turístico, que não esteja voltado somente para o lucro gerado pela atividade, mas que busque a perpetuação do espaço, seja este natural ou cultural, e das populações envolvidas, sendo estas locais ou turistas. Esta ação deve ser conjunta entre empresas prestadoras de serviços turísticos, comunidade, instituições de ensino, órgãos governamentais e não governamentais e turistas (Cândido, 2003, p.179).

Conforme ressaltado pelo autor acima, as empresas prestadoras de serviços turísticos desempenham um papel fundamental na implementação do turismo sustentável mediante um planejamento turístico responsável. Os serviços turísticos englobam uma gama extensa de atividades ligadas aos setores de hospedagem, de alimentação, de agenciamento de viagens, de transportes, de eventos, de entretenimento, entre outros. Com base nisso, é importante e necessário compreender de que formas os serviços turísticos têm considerado os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em suas práticas profissionais. Assim, surge o objetivo geral do presente estudo que é sistematizar o conhecimento produzido sobre serviços turísticos, a exemplo de agências

de turismo e restaurantes, e os ODS a partir da produção dos periódicos ligados aos Programas de Pós-Graduação em Turismo nacionais. Complementarmente, como objetivos específicos destacam-se: identificar o número de artigos publicados sobre os temas de agências de turismo e restaurantes; verificar o número de artigos publicados sobre o tema dos ODS; e, por fim, listar o número de artigos que abordem os ODS no contexto desses dois serviços turísticos examinados.

Vale mencionar que este trabalho tem ligação com o estudo de Nunes (2019), em que a autora averiguou a implementação dos ODS em serviços de hospedagem na cidade de Pelotas (RS). Embora o presente trabalho não realize pesquisa empírica junto às agências de turismo e os restaurantes de Pelotas, ainda assim, espera-se contribuir no avanço das discussões sobre o tema dos ODS nos serviços turísticos, ao sistematizar o conhecimento produzido nos periódicos vinculados aos programas de pós-graduação em turismo no país.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: uma primeira seção apresentando esta introdução ao estudo; uma segunda seção descrevendo a metodologia empregada; uma terceira apresentando e discutindo os resultados da pesquisa; e por último as considerações finais, retomando os objetivos, refletindo sobre limitações do estudo e propondo pesquisas futuras.

Metodologia

Em relação à metodologia utilizada, este estudo é classificado como descritivo, pois estuda as relações existentes entre duas ou mais variáveis que afetam um fenômeno específico, sem alterá-las (Köche, 2004). Além disso, o estudo é classificado como bibliográfico. Köche (2004) afirma que um dos objetivos da pesquisa bibliográfica é sistematizar o estado da arte que está disponível sobre um determinado tema em um determinado momento.

Para guiar a coleta dos dados e a análise dos resultados, foi usado como referência o estudo de Pereira, Camilotto e De Conto (2018), em que as autoras sistematizaram o conhecimento científico produzido nos periódicos nacionais, vinculados a programas de pós-graduação com área básica em Turismo, quanto à dimensão ambiental e o planejamento de eventos turísticos, com ênfase, em particular, em megaeventos esportivos.

Assim, a exemplo do trabalho das autoras, foi realizada uma consulta na Plataforma Sucupira, que é um portal que disponibiliza informações sobre os cursos de pós-graduação no país. A consulta foi realizada com o intuito de verificar os dados cadastrais dos programas de pós-graduação na área básica de turismo ativos até o momento de execução desta pesquisa (agosto de 2024). Foram encontrados 11 programas de pós-graduação na área básica de turismo (Plataforma Sucupira, 2024), os quais estão listados no Quadro 1:

Nome do Programa	Universidade	Nível	Início
Gestão de Negócios Turísticos	Universidade Estadual do Ceará (UECE)	Mestrado profissional	2012
Gestão em Alimentos e Bebidas	Universidade Anhembi Morumbi (UAM)	Mestrado profissional	2016
Hospitalidade	Universidade Anhembi Morumbi (UAM)	Mestrado acadêmico Doutorado	2002 2015

Turismo	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS)	Mestrado profissional	2016
Turismo	Universidade de Brasília (UNB)	Mestrado profissional	2007 (em desativação)
Turismo	Universidade Federal de Rio Grande do Norte (UFRN)	Mestrado acadêmico Doutorado	2008 2014
Turismo	Universidade Federal Fluminense (UFF)	Mestrado acadêmico	2015
Turismo e Hotelaria	Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)	Mestrado acadêmico Doutorado	1997 2013
Turismo	Universidade de São Paulo (USP)	Mestrado acadêmico Doutorado	2014 2019
Turismo	Universidade Federal do Paraná (UFPR)	Mestrado acadêmico	2013
Turismo e Hospitalidade	Universidade de Caxias do Sul (UCS)	Mestrado acadêmico Doutorado	2000 2015

Os periódicos atrelados aos Programas de Pós-Graduação em Turismo apresentados no Quadro 1 são os seguintes (Quadro 2):

Periódico	Início	Vinculação - PPG
Turismo em Análise	1990	Turismo, Universidade de São Paulo [USP]
Turismo: Visão e Ação	1998	Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí [UNIVALI]
Caderno Virtual de Turismo	2001	Turismo, Universidade Federal Fluminense [UFF] [publicação em parceria com outras instituições]
Revista Hospitalidade	2004	Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi [UAM]
Turismo e Sociedade	2008	Turismo, Universidade Federal do Paraná [UFPR]
Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade	2009	Turismo e Hospitalidade, Universidade de Caxias do Sul [UCS]
Cenário	2013	Turismo, Universidade de Brasília [UnB]
Revista de Turismo Contemporâneo	2013	Turismo, Universidade Federal de Rio Grande do Norte [UFRN]

Não foram obtidos resultados de periódicos vinculados aos programas a seguir: Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe, Gestão de Negócios Turísticos da Universidade Estadual do Ceará, e Gestão em Alimentos e Bebidas da Universidade Anhembi Morumbi.

