

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS METRÔS DE DUAS CIDADES LATINO-AMERICANAS: ANÁLISE DO CONTEÚDO GERADO DA PLATAFORMA TRIPADVISOR

ERICK FERREIRA ALVARADO

IFSP - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

LARISSA ISABELLE VISNHESKI LOPES

INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - IFSP

NATALYA REIS DA SILVA

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

RODRIGO RIBEIRO DE OLIVEIRA

IFSP - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

PAULO HENRIQUE MONTEIRO GUIMARÃES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO (UFMT)

Agradecimento à órgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio do Edital SPO.072/2023, Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo - PIBIFSP 2024.

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS METRÔS DE DUAS CIDADES LATINO-AMERICANAS: ANÁLISE DO CONTEÚDO GERADO DA PLATAFORMA TRIPADVISOR

Introdução

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.

Problema de Pesquisa e Objetivo

O presente estudo tem a intenção de compreender as percepções dos turistas usuários dos metrôs de Buenos Aires e São Paulo. Dessa maneira, o artigo pretende abordar e discutir o papel da gestão de operações nos metrôs, assim como responder aos seguintes questionamentos: como a gestão de operações são percebidas pelos turistas, verificar como os turistas indicam as práticas de gestão de operações em dez critérios e elencar os principais critérios de gestão de operações nos metrôs, de acordo com os turistas e sua relação com o nível de satisfação.

Fundamentação Teórica

O turismo se baseia principalmente na entrega de serviços e em uma série de pontos críticos - são as diversas interações entre o cliente e o produto, antes, durante ou após a compra (Pereira Filho; Moreno Añez, 2021). Alguns gestores de operações argumentam que, a longo prazo, a qualidade é o elemento mais crucial, que influencia o desempenho de uma organização em comparação aos seus concorrentes (Slack; Brandon-Jones; Johnston, 2017). Muitos países têm adotado o sistema de transporte urbano sobre trilhos como uma resposta aos sérios desafios de mobilidade (Quintella, 2023).

Metodologia

O trabalho analisou o conteúdo gerado na plataforma TripAdvisor abrangendo o período de 2019 a 2024. Utilizando como fonte de dados secundária. O artigo adota o método indutivo, caracterizado por um estudo qualitativo, com 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 baseou no método netnográfico online. Foram selecionados os seis critérios com maior frequência de menções, sendo gerado através da plataforma Tagul, nuvens de palavras para cada um.

Análise dos Resultados

No metrô de Buenos Aires o critério "confiabilidade" registrou 45 depoimentos, sendo 82% elogios. O critério "custos (tarifa)", foram registrados 27 depoimentos, sendo todos elogios. Já o critério "tempo", teve 21 depoimentos coletados, sendo 95% elogios. Na análise do metrô de São Paulo o critério "oferta de serviço" recebeu feedback de 10 depoimentos, dos quais 90% foram positivos. O critério "tempo" registrou 89% de elogios. O critério "conforto" obteve 43% de críticas. O critério "tempo" esteve entre os critérios mais citados em ambas as cidades, apresentando percepções positivas.

Conclusão

A pesquisa mostra que os metrôs de Buenos Aires (84%) e São Paulo (86%) receberam mais elogios

em relação à gestão operacional do que críticas. Ambos os sistemas de metrô foram elogiados por serem pontuais em cumprir os intervalos programados. O metrô de Buenos Aires tem grandes problemas com a confiabilidade dos serviços. No que diz respeito aos custos, a tarifa é geralmente vista como justa pelos turistas. No metrô de São Paulo, a oferta de serviço é outro ponto destacado positivamente nos resultados.

Referências Bibliográficas

PEREIRA FILHO, E.; MORENO AÑEZ, M. E. O sonho acabou?: um estudo da teoria do prazer do consumidor em reclamações contra agências de viagens. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 2109, 2021. QUINTELLA, M. Os benefícios da mobilidade urbana baseada em trens e metrô. FGV. São Paulo SLACK, N.; BRANDON-JONES, A.; JOHNSTON, R. *Administração da produção*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.