



15º Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP - 2024

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS METRÔS DE BUENOS AIRES E SÃO PAULO: ANÁLISE DO CONTEÚDO GERADO DA PLATAFORMA *TRIPADVISOR*

ERICK FERREIRA ALVARADO¹, LARISSA ISABELLE VISNHESKI LOPES², NATALYA REIS DA SILVA³, RODRIGO RIBEIRO DE OLIVEIRA⁴, WELLINGTON GONÇALVES⁵,

¹ Graduando em Engenharia de Produção, Bolsista PIBIFSP, IFSP, Campus São Paulo, erick.alvarado@aluno.ifsp.edu.br.

² Graduanda em Tecnologia de Gestão em Turismo, Bolsista FAPESP, IFSP, Câmpus São Paulo, larissa.visnheski@aluno.ifsp.edu.br.

³ Mestranda em Turismo, USP, Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, natalya.reis@usp.br.

⁴ Doutor em Engenharia de Produção, Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP), rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br.

⁵ Doutor em Engenharia de Produção, Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP), wellington.goncalves@ufes.br.

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.13.00.00-4 Turismo

RESUMO: Ao estimular o setor terciário e aumentar significativamente o Produto Interno Bruto (PIB) regional, o turismo é um componente essencial do crescimento econômico da América Latina. Buenos Aires e São Paulo são cidades populares que atraem visitantes de uma variedade de motivações e interesses. Muitos deles usam o metrô para se mover. A gestão eficaz das operações do metrô é essencial para garantir rapidez, economia de tempo e dinheiro, limpeza e acesso a conexões com outros modais de transporte coletivo. Manter os metrôs limpos dentro e fora é igualmente importante. O objetivo principal deste estudo foi avaliar a percepção de como turistas usuários avaliam a gestão das operações dos metrôs de Buenos Aires e São Paulo. Para isso, coletou, entendeu e analisou os dados secundários de Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) encontrados na plataforma online *TripAdvisor* usando uma abordagem de pesquisa documental. Entre janeiro de 2019 e julho de 2024, depoimentos registrados foram usados para coletar dados. Foram analisados dez critérios: 1) acessibilidade; 2) confiabilidade; 3) conforto; 4) conveniência; 5) custos (tarifas); 6) informação disponível; 7) limpeza; 8) oferta de serviço; 9) segurança e 10) tempo. Em Buenos Aires, a confiabilidade é elogiada devido ser fácil de usar e o seu funcionamento. O metrô de São Paulo, por outro lado, recebeu elogios por seu serviço, mas algumas pessoas estavam preocupadas com o conforto durante os horários de pico.

PALAVRAS-CHAVE: Metrôs; operações; turistas; *TripAdvisor*; conteúdo gerado pelos usuários.

SERVICES PROVIDED BY THE BUENOS AIRES AND SÃO PAULO SUBWAY: ANALYSIS OF CONTENT GENERATED FROM THE TRIPADVISOR PLATFORM

ABSTRACT: By stimulating the tertiary sector and significantly increasing regional Gross Domestic Product (GDP), tourism is an essential component of Latin America's economic growth. Buenos Aires and São Paulo are popular cities that attract visitors from a variety of motivations and interests. Many of them use the subway to move around. Effective management of subway operations is essential to ensure speed, time and money savings, cleanliness and access to connections with other modes of public transport. Keeping subways clean inside and out is equally important. The main objective of this study was to evaluate the perception of how tourist users evaluate the management of the operations of the Buenos Aires and São Paulo subways. To do this, we collected, understood and

analyzed secondary User Generated Content (UGC) data found on the TripAdvisor online platform using a desk research approach. Between January 2019 and July 2024, recorded statements were used to collect data. Ten criteria were analyzed: 1) accessibility; 2) reliability; 3) comfort; 4) convenience; 5) costs (tariffs); 6) available information; 7) cleaning; 8) service offering; 9) security and 10) time. In Buenos Aires, reliability is praised due to its ease of use and operation. The São Paulo subway, on the other hand, received praise for its service, but some people were concerned about comfort during peak hours.