Todos os periódicos identificados possuem edições digitais disponibilizadas. Para a busca de artigos, procedeu-se pelo acesso aos sites de cada um dos periódicos, até o mês de agosto de 2024, onde se pesquisou os artigos pelas seguintes palavras-chave: “agência(s)”, “restaurante(s)” e “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”. No total, foram identificados 3.622 artigos publicados nos periódicos examinados, até agosto de 2024, período de recorte da pesquisa. Na seção seguinte são apresentados os resultados da sistematização para cada um dos periódicos analisados.

Quadro 1 - Relação dos Programas de Pós-graduação em Turismo. Fonte: Dados da pesquisa (2024) com base em Pereira, Camilotto e De Conto (2018).

Quadro 2 - Periódicos vinculados a Programas de Pós-Graduação (PPG) em Turismo. Fonte: Pereira, Camilotto e De Conto (2018).

Resultados da sistematização

O periódico **Turismo em Análise** possui 85 edições sendo considerado o mais antigo entre os pesquisados, tendo um acervo que contabiliza um total de 760 artigos publicados desde sua primeira edição em 1990 (Turismo em Análise, 2024). Também se destaca por ter o maior número de publicações que abordam o tema de agências a partir da busca por esta palavra-chave. Foram encontrados 15 artigos relacionados a esse tema, três sobre restaurantes e um sobre ODS (Quadro 3).

Agências	Restaurantes	ODS
As mídias sociais sob à ótica das agências de turismo de Florianópolis	Escolhendo um Restaurante: atributos importantes e suas respectivas dimensões consideradas no processo de decisão do consumidor	O turismo criativo na agenda política e urbana: possibilidades de contribuição para os objetivos do desenvolvimento sustentável
Gestão de crise nas agências de viagens do Brasil: um estudo a partir da percepção dos representantes da Associação Brasileira de Agências de Viagens	Gastronomia sustentável: análise da logística reversa em restaurantes de Florianópolis, Brasil	
Gerenciamento da cadeia de suprimentos e relacionamento nas agências de viagens de Santa Catarina	Gastronomia e Sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes buffet	
Os produtos turísticos de Curitiba, PR, Brasil na perspectiva de gestores de agências de turismo receptivo		
Uso das capacidades dinâmicas - análise da presença online das agências de turismo receptivo		
Pós-modernidade e turismo: reflexões acerca da experiência turística no contexto das agências de viagens		
Segmento do turismo de negócios para as agências de viagem: perfil de clientes corporativos de Fortaleza e região metropolitana-CE		
Demanda e competências dos profissionais: estudo em agências de viagens e hotéis em Aracaju, Sergipe		
A dimensão oferta à luz do radar da inovação: um estudo sobre desempenho de agências de turismo do Recife-PE no período de 2012 a 2016		
Análise da satisfação dos funcionários com as políticas e práticas de recursos humanos, utilizadas pelas agências de viagem e turismo da cidade do Recife-PE, Brasil		

O processo de criação de novos negócios em turismo: estudo de casos múltiplos em agências de viagens em Curitiba, Paraná		
Comércio eletrônico em agências de viagens: estratégias competitivas e de marketing		
Agências de turismo: oferta de serviços e satisfação do cliente		
Problemática de las agencias de viajes em Latinoamérica: análisis y perspectivas		
Relacionamento entre agência de turismo e fornecedores de serviços turísticos: agência de turismo e transportador aéreo		

Nos 15 artigos encontrados sobre agências, constata-se que as temáticas abordam: mídias sociais (Santos; Valer, 2024; Albuquerque; Barros; Ferreira, 2022), gerenciamento de crise (Tito; Ferreira, 2021), gestão de suprimentos (Ruschmann; Rossini, 2013), produtos comercializados nas agências de turismo receptivo (Pazini; Gândara, 2016), possibilidades mercadológicas na pós-modernidade (Tito; Brumatti; Nóbrega, 2017), tendências do setor de turismo de negócios (Mota; Maciel Filho, 2011), demanda e competências dos profissionais de agências e hotéis (Corrêa; Teixeira, 2014), inovação (Aires, 2018), Recursos Humanos (RH) (Souto; Oliveira, 2007), criação de negócios de turismo (Teixeira, 2012), marketing no comércio eletrônico (Toledo; Rubal, 2001), serviços na oferta turística para a satisfação do cliente (Oliveira; Ikeda, 2002), mudanças que surgem no setor de turismo (Acerenza, 1990), e relacionamento entre agências e transportadores aéreos (Pelizzer; Scrivano, 1990).

Quanto aos três artigos identificados sobre o tema de restaurantes, o primeiro deles intitulado "Escolhendo um Restaurante: atributos importantes e suas respectivas dimensões consideradas no processo de decisão do consumidor" investigou os atributos que influenciam os consumidores na escolha de restaurantes, visando identificar quais aspectos são considerados no processo decisório de compra. O estudo concluiu que a preocupação ambiental dos gestores é somente com o que já é exigido pela legislação e não uma filosofia da empresa (Azevedo; Moura; Souki, 2017).

O artigo seguinte "Gastronomia sustentável: análise da logística reversa em restaurantes de Florianópolis, Brasil" analisou a logística reversa nos restaurantes da Grande Florianópolis, focando na recuperação e gerenciamento de resíduos para avaliar impactos ambientais e de imagem corporativa. Concluiu-se que as ações ambientais dos gestores estão restritas às exigências legais, sem adoção de uma filosofia ambiental própria (Vasconcellos; Vogel, Bortnowska, 2017).

Já o terceiro artigo "Gastronomia e Sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes buffet" examinou a percepção dos gestores de restaurantes buffet com relação às 'boas práticas' de sustentabilidade. O estudo revelou que grande parte dos gestores reconhecem algum impacto ambiental causado por suas atividades, enquanto uma minoria acredita não causar impacto negativo. Contudo, a maioria dos gestores afirmaram adotar ações sustentáveis para minimizar impactos ambientais (Puntel; Marinho, 2015).

