



Qualidade dos serviços no turismo de eventos: um mapeamento científico através da *Web of Science*

Gabriela Dione Florencio de Lima¹

Kettrin Farias Bem Maracajá²

Tiago Savi Mondo³

Resumo

O turismo de eventos demonstra-se uma atividade promissora, apresentando grande crescimento e reconhecimento no decorrer dos anos. Sabendo que a qualidade dos serviços turísticos em eventos tende a representar os critérios de escolha de um destino turístico, torna-se cada vez mais importante mensurar a qualidade deste setor. O objetivo geral deste estudo é mapear o desempenho científico de serviços turísticos em eventos. A pesquisa foi realizada através da análise bibliométrica, permitindo mensurar e estudar os índices de produções científicas sobre um tema específico. Utilizou-se as bases de dados *Web of Science* e *Scopus*, refinando por artigos, idioma inglês, área de assunto e últimos dez anos. A análise dos dados foi obtida com o apoio do software *Bibliometrix*. As produções científicas sobre a qualidade dos serviços turísticos em eventos são mais representativas a partir do ano de 2019. A China está em posição de destaque, estando entre os países mais produtivos. Entre 2019 e 2021 houve o maior número de publicações na área, evidenciando um crescimento médio de 3,5 vezes nos últimos três anos. Conclui-se que a mensuração da qualidade no setor do turismo de eventos contribui para o aumento da fidelização, competitividade e lucratividade de empreendimentos que atuam neste segmento. Como contribuição deste artigo, destaca-se a configuração de um panorama sobre a qualidade dos serviços turísticos em eventos, com base nas contribuições mais relevantes entre os últimos dez anos, bem como a geração de um mapa com os termos de maior relevância e ocorrência, considerando os termos que mais se aproximam do escopo do estudo. Para futuras pesquisas, este estudo propõe que sejam utilizadas outras bases de dados, ampliando os resultados da investigação, bem como a realização de estudos empíricos trazendo a compreensão das diferentes perspectivas dos atores envolvidos na atividade, gerando oportunidades para o desenvolvimento de novos modelos que busquem o desenvolvimento da qualidade no turismo de eventos. As novas possibilidades de pesquisa podem ser demonstradas por meio do estudo bibliométrico, na qual permitiu conhecer as produções científicas pertencentes ao campo de pesquisa de interesse.

Palavras-chave: Turismo de eventos; Qualidade dos serviços turísticos; Bibliometria.

¹ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3492618575046194>, email: gabriela.dflorencio@gmail.com.

² Pós-doutorado em Turismo na Universidade Federal do Paraná (UFPR), Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5398977630029480>, email: kettrin.farias@uaac.ufcg.edu.br

³ Ph.D. em Administração pela UFSC e Pós-Doutor em Turismo pela UFPR, Professor Permanente do PPGTur UFF. CV: <http://lattes.cnpq.br/4895038668662504>, E-mail: tiagomondo@gmail.com.