



Vol. 12, Nº 26 (junio/junho 2019)

MOBILIDADE URBANA NO CENTRO HISTÓRICO DE SÃO LUÍS DO MARANHÃO (BRASIL): ANÁLISES DOS USUÁRIOS DO TRIPADVISOR

Saulo Ribeiro dos Santos¹
José Manoel Gonçalves Gândara²

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Saulo Ribeiro dos Santos y José Manoel Gonçalves Gândara (2019): "Mobilidade urbana no centro histórico de São Luís do Maranhão (Brasil): análises dos usuários do TripAdvisor", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 26 (junio/junho 2019). En línea:
<https://www.eumed.net/rev/turydes/26/saoluis-tripadvisor.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes26saoluis-tripadvisor>

Resumo

São Luís, capital do estado do Maranhão (Brasil) é reconhecida como patrimônio cultural da humanidade por possuir o maior conjunto arquitetônico luso brasileiro da América Latina. Entende-se que este território também faz parte da zona urbana, e, portanto, é fundamental compreender a infraestrutura existente sob a ótica de usuários em relação à mobilidade urbana. Objetiva-se neste estudo, compreender as percepções dos usuários do *TripAdvisor* através dos comentários *online* em relação à mobilidade urbana (infraestrutura) no centro histórico de São Luís do Maranhão. Caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e documental, exploratória e descritiva, e, estudo de caso. Utilizou-se da reputação *online* como forma de coleta dos comentários entre os meses de janeiro e julho de 2017. E a análise dos dados é quanti-quali. Identificou-se que no centro histórico existem diversos mobiliários urbanos que são facilmente perceptíveis pelos usuários quanto à mobilidade urbana, porém, em alguns comentários são evidenciados descasos do poder público quanto à manutenção. Considera-se a necessidade de gestores públicos estarem atentos à conservação dos equipamentos urbanos com fins a uma qualidade na mobilidade urbana.

Palavras-chave: Mobilidade urbana. Patrimônio cultural da humanidade. Reputação online. São Luís.

Summary

São Luís, capital of the state of Maranhão (Brazil) is recognized as the cultural heritage of mankind because it has the largest Portuguese-Brazilian architecture in Latin America. It is understood that this territory is also part of the urban zone, and therefore it is fundamental to understand the existing infrastructure from the perspective of users in relation to urban mobility. The aim is to understand the perceptions of TripAdvisor users through online comments regarding urban mobility (infrastructure) in the historical center of São Luís do Maranhão. It is characterized as bibliographic and documentary research, exploratory and descriptive, and, case study. The online reputation was used as a way of collecting comments between the months of January and July 2017. And the analysis of the data is quanti-quali. It was identified that in the historical area there are several urban furniture that are easily perceived by the users in the urban mobility, however, in some comments are evidenced disassociations of the public power regarding the maintenance. It is considered the need of public managers to be attentive to the conservation of urban equipment for the purpose of a quality in urban mobility.

¹ Doutor em Gestão Urbana (PUCPR) e Geografia (UFPR). Professor da Universidade Federal do Maranhão. <http://lattes.cnpq.br/6334574563260950>. saulosantosma@uol.com.br

² Doutor em Turismo e Desenvolvimento Sustentável. Professor da Universidade Federal do Paraná. <http://lattes.cnpq.br/2820622668034670>. jmgandara@yahoo.com.br (*in memoriam*)

Keywords: Urban mobility. Cultural heritage. Online reputation. São Luís.

1. Introdução

Nos estudos de García Hernández & Calle Vaquero & Yubero (2017) eles apontam que há forte concentração da atividade turística em territórios históricos, que podem ter diversas denominações, como centro histórico, sítio histórico, área histórica e paisagem histórica urbana, expressão recentemente incorporada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) sobre o patrimônio urbano. Fato este corroborado por Martín de la Rosa (2003) ao afirmar que os turistas também demandam por locais históricos e culturais, e não somente sol e praia, e, portanto, há uma proliferação de turistas³ que se convertem a locais de características autênticas, preservadas e conservadas como os centros históricos europeus.

Crestani (2014) afirma que as cidades são objetos históricos de estudo, e que há desafios crescentes e abrangentes quanto à discussão destas no cotidiano. Além disso, Yázigi (2009) reforça a concepção esclarecendo que o potencial urbanístico é aproveitado enquanto produto turístico para a prática do lazer, consumo e entretenimento, além da apreciação da paisagem edificada sob a forma de monumentos, marcos, prédios e vias, dentre outros elementos construídos.

Enquanto contexto turístico, a urbe é detentora de recursos históricos patrimoniais urbanísticos (edificados) onde reúne “[...] o melhor de cada civilização, concebida como lugares de informação e passagem obrigatória [...]” (Yázigi, 2009:66), e, portanto, é a expressão máxima da urbanização, onde o território histórico passa por diversas modificações e transformações, influenciada em determinados aspectos pelo turismo, como o caso da paisagem urbana apontada em pesquisa de Santos (2015).

Troitiño Torralba & García Hernández (2017) afirmam que neste contexto de cidades e turismo, as administrações públicas têm se preocupado em desenvolver e implementar planos de revitalização com base em organizações internacionais e nacionais (Ashworth & Page, 2011; Unesco, 2011), de forma a promover a reinserção de centros históricos à dinâmica da cidade. No Brasil vê-se esta ação em meados da década de 80, mediante a valorização cultural destes territórios, possibilitando a sua preservação (Fonseca, 2009; Vieira, 2008). Ou seja, dirigentes de órgãos oficiais passam a compreender a importância da proteção legal do patrimônio histórico “uma construção social de extrema importância política” (Barretto, 2000:16).

Ao longo dos últimos quarenta anos, São Luís do Maranhão sido contemplada por políticas públicas de preservação (federal, estadual e municipal)

³ Inclusive a massificação de destinos históricos na Europa tem gerado o overtourism, causando impactos sociais nas localidades. Mas esta temática não é abordada neste estudo, por não ser o foco principal. Assim, recomenda-se os estudos de Buncle (2017), Budisetyorini & Ratnasari & Arsyul Salam (2017).

(Cutrim, 2011; Vieira, 2008) com o objetivo de dinamizar o centro histórico, dotando-o de infraestrutura de qualidade com fins a atender a própria evolução urbana de São Luís, de maneira, que este território esteja incluído no contexto da cidade.

Em pesquisas de Vieira (2008) há diversas políticas públicas direcionadas a manutenção, readequação e ordenamento da malha e mobiliário urbano do centro histórico de São Luís, que contemplam intervenções quanto ao calçamento, iluminação, esgotamento sanitário, sinalização, rampas, entre outros.

