



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

## Mineração de texto em *reviews* do TripAdvisor: uma análise de seis atrativos do Recife

### Resumo

Diante da grande massa de dados disponíveis tem-se observado um movimento de coleta e análise de dados como forma de gerar insights para os destinos turísticos. Neste sentido, sites que reúnem comentários (*reviews*) de usuários que visitaram destinos e atrativos podem funcionar como uma fonte interessante de dados para melhor se conhecer qual a impressão destes usuários. Adotando esta perspectiva, o presente trabalho coletou 34.233 *reviews* no site TripAdvisor. Estes *reviews* correspondem a todos os *reviews* referentes aos 6 atrativos mais avaliados (Instituto Ricardo Brennand; Praia de Boa Viagem; Recife Antigo; Praça do Marco Zero; Oficina Cerâmica Francisco Brennand; Museu Cais do Sertão) disponíveis até o dia 08/04/2022 (data da coleta dos dados). Essa coleta foi feita por meio de *webscraping* e os dados tratados no software estatístico R. Com os dados tratados, realizou-se análise de sentimentos e modelagem de tópicos. A análise de sentimentos identificou que a quantidade de termos associados a sentimentos positivos é significativamente maior (79,9%) que termos associados a sentimentos negativos ou neutros. Constatou-se ainda que os *reviews* positivos frequentemente utilizam termos que remetem a questões estéticas e empregam adjetivos que dão a entender que a experiência do visitante foi agradável. Já a modelagem de tópicos identificou a ocorrência de 3 tópicos: um primeiro que aponta para uma recomendação de que "vale a pena" conhecer o atrativo; um segundo que se centra nas características gerais do atrativo e; um terceiro tópico que elenca os elementos mais emblemáticos dos atrativos, ou seja, aqueles que mais parecem ter chamado a atenção dos visitantes

**Palavras-chave:** mineração de texto; TripAdvisor; reviews; turismo; Recife.