



24° ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Perspectivas Contemporâneas na Ciência da Informação
• Vitória - ES • Ancib • PPGCI/UFES



XXIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXIV ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 9 – Museu, Patrimônio e Informação

**ANÁLISE DOS RELATOS DE VISITANTES EXTRAÍDOS DA PLATAFORMA TRIPADVISOR:
UM ESTUDO DOS NOVE MUSEUS DE ARTE DO IBRAM**

***ANALYSIS OF VISITOR REPORTS EXTRACTED FROM THE TRIPADVISOR PLATFORM:
A STUDY OF THE NINE IBRAM ART MUSEUMS***

Solano de Souza Braga – Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Marina Furtado Gonçalves – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal de
Ouro Preto PPGTURPATRI (UFOP)

Carlos Augusto Ribeiro Jotta – Universidade Federal de Goiás (UFG)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Este estudo buscou analisar a percepção dos visitantes dos nove Museus de Arte vinculados ao Instituto Brasileiro de Museus a partir de técnicas de extração de dados e análise textual em um banco de dados qualitativo com informações resultantes de comentários provenientes da plataforma Tripadvisor. O banco de dados foi analisado com o uso dos *softwares* livres Iramuteq e o Gephi voltados à análise textual e tratamento dos dados. Acredita-se que o aumento da compreensão acerca do discurso e da percepção dos visitantes a respeito dos atrativos turísticos facilitará o trabalho dos planejadores e gestores de museus e destinos turísticos.

Palavras-chave: museus; turismo; Tripadvisor.

Abstract: This study aimed to analyze the perception of visitors to the nine Art Museums linked to the Brazilian Institute of Museums using data extraction techniques and textual analysis on a qualitative database containing comments from the Tripadvisor platform. The database was analyzed using the open-source software Iramuteq and Gephi, which are focused on textual analysis and data processing. It is believed that increasing the understanding of visitors' discourse and perception regarding tourist attractions will facilitate the work of museum and tourist destination planners and managers.

Keywords: museums; tourism; Tripadvisor.

1 INTRODUÇÃO

O turismo cultural é um segmento que valoriza as potencialidades das tradições das comunidades, com destaque para o patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais,

valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura (Brasil, 2021). A cultura é utilizada como um meio para o desenvolvimento socioeconômico e, simultaneamente para preservar a identidade cultural dos lugares (Costa *et al.*, 2020). Deve-se reconhecer a importância do patrimônio cultural no desenvolvimento do turismo para o incremento da economia, gerando empregos e configurando produtos, contribuindo para o aumento da competitividade dos destinos.

No contexto apresentado, os museus constituem-se como atrações e congregam um público em busca de experiências culturais e a oportunidade de explorar o patrimônio dos locais que visitam (Bauer *et al.*, 2019). Porém, no Brasil a relevância dos museus para o turismo ainda é pouco explorada em pesquisas científicas, sobretudo no que diz respeito à percepção dos visitantes e o uso de tecnologias da informação e comunicação (Bauer *et al.*, 2019).

Desta forma, este estudo pretende apresentar uma análise sobre a experiência de visita nos museus de arte brasileiros vinculados ao Instituto Brasileiro de Museus (Ibram) por meio da aplicação de técnicas de mineração de dados textuais, análise textual estatística e análise de redes em um banco de dados qualitativo com informações resultantes de comentários disponíveis no Tripadvisor. Espera-se que esta pesquisa possa contribuir para a discussão sobre a importância dos museus de arte enquanto atrativos turísticos e a necessidade de uma gestão adequada desses espaços, a fim de atender às demandas dos turistas e garantir o desenvolvimento sustentável do turismo e dos museus.

2 OS MUSEUS DE ARTE VINCULADOS AO IBRAM

O Ibram é uma autarquia do Governo Federal vinculado ao Ministério da Cultura, responsável pela gestão e administração dos museus públicos federais. Dentre as categorias de tipificação previstas pelo Ibram, destacamos os museus de arte, cujo objetivo principal é a promoção da cultura, compreensão e educação em relação à arte e às manifestações culturais.