KEYWORDS: Subways; operations; tourists; TripAdvisor; user-generated content.

INTRODUÇÃO

O nível de qualidade de um serviço é consolidado no momento em que o usuário o utiliza. As ações dos funcionários, o grau de interação e a qualidade do serviço interferem automaticamente na satisfação do usuário. O desafio de gerenciar estas operações recai na questão de percepção dos serviços - não podem ser estocados (Zeithaml et al., 2014; Castelli, 2016).

No caso dos turistas, há aqueles que procuram viagens flexíveis e acessíveis, o que inclui a escolha de meios de transporte rápidos e práticos, de modo que o modal metropolitano tem se destacado. Nesse viés, os metrôs representam oportunidades de mobilidade urbana em razão da sua elevada capacidade de transporte de passageiros (Brinco, 2012).

A gestão do transporte público urbano de passageiros deve dispor de corpo técnico qualificado para o exercício de atribuições que vão além da gestão operacional, de modo a ser capaz de avaliar a qualidade e funcionalidade dos serviços que são prestados aos usuários. É imprescindível que disponha de infraestrutura condizente, recursos técnicos e metodológicos, instalações e equipamentos, para viabilizar as atribuições e funções que exercerá (Rocha; Ramos, 2018).

O objetivo deste trabalho foi avaliar a percepção de turistas usuários dos metrôs de Buenos Aires e São Paulo, mensurando a qualidade da gestão de operações, analisando os depoimentos dos turistas sobre dez critérios: 1) acessibilidade; 2) confiabilidade; 3) conforto; 4) conveniência; 5) custos (tarifa); 6) informação disponibilizada; 7) limpeza; 8) oferta de serviço; 9) segurança e 10) tempo, visando gerar *insights* para futuras melhorias.

MATERIAL E MÉTODOS

Para realizar este trabalho, foi utilizada uma pesquisa documental, onde os dados foram coletados de documentos, considerados fontes secundárias (Lakatos; Marconi, 2003). Usando o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) como fonte de dados secundária. O artigo adota o método indutivo, caracterizado por um estudo qualitativo. Foram empregadas abordagens exploratórias para investigar e coletar informações, além de abordagens descritivas para analisar o panorama atual e as avaliações relacionadas ao metrô.

A interpretação se fundamentou no método netnográfico, que compreende uma etnografia *online*, a qual fornece diretrizes para a adaptação dos procedimentos de observação participante (Kozinets, 2014). Tal processo consistiu na observação, codificação, análise temática de frequência e classificação dos critérios identificados na comunidade escolhida para análise.

O trabalho analisou o conteúdo gerado na plataforma *TripAdvisor*, abrangendo o período de janeiro de 2019 a julho de 2024. O estudo investigou a percepção dos turistas em relação aos serviços dos metrôs de Buenos Aires e São Paulo em relação a dez critérios específicos: acessibilidade, confiabilidade, conforto, conveniência, custos (tarifas), informação disponibilizada, limpeza, oferta de serviço, segurança e tempo (Lima; Moura; Souki 2015; Rafael; Rodrigues; Silva, 2016; Lisboa, 2022).

Foram empregados processadores de texto e planilhas eletrônicas, como os softwares *Microsoft Word* e *Excel*, para realizar análise estatística descritiva. Isso inclui a organização e comparação dos conjuntos de dados, criação de tabelas, redação de textos e estruturação das informações coletadas.

Foram selecionados os seis critérios com maior frequência de menções, sendo gerado através da plataforma *Tagul*, nuvens de palavras para cada um, a fim de facilitar a visualização das percepções dos usuários.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No total, foram encontrados 88 depoimentos, gerados de forma espontânea pelos turistas, sendo 72 de Buenos Aires e 16 de São Paulo, no período de 2019 a 2024. A partir desses depoimentos, foram encontradas 209 palavras relacionadas aos critérios analisados (acessibilidade; confiabilidade; conforto; conveniência; custos (tarifa); informação disponibilizada; limpeza; oferta de serviço; segurança e tempo), sendo 159 do metrô de Buenos Aires e 50 do metrô de São Paulo.