Lefebvre (2001:117) afirma que se tem direito à cidade, ou seja, é uma exigência – “através de surpreendentes desvios – a nostalgia, o turismo, o retorno para o coração da cidade tradicional”, e uma das premissas da Organização Mundial do Turismo (2016) é que o turismo seja acessível a todos, facilitando o deslocamento do fluxo turístico no destino, mediante infraestrutura que condicione a uma experiência positiva para o turista. Para tanto, Yázigi (2009) e Santaella et al. (2009) acreditam que o turismo deva estar inserido no planejamento urbano e regional, de forma a favorecer “o desenvolvimento harmônico das cidades” (Teixeira & Oliveira, 2010:70).

Um destino turístico como o caso de São Luís (Mtur, 2018) para ser competitivo deve ter a habilidade de oferecer bons serviços, ser inovador, ser atrativo, e, prover de infraestrutura de qualidade melhor que outros destinos (Dwyer & Kim, 2003), e, principalmente como destacam Boullón (2002), Oliveira & Franzen & Varella (2016) e Vieira & Morastoni (2013) de que a mobilidade urbana é um critério de qualidade do espaço turístico.

A partir de tais justificativas, questiona-se: que percepções os usuários online do site TripAdvisor possuem quanto à mobilidade urbana no centro histórico de São Luís? Deste, tem-se que o objetivo é compreender as percepções dos usuários do TripAdvisor através dos comentários online em relação à mobilidade urbana (mobiliário urbano) no centro histórico de São Luís do Maranhão.

Destaca-se que a discussão deste trabalho é baseada nas perspectivas da mobilidade urbana e turismo, conforme abordar-se-á mais adiante. Para o alcance do objetivo, utilizou-se como desenho metodológico a revisão bibliográfica e documental sobre os temas pertinentes, e a netnografia (comentários online postados entre janeiro e julho de 2017 no site TripAdvisor) que será detalhada no tópico específico. Tem como caráter exploratório e descritivo, de natureza qualitativa. Realizou-se uma busca de artigos científicos nas bases de dados Redalyc, Scopus e Publicações de Turismo e no Portal da CAPES/Periódicos.

O artigo está dividido em cinco tópicos, sendo primeiramente a introdução, com o objetivo da pesquisa, seguido da metodologia, a caracterização do destino São Luís, os resultados e por fim, as considerações finais.

2. Metodologia

Quanto à natureza do trabalho, caracteriza-se como pesquisa bibliográfica, que fundamenta a parte teórica do trabalho, assim como os artigos

coletados nas bases de dados Redalyc, Scopus e Publicações de Turismo e no Portal da CAPES/Periódicos, do qual encontrou-se um total de 27 artigos relacionados às palavras chaves “mobilidade urbana e turismo”, pesquisadas nos idiomas espanhol, inglês e português. Dentre este universo, leu-se todos os resumos, e, identificou-se que somente 12 artigos possuíam relação com o objeto de estudo, conforme segue no quadro 1 abaixo.

Quadro 1 – Artigos relacionados à palavra chave mobilidade urbana + turismo

NÚMERO/EDIÇÃO/ VOLUME	ANO	TÍTULO	AUTOR(ES)	PERIÓDICO	BASE
7 (2)	2013	Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística	Rafaela Vieira ; Raíza Morastoni ;	Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo	Redalyc / CAPES
7 (13)	2009	Análise das Abordagens da Atividade Turística no Plano Diretor de São Sebastião - SP	Liliane Azevedo Santaella, Urbano Reis Patto Filho, Monica Franchi Carniello, Isabel Cristina dos Santos	Desenvolvimento em Questão	Redalyc / CAPES
4	2011	LLEGAR, PASAR, REGRESAR A LA FRONTERA. APROXIMACIÓN AL SISTEMA DE MOVILIDAD ARGENTINO-BOLIVIANO	Alejandro Benedetti, Esteban Salizzi	Revista Transporte y Territorio	Redalyc / CAPES
v. 9, n. 3	2016	Turismo e Mobilidade: um diagnóstico da acessibilidade geográfica à fronteira Chuí-Rio Grande do Sul/RS, Brasil/Chuy, Uruguai	<i>Jaciel Gustavo Kunz, Eline Tosta</i>	Turismo e Sociedade	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 18, n. 3	2016	Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC	<i>Josildete Pereira de Oliveira, Letícia Indart Franzen, Bruna Górski Varela</i>	Visão e Ação	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 15, n. 3	2015	Mobilidade e turismo em favelas cariocas	Sergio Moraes Rego Fagerlande	Caderno Virtual de Turismo	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 15, n. 3	2015	Sobre cidades, bicicletas e turismo: evidências na propaganda imobiliária em São Paulo	Thiago Allis	Caderno Virtual de Turismo	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 17, n. 1	2017	Análise da competitividade e da mobilidade em destinos turísticos no estado mexicano de Guanajuato, por meio de um modelo de regressão logística	Erick Treviño-Aguilar, Jeremy Heald, Rafael Guerrero-Rodríguez	Caderno Virtual de Turismo	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 15, n. 3	2015	Cicloturismo em Niterói. Potencialidade a partir do Rio de Janeiro	Fátima Priscila Morela Edra, Matheus Lima da Costa, Tuiza Teófilo Fernandes	Caderno Virtual de Turismo	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 9, n. 1	2015	Análise da percepção do visitante sobre a revitalização da orla marítima: o modelo do Parque Linear Calçadão, Itapema – Santa Catarina – Brasil	Maria Emília Martins da Silva, Eduardo Juan Soriano-Sierra	RBTUR	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES

v. 9, n. 3	2015	Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência	Donária Coelho Duarte, Gilson Zehetmeyer Borda, Danielle Gonzaga Moura, Domingos Sávio Spezia	RBTUR	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES
v. 7, n. 3	2015	As Mobilidades Turísticas como Objeto de Pesquisa: Um Panorama dos Periódicos Estrangeiros - 2000-2014	Maciel Gustavo Kunz	Rosa dos Ventos	Publicações de Turismo / Redalyc / CAPES

Fonte: Elaborado baseado nas bases de dados (2018)

Além disso, trata-se de um estudo de caso (Yin, 2001) sobre o centro histórico de São Luís, que para Moesch (2005) é utilizado nas ciências sociais aplicadas, inclusive no turismo, pois, agrupa informações sobre um fato, fenômeno e evento, localizado em um contexto específico, com o objetivo de responder e esclarecer aspectos pertinentes, e, então propor ações futuras.

Caracteriza-se também como documental, pois levantou-se dados sobre o destino São Luís (Mattar Neto, 2008). É classificada como descritiva (Malhotra, 2006), pois, procura descrever características de um determinado grupo de usuários, disponibilizados no site TripAdvisor, assim como estimar a porcentagem de um determinado grupo quanto ao seu comportamento, e determinar percepções individuais e coletivas.