Ainda no periódico **Turismo em Análise** também foi buscada a palavra-chave Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em que se obteve o resultado de um artigo

localizado, dentre os 760 publicados na revista (Quadro 3).

O artigo intitulado “O turismo criativo na agenda política e urbana: possibilidades de contribuição para os objetivos do desenvolvimento sustentável” teve como objetivo compreender determinadas políticas públicas de fomento ao turismo criativo, analisando se estão alinhadas com o ODS de número 11, que propõe o design de cidades e comunidades sustentáveis (Silva; Paiva Junior; Santana, 2021).

O periódico **Turismo Visão e Ação**, o segundo mais antigos em atividade, com suas 75 edições, publicou 610 artigos (Turismo Visão e Ação, 2024). A busca tanto pela palavra-chave “agência(s)” quanto pela “restaurante(s)” gerou apenas um resultado para cada uma delas (Quadro 4). Já a busca pela palavra-chave Objetivos de Desenvolvimento Sustentável não se obteve resultado.

Agências	Restaurantes	ODS
Imigrantes ou consumidores de intercâmbio? As agências como possíveis facilitadores da imigração de brasileiros para Austrália	A relação dos restaurantes de um destino turístico com a produção orgânica local	

O artigo intitulado “Imigrantes ou consumidores de intercâmbio? As agências como possíveis facilitadores da imigração de brasileiros para Austrália” teve como objetivo compreender o papel das agências de intercâmbio de estudantes como facilitadores de imigração (Cruz; Falcão; Paula, 2022).

O artigo “A relação dos restaurantes de um destino turístico com a produção orgânica local” analisou a relação entre restaurantes de Balneário Camboriú-SC e produtores locais de orgânicos, buscando compreender como a gastronomia sustentável é praticada. Os resultados mostraram que a adoção de produtos orgânicos não está diretamente ligada à capacidade, tipo ou serviços do restaurante. Além disso, foi identificado um distanciamento na relação entre restaurantes e produtores orgânicos locais (Costa; Pires, 2022).

O periódico **Caderno Virtual de Turismo** publicou 77 edições, com um total de 577 artigos (Caderno Virtual de Turismo, 2024). Desse total, apenas quatro artigos foram localizados sobre agências, um sobre ODS e nenhum sobre restaurantes (Quadro 5).

Agências	Restaurantes	ODS
A importância do guia de turismo na experiência turística: da teoria à prática das agências de receptivo de Curitiba-PR		Turismo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: uma análise a partir da produção nacional e das políticas públicas brasileiras
Fundamentos da Marca Brasil: uma análise da comunicação virtual em websites de agências de turismo		
A influência da internet no mercado turístico: um estudo de caso nas agências de viagens de Piracicaba (SP) e região		

Quadro 4 - Artigos publicados no periódico Turismo Visão e Ação com os termos “agência(s)”, “restaurante(s)” e “ODS”. Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Quadro 5 - Artigos publicados no periódico Caderno Virtual de Turismo com os termos “agência(s)”, “restaurante(s)” e “ODS”. Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O impacto das novas tecnologias nos canais de distribuição turística: um estudo de caso em agência de viagens		
---	--	--

Ao analisar-se os artigos do Quadro 5, no que tange à temática de agências, verifica-se que três deles tratam de temáticas similares, tais como internet, comunicação virtual e Tecnologias de Informação e Comunicação no contexto das agências de turismo (Pazini; Braga; Gândara, 2017; Mariutti; Giraldo, 2012; Longhini; Borges, 2006; Flecha; Costa, 2006). Já no tema dos ODS, o artigo “Turismo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: uma análise a partir da produção nacional e das políticas públicas brasileiras” teve como objetivo apresentar um levantamento de dados feito em pesquisas científicas e das políticas públicas sobre ODS e turismo no Brasil em um período de cinco anos, e como conclusão que o setor turístico do Brasil caminha muito lentamente no que tange à sustentabilidade, tendo em vista as poucas pesquisas acadêmicas sobre o assunto (Traverso *et al.*, 2023).

Na **Revista Hospitalidade** foram publicados 358 artigos, em 39 edições (Revista Hospitalidade, 2024). Contudo, apenas um artigo foi encontrado na busca pela palavra-chave “agência(s)”. Já sobre o tema de restaurantes foram localizados nove artigos. Na pesquisa pela palavra-chave ODS não foi encontrado artigo que a contemplasse (Quadro 6).

Agências	Restaurantes	ODS
Usos das tecnologias de comunicação nos meios de hospedagem e agências do município de Parnaíba/Piauí/Brasil	A Curitiba dos Restaurantes: Uma análise da evolução dos estabelecimentos de alimentação comercial com base nos registros do Guia Quatro Rodas – 1989/2014	
	Orientação para o Mercado: estudo de restaurantes da Região da Foz do Itajaí no período de crise do Covid-19	
	Percepção dos Colaboradores Internos da Prestação de Serviços em Restaurantes Institucionais	
	Relações de trabalho em restaurantes em tempos de crise pandêmica	
	Qualidade dos Serviços Turísticos no Setor de Restaurantes: Uma Aplicação do Modelo SERVPERF	
	Custos e preço de venda: um estudo em restaurantes à la carte	
	Comida boa, lugar bonito: a dimensão estética de restaurantes em destinos turísticos	
	Qualidade de serviços em restaurantes de São Paulo premiados pelo TripAdvisor: análise do conteúdo gerado pelo usuário	
	Tecnologia da informação na gestão de restaurantes: uma revisão sistemática	

Quadro 6 - Artigos publicados no periódico Hospitalidade com os termos “agência(s)”, “restaurante(s)” e “ODS”. Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O estudo "Usos das tecnologias de comunicação nos meios de hospedagem e agências do município de Parnaíba/Piauí/Brasil" identificou o uso das tecnologias de informação e comunicações (TIC's) nas agências e nos meios de hospedagem do município de Parnaíba (Piauí) (Perinotto *et al.*, 2018). Entre os nove artigos relacionados a restaurantes, um explora a evolução dos restaurantes (Bizinelli, 2016), enquanto dois analisam influências do mercado e de ambiência e localização (Carvalho, 2021; Flores, 2022), outro artigo investiga a tecnologia da informação (Santos, 2023). A qualidade dos serviços é discutida em dois estudos (Corrêa, 2015; Silva, 2009). Também há artigos que tratam de custos e valores (Cardoso, 2011), dos impactos da pandemia (Del Rio, 2023) e da percepção dos trabalhadores (Faião *et al.*, 2013).

