

O Bonde de Santa Teresa e o bairro da Lapa na cidade do Rio de Janeiro: análises com base nas online travel reviews

The Santa Tereza Tram and the Lapa district in the city of Rio de Janeiro: Analysis based on online travel reviews

El Tranvía de Santa Teresa y el barrio del Lapa em la Ciudad de Rio de Janeiro: Análisis basado em las online travel reviews

Carla Fraga¹

Vera Lúcia Bogéa Borges²

Eloise Silveira Botelho³

Este artigo foi recebido em 31 de AGOSTO de 2019 e aprovado em 31 de OUTUBRO de 2019

Resumo: O Bonde de Santa Teresa constitui-se numa atração turística da cidade do Rio de Janeiro, e, embora tenha parte do seu trajeto inserido no Bairro de Santa Teresa, nota-se a sua relação com o bairro da Lapa. Em 2019, alcançou recorde de público, o posicionamento de uma atração turística para o desenvolvimento cultural de um território é um instrumento importante para o planejamento e a gestão do turismo, ainda mais quando o objetivo é inovar. Assim, o objetivo geral deste estudo é analisar o posicionamento do Bonde de Santa Teresa em relação ao bairro da Lapa na cidade do Rio de Janeiro (RJ) a partir de *Online Travel Reviews* (OTRs). Já os objetivos específicos são: compreender a relação entre turismo e bondes nas perspectivas do patrimônio e do desenvolvimento cultural, considerando dois aspectos, o cênico e o nostálgico; identificar a relevância dos OTRs para o posicionamento de atrações turísticas, considerando o planejamento e a gestão de destinos turísticos. O estudo é exploratório e descritivo, sendo realizado por meio de pesquisa bibliográfica e da composição de um corpus textual com “online travel reviews” (n=439) por website TripAdvisor, que foi analisado a partir do software Iramuteq (versão 0.7 alpha 2). Os resultados indicam que existe uma relação evidente do Bonde com o bairro da Lapa, notadamente com os Arcos da Lapa e que este é considerado um passeio. Logo, inovações para o turismo na Lapa devem considerar o Bonde de Santa Teresa.

Palavras-chave: Bonde de Santa Teresa; Lapa; Online travel review.

Abstract: The Santa Teresa Tram is a tourist attraction of the city of Rio de Janeiro, and although part of its journey is in the Santa Teresa neighborhood, there is a relationship with Lapa. The tram reached a record audience in 2019. The positioning of a tourist attraction for the cultural development of a territory is an important tool for tourism planning and management, especially when the purpose is innovation. Thus, the aim of this study is to analyze the positioning of the Santa Teresa Tram in relation to Lapa neighborhood in the city of Rio de Janeiro

¹ Informações do autor:

Formação/curso: Doutora em Engenharia de Transportes pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Rio de Janeiro – RJ.

Instituição: Professora Adjunto do Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro – RJ, Brasil. **E-mail:** carla.fraga@unirio.br

² Informações do autor:

Formação/curso: Doutora em História pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, Rio de Janeiro – RJ, Brasil. **Instituição:** Professora Adjunto do Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro – RJ, Brasil. **E-mail:** vera.borges@unirio.br

³ Informações do autor:

Formação/curso: Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Rio de Janeiro – RJ, Brasil.

Instituição: Professora Adjunto do Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro – RJ, Brasil. **E-mail:** eloise.botelho@unirio.br

(RJ) available in Online Travel Reviews (OTRs) data. Specific aims addressed are: to understand the relationship between tourism and tram in the perspectives of heritage and cultural development, considering two aspects, the scenic and the nostalgic; identify the relevance of OTRs for the positioning of tourist attractions, considering the planning and management of tourist destinations. The study is exploratory and descriptive, and it has been conducted through bibliographic research and the composition of a textual corpus with "online travel reviews" (n = 439) from the TripAdvisor website, which was analyzed using the Iramuteq software (version 0.7 alpha 2). The result indicates that there is an obvious relationship between the tram and Lapa neighborhood, notably with the Arcos da Lapa and that this is considered a ride. Therefore, innovations for tourism in Lapa should consider the Santa Teresa Tram.

Key words: Lapa; Online travel review; Santa Teresa tram.

Resumen: El tranvía de Santa Teresa se constituye en una atracción turística de la ciudad de Rio de Janeiro, y aunque tiene parte su trayecto ubicado en el barrio Santa Teresa, se nota su relación con el barrio Lapa. En el 2019 alcanzó récord de público. El posicionamiento de una atracción turística para el desarrollo cultural de un territorio es un medio importante para el planeamiento y para la gestión del turismo, más aún cuando el objetivo es innovar. Así, el objetivo general de este estudio es analizar el posicionamiento del tranvía de Santa Teresa en relación al barrio Lapa, en la ciudad de Rio de Janeiro a partir del Online Travel Reviews (OTRs). Los objetivos específicos son: comprender la relación entre turismo y tranvías a partir de las perspectivas del patrimonio y del desarrollo cultural, considerando dos sesgos, el escénico y el nostálgico. Identificar la relevancia de los OTRs para el posicionamiento de atracciones turística, considerando el planeamiento y la gestión de destinos turísticos. El estudio es exploratorio y descriptivo realizado a través de pesquisa bibliográfica y de la composición de un corpus textual con 439 online travel reviews (n= 439) disponible en TripAdvisor website, que fue analizado a partir del software Iramuteq (versión 0.7 alpha 2). Los resultados indican que existe una relación evidente del tranvia com el barrio de Lapa, notablemente com los Arcos da Lapa y que lo consideran un paseo. Luego, innovaciones para el turismo deben considerar el tranvía de Santa Teresa.

Palabras Clave: Lapa; Online travel review; Tranvía de Santa Teresa.