Utilizou-se o TripAdvisor como site para coleta dos comentários, pois, este é considerado um dos maiores sites de turismo do mundo (Tripadvisor, 2013), e, no âmbito dos comentários no TripAdvisor, delimitou-se os que estavam na aba “o que fazer” em São Luís, onde selecionou-se “centro histórico de São Luís”⁴ (Tripadvisor, 2017).

Este tipo de técnica é considerado por Kozinets (1998) e Pereira (2005) como netnografia, que está relacionado ao estudo do comportamento do consumidor/usuário em falas disponibilizadas em sites. Seguindo orientações de Kozinets (2002) dividiu-se a coleta em duas etapas, sendo a primeira a coleta de dados no ciberespaço, e, depois a interpretação dos comentários utilizando a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de Baron & Galizio (2005) e Santos & Leite (2013).

Escolheu-se a reputação online (Cerqueira & Silva, 2011) que é o interesse em monitorar sites como forma de estudo para compreender as métricas válidas, pois, como afirma Souza Junior & Feger (2016, p. 7):

A coleta de dados na internet é justificada porque no turismo os depoimentos dos usuários sobre suas experiências inseridos na rede tiveram muita aceitação por parte dos consumidores, tornando-se cada vez mais comum a utilização dos sites de troca de informações especializados, blogs ou redes sociais para mensurar estas experiências de usuários de equipamentos turísticos.

⁴ A zona turística está inserida na zona urbana municipal de São Luís (de acordo com o plano diretor), ou seja, compreende também a zona de preservação histórica e central (conforme artigo 13 do plano diretor é a zona de preservação histórica composta pelas áreas protegidas especificamente e legalmente pelo município, estado e federação quanto à proteção ao patrimônio cultural no território municipal), onde localizam-se os principais pontos turísticos da cidade de São Luís (Maranhão, 2012).

Complementa-se destacando que dados do barômetro do TripAdvisor⁵, apontam que os “*reviews online*” são determinantes (fator preponderante) para a escolha de um destino turístico. Em relação à coleta dos comentários no website TripAdvisor, fez-se um recorte temporal compreendendo o período entre os meses de janeiro a julho de 2017, totalizando 238 comentários.

Após a coleta dos comentários, delimitou-se nove palavras-chave referentes ao tema central [mobilidade urbana e turismo em áreas históricas], tendo como base referências indicadas no *Libro Blanco sobre la Movilidad em los Conjuntos Históricos em las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España* da UNESCO e a Política Nacional de Mobilidade Urbana do Ministério das Cidades e *Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España da Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física* (PREDIF), os quais foram: calçamento, elevador, escadaria, estacionamento, iluminação, ladeiras, ruas estreitas, ruas de paralelepípedo e sinalização.

Para o processamento dos dados, primeiramente, elaborou-se uma planilha no programa *Excel* contendo o perfil e os comentários dos usuários do TripAdvisor que estão categorizados em nove parâmetros conforme Quiroga & Mondo & Castro Júnior (2014), sendo: *pontuação geral e amostral do destino* (classificação geral e no período pesquisado, utilizada para o atrativo quanto a significância), *tipo do viajante ou visitante* (característica quanto ao perfil do usuário), *local de origem* (estado ou país do usuário), *título do comentário* (título que o usuário utilizou), *comentário* (comentário do usuário), *comentário com palavras-chaves* (comentários que discorram sobre acessibilidade), *data* (mês e ano dos comentários, sendo que nem todos possuem data completa), *nível do colaborador* (classificação do site para os usuários que comentam).

Para a análise do perfil dos usuários, utilizou-se o método quantitativo que foi sumarizado através de medidas de frequências relativas (%) através do *software* SPSS. Quanto à análise qualitativa dos 238 comentários, estes foram selecionados em um arquivo separado no *Excel*, no qual utilizou-se o *software* QDA Miner para identificar a quantidade que aparecia cada uma das palavras chaves, totalizando em 31 vezes a aparição total de todas as palavras, que foram divididas em positivo e negativo conforme orientações de Lee & Koo (2012), Filieri (2015) e GoPaul (2014).

Com os comentários separados por palavras chaves, fez-se uso da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de Baron & Galizio (2005) e Santos & Leite (2013). Esta técnica consiste num conjunto de procedimentos de tabulação e organização de dados discursivos provenientes de depoimentos, envolvendo, basicamente: a seleção da palavra-chave de cada discurso que revelam o principal conteúdo discursivo; a identificação da ideia central (IC); e o agrupamento de outras palavras-chaves referentes às ideias centrais semelhantes ou complementares,

⁵ TripBarometer by TripAdvisor®: The World's Largest Accommodation and Traveller Survey – Winter 2012/2013.

formando um discurso-síntese: o discurso do sujeito coletivo (Figueiredo & Chiari & Goulart, 2013).

Neste estudo, o DSC foi construído a partir de agregações dos discursos de cada unidade amostral (depoimento do usuário no TripAdvisor), podendo-se observar, assim, similaridades e antagonismos. Cada comentário foi classificado em positivo, e negativo, sendo, que levou-se em consideração os positivos, àqueles que toda a frase continha palavras positivas, já os negativos, àqueles que possuíam palavras negativas (Figueiredo & Chiari & Goulart, 2013).

3. Caracterização do destino São Luís

O município de São Luís está localizado na Região Nordeste do Brasil, à beira da baía de São Marcos (Figura 1), entre os paralelos 2º e 3º ao sul do Equador e os meridianos 44º e 45º a oeste de *Greenwich*, fazendo divisa com os municípios de São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa. Sua área territorial é de 827 km², ocupa 57% da ilha homônima (Prefeitura Municipal de São Luís, 2014).

Seu clima equatorial quente e úmido, com altas temperaturas, condiciona a marcante presença de palmeiras na vegetação nativa, como os babaçuais e jaçarais, e de mangues junto ao litoral, havendo também a formação de dunas, nas praias de São Marcos, Calhau e Caolho (Ribeiro Júnior, 2001).

Figura 1: Mapa e imagem aérea de localização de São Luís no Brasil e no estado do Maranhão



Fonte: Adaptada de Google Maps (2017).

São Luís é reconhecida por suas belezas históricas, culturais e naturais, detentora do maior centro histórico do Brasil, com mais de quatro mil exemplares de casarões e prédios tombados pelas esferas federal, estadual e municipal,

oferecendo ao visitante atrativos únicos, a exemplo do conjunto arquitetônico declarado Patrimônio Cultural da Humanidade pela UNESCO (Maranhão, 2012). Além disso, o cenário é composto por praias, dunas, lagoas e rios que são ofertados aos turistas como opção de visita à ilha. No âmbito cultural, São Luís possui atrativos como o bumba-meu-boi, cacuriá, tambor de crioula (patrimônio imaterial pelo Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional), dança do coco, quadrilha e *reggae*, entre outros.