No periódico **Turismo e Sociedade** houve 43 edições, totalizando 323 artigos publicados (Turismo e Sociedade, 2024). Destes, apenas dois artigos foram localizados a partir da busca pela palavra-chave "agência(s)". Já na pesquisa pela palavra-chave "restaurante(s)" foram encontrados três artigos. No entanto, com o tema dos ODS não foram identificados quaisquer resultados (Quadro 7).

Agências	Restaurantes	ODS
O processo de recuperação de serviços em agências de turismo através da abordagem do sistema sócio-técnico	Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil	
A qualidade no atendimento: O futuro das agências de turismo	Custos e preço de venda: Um estudo em restaurantes bufê por peso	
	Dimensões da hospitalidade em um restaurante comercial	

Os dois artigos sobre agências apresentam enfoques distintos; o primeiro possui uma abordagem quantitativa (Dantas; Gosling; Coelho, 2013) e o segundo qualitativa (Silveira, 2015). Quanto aos artigos relacionados a restaurantes, o primeiro estudo "Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil" avaliou a acessibilidade em três restaurantes de Natal, no contexto do turismo inclusivo, para verificar se atendiam aos padrões necessários para pessoas com deficiência. Constatou-se que, embora a maioria dos requisitos legais de acessibilidade fosse cumprida, dois dos restaurantes apresentaram problemas na qualidade e adequação dos serviços prestados a esse público. Apenas um restaurante se destacou por oferecer um atendimento mais adequado e inclusivo (Silva; Leal, 2011).

O segundo artigo "Custos e preço de venda: Um estudo em restaurantes bufê por peso" buscou identificar como os custos são apurados e como influenciam a fixação de preços de venda em restaurantes de bufê por peso. Os resultados mostraram que os custos fixos não são diretamente alocados nas preparações, que o mercado tem forte influência na definição de preços, e que o método de custeio variável é o mais representativo na alocação de custos (Cardoso, 2013).

O terceiro estudo "Dimensões da hospitalidade em um restaurante comercial" aborda a hospitalidade e investigou o restaurante Madalosso, em Curitiba, para compreender as relações e vínculos sociais estabelecidos no local. Constatou-se que o restaurante, com tradição italiana e gestão familiar, fortalece sua identidade no turismo e lazer. Os resultados mostraram bom atendimento, familiaridade, informalidade e uso de rituais, que promovem a interação entre clientes e funcionários (Boer; Rejowski, 2016).

Na **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade** houve 59 edições, com a publicação de 595 artigos (Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 2024).

Da busca pelas palavras-chave "agência(s)" e "restaurante(s)" não se obteve resultado, enquanto da busca pela palavra-chave ODS resultou dois artigos (Quadro 8).

Agências	Restaurantes	ODS
		Rede Turismo Rural Consciente no Brasil e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030
		Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e relação com as pesquisas de Turismo: revisão da literatura em periódicos nacionais

O primeiro artigo "Rede Turismo Rural Consciente no Brasil e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030" relatou a experiência de um estudo de caso realizado com membros da Rede Turismo Rural Consciente (TRC) para enfrentar os desafios impostos pela pandemia de Covid-19, enquanto discutia os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O trabalho foca especialmente no ODS 12, que visa assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis. Os resultados destacam a importância de experiências prazerosas no turismo rural, que favoreçam o convívio entre visitantes e anfitriões, e a necessidade de implementar novos paradigmas de sustentabilidade nas comunidades (Cunha *et al.*, 2024).

O segundo artigo "Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e relação com as pesquisas de Turismo: revisão da literatura em periódicos nacionais" identificou a presença explícita ou implícita dos ODS nas pesquisas publicadas em periódicos científicos de turismo no Brasil, em especial, buscando identificar os ODS mais frequentes. Dos artigos analisados, destacam-se os ODS 8, 12, 16, 11, 14 e 15, em ordem decrescente de frequência (Napoli *et al.*, 2023).

O periódico **Cenário**, um dos mais recente dos periódicos analisados, teve 22 edições publicadas, com 174 artigos (Cenário, 2024). Na busca pelas palavras-chave "agência(s)" e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) não foram encontrados artigos que contemplassem os termos pesquisados. Já sobre o tema de restaurantes foram identificados dois artigos (Quadro 9).

Agências	Restaurantes	ODS
	Sou consumidor: percepção de consumidores cegos em restaurantes de um shopping de Brasília (DF)	
	A hospitalidade como diferencial na gestão de restaurantes	

O primeiro artigo "Sou consumidor: percepção de consumidores cegos em restaurantes de um shopping de Brasília (DF)" investiga as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência visual ao atuarem como consumidores, em um sistema que ignora seu potencial de consumo. Os resultados revelam a insatisfação desses consumidores em relação à falta de preparo dos atendentes e à inadequação dos estabelecimentos (Lima; Curado; Araújo, 2020).