1.Introdução

O posicionamento de uma atração turística para o desenvolvimento cultural de um território é um instrumento importante para o planejamento e a gestão do turismo, ainda mais quando o objetivo é inovar. Com as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICs), notadamente a partir da Internet, por meio da Rede Mundial de Computadores, observa-se que os avanços da *web*, notadamente a partir da *web 2.0*, permitem que usuários produzam conteúdo e isto permite a análise do *User-Generated Content (UGC)*, ou seja, Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) que são compartilhados (*online*, e muitas vezes *on-time*). O TripAdvisor⁴ se autointitula o maior *website* de viagens, disponível também por meio de aplicativo (APP), estando em 49 mercados e em 28 idiomas. Segundo o *website*, este ajuda quase meio bilhão de pessoas “[...]todos os meses a fazer com que cada viagem seja única[...]”, isto considerando milhões de avaliações e opiniões (TRIPADVISOR, 2019).

⁴ TripAdvisor. Disponível em <<https://www.tripadvisor.com.br/>> Acesso em 23 de julho de 2019.

Dentre os conteúdos gerados, os *Online Travel Reviews* (OTRs) assumem uma importância para o posicionamento de produtos, serviços e destinos turísticos no contexto global das viagens, sendo objetos de uma série de estudos como, por exemplo, o de Gretzel e Yoo (2008) sobre uso e impacto das revisões de viagens *online*. Outros exemplos são o estudo de Nascimento Filho et al. (2019), que enfocou no posicionamento de restaurantes estrelados pelo Guia Michelin em São Paulo e o de Silva et.al (2019), que destacou os atributos de atrativos turísticos em Bonito no Mato Grosso do Sul.

O Bonde de Santa Teresa também é alvo dos *online travel reviews* (OTRs) e, portanto, torna-se objeto desta pesquisa. Esse transporte constitui-se numa atração turística, em que, embora tenha parte do seu trajeto inserido no Bairro de Santa Teresa, se nota a sua relação com o bairro da Lapa: “[...] passeio liga o Centro a Santa Teresa passando pelos Arcos da Lapa” (Visit.Rio, 2019). Assim, o Visit. Rio (2019) explicita a sua relevância para moradores e visitantes, incluindo turistas, e chama a atenção por este ser um cartão postal da cidade, ou seja, capaz de motivar a visita deste destino. Em 2019, de acordo com o Diário do Porto (2019), o Bonde alcançou recorde de público, transportando 230 mil pessoas nos sete primeiros meses do ano, chegando a um crescimento de 41% em relação ao mesmo período do ano anterior. A influência do período de férias também foi notada nesta matéria, o que se relaciona com o turismo:

Julho foi o mês em que houve recorde de passageiros, com crescimento de 55% em relação ao ano passado, passando de 27.562 para 42.647. A taxa de ocupação nesse último mês chegou a 73%, contra 47% em julho do ano passado (DIÁRIO DO PORTO, 2019, s.p.).

Mas, além dos números que indicam a importância do Bonde de Santa Teresa para a economia do turismo na cidade do Rio de Janeiro, não se pode ignorar a noção de patrimônio embutida na experiência turística, sobretudo no percurso correspondente aos Arcos da Lapa. Logo, o objetivo geral deste estudo é analisar o posicionamento do Bonde de Santa Teresa em relação ao bairro da Lapa na cidade do Rio de Janeiro (RJ) a partir de OTRs. Já os objetivos específicos são: (a) compreender a relação entre turismo e bondes nas perspectivas do patrimônio e do desenvolvimento cultural, considerando dois aspectos, o cênico e o nostálgico; (b) identificar a relevância dos OTRs para o posicionamento de atrações turísticas, considerando o planejamento e a gestão de destinos turísticos.

O estudo é exploratório e descritivo, sendo realizado por meio de pesquisa bibliográfica e a composição de um corpus textual com 439 comentários (n=439) que foi analisado a partir do *software* Iramuteq (versão 0.7 alpha 2). O artigo está organizado em três seções, a próxima, sobre turismo e

bondes; a seguinte, sobre posicionamento de atrações turísticas considerando as OTRs, a quarta, é sobre a metodologia e a quinta, que antecede as considerações finais, é sobre resultados e discussões.

2. Turismo e bondes: patrimônio e desenvolvimento cultural

A relação entre transportes e turismo, em alguns casos, vai além da distribuição geográfica da demanda turística, tornando-se a experiência turística (PAGE, 2008). Palhares (2002) explicou que os transportes ferroviários exclusivos para fins turísticos podem ser cênicos e nostálgicos. Fraga (2011), num estudo específico sobre trens turísticos, indica outros atributos, que, inclusive, podem posicionar a experiência ferroviária como experiência turística voltada a determinados segmentos e nichos de mercado. O que também pode se aplicar aos bondes em interface com o turismo. Assim, o objetivo desta seção é tratar turismo e bondes nas perspectivas do patrimônio e do desenvolvimento cultural, considerando dois aspectos: o cênico (ver subseção 2.1) e o nostálgico (ver subseção 2.2.).

2.1. Patrimônio e desenvolvimento cultural a partir da paisagem urbana

O objetivo desta parte é apresentar conceitos sobre patrimônio e desenvolvimento cultural a partir da paisagem, mas também focar no Bonde de Santa Teresa e os aspectos cênicos que o configuram como experiência turística. Os bondes podem exercer um papel diferenciado no desenvolvimento de destinos turísticos, e a noção de patrimônio pode enriquecer a experiência com elementos diversos, tais como a paisagem e os atributos cênicos.

A noção de patrimônio reúne vários significados, invariavelmente, relacionados à uma perspectiva ideológica e intencional, o que pode ser determinante para a definição de como grupos atuam no sentido de compartilhar e preservar memórias, saberes, fazeres, modos de vida e identidades (CHUVA, 2012; CHOAY, 2001; ZANIRATTO, 2011).