Os franceses se estabeleceram em São Luís em 1612, e, após 3 anos de ocupação francesa, Portugal reagiu para retomar a posse de suas terras. Apesar da ocupação portuguesa, a vila de São Luís passou por um longo período sem destaques, uma vez que Portugal apenas preocupava-se em extrair as riquezas disponíveis (Ribeiro Júnior, 2001).

Portugal reassumiu o comando do território maranhense, no norte do país, tendo o Engenheiro Militar Francisco Frias de Mesquita a incumbência de projetar fortalezas para consolidar o domínio português na região, traçando um plano urbanístico para o local. Uma das características comuns das cidades e vilas brasileiras daquela época era a “a participação decisiva de engenheiros militares no traçado urbano original, bem como a relação entre a localização das fortalezas e o primeiro núcleo de habitação” (Andrès, 2006:52). Frias concebeu o plano urbano de São Luís no formato de quadras regulares, com ruas ortogonais no sentido dos pontos cardeais, servindo de referência para a expansão local.

No ano de 1619, chegaram a São Luís casais de açorianos que fundaram a primeira câmara municipal e desenvolveram a atividade da cana-de-açúcar e algodão, criando, então, um processo de crescimento; em 1621 foi criado o Estado do Maranhão pela coroa portuguesa, separando administrativamente do Estado do Brasil (Andrès, 2006).

Em 1641, o Maranhão foi novamente invadido, desta feita por holandeses, nesta época comandada por Maurício de Nassau, que estava em Pernambuco, permanecendo por três anos. Esse foi um período de violento e destrutivo para São Luís, pois os holandeses saquearam e destruíram parte das casas existentes à época (Andrès, 2006).

Um dos principais fatores da importância do projeto de urbanização de Frias de Mesquita para São Luís reside na consolidação do crescimento urbano obedecendo o mesmo padrão uniforme, com ruas estreitas que variam entre sete e dez metros, e quadras com dimensões que não ultrapassaram as dimensões de 80 por 80 metros até o século XIX (Andrès, 2006).

Esse legado foi uma das justificativas para que o centro histórico de São Luís, com influências francesas, portuguesas, holandesas, indígenas e negras, ser em 1997 declarada pela UNESCO como Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade (Maranhão, 1997).

4. Resultados e discussão

O comportamento do consumidor e, principalmente do turista tem mudado ao longo dos últimos 10 anos, em decorrência do intercâmbio de informações, os quais têm ganhado força e visibilidade através de sites online destinados a viajantes (Xiang & Gretzel, 2010). O conteúdo disponível em plataformas de website tem contribuído para que usuários possam ampliar suas informações e conhecimento acerca de determinado destino, pois, neles há opiniões, críticas, sugestões, sentimentos, experiências, imagens, valores, produtos, serviços, marcas, problemas que formam um conjunto de dados decisivos para a escolha do próximo destino e/ou viagem (Blackshaw & Nazzaro, 2006).

A quantidade de dados gerados por usuários na internet são denominados de “*big data*” (Minazzi, 2015; Santos, 2009), os quais formam um conjunto de informações que estão disponíveis para que o usuário possa coletá-las e conhecer sobre seu próximo destino. Percebendo tal aspecto, utilizou-se neste estudo específico, o monitoramento e análise dos comentários no TripAdvisor (conforme mencionado anteriormente) da cidade patrimônio cultural da humanidade São Luís do Maranhão para detectar a opinião dos usuários (Governatori & Iannella, 2011; Paine, 2011) quanto ao aspecto da mobilidade urbana (infraestrutura) no centro histórico da referida cidade.

A coleta de dados possibilitou identificar que na página sobre São Luís no TripAdvisor haviam até julho de 2017 cerca de 2.608 comentários, sendo 27% classificados como excelente, 35% como muito bom, 27% como razoável, 9% ruim e 2% como horrível. Na hierarquização estrela, São Luís possuía a nota 3,5 numa classificação que vai de 1 a 5, na categoria “o que fazer”, “centro histórico”, sendo que em comparação a outras cidades brasileiras que também possuem as mesmas categorias [Ouro Preto (MG); Salvador (BA); Olinda (PE)] e que foram reconhecidas pela UNESCO como patrimônio cultural da humanidade, São Luís é a que possui a menor pontuação (Tripadvisor, 2017). Além deste fato, e das mesmas justificativas é a única entre as quatro cidades que não possui o certificado de excelência do TripAdvisor.

Reino et al. (2012) e Solomon (2011) afirmam que o conteúdo gerado pelo usuário na internet, quanto ao desempenho tem que ser analisado por órgãos oficiais, para que se melhorem os pontos fracos, e maximize os fortes, promovendo assim, uma experiência positiva ao visitante, fazendo com que este retorne e divulgue a imagem do destino para outras pessoas. Assim, fundamenta-se na importância do monitoramento dos comentários online como uma maneira eficiente de identificar e descobrir o que precisa ser adequado para satisfazer a demanda turística.

Tratando-se da pesquisa, dos 31 comentários em que as palavras chaves aparecem, teve-se que 16 são do sexo feminino e 15 do sexo masculino. Quanto a origem, São Paulo e Pará possuem 4 cada, Maranhão 3 e outros estados somam

20. Em relação ao nível do colaborador, teve-se: quinze com classificação 4, sete com 5, sete com 3 e dois com 2. Em todos os meses tiveram comentários sendo que julho foram 9, em janeiro 7, em março 7, em fevereiro 4, em junho 3, e abril e maio 1 cada.

Quanto aos títulos em nenhum aparece ou há menção sobre mobilidade urbana, por outro lado, há uma ênfase quanto ao valor arquitetônico, histórico e patrimonial de São Luís, como por exemplo: “Uma visita ao passado, literalmente!”; “Respira história”; “História e Cultura”; “Cidade Colonial”; “Arquitetura histórica”; “Patrimônio tombado”; “Um livro de história a céu aberto”; “História pura e muita beleza!”. Vê-se que nos títulos ainda não existem termos relacionados à mobilidade urbana, pois, como afirma Duarte et al. (2015: 539) ainda existe uma visão limitada no Brasil e que aos poucos começa a ser modificada, mediante advento da internet e disseminação do conhecimento sobre tal temática, ou seja, “apesar dos significativos avanços recentes, ainda não é suficiente para fazer frente a um senso comum disseminado há décadas”.

Utilizando as recomendações de Lee & Koo (2012), Filieri (2015) e GoPaul (2014), dividiu-se os 31 comentários em positivos e negativos (Quadro 1).