O segundo estudo “A hospitalidade como diferencial na gestão de restaurantes” teve como objetivo identificar os aspectos da hospitalidade na perspectiva dos gestores de restaurantes em Palmas, Tocantins, e relacionar esses aspectos às necessidades dos clientes. Os resultados mostraram que a hospitalidade pode ser uma vantagem competitiva para os restaurantes da cidade, e foram propostas mudanças e melhorias para a gestão dos empreendimentos (Erig; Nascimento, 2017).

Na **Revista de Turismo Contemporâneo** houve 29 edições, em que foram contabilizados 225 artigos (Revista de Turismo Contemporâneo, 2024). Destes, apenas três artigos foram identificados pela palavra-chave “agência(s)”, um pela de “restaurante(s)” e nenhum pela de “ODS” (Quadro 10).

Agências	Restaurantes	ODS
Tecnologia da informação e comunicação como ferramenta de aprendizagem: um estudo de casos múltiplos em agências de viagens de Natal/RN	Turismo religioso e os impactos do COVID-19 no setor de bares e restaurantes de São José de Ribamar – MA	
Hospitalidade como fator competitivo em agências de viagens e turismo na cidade de Palmas/TO		
Turismo receptivo em Curitiba: Uma perspectiva da comercialização on-line pelas agências de turismo		

A análise dos artigos permite verificar que as temáticas abordadas pelos artigos de agências estão ligadas às Tecnologias da Informação e Comunicação (Silva; Lima; Mendes Filho, 2020); à comercialização *on-line* (Pazini *et.al.*, 2014) e à hospitalidade (Erig; Nascimento, 2015).

O artigo de restaurantes intitulado “Turismo religioso e os impactos do COVID-19 no setor de bares e restaurantes de São José de Ribamar – MA” parte de uma pesquisa realizada durante a pandemia em São José de Ribamar, cidade conhecida por sua cultura religiosa, e analisa os impactos da crise no setor de bares e restaurantes. Os resultados mostraram a falta de uso de mídias digitais para divulgação, descontentamento com medidas governamentais, endividamento e uma leve melhora com o retorno das atividades, embora ainda de forma regular (Soares; Souza; Cutrim, 2022).

Considerações finais

O objetivo geral do presente estudo foi sistematizar o conhecimento produzido sobre serviços turísticos, a exemplo de agências de turismo e restaurantes, e os ODS a partir da produção dos periódicos ligados aos Programas de Pós-Graduação em Turismo nacionais. Já os objetivos específicos foram: identificar o número de artigos publicados sobre os temas de agências de turismo e restaurantes; verificar o número de artigos publicados sobre o tema dos ODS; e, por fim, listar o número de artigos que abordem os ODS no contexto desses dois serviços turísticos examinados.

Os resultados da pesquisa permitem concluir que;

De 3.622 artigos publicados nos periódicos pesquisados, 26 contemplam o tema de agências de turismo, 20 abordam o tema de restaurantes e 4 versam sobre ODS;

De 26 artigos que contemplam o tema de agências de turismo e de 20 que abordam restaurantes, nenhum estabelece relação explícita com os ODS;

De 4 artigos que versam sobre ODS, nenhum possui relação com agências de turismo ou restaurantes.

Assim, em atendimento ao objetivo geral do trabalho, constata-se a existência de uma lacuna na produção científica em turismo nos periódicos ligados aos Programas de Pós-Graduação em turismo no país, no que tange à consideração dos ODS no contexto de serviços turísticos, a exemplo de agências de turismo e de restaurantes, visto que nenhum artigo foi identificado tratando explicitamente dessa interface. Por sua vez, o estudo revelou que os ODS, apesar do baixo índice de publicações, estão sendo mais pesquisados sob as perspectivas do turismo rural e da revisão de literatura sobre o tema em periódicos nacionais do turismo e das políticas públicas. Portanto, é necessário avançar as pesquisas sobre as relações entre os diversos serviços turísticos e os ODS, para a implementação mais efetiva de um turismo mais sustentável que possa contribuir para a Agenda 2030.

Algumas limitações foram encontradas no decorrer da realização desta pesquisa. É possível que a busca por palavras-chave nos periódicos não tenha localizado todos os artigos disponíveis sobre os temas de agências de turismo, de restaurantes e de ODS. Dessa forma, é possível que haja outros mais artigos que não foram identificados e, portanto, apresentados neste estudo.

Como sugestões de pesquisas futuras, seria importante replicar este trabalho em bases de dados, a exemplo do Portal de Periódicos da Capes e do Catálogo de Teses e Dissertações também da Capes. Além disso, seria válido aplicar pesquisa de campo, envolvendo questionários e/ou entrevistas, com gestores destes e de outros serviços turísticos para compreender melhor a relação desses com os ODS.

Referências

- ACERENZA, Miguel Angel. Problemática de las agencias de viajes en Latinoamérica: análisis y perspectivas. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 1, n. 2, p. 5–23, 1990. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v1i2p5-23. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/63865>. Acesso em: 28 set. 2024.
- AIRES, Jussara Danielle Martins. A Dimensão Oferta à Luz do Radar da Inovação: um estudo sobre o desempenho de agências de turismo do Recife-PE no período de 2012 a 2016. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 29, n. 1, p. 89–107, 2018. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v29i1p89-107. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/128844>. Acesso em: 28 set. 2024.
- ALBUQUERQUE, Mariene Cavalcante Borba de; BARROS, Alice Emanuele de Almeida; FERREIRA, Lissa Valéria Fernandes. Uso das Capacidades Dinâmicas – Análise da Presença Online das Agências de Turismo Receptivo. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 33, n. 2, p. 308–327, 2022. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v33i2p308-327. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/199336>. Acesso em: 28 set. 2024.
- AZEVEDO, L. Lorna das Graças Martins Rosa P. Pinheiro de; MOURA, Luiz Rodrigo Cunha; SOUKI, Gustavo Quiroga. Escolhendo um Restaurante: atributos importantes e suas respectivas dimensões consideradas no processo de decisão do consumidor. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 28, n. 2, p. 224–244, 2017. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v28i2p224-244. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/121322>. Acesso em: 16 out. 2024.