Atualmente há trinta museus vinculados ao Ibram e, dentre eles, nove se declaram museus de arte, sediados em edifícios históricos, tombados e adaptados para tal uso (Braga *et al.*, 2023). Na região Sudeste a maioria dos museus de arte do Ibram concentram-se no estado do Rio de Janeiro, sendo eles: os Museus Castro Maya e o Museu Nacional de Belas Artes (no Rio de Janeiro), o Museu de Arte Religiosa e Tradicional (em Cabo Frio) e o Museu

de Arte Sacra de Paraty (em Paraty). Os demais museus dessa região são o Museu Regional de Caeté (em Caeté, Minas Gerais), o Museu Regional de São João Del Rei (em São João Del Rei, Minas Gerais) e o Museu Lasar Segall (em São Paulo, São Paulo). Na região Centro-Oeste, na cidade de em Goiás, temos o Museu de Arte Sacra da Boa Morte e, na região Sul, o Museu Victor Meirelles, localizado em Florianópolis, no estado de Santa Catarina.

2.1 Avaliações no Tripadvisor

Na contemporaneidade os turistas e visitantes têm disponível diversas plataformas *online* para planejar suas viagens, excursões e passeios, escolhendo os atrativos os quais têm maior interesse. O Tripadvisor é um sítio eletrônico que fornece informações e opiniões de conteúdos relacionados ao turismo. O turista ou visitante avalia os atrativos atribuindo-lhes uma nota, além de carregar comentários a respeito da sua experiência com determinado atrativo.

A maioria dos relatos indica que os usuários compartilham tanto experiências neutras, positivas e negativas (Antunes *et al.*, 2018). A natureza diversificada das opiniões disponíveis na plataforma permite uma avaliação mais abrangente e precisa da experiência de visita, colocando o turista em um papel de protagonista na formação da imagem dos destinos, serviços e atrativos turísticos (Braga *et al.*, 2023). Assim, os conteúdos sobre turismo, incluindo-se as visitas aos museus, são gerados pelos próprios turistas e, ao mesmo tempo, são esses os conteúdos progressivamente mais procurados para apoiar o planejamento de viagens e passeios de outros turistas e visitantes (Antunes *et al.*, 2018).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo trata-se de uma pesquisa exploratória de natureza qualitativa, com o intuito de apresentar uma análise da percepção dos visitantes em relação aos museus de arte vinculados ao Ibram a partir dos comentários do Tripadvisor. Foram coletados todos os comentários historicamente acessíveis na plataforma até o dia sete de abril de dois mil e vinte e três a partir da *Application Programming Interface* (API) disponível no sítio eletrônico www.octoparse.com.

O tratamento da informação foi feito a partir da preparação e organização do banco de dados no formato para a entrada nos softwares livres de análise textual Iramuteq e Gephi, que são ferramentas de análise de dados qualitativos em formato de texto, sendo que a análise estatística no Iramuteq é feita com apoio do software R. O banco de dados referentes aos comentários apresentou 53.020 palavras, sendo 3.688 palavras que se repetiram e 1.711 palavras que só apareceram uma vez. No sentido de facilitar a leitura dos grafos, foram elaboradas versões simplificadas, excluindo-se as palavras com menos de cinquenta repetições.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O conjunto de informações oriundas da mineração de dados textuais permitiu observar aspectos peculiares acerca do discurso dos visitantes dos nove museus de arte vinculados ao Ibram. O grafo de comentários revela evidências por meio de sete aglomerados: a palavra “museu” em destaque no cluster central está ligada a outros seis clusters com as palavras centrais “não”, “visita”, “arte”, “história”, “obra” e “acervo”. Todos os museus tiveram como destaque nas avaliações positivas a arquitetura dos prédios. De forma geral, os aspectos negativos mencionados pelos visitantes das nove instituições museais incluem comentários sobre o horário de funcionamento e a falta de guias turísticos (folheteria), bem como monitores com informações em outras línguas além do português, o que pode tornar a visita menos proveitosa para os turistas estrangeiros.

As áreas externas e os jardins dos Museus Castro Maya, bem como a qualidade das exposições e da coleção de arte foram citados na maioria das avaliações positivas em relação a este museu. Os comentários destacam a variedade de obras em exposição, incluindo pinturas, esculturas e objetos de arte popular. Alguns visitantes mencionaram a importância dos museus para a preservação da cultura brasileira e da história do Rio de Janeiro. Dentre os aspectos negativos apontados pelos visitantes, esses sugerem que o preço dos ingressos poderia ser mais acessível. Os visitantes do Museu de Arte Religiosa e Tradicional citaram a variedade de peças em exposição, incluindo objetos de arte sacra, móveis antigos e instrumentos musicais como um aspecto positivo. Os comentários destacam a importância histórica e cultural do museu para a região e o Brasil, bem como a qualidade da apresentação das exposições e da organização do espaço.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

Já aqueles que visitaram o Museu de Arte Sacra de Paraty referenciaram como aspecto positivo a qualidade das exposições com uma variedade de objetos de arte sacra, incluindo imagens religiosas, móveis antigos e bens decorativos litúrgicos. Os comentários destacam a importância do museu para a preservação da cultura e das tradições religiosas do Brasil. Para o Museu Lasar Segall os visitantes destacaram como ponto forte a coleção de obras do artista, um dos principais modernistas do Brasil. Os comentários descrevem a importância do Museu Lasar Segall para a preservação da arte moderna brasileira e para a compreensão da história cultural do país.