Quadro 1: Quantidade de comentários positivos e negativos em São Luís

Destino	Positivo	Negativo	Total
São Luís	22	9	31

Fonte: Autores (2018)

Em relação às palavras chaves e o número de menções (quadro 2), leu-se todos os comentários conforme descrito na metodologia, e, selecionou-se os positivos e negativos em uma tabela, os quais foram submetidos ao *software QDA Miner* para identificar o número de aparições de cada uma.

Quadro 2: Menções das palavras chaves nos comentários de São Luís

PALAVRA CHAVE	Nº DE APARIÇÕES
Calçamento	1
Elevador	0
Escada	4
Estacionamento	1
Iluminação	3
Ladeiras	7
Ruas estreitas	5
Ruas de paralelepípedo	7
Sinalização	3

Fonte: Autores (2018)

Em relação aos comentários negativos, as que apareçam foram: sinalização (3), estacionamento (1), calçamento (2), iluminação (1) e ruas em paralelepípedo (2).

Para a Organização Mundial do Turismo (2016, p. 16 – tradução nossa) a “[...] acessibilidade é um sinônimo de hospitalidade em todos os âmbitos (sinalização) [...]”, e, portanto, o ato de ir e vir deve ser permitido, e, em si tratando de destino turístico, facilitado, através das placas de sinalização (vertical e

horizontal) (Duarte et al., 2015). Pois, como afirmam os usuários: “[...] Achei um pouco confuso e **sem muitas indicações** sobre os pontos históricos [...]”; “[...] Faltou só um pouco mais de **placas indicativas** [...]”; “[...] acredito que precisa ser melhor **sinalizada** [...]” (grifo nosso).

A sinalização em um destino turístico faz parte do mobiliário urbano e tanto Duarte et al. (2015) quanto o Ministério do Turismo (2006) esclarecem que o poder público é o responsável pela comunicação e sinalização às pessoas possibilitando a adequada infraestrutura e sinalização dos equipamentos urbanos e turísticos, de forma a promover a acessibilidade no destino turístico.

Em setembro de 2017, a Secretaria Municipal de Turismo de São Luís instalou novas placas de sinalização turística (conforme orientações técnicas para sinalização do patrimônio mundial do Brasil) em dois idiomas (português e inglês) no centro histórico com o objetivo de facilitar a localização dos pontos turísticos da área. Acredita-se que a partir deste mobiliário, os turistas e moradores terão condições e chegarem mais rápido aos locais, e também promover uma melhor experiência no destino.

Além de colocar em evidência os pontos turísticos, as placas contribuem para formar um roteiro para as pessoas que visitam a cidade; [...] os sinalizadores são formados por ícones lúdicos de lugares como a Fonte do Ribeirão, Igreja da Sé e Palácio dos Leões, com setas apontando suas direções e a distância, em metros (Prefeitura Municipal de São Luís, 2017, s/p).

As outras palavras chaves destacadas com menção negativa nos comentários foram: calçamento, estacionamento, iluminação e ruas em paralelepípedo.

[...] Sujeira, **calçamento irregular**, prédios depredados, falta de segurança. Alto índice de desocupados, ambulantes e drogados ocupando a praça e perturbando a paz pública. [...].
[...] Centro histórico: cheio, **difícil de estacionar** - ir de táxi ou Uber, com muita coisa para ver: museus, artesanato, arquitetura, mercado, restaurante etc. [...];
[...] Aliás, mais assusta do que outra coisa: segurança raríssima, **iluminação precária**, conservação zero. Para um patrimônio cultural da humanidade, merecia mais atenção. [...];
O centro histórico de São Luís é bonito, tem muitas ruas que dariam um enorme prazer a quem curte cidades históricas, mas está abandonado, fede bastante em alguns locais, tem buraco grandes nas **ruas de paralelepípedo**, inclusive uma amiga caiu em um buraco de uns 50 cm ou mais de profundidade, machucou o joelho e torceu o dedo. [...]; (grifo nosso).

Silva & Soriano-Sierra (2015) destacam em sua pesquisa a necessidade da qualidade do calçamento como uma forma de bom ordenamento estrutural, além de contribuir para melhor apreciação da paisagem e valorização do acervo patrimonial.

Na reportagem do portal G1 (2018, s/p) eles flagraram o uso da calçada como estacionamento, o que acaba danificando o patrimônio histórico e, claro, o mobiliário urbano de São Luís.

Como as ruas são estreitas, os motoristas estacionam os veículos e não se preocupam com o espaço reservado para a passagem dos pedestres e por conta do peso dos carros, as calçadas de valor histórico de muitas ruas estão deterioradas.

[...] E as irregularidades que deveriam ser fiscalizadas pelo poder público nem sempre possuem a preocupação e em certos casos, ainda cometem as infrações.

Um destino como São Luís, patrimônio cultural da humanidade reconhecido pela UNESCO deveria ter um maior controle e fiscalização por parte do poder municipal para coibir a destruição do mobiliário urbano que faz parte do conjunto de acessibilidade dos autóctones e turistas como afirma Predif (2017, p. 10 – tradução nossa):

[...] há uma prioridade para o patrimônio histórico e artístico adaptar-se ao coletivo (sempre procurando um equilíbrio coletivo e compatível entre ele e a acessibilidade universal), pois, ainda existem muitas dificuldades para as pessoas terem um acesso adequado às áreas e espaços em condições iguais.

Estacionamento em cidades históricas, como o caso de São Luís, deve ser encarado como um desafio a ser superado, pois, estes territórios não foram construídos, e, principalmente, planejados para o atual fluxo de automóveis. Por isso é destacado nos comentários online a dificuldade em encontrarem vagas de estacionamento no centro histórico de São Luís.

Notícia do portal G1 (2015, s/p) destaca que “os problemas que qualquer motorista encontra ao tentar estacionar os veículos no Centro de São Luís acabam fazendo com que sejam geradas várias multas por irregularidades”. Porém, o Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) está aguardando a finalização do plano de mobilidade urbana de São Luís quanto “as etapas de estudo de viabilidade e adequação já foram concluídas e já houveram repasses financeiros do Governo Federal de cerca de R\$ 2 milhões. No entanto, o projeto que cria cerca de oito mil vagas em estacionamentos subterrâneos ainda precisa da aprovação da Câmara Municipal [...]”. Por causa desta situação, alguns casarões do centro históricos estão sendo transformados em estacionamento, gerando uma descaracterização dos prédios e a perda gradativa da qualidade paisagística (G1, 2017)

Edra, Costa & Fernandes (2015) possuem estudos sobre bicicleta enquanto alternativa e possibilidade de deslocamento nas cidades, contribuindo para a diminuição de congestionamento e problemas quanto aos estacionamentos nas cidades, e, em si tratando de turismo, esta é uma alternativa para que turistas possam ter outro olhar sobre o destino. Pois, como esclarece (Allis, 2015, p. 393):

[...] a emergência de uma ‘cultura da bicicleta’ pode apresentar, de um lado, o uso da bicicleta como defesa de meios de transporte alternativos, menos poluentes, mais saudáveis e que ensejam reflexões sobre o futuro das cidades (e captam vozes e interesses de parcelas das comunidades urbanas) e, de outro, a priorização de usos recreativos da bicicleta, como uma facilidade ou atrativo urbano, o que também instiga sentimentos de (re)encontro dos cidadãos com suas cidades (especialmente os espaços públicos), mas em momentos e espaços pré definidos (como nas ciclofaixas de finais de semana e feriados ou nos parques).