BIZINELLI, Camila; MANOSSO, Franciele Cristina; ABRAHÃO, Cinthia Maria de Sena; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. A Curitiba dos Restaurantes: Uma análise da evolução dos estabelecimentos de alimentação comercial com base nos registros do Guia Quatro Rodas – 1989/2014. *Revista Hospitalidade*, v. 13, n. 1, p. 09–28, 2016. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/554>. Acesso em: 16 out. 2024.

BOER, Luciema De; REJOWSKI, Mirian. Dimensões da hospitalidade em um restaurante comercial. *Turismo & Sociedade*, v. 9, n. 1, 2016, p. 1-23, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5380/tes.v9i1.45020>. Acesso em: 16 out. 2024.

CADERNO VIRTUAL DE TURISMO. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno>. Acesso em: 28 set. 2024.

CÂNDIDO, Luciene Aparecida. Turismo e espaços naturais. In: BALDISSERA, Rudimar; ASHTON, Mary Sandra G. (orgs.). *Turismo em perspectiva*. Novo Hamburgo: Feevale, 2003. p.179.

CARDOSO, Jaqueline de Fátima. Custos e preço de venda: um estudo em restaurantes à la carte. *Revista Hospitalidade*, v. 8, n. 2, p. 103–120, 2011. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/395>. Acesso em: 16 out. 2024.

CARVALHO, Isabele de Souza; CHEMIN, Marcelo; VALDUGA, Vander. Comida boa, lugar bonito: a dimensão estética de restaurantes em destinos turísticos. *Revista Hospitalidade*, v. 18, n. 02, p. 75–97, 2021. DOI: 10.29147/rev Hosp.v18i02.965. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/965>. Acesso em: 16 out. 2024.

CATZIN-TAMAYO, Abril Hired Catzín Tamayo; FRAUSTO-MARTÍNEZ, Oscar; ARROYO-ARCOS, Lucinda; PALAFOX-MUÑOZ, Alejandro. Sustentabilidade nas Políticas Públicas para a Gestão Local do Turismo em Cozumel, México. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, v. 14, n. 3, p. 842-865, 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v14i3p8658430>. Acesso em: 28 set. 2024.

CENÁRIO: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/>. Acesso em: 28 set. 2024.

CORRÊA, Cynthia; HANSEN, Débora Rondello. Qualidade de serviços em restaurantes de São Paulo premiados pelo TripAdvisor: análise do conteúdo gerado pelo usuário. *Revista Hospitalidade*, v. 11, n. 2, p. 271–290, 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/558>. Acesso em: 16 out. 2024.

CORRÊA, Juliana Maria Ferreira Gomes; TEIXEIRA, Rivanda Meira. Demanda e Competências dos Profissionais: estudo em agências de viagens e hotéis em Aracaju, Sergipe. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 25, n. 2, p. 422–449, 2014. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v25i2p422-449. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rt/article/view/83787>. Acesso em: 28 set. 2024.

CRUZ, Eduardo Picanço; FALCÃO, Roberto Pessoa de Queiroz; PAULA, Fábio de Oliveira. Imigrantes ou consumidores de intercâmbio? As agências como possíveis facilitadores da imigração de brasileiros para Austrália. *Turismo Visão e Ação*, v.22, n. 2, p. 297-317, 2020. DOI:10.14210/rtva.v22n2.p297-317. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/16674>. Acesso em: 28 set.2024.

CUNHA, Aline Moraes; ROQUE, Andréia Maria; POLIBICHARA, Marcia Queiroz; MACHADO, Odaléia Telles Marcondes; KER, Rosane Harder. Rede Turismo Rural consciente no Brasil e os objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, v. 16, n. 1, p. 102-116, 2024. DOI:10.18226/21789061.v16i1p. Disponível em: <https://sou.ucs.br/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1062/424>. Acesso em: 28 set. 2024.

DA COSTA, Leila Aparecida; PIRES, Paulo dos Santos. A relação dos restaurantes de um destino turístico com a produção orgânica local. *Turismo: Visão e Ação*, v. 24, n. 2, p. 245-269, 2022.

DANTAS, Roberto Gualberto; GOSLING, Marlusa; COELHO, Mariana de Freitas. O processo de recuperação de serviços em agências de turismo através da abordagem do sistema sócio-técnico. *Turismo & Sociedade*, v. 6, n. 2, p. 440-461, 2013. DOI:10.5380/tes.v6i2. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/29447/21387>. Acesso em: 28 set. 2024.

DEL RIO, Lilian Veronica Rodrigues; SCHERER, Laura Alves. Relações de trabalho em restaurantes em tempos de crise pandêmica. *Revista Hospitalidade*, v. 20, p. 1–31, 2023. DOI: 10.29147/rev Hosp.v20.1010. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/1010>. Acesso em: 16 out. 2024.

ERIG, Geruza Aline; NASCIMENTO, Maria Elenita Menezes. Hospitalidade como fator competitivo em agências de viagens e turismo na cidade de Palmas/TO. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 3, n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/5557>. Acesso em: 28 set. 2024.

FAIÃO, Ana Maria Prado; MARANHÃO, Ricardo; TORRES, Ricardo de Gil; BUENO, Marielys Siqueira. Percepção dos Colaboradores Internos da Prestação de Serviços em Restaurantes Institucionais. *Revista Hospitalidade*, v. 10, n. 2, 2013. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/529>. Acesso em: 16 out. 2024.

FLECHA, Ângela Cabral; COSTA, Jane Iara Pereira da. O impacto das novas tecnologias nos canais de distribuição turística um estudo de caso em agência de viagens. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 4, n. 4, 2006. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/69>. Acesso em: 28 set. 2024.