No contexto das cidades, isso implica como os atores sociais definem políticas e estratégias de proteção do patrimônio, o que será – ou não – protegido. Esse processo está diretamente relacionado aos modos de uso e a ocupação das cidades que, como no caso do Rio de Janeiro, são evidentemente desiguais, contraditórios e incongruentes, o que também se reflete no modo como a noção de patrimônio é constituída e o que será destinado para fins turísticos (ASSUNÇÃO, 2012). Nesse sentido, é

fundamental que o planejamento urbano considere o turismo como fenômeno complexo e multifacetado, e as possíveis interfaces com a proteção do patrimônio, considerando os aspectos cênicos da paisagem cultural no contexto urbano.

Para tanto, Chuva (2012) sugere que a noção de patrimônio seja ampliada para além da dicotomia do material e do imaterial. A autora defende que a categoria *paisagem cultural* é a que melhor traduz a complexidade da interface entre desenvolvimento cultural e patrimônio, sobretudo quando associada à noção de lugar, entendido como elo da relação sujeito e meio. Não se pode negligenciar que a compreensão da paisagem é uma construção histórica, determinada por correntes científicas e ideológicas.

Em uma análise integrada e do ponto de vista da complexidade, Raimundo (2011) afirma que a paisagem é composta pelo lugar e suas conexões com a materialidades do meio físico (rochas, relevo, água, clima) e biológico (vegetação, fauna), mas também os meios social, econômico e cultural, representados por crenças, percepções, simbolismos, atribuídos pelas populações que habitam o lugar, em um contexto histórico.

Em documentos do Ministério do Turismo (BRASIL, 2010, p. 17) que indicam diretrizes para o desenvolvimento do Turismo Cultural, a paisagem cultural é interpretada como uma síntese de elementos materiais e imateriais, em que “[...] vestígios e testemunhos passíveis de leituras espaciais e temporais” são “resultantes da interação do homem com a natureza”. Esta interpretação é reforçada por Costa e Gastal (2010, p. 2), segundo as quais a paisagem constitui um conjunto de “[...] elementos históricos e culturais que sinalizam o processo organizacional dos diversos grupos sociais, construídos ao longo do tempo”. A paisagem cultural exerce atratividade devido à singularidade, sendo um elemento diferencial para o desenvolvimento de destinos turísticos. Paes (2016) complementa esta ideia ao afirmar que, ao mesmo tempo em que a paisagem é elemento de interesse do turismo, esta atividade influi na dinâmica de uso do território, alterando a própria paisagem.

Assim, os atributos que singularizam determinado lugar expressam a necessidade de proteção e patrimonialização, podendo ser também recursos para o turismo. O atributo cênico da paisagem é singular, e podem oferecer benefícios na experiência turística (ELLINGSON, SEIDL, PRATT, 2010). Simões (2015), com base em pesquisa sobre os bondes elétricos de Coimbra, afirma que estes possuem importante papel ao compor o imaginário nostálgico, a paisagem urbana e constituição de territórios turísticos, devido ao atributo cênico.

Nessa direção, Dazzi e Olveira (2011) afirmam que, para que a paisagem urbana seja compreendida como elemento integrante da história e da sociedade, é fundamental que os bens materiais e seus estilos sejam preservados de forma integrada. Os autores defendem que turistas e visitantes, ao percorrerem e interagirem com/nos espaços urbanos, são capazes de tecerem leituras múltiplas, produzindo surpresas e sensações diversas. Mas, segundo Fernandes (2011) e, conforme Paes (2016), as paisagens urbanas possuem um elemento político-ideológico, um complexo jogo em que se define o que é realçado ou eliminado do vestígio histórico, o que é parte da memória coletiva e dos esforços de conservação e, e o que é destinado ao esquecimento e destruição. Assim, as paisagens podem ser entendidas como “ideológicas”, oferecendo tensão às políticas públicas, sobretudo quando as estratégias de marketing visam estabelecer novos usos do patrimônio, como aqueles incentivados a partir de investimentos do setor turístico.

Nesse estudo, o bonde de Santa Teresa, no Rio de Janeiro, pode ser caracterizado como um transporte ferroviário de passageiro, que é em si o próprio atrativo turístico (FRAGA, 2011), pois é voltado para “[...]viagens cênicas e históricas, que geram sentimentos nostálgicos aos turistas e, normalmente, são realizadas em carros panorâmicos” (KLINK, 2017, p. 553).

A experiência turística no bonde de Santa Teresa, a partir do passeio que atravessa os Arcos da Lapa, pode ser analisada sob a perspectiva de quem realiza o passeio, e de quem observa o bonde passando pelo monumento. Em ambos casos, o atributo cênico traduz a singularidade da paisagem, e possibilita a conexão entre sujeitos com o lugar, proporcionando uma experiência turística autêntica e que remete à nostalgia. Neste caso, o turismo pode ser interpretado como instrumento que pode colaborar para o desenvolvimento, integrando dois bairros cariocas reconhecidos pelos seus atributos culturais, Santa Teresa e Lapa.

2.2. Patrimônio e desenvolvimento cultural a partir da nostalgia

O objetivo desta seção é apresentar conceitos sobre patrimônio e desenvolvimento cultural a partir da nostalgia, mas também focar no Bonde de Santa Teresa e os aspectos nostálgicos que o configuram como experiência turística. Na primeira metade do século XVII, o bairro de Santa Teresa passou a fazer parte da história da cidade do Rio de Janeiro, surgindo na encosta que se debruça sobre a Lapa a partir da construção de uma capela dedicada à Nossa Senhora do Desterro. No século seguinte, depois da demolição da capela, o convento de Santa Teresa foi construído ali passando a batizar o bairro (COLEÇÃO BAIRROS DO RIO, 2000).