O avanço da tecnologia tem possibilitado aos destinos turísticos acompanharem as dimensões da sustentabilidade, e, portanto, melhorarem a eficiência na iluminação pública, promovendo assim, conforto ambiental como

esclarece Silva e Soriano-Sierra (2015). Em relação à iluminação pública, a Prefeitura Municipal de São Luís realizou um trabalho de modernização da iluminação tradicional e instalação artística “trazendo mais beleza, conforto e segurança à população de São Luís e visitantes” (Prefeitura Municipal de São Luís, 2015).

O serviço de trocas de luminárias, lâmpadas e postes foi iniciado em julho deste ano e esta etapa deve ser concluída até o mês de janeiro de 2016. A melhora da iluminação está sendo feita entre o Desterro e a Praça Pedro II, passando por todas as ruas do conjunto Deodoro-Desterro, em um total de aproximadamente 650 pontos de iluminação, ampliando a malha de iluminação pública.

Porém, em 2015, São Luís comemorou 403 anos, sendo que em matéria do Jornal O Estado do Maranhão, o título destacava a precária infraestrutura do centro histórico. Ou seja, no mesmo período de realização de obras de iluminação pública promovida pela Prefeitura Municipal de São Luís, a matéria publicada pelo jornal, com entrevistas de residentes, apontou problemas antigos, que não estão localizados somente no centro histórico, mas em outros bairros da capital (G1, 2015).

Já no contexto dos comentários positivos, as palavras chaves foram: escadarias, ladeiras, ruas estreitas, ruas em paralelepípedo e sinalização.

[...] É lindo, porém pouco cuidado, casarões tombados pouco conservados, mas ruas, **ladeiras e escadarias maravilhosas**, vale a pena confeir mesmo com esses probleminhas, pois é mto lindo;

Se tiver metade de um dia sobrando, vale a pena caminhar um pouco pra conhecer. Não é muito bem conservado, mas alguns lugares bons pra conhecer, como palácio dos leões, catedral da Sé, museu artístico, centro reviver onde tem lojinhas com artesanato local, além das **ladeiras e escadarias**.

[...] As ruas são interessantíssimas, **estreitas** e muitas vezes íngremes onde não há condições de acesso para carros, nem os pequenos. Isto, adicionado ao fato de serem pavimentadas em paralelepípedos e pedra lióz;

[...] Ainda é possível observar as influências portuguesas nos azulejos das fachadas e nas **ruas em paralelepípedos**, porém a cada esquina fomos abordados por pedintes insistentes, que por vezes se postavam a nossa frente esperando algum trocado ou resto de comida. Lamentavelmente triste;

O centro histórico de São Luís é simplesmente uma viagem ao passado, muitos casarões antigos, com azulejos portugueses, **ruas de paralelepípedos**, tudo muito mau cuidado, um acervo a céu aberto, pode andar tranquilamente pelas ruas estreitas de São Luís durante o dia, já a noite o melhor é ficar nos bares e não andar tanto, muitas lojinhas de artesanatos, vale a pena caminhar e voltar no tempo. (grifo nosso).

Todas as outras palavras chaves possuem relação (in)direta com o patrimônio histórico de São Luís, conforme destacado no dossiê de inclusão de parte do centro histórico na lista de patrimônio cultural da humanidade da UNESCO, conforme segue:

As **ladeiras** que ligam o planalto à parte baixa (Praia Grande) seguem o traçado ortogonal, e quando muito inclinadas são transformadas em **escadarias** com largos degraus em pedra de lioz (p. 17);

[...] Nessa área desenvolvem-se atividades comerciais, institucionais, portuárias e residenciais, e ela possui também a Feira da Praia Grande, serviços administrativos, **ruelas e escadarias, ruas calçadas de pé de moleque**, pedras de cantaria [...] (p. 29);

As dimensões do Centro, que pode ser facilmente percorrido a pé (o maior comprimento de seus eixos não ultrapassa um quilometro), o traçado ortogonal das

ruas estreitas (de 7 a 10 metros) (p. 17) [...] (Maranhão, 1997).

Valdenebro de la Cerda (2018) em sua pesquisa sobre mobilidade urbana em centros históricos destaca a questão da infraestrutura como ruas estreitas, ruas sinuosas, ruas em paralelepípedo, becos, ladeiras, praças, entre outros, que compõem o conjunto histórico destes territórios, e, portanto, recomenda a implementação de alguns elementos do mobiliário urbano, também defendidos por Kunz (2015), Edra & Costa & Fernandes (2015), Treviño-Aguilar & Guerrero-Rodríguez (2017), Fagerlande (2015), Allis (2015), Oliveira & Franzen & Varella (2016), Kunz & Costa (2016), Benedetti & Salizzi (2011) e Patto Filho & Carniello & Santos (2009):

1. Área exclusiva para uso do pedestre;
2. Área destinada para carga e descarga;
3. Ciclovia;
4. Estação ferroviária;
5. Estacionamento privado/público para carros pequenos e grandes;
6. Estacionamento exclusivo para pessoas com mobilidade reduzida e idosos;
7. Instalação de elevador e rampas;
8. Ladeiras e escadarias com modelo de calçamento único;
9. Limitação da circulação do transporte público e carros;
10. Redução do limite de velocidade para os automóveis;
11. Ruas niveladas com a calçada;
12. Sinalização horizontal e vertical;
13. Sistema de empréstimo de bicicleta público e privado;
14. Uso de elementos tecnológicos de controle sobre o tráfego de carros;

Tais sugestões são fundamentais para promover a melhoria da experiência turística em centros históricos, além de dotá-los de infraestrutura moderna e tecnológica adaptada às exigências da sociedade quanto à acessibilidade e deslocamento com segurança, rapidez e facilidade (García Hernández & Calle Vaquero & Yubero, 2017)

Valdenebro de la Cerda (2018) cita que os planos de mobilidade urbana devem ser adotados e acompanhados, pois, possuem como objetivo controlar, medir, organizar e regular o tráfego na cidade. Andrade e Galvão (2016, p. 05) acrescentam que “[...] um novo planejamento urbano voltado à mobilidade é necessário. Para tal, devem-se compreender as necessidades de cada cidade, e, também, contar com a população neste processo”.