FLORES, Luiz Carlos da Silva; BORINELLI, Débora Bortolomeoti; FLORES, Guilherme Oliveira de Mattos da Silva. Orientação para o Mercado: estudo de restaurantes da Região da Foz do Itajaí no período de crise do Covid-19. *Revista Hospitalidade*, v. 19, p. 268–292, 2022. DOI: 10.29147/rev Hosp.v19.1007. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/1007>. Acesso em: 16 out. 2024.

KÖCHE, Jose Carlos. *Fundamentos de metodologia científica*. 34 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2004.

KOGA, Érika; LEVENHAGEN Blanche; ANDRADE, Carolina; SANTOS, Glauber. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e Relação com as Pesquisas de Turismo: Revisão da Literatura em Periódicos no Brasil. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, v. 15, n. 1, p. 85-104, 2023. DOI:10.18226/21789061v15i1p85. Disponível em: <https://sou.ucs.br/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/253/222>. Acesso em: 28 set. 2024.

LIMA, Letícia; CURADO, Raquel Rodrigues Gonçalves; ARAÚJO, André Luiz Mendes. Sou consumidor: percepção de consumidores cegos em restaurantes de um shopping de Brasília (DF). *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, v. 8, n. 15, p. 64–77, 2020. DOI: 10.26512/revistacenario.v8i15.28979. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/28979>. Acesso em: 16 out. 2024.

LONGHINI, Fernanda Otaviani; BORGES, Marta Poggi e. A influência da internet no mercado turístico: um estudo de caso nas agências de viagens de Piracicaba (SP) e região. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 5, n. 3, 2006. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/90>. Acesso em: 28 set. 2024.

MARIUTTI, Fabiana Gondim; GIRALDI, Janaina de Moura Engracia. Fundamentos da Marca Brasil: uma análise da comunicação virtual em websites de agências de turismo. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 12, n. 1, 2012. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/635>. Acesso em: 28 set. 2024.

MOTA, Keila Cristina Nicolau; MACIEL FILHO, José Ari Cosme de Lima. Segmento do turismo de negócios para as agências de viagem: perfil de clientes corporativos de Fortaleza e região metropolitana - CE. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 22, n. 2, p. 428–444, 2011. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v22i2p428-444. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/14256>. Acesso em: 28 set. 2024.

OLIVEIRA, Tânia Veludo de; IKEDA, Ana Akemi. Agências de Turismo: oferta de serviços e satisfação do cliente. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 13, n. 1, p. 35–47, 2002. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v13i1p35-47. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/63578>. Acesso em: 28 set. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS DO BRASIL. *Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 07 maio 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS DO BRASIL. *Transformando Nosso Mundo: A agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>. Acesso em: 28 agosto 2024.

PAZINI, Raquel; BIZINELLI, Camila; MANOSSO, Franciele Cristina; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. Turismo receptivo em Curitiba: Uma perspectiva da comercialização on-line pelas agências de turismo. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 2, n. 1, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/5054>. Acesso em: 28 set. 2024.

PAZINI, Raquel; BRAGA, Debora Cordeiro; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. A importância do guia de turismo na experiência turística: da teoria à prática das agências de receptivo de Curitiba- PR. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 17, n. 2, 2017. DOI: 10.18472/cvt.17n2.2017.1269. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/1269>. Acesso em: 28 set. 2024.

PAZINI, Raquel; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. Os Produtos Turísticos de Curitiba, PR, Brasil na Perspectiva de Gestores de Agências de Turismo Receptivo. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 27, n. 3, p. 568–595, 2016. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v27i3p568-595. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/105742>. Acesso em: 28 set. 2024.

PELLIZZER, Hilário Ângelo; SCRIVANO, Nivaldo Bruneau. Relacionamento entre agência de turismo e fornecedores de serviços turísticos: agência de turismo e transportador aéreo. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 1, n. 2, p. 24–43, 1990. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v1i2p24-43. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/63866>. Acesso em: 28 set. 2024.

PEREIRA, Gisele Silva; CAMILOTTO, Samara; De CONTO, Suzana Maria. Produção do conhecimento sob a dimensão ambiental em eventos turísticos e megaeventos esportivos: uma análise dos periódicos vinculados a programas nacionais de pós-graduação em Turismo. *Revista Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, v. 10, n. 1, p. 153-168, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i1p136>.

PERINOTTO, André Riane; VERAS, Adyelle Lima; CHAVES, Thaianne Maria Torres; SILVA, Leticia Maria Barbosa da. Usos das tecnologias de comunicação nos meios de hospedagem e agências do município de Parnaíba/ Piauí/ Brasil. *Revista Hospitalidade*, v. 15, n. 1, p. 50–72, 2018. DOI: 10.21714/2179-9164.2018v15n1.800. Disponível em: <https://www.revosp.org/hospitalidade/article/view/759>. Acesso em: 28 set. 2024.

PLATAFORMA SUCUPIRA. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/>. Acesso em: 28 set. 2024.

PUNTEL, Laura; MARINHO, Katarzyna Bortnowska. Gastronomia e Sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes buffet. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 26, n. 3, p. 668–694, 2015. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v26i3p668-694. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/99186>. Acesso em: 16 out. 2024.

REVISTA DE TURISMO CONTEMPORÂNEO. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo>. Acesso em: 28 set. 2024.

REVISTA HOSPITALIDADE. Disponível em: <https://www.revosp.org/hospitalidade>. Acesso em: 28 set. 2024.

REVISTA ROSA DOS VENTOS – Turismo e Hospitalidade. Disponível em: <https://sou.ucs.br/revistas/index.php/rosadosventos/index>. Acesso em: 28 set. 2024.

REVISTA TURISMO EM ANÁLISE. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta>. Acesso em: 28 set. 2024.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e Planejamento Sustentável: a Proteção do Meio Ambiente*. São Paulo: Papirus Editora, 1997.