Com o progresso pelo qual a cidade passou, o abastecimento de água passou por novas condições e o Aqueduto da Carioca que foi utilizado por muito tempo para levar água de uma nascente para a população da cidade perdeu a sua função original. Assim, a partir de 1896, ele passou a ser utilizado como viaduto para os novos bondes de ferro, sendo o principal meio de acesso do centro à parte alta do bairro de Santa Teresa (RIO e CULTURA)⁵. Desde o século XIX, os bondes circulam pelas ruas e ladeiras de Santa Teresa e, também, pelo Aqueduto da Carioca por intermédio de diferentes trajetos e com a utilização de variadas formas de tração, isto é, animal, a vapor e elétrica. Esse traço cultural do bairro permite que uma parcela da paisagem do Rio de Janeiro possa ser apreciada durante a viagem. Desde a década de 1970, vários setores se mobilizaram pedindo a sua preservação até que o Bonde de Santa Teresa conseguiu integrar a lista de patrimônio cultural de bens tombados, promovida inicialmente pelo Instituto Estadual de Patrimônio Cultural (INEPAC-RJ)⁶. De acordo com Ribeiro, Souto e Santos:

O patrimônio cultural como conceito é tido por Llorenç Prats (1997) como um elemento com capacidade de se apresentar como uma tripla oferta junto ao turismo: a) O patrimônio pode se constituir em um produto turístico em si mesmo, capaz de integrar junto aos meios de hospedagem uma compra (ex: as Pirâmides do Egito); b) O patrimônio turístico pode estar associado a um produto turístico integrado (ex: um pacote turístico); c) O patrimônio pode se constituir em um valor agregado a um destino que não tenha o patrimônio como seu principal atrativo (ex: museus e parques arqueológicos) (2012. p.266).

Em linhas gerais, é possível considerar que a relação entre turismo e patrimônio cultural já tem uma duração extensa e, frequentemente, a busca por conhecer o patrimônio pode ser uma das motivações para a realização de visitas e/ou viagens. Na contemporaneidade dominada pela tecnologia e a intensidade dos processos históricos, muitas vezes, a manifestação da atração nostálgica em relação ao patrimônio cultural pode ocorrer (URRY, 2001). Frequentemente, em relação à nostalgia há uma idealização cercada por atmosfera utópica como se quiséssemos vivenciar experiências que pertencem ao passado (BOYM, 2017). No caso do bonde de Santa Teresa, a visita ao bairro pode ter dois elementos nostálgicos em destaque. Em primeiro lugar, o bairro está no topo de uma colina na região central da cidade que durante tanto tempo foi a principal do Rio de Janeiro. Para aqueles que o visitam, observar os traços arquitetônicos e urbanísticos existentes ali parecem permitir adentrar numa espécie de túnel do

⁵ RIO e CULTURA. **Arcos da Lapa**. Disponível em < http://www.rioecultura.com.br/instituicao/hist/hist_patrim_arcos_lapa.asp> Acesso em 28 de agosto de 2019.

⁶ Instituto Estadual de Patrimônio Cultural – RJ. **Bens Tombados**. Disponível em <http://www.inepac.rj.gov.br/index.php/bens_tombados/detalhar/387> Acesso em 28 de agosto de 2019.

tempo. Em segundo lugar, o bonde talvez possa ser considerado como a síntese do momento de grande esplendor da cidade do Rio de Janeiro enquanto capital do país. Vale destacar que as diversas manifestações culturais, tais como a música, dança e/ou artes plásticas que acontecem nos bares e restaurantes, nas ruas, nos ateliês e demais espaços existentes na Lapa e em Santa Teresa, podem ser importantes referências para o desenvolvimento cultural da região, potencializando as experiências turísticas.

3. Atrações turísticas e o *online travel reviews*

O objetivo desta seção é tratar as atrações turísticas e *online travel reviews* (OTRs) na perspectiva do planejamento de transportes e destinos turísticos. A visão sobre o planejamento integrado de transportes e destinos turísticos, a partir de Lohmann, Fraga e Castro (2013), permite perceber a relevância de se considerar que alguns transportes são propulsores da própria experiência turística e, portanto, o posicionamento destes transportes atrelado aos destinos turísticos ser tão relevante, e inclusive demandar estratégias de marketing.

A seção anterior, ao abordar os aspectos teóricos sobre os atributos (cênicos e nostálgicos) que podem conferir o uso do Bonde de Santa Teresa como a própria experiência turística os caracterizam como atração turística que está imersa, enquanto patrimônio, numa dinâmica de desenvolvimento cultural envolvendo o Centro e os bairros da Lapa e de Santa Teresa. Isto é reforçado pela Visit.Rio (2019) quando menciona que estes não são apenas um meio de transportes:

(...) não são apenas um meio de transporte real para moradores do bairro ou mesmo turistas que querem visitar o local. São uma atração da cidade, fazem parte do cenário local e tornaram-se, inclusive, cartão-postal. A estação inicial fica na Rua Lélio Gama, próximo à estação de metrô Carioca. As saídas ocorrem em intervalos médios de 15 a 20 minutos. O custo do passeio é de R\$20, o valor é pago na ida e a volta é inclusa. Moradores cadastrados, estudantes da rede pública uniformizados e com vale estudante, pessoas acima de 65 anos portando CPF e portadores de vale social não pagam o embarque (VISIT.RIO, 2019).

Para se analisar a relação entre o Bonde de Santa Teresa e o bairro da Lapa, é relevante considerar a força que o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) tem assumido para atrações e destinos turísticos. Este tem se popularizado como fonte de informação. Geralmente, são baseados em “[...]expressão de comentários e opiniões de pessoas comuns que contribuem voluntariamente com a

divulgação online de textos, imagens, áudios e vídeos em páginas wiki, blogs, mídias sociais e websites de avaliação (...)” (CORRÊA e HANSEN, 2014, p.273).