Ao analisarmos os comentários referentes ao Museu Nacional de Belas Artes, os visitantes destacam a importância da instituição para a preservação da arte brasileira e para a compreensão da história cultural do país. Os visitantes relatam a qualidade das exposições com uma grande variedade de obras de arte brasileiras e internacionais. Já os comentários concernentes ao Museu Regional de Caeté reforçam a representatividade do Museu para a preservação da história e da cultura local, e para entender como se dá/dava a vida cotidiana em Minas Gerais. Também é presente nas avaliações menções sobre o museu abrigar uma coleção de objetos históricos relacionados à cultura e ao dia-a-dia da região. O Museu Regional de São João Del Rei recebeu comentários sobre a variedade e a qualidade da coleção de objetos históricos e decorativos. Os visitantes apreciam a organização e a qualidade da apresentação das exposições, bem como a disponibilidade de guias para explicarem a respeito dos objetos e das suas histórias.

Os visitantes do Museu de Arte Sacra da Boa Morte elogiam a sua localização privilegiada na cidade histórica de Goiás. Os comentários destacam a variedade de peças em exposição, incluindo remanescentes religiosos antigos, objetos de devoção e obras de arte sacra. Alguns visitantes mencionaram a importância do museu para a preservação da cultura e da história religiosa da região. As avaliações a respeito do Museu Victor Meirelles mencionaram a qualidade das exposições e dos eventos culturais promovidos no local. Alguns visitantes consideram o museu um símbolo para a cultura catarinense e para o cenário artístico brasileiro na totalidade. Os aspectos negativos mencionados pelos visitantes incluem a falta de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida, devido à escadaria que leva ao museu.

semelhante. Para os gestores dos espaços museais o Tripadvisor pode fornecer informações diversas a respeito da percepção e impressões que os visitantes têm em relação aos museus e às exposições, configurando-se como uma forma simples e de baixo custo para identificar pontos positivos e negativos, bem como auxiliar no processo de tomada de decisões.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Nuno M.B.; RAMOS, Célia M. Q.; SOUSA, Carlos M.R. A experiência turística nas redes sociais: motivações, implicações e impactos da geração de conteúdos. **Dos Algarves: tourism, hospitality & management journal**, Faro, v. 32, p. 20-37, 2018. Disponível em: <https://www.dosalgarves.com/rev/N32/3rev32.pdf>. Acesso em: 6 maio 2024.

BAUER, Jonei Eger; SOHN, Ana Paula Lisboa; OLIVEIRA, Bruno Santucci. Turismo cultural: um estudo sobre museus e internet. **Turismo: visão e ação**, Itajaí, v. 21, n. 3, p. 291-308, 2019. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/15301> Acesso em: 3 maio 2024.

BRAGA, Solano de Souza; GONÇALVES, Marina Furtado; BOMFIM, Amanda Ribeiro; JOTTA, Carlos Augusto Ribeiro; BORGES, Júnia Lúcio de Castro. Percepção dos visitantes em relação aos museus de arte vinculados ao Instituto Brasileiro de Museus. **Dos Algarves: tourism, hospitality & management journal**, Faro, v. 43, p. 66-85, 2023. Disponível em: www.dosalgarves.com/index.php/dosalgarves/issue/view/39 Acesso em: 6 maio 2024.

MARAFON, Glaucio José; COSTA, Eduarda Marques. Cidade e campo: olhares de Brasil e Portugal. *In*: COSTA, Eduarda Marques; ALVES, Larissa de Mattos; ENDLICH, Angela Maria. **Turismo, cultura, criatividade e desenvolvimento local: casos de estudo em municípios de pequeno porte demográfico em Portugal**. 1.ed. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2020. p. 113-138.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo**. Brasília: 20 dez. 2021. Disponível em: www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/segmentacao-do-turismo. Acesso em: 26 jun. 2024.