Em si tratando do centro histórico de São Luís, e este ser um território do turismo (Knafou, 1999), deve estar ancorado numa infraestrutura adequada, e com condições que possibilitem ao turista o deslocamento, a interação, e, a expansão dos impactos econômicos, culturais e sociais.

5. Considerações Finais

A mineração de dados *online* é crucial para que destinos turísticos possam utilizar informações em detrimento da implementação de estratégias

adequadas, estruturando-se como um destino competitivo e que promove qualidade de vida aos residentes e visitantes.

O *TripAdvisor* transformou-se em uma plataforma de coleta e repasse de informações, abastecida principalmente pelos usuários. Eles publicam periodicamente relatórios baseados nas informações presentes no site, que direcionam e auxiliam destinos a compreenderem melhor a dinâmica que a atividade turística demanda atualmente.

É reconhecido que São Luís é um exemplo de destino patrimônio cultural da humanidade, e que possui infraestrutura urbana relativamente regular, pois, o enfoque maior estão nas características históricas, estas são bem avaliadas e conceituadas nos comentários *online* no *TripAdvisor*.

Sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas com uma maior temporalidade e ampliando as palavras chaves, principalmente, no que tange aos aspectos do mobiliário urbano e mobilidade urbana num contexto macro. Além disso, é importante que sejam realizadas pesquisas empíricas no centro histórico de São Luís, para avaliar na prática a infraestrutura existente, assim como realização de entrevistas com residentes, turistas e gestores públicos e privados. Pois, um dos atuais desafios da gestão pública brasileira é o enfrentamento da mobilidade urbana.

Referências

- Allis, Thiago. (2015). Sobre cidades, bicicletas e turismo: evidências na propaganda imobiliária em São Paulo. *Caderno Virtual de Turismo*, 15(3), p. 390-406.
- Andrès, Luiz Phelipe Carvalho de Castro. (2006). *Reabilitação do centro histórico de São Luís*: análise crítica do programa de preservação e revitalização do centro histórico de São Luís/PPRCHSL, sob enfoque da conservação urbana integrada. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco. Recife, PE, Brasil.
- Ashworth, G. J.; Page, S. (2011). Urban tourism research: recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*, 32, 1-15.
- Barretto, Margarita. (2000). *Turismo e legado cultural: as possibilidades de planejamento*. São Paulo: Papirus.
- Baron, A.; Galizio, M. (2005). Positive and negative reinforcement: Should the distinction be preserved? *The Behavior Analyst*, 28, 85-98.
- Benedetti, Alejandro; Salizzi, Esteban. (2011). Llegar, pasar, regresar a la frontera. aproximación al sistema de movilidad argentino-boliviano. *Revista Transporte y Territorio*, 4, p. 147-179.
- Blackshaw, P.; Nazzaro, M. (2006). *Consumer-generated media (CGM) 101: Word-of-mouth in the age of the web-fortified consumer*, A Nielsen BuzzMetrics White Paper, Spring, New York.
- Boullon, Roberto C. (2002). *Planejamento do espaço turístico*. Pelotas: Edusc.
- Brasil. (2012). *Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012*. Recuperado em 10 maio, 2018 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm.
- Budisetyorini, Beta; Ratnasari, Pita; Arsyul Salam, Dicky. (2017). *Tourism destinations under pressure: challenges and innovative solutions*. Lucerne: Institute of Tourism.

- Buncle, T. (2017). Overtourism: fact, fiction or food for thought? *Tourism (London)*, 168, p.20-21.
- Cerqueira, R. E Silva, T. (2011). Mensuração em mídias sociais: quarto âmbitos de métricas. In Chamusca, M.; Carvalhal, M. *Comunicação e marketing digitais. conceitos, práticas, métricas e inovações*. Recuperado em 26 junho, 2017, de: <http://www.slideshare.net/tarushijio/comunicacao-e-marketing-digitais-conceitos-praticas-metricas-e-inovacoes>.
- Crestani, Andrei Mikhail Zaiatz. (2014). *Revelando lugares e territórios urbanos: espacialidades urbanas e suas sobreposições na cidade contemporânea*. Curitiba: Appris.
- Cutrim, Kláutenys Delene Guedes. (2011). *Patrimônio da Humanidade: a edificação discursiva da cidade de São Luís nas políticas de preservação do estado*. Tese de Doutorado. Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. Araraquara, SP, Brasil.
- Duarte, Donária Coelho; Borda, Gilson Zehetmeyer; Moura, Danielle Gonzaga; Spezia, Domingos Sávio. (2015). Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. 9 (3), 537-553.
- Dwyer, L.; Kim, C. (2003). Destination competitiveness: determinants and indicators. *Current Issues in Tourism*, 6 (5), p. 369-414.
- Edra, Fátima Priscila Morela; Costa, Matheus Lima da; Fernandes, Tuiza Teófilo. (2015). Cicloturismo em Niterói. Potencialidade a partir do Rio de Janeiro. *Caderno Virtual de Turismo*, 15(3). p. 331-345.
- Fagerlande, Sergio Moraes Rego. (2015). Mobilidade e turismo em favelas cariocas. *Caderno Virtual de Turismo*, 15(3), p. 346-361.
- Figueiredo, Marília Z. A.; Chiari, Brasília M. ; Goulart, Bárbara N. G. de. (2013). Discurso do sujeito coletivo: uma breve introdução à ferramenta de pesquisa qualiquantitativa. *Distúrb Comun*. 25(1), 129-136.
- Filieri, Raffaele. (2015). Why do travelers trust TripAdvisor? Antecedents of trust towards consumer-generated media and its influence on recommendation adoption and word of mouth. *Tourism Management*. 51, p. 174-185.
- Fonseca, Maria Cecília Londres. (2009). *O patrimônio em processo: trajetória da política federal de preservação no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora da Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- García Hernández, María; Calle Vaquero, Manuel De La; Yubero, Claudia. (2017). Cultural heritage and urban tourism: historic city centres under pressure. *Sustainability*. 9(1346), 1-19.
- Gopaul, M. (2014). *Exploring customer satisfaction with the healthier food options available at fast-food outlets in South Africa*. Tese de Mestrado. Pretoria: University of South Africa.
- Google Maps. (2018). *Mapa e imagem de localização de São Luís no Brasil e no estado do Maranhão*. Recuperado em 20 fevereiro, 2018, de <https://www.google.com.br/maps/place/S%C3%A3o+Lu%C3%ADs+--+MA/@-2.5606322,-44.258122,12z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x7f68ff06f7f6d21:0x983102e459a3de47?hl=pt-BR>.
- Governatori, G.; Iannella, R. (2011). A modeling and reasoning framework for social networks policies. *Enterprise Information Systems*, 1(5), 145–167.