Como a experiência de viagem é intangível e a qualidade só pode ser avaliada no ato do consumo, Shin et al. (2018), baseados em Gretzel e Yoo (2008) e em Koo et al. (2015), chamam a atenção para a importância das *online reviews*. Assim, nesse contexto globalizado, por meio de redes e comunidades virtuais disponíveis na *web*, há, muitas vezes, a influência na própria tomada de decisão sobre visitar, adquirir (ou não) determinado produto, serviço e/ou destino turístico.

Lecinski (2011) chama a atenção para o ZMOT⁷, que pode ser interpretado como o Momento Zero da Verdade, logo após ao estímulo à compra e antes da compra e da experiência. Ou seja, o consumo é influenciado diretamente pelos conteúdos acessados pela internet e nisto podem estar incluídos os conteúdos que são denominados *Online Travel Reviews* (OTRs), isto é, revisões sobre viagens escritas pelos consumidores e que ficam disponíveis *online* (GRETZEL, YOO, 2008). A seguir, é detalhada a metodologia adotada neste estudo.

4. Metodologia

A pesquisa exploratória e descritiva, foi realizada a partir de: (1) levantamento bibliográfico para a composição de um referencial teórico sobre turismo e bondes (ver seção 2) e atrações turísticas no contexto do *online travel reviews* (ver seção 3). (2) Elaboração de análise de dados textuais, a partir da composição de um corpus textual.

Embora o Bondinho de Santa Teresa apresentasse na Comunidade do TripAdvisor 816 avaliações, as avaliações em português totalizavam 575. O corpus textual analisado foi restringido considerando duas premissas: (1) idioma português; (2) período de 01 de agosto de 2015 a 31 de julho de 2019, totalizando assim 439 *online travel reviews*, isto é, avaliações. Essas delimitações se relacionam com a compreensão de que o estudo centra a atenção em: (a) demanda doméstica, já que as avaliações majoritariamente foram feitas por quem domina o idioma Português; (b) período temporal posterior a reativação dos Bondes em 2015.

Nesta etapa, foram usados dois *softwares* que usam a lógica *open-source*, o Iramuteq (versão 0.7 alpha 2) e o QGis versão 3.8. O Iramuteq é um *software* ancorado no *software* estatístico R e na

⁷ *Zero Moment of Truth (ZMOT)*.

linguagem *Python* para elaborar análises de dados textuais (CAMARGO, JUSTO, 2013). Ainda de acordo com Camargo e Justo (2013), e de acordo com Salviati (2017) este programa permite realizar para corpus textuais desde análises estatísticas textuais clássicas, até pesquisa de especificidades, classificação hierárquica descendente, análise de similitude e nuvem de palavras.

Neste estudo, com o objetivo de identificar o posicionamento do Bonde de Santa Teresa em relação ao bairro da Lapa no Rio de Janeiro, foram feitos ajustes: (1) no banco de dados que forma o corpus textual, tais como correção gramatical, padronização de termos, exclusão de *emoticons*; (2) eliminação e definição de formas ativas e suplementares. Depois, foram realizadas as seguintes análises:

Quadro 1. Descrição das análises

Análises	Descrição
Análise Lexicográfica clássica	“Identifica e reformata as unidades de texto, identifica a quantidade de palavras, frequência média e hapax (palavras com frequência um), pesquisa o vocabulário e reduz das palavras com base em suas raízes (formas reduzidas), cria do dicionário de formas reduzidas, identifica formas ativas e suplementares” (CAMARGO, JUSTO, 2013, p. 5).
Análise de Similitude	“Esse tipo de análise baseia-se na teoria dos grafos (...) e é utilizada frequentemente por pesquisadores das representações sociais (cognição social). Possibilita identificar as co-ocorrências entre as palavras e seu resultado traz indicações da conectividade entre as palavras, auxiliando na identificação da estrutura da representação” (CAMARGO, JUSTO, 2013, p. 6).
Nuvem	“Agrupa as palavras e as organiza graficamente em função da sua frequência. É uma análise lexical mais simples, porém graficamente interessante” (CAMARGO, JUSTO, 2013, p. 6).

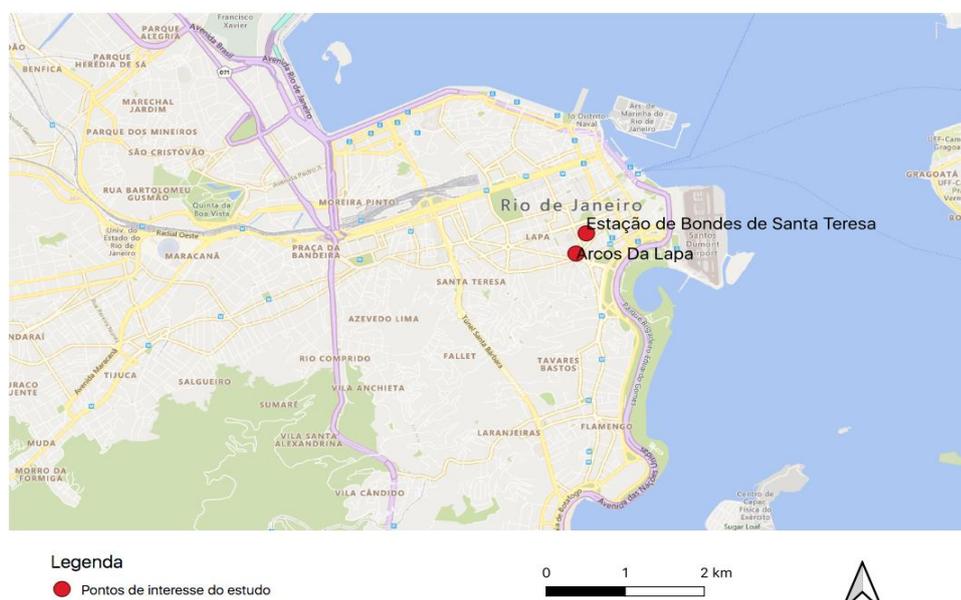
Fonte: Elaborado a partir de Camargo e Justo (2013, p. 5 e 6).