O metrô de Buenos Aires obteve 84% de elogios e o de São Paulo 86%, sendo, portanto, constatado mais elogios do que críticas, assim, sendo uma boa avaliação para a gestão operacional dos respectivos serviços prestados.

Em Buenos Aires, os critérios mais mencionados foram confiabilidade (28%), custos (tarifa) (17%) e tempo (13%), que juntos representam 58% do total. Além disso, os critérios que tiveram mais menções em São Paulo foram oferta de serviço (20%), tempo (18%) e conforto (14%), que somados representam 52% do total.

O critério “confiabilidade” registrou 45 depoimentos, sendo 37 (82%) elogios e 8 (18%) críticas. O critério representa 28% do total de palavras relacionadas ao metrô de Buenos Aires, tendo a palavra com maior frequência “bom” e “eficiente”, ambas aparecendo 4 (9%) vezes.



FIGURA 1. Nuvem de palavras para o critério confiabilidade - Metrô de Buenos Aires

Verificando o critério “custos (tarifa)”, foram registrados 27 depoimentos, sendo todos elogios. O critério representa 17% do total de palavras no metrô de Buenos Aires, tendo a palavra “barato” com maior frequência, sendo mencionado 13 (48%) vezes.



FIGURA 2. Nuvem de palavras para o critério custos (tarifa) - Metrô de Buenos Aires.

Analisando os depoimentos da cidade de Buenos Aires, temos que o critério “tempo”, teve 21 depoimentos coletados, sendo 20 (95%) elogios e apenas 1 (5%) crítica. O critério representa 13% do total de palavras, e foi o segundo com maior frequência de palavras relacionadas, tendo a palavra “rápido” com maior incidência, aparecendo 19 (90%) vezes nas avaliações.

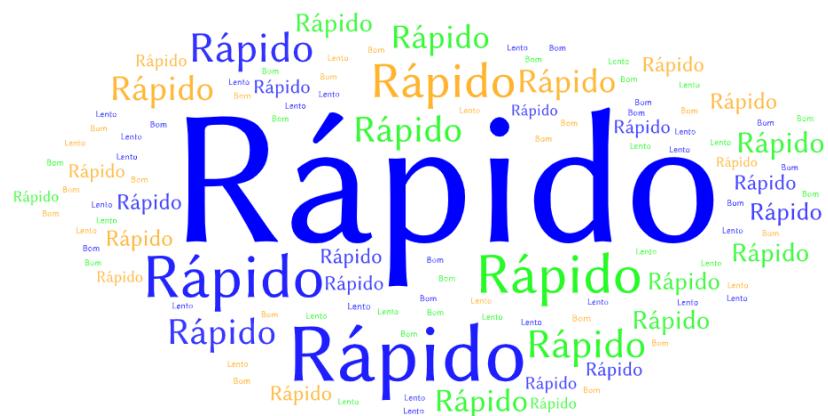


FIGURA 3. Nuvem de palavras para o critério tempo - Metrô de Buenos Aires.

O critério "oferta de serviço" recebeu *feedback* de 10 depoimentos, dos quais 9 (90%) foram positivos e 1 (10%) foi negativo. Esse critério corresponde a 20% do total de palavras relacionadas ao metrô de São Paulo. A palavra "ótimo" é a mais utilizada, aparecendo em 7 (70%) ocasiões.



FIGURA 4. Nuvem de palavras para o critério oferta de serviço - Metrô de São Paulo.

Observando os depoimentos do metrô da cidade de São Paulo, temos que o critério "tempo" registrou 9 depoimentos, sendo 8 (89%) positivos e apenas 1 (11%) negativo. O critério representa 18% do total de palavras relacionadas ao metrô de São Paulo, tendo a palavra "rápido" com maior frequência, que aparece 6 (67%) vezes.