SACHS, Ignacy. *Estratégias de transição para o Século XXI*. In: BURSZTYN, M. (Org.). *Para Pensar o Desenvolvimento Sustentável*. São Paulo: Brasiliense, 1993.

SANTOS, Évelin Silveira de Vargas; VALER, Salette. As mídias sociais sob a ótica das agências de turismo de Florianópolis-SC. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 34, p. 186–203, 2024. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v34i1p186-203. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/208081>. Acesso em: 28 set. 2024.

SANTOS, Letícia Oliveira Claizoni.; GUIMARÃES JUNIOR, Djalma Silva. Tecnologia da informação na gestão de restaurantes: uma revisão sistemática. *Revista Hospitalidade*, v. 19, p. 345–375, 2023. DOI: 10.29147/revosp.v19.995. Disponível em: <https://www.revosp.org/hospitalidade/article/view/995>. Acesso em: 16 out. 2024.

SILVA, Jéssyca Rodrigues Henrique da; LIMA, Daene Silva de Moraes; MENDES Filho, Luiz. Tecnologia da Informação e Comunicação como ferramenta de aprendizagem: um estudo de casos múltiplos em agências de viagens de Natal/RN. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 8, n. 2, p. 222–250, 2020. DOI: 10.21680/2357-8211.2020v8n2ID20158. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/20158>. Acesso em: 28 set. 2024.

SILVA, Luana Alexandre; PAIVA JÚNIOR, Fernando Gomes de; SANTANA, Rebeqa Cristiny Barbosa de. O turismo criativo na agenda política e urbana: possibilidades de contribuição para os objetivos do desenvolvimento sustentável. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 32, n. 2, p. 323–343, 2021. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v32i2p323-343. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/184798>. Acesso em: 28 set. 2024.

SILVA, Carliane Ileicy; LEAL, Sérgio Rodrigues. Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. *Turismo & Sociedade*, v. 4, n. 2, p. 343-362, 2011.

SILVA, Leilianne Michelle Trindade da; MEDEIROS, Carlos Alberto Freire; COSTA, Benny Kramer. Qualidade dos Serviços Turísticos no Setor de Restaurantes: Uma Aplicação do Modelo SERVPERF. *Revista Hospitalidade*, v. 6, n. 2, p. 115–139, 2009. Disponível em: <https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/306>. Acesso em: 16 out. 2024.

SILVEIRA, Elton José da. A qualidade no atendimento: o futuro das agências de turismo. *Turismo & Sociedade*, v. 8, n. 1, p. 180-194, 2015. DOI:10.5380/tes.v8i1. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/42846/26072>. Acesso em: 28 set. 2024.

SOARES, Maria; RODRIGUES DE SOUSA, Lucyane; GUEDES CUTRIM, Kláutenys Dellene. Turismo religioso e os impactos do COVID-19 no setor de bares e restaurantes de São José de Ribamar - MA. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 11, n. 1, 2022. DOI: 10.21680/2357-8211.2023v11n1ID27125. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/27125>. Acesso em: 16 out. 2024.

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo; OLIVEIRA, Lúcia Maria Barbosa de. Análise da satisfação dos funcionários com as políticas e práticas de recursos humanos utilizadas pelas agências de viagem e turismo da cidade do Recife-PE, Brasil. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 18, n. 1, p. 109–124, 2007. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v18i1p109-124. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/62611>. Acesso em: 28 set. 2024.

SWARBROOKE, John. *Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental*. São Paulo: Aleph, 2000.

TEIXEIRA, Rivanda Meira. O Processo de Criação de Novos Negócios em Turismo: estudo de casos múltiplos em agências de viagens em Curitiba, Paraná. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 23, n. 2, p. 464–483, 2012. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v23i2p464-483. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/52429>. Acesso em: 28 set. 2024.

TITO, Ana Luiza de Albuquerque; BRUMATTI, Paula Normandia Moreira; NÓBREGA, Wilker Ricardo de Mendonça. Pós-modernidade e Turismo: Reflexões Acerca da Experiência Turística no Contexto das Agências de Viagens. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 28, n. 3, p. 424–437, 2017. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v28i3p424-437. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/126046>. Acesso em: 28 set. 2024.

TITO, Ana Luiza de Albuquerque; FERREIRA, Lissa Valéria Fernandes. Gestão de crise nas agências de viagens do Brasil: um estudo a partir da percepção dos representantes da Associação Brasileira de Agências de Viagens. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 32, n. 3, p. 494–512, 2021. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v32i3p494-512. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/173600>. Acesso em: 28 set. 2024.

TOLEDO, Geraldo Luciano; SZTUTMAN, Léo; RUBAL, Jacques Melul. Comércio eletrônico em agências de viagens: estratégias competitivas e de marketing. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 12, n. 2, p. 90–116, 2001. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v12i2p90-116. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/63544>. Acesso em: 28 set. 2024.

TOMELIN, Carlos Alberto; RUSCHMANN, Doris Van De Meene; ROSSINI, Diva de Mello. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos e Relacionamento nas Agências de Viagens de Santa Catarina. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 24, n. 3, p. 576–600, 2013. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v24i3p576-600. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rta/article/view/79788>. Acesso em: 28 set. 2024.

TRAVERSO, Luciana Davi; PATIAS, Tiago Zardin; TOSELLI, Claudia; SILVA, Lenise David da. Turismo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: uma análise a partir da produção nacional e das políticas públicas brasileiras. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 23, n. 1, p. 79–91, 2023. DOI: 10.18472/cvt.23n1.2023.2073. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/2073>. Acesso em: 28 set. 2024.

VASCONCELLOS, Beatriz Ingrid; VOGEL, Douglas Ricardo; BORTNOWSKA, Katarzyna. Gastronomia sustentável: análise da logística reversa em restaurantes de Florianópolis, Brasil. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 28, n. 3, p. 403–423, 2017. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v28i3p403-423. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/127550>. Acesso em: 16 out. 2024.