Ademais, foi utilizado o *software* livre QGis versão 3.8, Zanzibar, para elaboração de um mapa para indicar a Estação dos Bondes de Santa Teresa e os Arcos da Lapa (ver Figura 1 na próxima seção). Os resultados e discussões também estão descritos na próxima seção.

5. Resultados e discussões

Para se analisar o posicionamento do Bonde de Santa Teresa em relação ao bairro da Lapa na cidade do Rio de Janeiro (RJ) a partir de OTRs, é relevante compreender a localização destes e também a sinergia que eles assumem para o desenvolvimento cultural, notadamente em função do trajeto do bonde. Assim, a Figura 1 apresenta a Estação do Bonde de Santa Teresa e os Arcos da Lapa, por onde passa o bonde quando do Centro acessa o Bairro de Santa Teresa:

Figura 1. Bonde de Santa Teresa e Arcos da Lapa (RJ)



Fonte: Elaboração própria a partir do *software* QGiz 3.8, Zanzibar

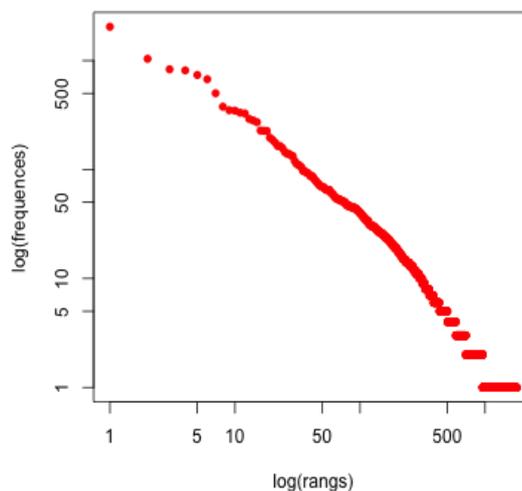
Alguns marcos relevantes para se compreender o Bonde de Santa Teresa na atualidade: No dia 28 de agosto 2011 ocorreu um acidente, com o descarrilamento do transporte, os bondes só voltaram a funcionar quatro anos depois, mas com um trajeto menor. O funcionamento da linha no trajeto total (6 km), que é o mesmo da época do acidente, só voltou a funcionar em janeiro de 2019, quando reativou o transporte até a Parada Dois Irmãos. Atualmente, o sistema funciona com oito veículos, movidos a motores elétricos, o serviço custa R\$20,00 (vinte reais) e apresenta capacidade para 32 passageiros (DIÁRIO DO PORTO, 2019).

Os resultados e discussões deste estudo são apresentados a partir da Análise Estatística Textual (ver subitem 4.1), da Análise de Similitude (ver item 4.2) e da Nuvem de Palavras (ver item 4.3) realizadas a partir do *software* Iramuteq. É mister destacar que a elaboração do corpus textual com base nos comentários considerou alguns ajustes, tais como: (a) Padronização do preço do bonde para “20 reais” já que era apresentado de várias formas (R\$20; 20 reais; 20,00 entre outras). (b) Exclusão de *emoticons* (uma forma de comunicação que envolvem dois termos em inglês *emotion* - emoção e *icon* - ícone) por exemplo: “:-”).

5.1. Análise estatística textual

Ao se considerar o corpus textual (n=439) observou-se 23.402 ocorrências e 1.786 formas, sendo 830 hapax, ou seja, palavras com frequência 1. Assim, notou-se que muitas formas se repetem poucas vezes e que poucas palavras se repetem muitas vezes. A Figura 2 apresenta o Gráfico Diagrama de Zipf:

Figura 2. Diagrama de Zipf



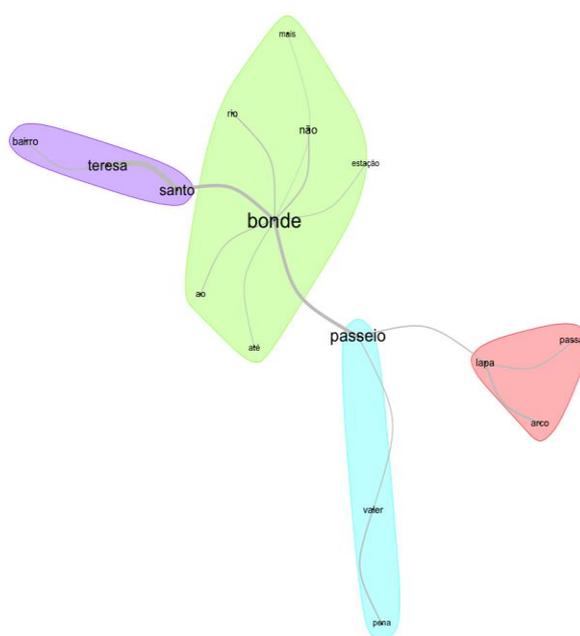
Fonte: Elaborado a partir do Iramuteq (versão 0.7 alpha 2)

Considerando palavras que se repetiram mais de cem vezes, identificou-se um conjunto de 16 palavras que foram mais bem investigadas na análise de similitude e na nuvem de palavras, descritas a seguir.

5. 2. Análise de similitude

A partir da definição de comunidades e halos, na Análise de Similitude (ver Figura 3) fica evidente a relação que a palavra “Bonde”, enquanto centralidade, estabelece com bairros de Santa Teresa e da Lapa, como já foi demonstrado na Figura 1, sob o ponto de vista geográfico. Além disto, também fica evidente que o bonde proporciona um passeio, e, por isso, a experiência de transportes como experiência turística é confirmada.