FIGURA 5. Nuvem de palavras para o critério tempo - Metrô de São Paulo.

O critério “conforto” obteve 7 depoimentos, sendo 4 (57%) elogios e 3 (43%) críticas. O critério representa 14% do total de palavras relacionadas ao metrô de São Paulo, tendo a palavra “eficiente” com maior incidência, aparecendo 3 (43%) vezes.



FIGURA 6. Nuvem de palavras para o critério conforto - Metrô de São Paulo.

CONCLUSÕES

As pesquisas mostraram que os metrôs de Buenos Aires e São Paulo receberam mais elogios em relação à gestão operacional do que críticas.

Ambos os sistemas de metrô foram elogiados por sua pontualidade na execução dos intervalos programados. O metrô de São Paulo se destaca pela oferta de serviço. No entanto, a conveniência das estações e dos próprios metrôs revela uma divisão entre os turistas: alguns estão satisfeitos, enquanto outros não, especialmente devido à lotação excessiva nos horários de pico.

A confiabilidade do metrô de Buenos Aires recebeu 82% de avaliações positivas, embora alguns turistas tenham mencionado problemas com o cartão SUBE, necessário para acessar o metrô. Em relação aos custos, apesar das dificuldades na compra do cartão, a tarifa foi consistentemente avaliada como "barata" ou "muito barata" pelos turistas, sem receber críticas negativas.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Concepção e desenho do estudo: R.R.O.; Revisão de literatura: E.F.A., L.I.V.L., N.R.S. e R.R.O.; Aquisição de dados: E.F.A. e L.I.V.L.; Análise e interpretação de dados: E.F.A., L.I.V.L. e

R.R.O.; Elaboração do manuscrito: E.F.A., L.I.V.L, N.R.S., e R.R.O.; Revisão intelectual do manuscrito: N.R.S., R.R.O. e W.G; e Aprovação final da versão submetida: R.R.O.

AGRADECIMENTOS

Ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (PIBIFSP-2024) Edital SPO.072/2023.

REFERÊNCIAS.

BRINCO, R. Mobilidade urbana e transporte público: sobre a oportunidade de implantação de sistemas metroviários. **Indic. Econ. FEE**, Porto Alegre, v. 40, n. 1, p. 105-116, mar. 2012. Disponível em: <https://revistas.planejamento.rs.gov.br/index.php/indicadores/article/viewFile/2764/3101>. Acesso em: 06 nov. 2023.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. 512 p.

KOZINETS, R. V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, K. R.; MOURA, L. R. C.; SOUKI, G. Q. Os critérios de avaliação da qualidade do metrô por parte dos seus usuários: um estudo no metrô de Belo Horizonte. **REVISTA CEREUS**, v. 7, n. 2, p. 77, 3 set. 2015. Disponível em:

<http://ojs.unirg.edu.br/index.php/1/article/view/59/362>. Acesso: 28 nov. 2023.

LISBOA. Metrô de Lisboa. **Índice de Satisfação do Cliente**. 2022. Disponível em: <https://www.metrolisboa.pt/2022/02/18/indice-de-satisfacao-do-cliente/>. Acesso em: 04 dez. 2023.

RAFAEL, J. G. O.; RODRIGUES, E. C .C.; SILVA, R. B. Análise multicritério para avaliação comparativa entre os sistemas de transporte público coletivo de Brasília e de Estocolmo: a percepção do usuário. **Universitas Gestão e TI**, v. 6, n. 1, p. 41-51, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://www.publicacoes.uniceub.br/gti/article/view/3869/3054>. Acesso em: 28 nov. 2023.

ROCHA, F. U. S.; RAMOS, M. C. P. **Modelos de gestão do transporte público urbano de passageiros**: as experiências das cidades do Porto (Portugal) e de Salvador (Brasil), The overarching issues of the european space - preparing the new. Porto, Fac. Letras Univ. Porto. p. 336-349, 2018. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/120861/2/339848.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. São Paulo: Bookman, 2014.