

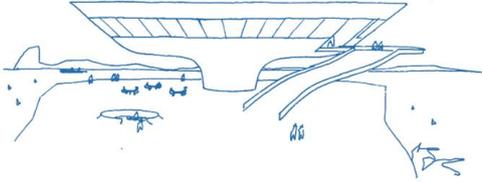
## Mobilidade no Turismo: uma análise do Conteúdo Gerado pelo Usuário sobre o aplicativo de transporte Uber em Natal (RN)

Fernanda Imaculada Barroso Veríssimo e Rodrigues<sup>1</sup>  
Mauro L. Alexandre, D.Sc<sup>2</sup>.

**Resumo:** O objetivo desse artigo é analisar a percepção de uso do aplicativo Uber como opção de mobilidade intradestino em Natal-RN com base em *reviews* de turistas. Trata-se de pesquisa de natureza exploratório-descritiva, com abordagem funcional, predominantemente qualitativa. Utiliza o mecanismo dos conteúdos digitais em plataforma de viagem, coletando as *reviews* compartilhadas pelos turistas que visitaram Natal-RN e utilizaram o aplicativo Uber como ferramenta de conexão para contratar um veículo para se deslocar dentro do espaço urbano. As avaliações sobre o uso do aplicativo Uber foram selecionadas para posterior análise que investigou a percepção desse público sobre a dinâmica de deslocamento em destinos turísticos, tendo em vista a influência do avanço tecnológico dos meios de comunicação nos meios de transporte. Aplica a técnica qualitativa de análise de conteúdo, utilizando os *softwares* NVIVO 13 e Excel como ferramentas auxiliares desse processo analítico-interpretativo. O Conteúdo Gerado pelos Usuários (CGU) constituíram os dados primários dessa pesquisa por serem produzidos pelos próprios usuários (turistas) do referido app. O corpus da pesquisa foi composto por 93 comentários que tratavam especificamente o aplicativo Uber. Constata que o uso de aplicativo de transporte é uma realidade efetiva na experiência dos turistas de Natal-RN em diversas ocasiões relacionadas à viagem. O estudo destaca a diversidade de opiniões dos usuários compartilhadas na plataforma *TripAdvisor* sobre o aplicativo e a implicação de tais avaliações para o processo de tomada de decisão de outros turistas com relação ao deslocamento revelando o valor desse tipo de plataforma no planejamento de viagens. Mostra ainda que o Uber se configura como uma ferramenta facilitadora da dinâmica de deslocamento intradestino, trazendo para o turista comodidade e bem-estar durante a viagem. Expõe também que a escolha de uma forma de deslocamento em detrimento a outra está relacionada a diferentes aspectos, tais como o preço, tempo de deslocamento e conforto. E que mesmo havendo diversas opções de se deslocar em Natal-RN, o aplicativo Uber é relevante e apontado como útil pelos turistas em suas avaliações. Revela que os avanços tecnológicos oferecem melhorias para as experiências dentro do destino pelo fato de que aplicativos dessa categoria permitem a personalização dos serviços dando à turista previsibilidade de valores, tempo gasto e trajeto da viagem. Conclui que o uso do aplicativo (Uber) é percebido pelos turistas como uma ferramenta que auxilia o deslocamento no

<sup>1</sup>Doutoranda em Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. <http://lattes.cnpq.br/0877579617565096> [fehrodrigues.turismo@gmail.com](mailto:fehrodrigues.turismo@gmail.com). "O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

<sup>2</sup> Doutor em Engenharia de Produção pela COPPE UFRJ. Mestre em Administração pelo PPGA UFRN. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. <http://lattes.cnpq.br/0877579617565096> [mauro\\_alx@yahoo.com.br](mailto:mauro_alx@yahoo.com.br)



# XX SEMINÁRIO ANPTUR

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TURISMO E HOSPITALIDADE NO BRASIL

destino, sendo uma alternativa relevante nesse processo pelo fato dele conferir maior acessibilidade e mobilidade dentro do espaço urbano de Natal-RN. Certifica o papel dos *apps* e sua efetiva participação na transformação da mobilidade intradestino necessária à vida do turista e à melhoria das condições das localidades.

**Palavras-Chave:** Aplicativos de Transporte; Mobilidade Intradestino; *Reviews*; Percepções; Uber