Figura 3. Resultado da Análise de Similitude



Fonte: Elaborado a partir do Iramuteq (versão 0.7 alpha 2)

Além da experiência de transportes como experiência turística ser confirmada, fica evidente que o passeio está ligado a ideia de “valor” quando tem uma ligação de “passeio” com “valer” e depois com “pena”. Do lado da relação com o bairro da Lapa, há duas questões chaves, os Arcos da Lapa e a Lapa serem lugares de passagem do Bonde, o que demonstra a sua importância para as dinâmicas de desenvolvimento do turismo cultural no bairro da Lapa. Além disto, o bonde se ligar a palavra Estação

(em referência ao terminal) também configura uma importante fonte de pesquisa sobre este elemento na experiência de transportes como experiência de turismo, já que os transportes, como aponta Palhares (2002), são compostos por via, veículo, força motriz e terminal.

5.3. Nuvem de palavras

A Nuvem de Palavras (ver Figura 4) seguiu a mesma lógica, ou seja, das palavras que se repetiram mais de cem vezes nos *on line travel reviews* que compuseram o corpus textual.

Figura 4. Nuvem de Palavras



Fonte: Elaborado a partir do Iramuteq (versão 0.7 alpha 2)

A repetição da palavra “bonde” no corpus textual foi de 501, quando a da palavra Lapa foi de 157 vezes, e da palavra Arco (em referência aos Arcos da Lapa) de 135 vezes. Assim, nessa representação também fica evidente o posicionamento do Bonde de Santa Teresa, enquanto atração turística, em relação ao bairro da Lapa. Embora não tenha constado nas figuras, ressalta-se que no corpus textual analisado a palavra “nostalgia” se repetiu 3 vezes, a palavra “histórico”, a qual pode remeter à nostalgia, se repetiu 28 vezes, já a palavra “antigamente” apenas 3 vezes. Do lado cênico, a palavra “paisagem” apareceu 31 vezes. Assim, parece que o viés do bonde, enquanto patrimônio e potencializador para o desenvolvimento cultural do Bairro da Lapa, ainda pode ser mais valorizado a

partir da paisagem e da nostalgia. E, nesse sentido, o planejamento integrado de transportes e destinos turísticos, como posto por Castro, Fraga e Lohmann (2013), pode contribuir decisivamente para futuros posicionamentos do bonde em relação ao Bairro da Lapa.

6.Considerações finais

Neste trabalho, buscou-se analisar o posicionamento do Bonde de Santa Teresa em relação ao bairro da Lapa na cidade do Rio de Janeiro (RJ) a partir de *Online Travel Reviews* (OTRs). Para tanto, buscou-se compreender a relação entre turismo e bondes nas perspectivas do patrimônio e do desenvolvimento cultural. A análise desta relação demonstrou que os atributos cênico e nostálgico compõem a noção de patrimônio, em que o turismo pode ser interpretado como fenômeno capaz de apoiar e, até mesmo, estimular o desenvolvimento cultural a partir de experiências turísticas autênticas e singulares.

O *software* Iramuteq (versão 0.7 alpha 2) demonstrou ser eficiente para identificar a relevância dos OTRs para o posicionamento de atrações turísticas, considerando o planejamento e a gestão de destinos turísticos. O *website* TripAdvisor demonstrou potencial fonte secundária de dados para análise da relação entre o Bonde de Santa Teresa e o bairro da Lapa.

O posicionamento do Bonde de Santa Teresa em relação ao bairro da Lapa, na cidade do Rio de Janeiro (RJ), a partir de OTRs analisadas (n= 439) demonstrou que existe uma correlação bastante significativa entre ambos, sendo os Arcos da Lapa um elemento relevante. Demonstra também que esse meio de transporte realmente é percebido como um passeio e, logo, como experiência turística (ou parte desta). Logo, inovações relacionadas ao turismo voltadas para o desenvolvimento cultural na Lapa devem considerar fortemente as dinâmicas de apropriação do território que emergem do Bonde de Santa Teresa.

No corpus textual, não foram considerados os “títulos” dados nos *online travel reviews*. Assim, estudos futuros poderiam considerar esses para análises, pois eles trazem evocativos sobre as experiências. Ainda sobre futuros estudos, é relevante considerar fazer o mesmo tipo de pesquisa com os OTRs da Lapa, para se identificar o caminho inverso, ou seja, como o bonde é percebido, quando o foco é o bairro ou uma atração pela qual o bonde perpassa (notadamente, Arcos da Lapa).

7.Referências

- BOYM, S. Mal-estar na nostalgia. In: História da Historiografia. Internacional **Journay of Theory and History of Historiography**. Ouro Preto. n. 23. p. 153-165, 2017.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo: Marcos Conceituais**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo cultural: orientações básicas**. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.
- CAMARGO, B.V.; JUSTO, A.M. **Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ**. 2013. Disponível em <<http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>> Acesso em 24 jul. 2019.
- CHUVA, M. Por uma história da noção de patrimônio cultural no Brasil. In: **Revista do patrimônio histórico artístico nacional**. Brasília, n. 34, p. 147-165, 2012.
- COLEÇÃO BAIROS DO RIO. **Santa Teresa e Urca**. Rio de Janeiro: Fraiha, 2000.
- COSTA, L. C. N; GASTAL, S. A. Paisagem Cultural: Diálogos entre o Natural e o Cultural. In: **Anais do Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. 6**. 2010. Disponível em: <https://bit.ly/2BV5kyh>. Acesso em 25/out/2019.
- CORRÊA, C.; HANSEN, D.R. Qualidade de serviços em restaurantes de São Paulo premiados pelo TripAdvisor: análise do conteúdo gerado pelo usuário. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XI, n. 2, p. 271 – 290, dez. 2014.
- DAZZI, R. C. S.; OLIVEIRA, R. C. S. O patrimônio histórico edificado como forma de agregar valor ao turismo: uma análise da paisagem edificada no entorno da Praça Dogello Goss – Concórdia, SC. **Interações**, Campo Grande, v. 12, n. 2, p. 193-202, jul./dez. 2011.
- DIÁRIO DO PORTO. **Bondes de Santa Teresa tem recorde de público**. Publicado em 06 ago. 2019. Disponível em <<https://diariodoporto.com.br/bondes-de-santa-teresa-tem-recorde-de-publico/>> Acesso em 19 de ago. 2019.
- ELLINGSON, L.; SEIDL, A.; PRATT, L. A route with a view: the contribution of scenic landscapes to a World Heritage Site gateway community. In: **Revista Turismo & Desenvolvimento (RT&D)**, n. 13/14, 2010.
- FERNANDES, J.L.J. As paisagens urbanas enquanto territórios turísticos e ideológicos: o caso particular do Szoborpark, em Budapeste. In.: SANTOS, N.; CUNHA, L. **Os trunfos de uma geografia active: desenvolvimento local, amiente, odenamento e tecnologia**. Universidade de Coimbra: Coimbra, Portugal, 2011. Disponível em: <<https://digitalis.uc.pt/handle/10316.2/30780>>

- FRAGA, C.C.L. **Contribuição metodológica para implantação de trens turísticos no Brasil**. Tese de Doutorado. Programa de Engenharia de Transportes da COPPE/ Universidade Federal do Rio de Janeiro, nov. 2011.
- GRETZEL, U.; YOO, K.H. Use and impact of online travel reviews. **Information and Communication Technologies in Tourism**. p.35–46, 2008.
- INSTITUTO ESTADUAL DE PATRIMÔNIO CULTURAL – RJ. **Bens tombados**. Disponível em <http://www.inepac.rj.gov.br/index.php/bens_tombados/detalhar/387> . Acesso em 28 de agosto de 2019.
- KOO, C. et. al. The role of IT in tourism. *Asia Pacific Journal of Information Systems* v.25, n,1)p.99-104, 2015.
- KLINK, W. Uma experiência turística no trem de passageiros da estrada de ferro Vitória a Minas. **Revista Turismo em Análise**, v. 28, n. 3, p. 551-573, 14 dez. 2017.
- LECINSKI, J. (2011). **Winning the zero moment of truth. Google**. Disponível em <<https://www.thinkwithgoogle.com/marketing-resources/micro-moments/2011-winning-zmot-ebook/>>. Acesso em 24 jul. 2019.
- LOHMANN, G.; FRAGA, C.; CASTRO, R. **Transportes e destinos turísticos: planejamento e gestão**. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2013.
- NASCIMENTO FILHO, F.B. do, et.al. Análise do posicionamento dos restaurantes de São Paulo estrelados pelo guia Michelin com base nas On-line Travel Reviews (OTRS). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v.13 n.2, p.1-15, 2019.
- PAES, M. T. D. Entre a cultura e a natureza: a patrimonialização das paisagens naturais. In: IRVING, M. A.; CALABRE, L.; BARTHOLO, R.; LIMA, M. A. G.; ALBERTINO, E. M.; EGREJAS, M.; LIMA, D. R. (Orgs.). **Turismo, natureza e cultura: diálogos interdisciplinares e políticas públicas**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2016.
- PAGE, S.J. **Transportes e o turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- PALHARES, G.L. **Transportes turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.
- RAIMUNDO, S. Paisagem, turismo e análise ambiental. In: TELES, Reinaldo (Org.). **Turismo e meio ambiente**. Rio de Janeiro: Elsevier,, p. 87 - 131, 2011.
- RIBEIRO, M; SOUTO, C.B; SANTOS, E.de O. A Valorização da memória e do patrimônio cultural como atrativos turísticos em propriedades rurais do Rio Grande do Sul. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 4, n,11, p.263-275, 2012.

- RIO E CULTURA. **Arcos da Lapa.** Disponível em <http://www.rioecultura.com.br/instituicao/hist/hist_patrim_arcos_lapa.asp> Acesso em 28 de agosto de 2019.
- SALVIATI, M.E. **Manual do Aplicativo Iramuteq (versão 0.7 Alpha 2 e R Versão 3.2.3).** Planaltina, março de 2017. Disponível em <<http://iramuteq.org/documentation/fichiers/manual-do-aplicativo-iramuteq-par-maria-elisabeth-salviati>> Acesso em 21 jul. 2019.
- SILVA, M.B.O. et.al. Como os turistas percebem os atributos de atrativos turísticos em Bonito (MS)? Uma análise com base em comentários publicados no tripadvisor. **Revista Turismo Visão e Ação**, v.21, n.2, p.150-172, 2019.
- SIMÕES, P. F. P. F. **Paisagem cultural e o elétrico na cidade de Coimbra:** propostas para a sua reintrodução turística. Coimbra: [s.n.], 2015. Tese de doutoramento. Disponível em [www.http://hdl.handle.net/10316/27953](http://hdl.handle.net/10316/27953). Acesso em 21 jul. 2019.
- SHIN, S. et al. Assessing the impact of textual content concreteness on helpfulness in online travel reviews. **Journal of Travel Research**, 58(4), p.579–593, 2018. <https://doi.org/10.1177/0047287518768456>. Acesso em 21 jul. 2019.
- TRIPADVISOR BRASIL. **TripAdvisor Brasil.** Disponível em <<https://www.tripadvisor.com.br/>> Acesso em 23 de julho de 2019.
- URRY, J. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas.** São Paulo: Nobel, SESC, 2001.
- VISIT.RIO. **Bondinho de Santa Teresa.** 2019. Disponível em <http://visit.rio/que_fazer/bondinho-de-santa-teresa/> Acesso em 24 de julho de 2019.
- ZANIRATTO, S. H. São Paulo: exercícios de esquecimento do passado. In: **Estudos avançados**, v. 25, n.71, 2011.