- G1. (2017). *Ruas do Centro Histórico de São Luís sofrem com buracos*. Recuperado em 10 dezembro, 2017, de <http://g1.globo.com/ma/maranhao/videos/t/todos-os-videos/v/ruas-do-centro-historico-de-sao-luis-sofrem-com-buracos/5696381/>.
- G1. (2018a). *Calçadas são destruídas no Centro histórico de São Luís*. Recuperado em 10 maio, 2018, de <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/calçadas-historicas-sao-destruidas-no-centro-historico-de-sao-luis.ghtml>.
- G1 (2015). *Motoristas encontram dificuldade para estacionar no Centro de São Luís*. Recuperado em 10 maio, 2018, de <http://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2015/03/motoristas-encontram-dificuldade-para-estacionar-no-centro-de-sao-luis.html>.
- Knafou, Remy. (1999). Turismo e território: por uma abordagem científica do turismo. In Rodrigues, Adyr B. (org.). *Turismo e geografia* (pp. 62 – 74). São Paulo, Hucitec.
- Kozinets, R. V. (2002). *The field behind the screen: using netnography for marketing research in online communities*.
- Kunz, Jaciel Gustavo; Tosta, Eline. (2016). Turismo e Mobilidade: um diagnóstico da acessibilidade geográfica à fronteira Chuí-Rio Grande do Sul/RS, Brasil/Chuy, Uruguai. *Turismo e Sociedade*, 9(3), p. 1-25.
- Kunz, Jaciel Gustavo. (2015). As Mobilidades Turísticas como Objeto de Pesquisa: Um Panorama dos Periódicos Estrangeiros - 2000-2014. *Rosa dos Ventos*, 7(3), p. 378-391.
- Lee, K. T. & Koo, D. M. (2012). Effects of Attribute and Valence of e-WOM on Message Adoption: Moderating Roles of Subjective Knowledge and Regulatory Focus. *Computers in Human Behavior*, 28(5), p.1974-1984
- Lefebvre, Henri. (2001). *Direito a cidade*. São Paulo: Centauro
- Malhotra, Naresh K. (2006). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookings.
- Maranhão, Governo do Estado (1997). *Proposta do Governo do Estado do Maranhão para Inclusão do Centro Histórico de São Luís na Lista do Patrimônio Mundial da UNESCO*. 2.v. São Luís.
- Maranhão, Governo do Estado. (2012). *Plano Estratégico de Turismo do Estado do Maranhão: Plano Maior 2020 – Relatório final*. São Paulo: Chias Marketing.
- Martín de la Rosa, Beatriz (2003). Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: El patrimonio cultural. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 1(2), p. 155-160.
- Mattar Neto, João Augusto. (2008). *Metodologia científica na era da informática*. São Paulo: Saraiva.
- Minazzi, R. Social Media Metrics and Analysis. (2015). In *Social Media Marketing in Tourism and Hospitality*. Springer International Publishing, 137-163.
- Ministério do Turismo. (2018). *Plano Nacional de Turismo 2018-2022*. Brasília, DF.
- Moesch, M. (2002). *A produção do saber turístico*. São Paulo: Ed. Contexto.
- Oliveira, Josildete Pereira de; Franzen, Letícia Indart; Varella, Bruna Górski. (2016). Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 18(3).
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: UNWTO.
- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. (2011). *A new international instrument: the proposed UNESCO recommendation on the historic urban landscape (HUL)*. Paris.

Paine, K. D. (2011). *Measure what matters: Online tools for understanding customers, social media, engagement, and key relationships*. John Wiley & Sons.

Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2017). *Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los recursos turísticos de las Ciudades Patrimonio de España*. Recuperado em 14 dezembro, 2017 de http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Patrimonio_Accesible.pdf.

Prefeitura Municipal de São Luís. (2014). *O município*. Recuperado em 23 março, 2014, de <http://www.saoluis.ma.gov.br/Municipio.aspx>.

Prefeitura Municipal de São Luís. (2017). *Prefeitura instala novas placas de sinalização turística no Centro Histórico de São Luís*. Recuperado em 10 dezembro, 2017, de <http://www.agenciasaoluis.com.br/noticia/19340/>.

Prefeitura Municipal de São Luís. (2015). *Prefeitura moderniza iluminação do Centro Histórico*. Recuperado em 10 dezembro, 2017 de <http://www.agenciasaoluis.com.br/noticia/16311/>.

Quiroga, R. M.; Mondo, T. S.; Castro Júnior, D. F. L. (2014). Reputação online como instrumento para melhoria de serviços: um estudo na hotelaria de Garopaba e Imbituba–Santa Catarina. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 2(1), p. 95-112.

Reino, S.; Serna, A.; Lamsfus, C.; Azua-Sorzabal, A. (2012). A New Hotel Online Reputation Framework for Ontology Learning Development. *Information and Communication Technologies in Tourism*, p. 403-414.

Ribeiro Júnior, José Reinaldo Barros. (2001). *Formação do espaço urbano de São Luís: 1612-1991*. São Luís: Fundação Municipal de Cultura – FUNC.

Santaella, Liliane A; Patto Filho, Urbano Reis; Carniello, Monica Franchi; Santos, Isabel Cristina dos. (2009). Análise das Abordagens da Atividade Turística no Plano Diretor de São Sebastião – SP. *Desenvolvimento em Questão*. 7 (13). p. 1-24.

Santos, Edson Luiz Nascimento dos; Leite, Felipe Lustosa. (2013). A distinção entre reforçamentos positivo e negativo em livros de ensino de análise do comportamento. *Perspectivas*, 4(1) p. 09-18.

Santos, R. (2009, outubro). Conceitos de Mineração de dados na web. XV Simpósio Brasileiro de Sistemas de Multimídia e Web, *Anais do VI Simpósio Brasileiro de Sistemas Colaborativos*. Fortaleza, CE, Brasil.

Santos, S. R. dos. (2015). *Paisagem solidária: indicadores de sustentabilidade urbana em área turística funcional do centro histórico de São Luís, Maranhão*. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, PR, Brasil.

Silva, Maria Emília Martins da; Soriano-Sierra, Eduardo Juan (2015). Análise da percepção do visitante sobre a revitalização da orla marítima: o modelo do Parque Linear Calçadão, Itapema – Santa Catarina – Brasil. *RBTUR*, 9(1). p. 76-96.

Solomon, M. (2011). *O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo*. Porto Alegre: Bookman.

Souza Junior, Sérgio Vinicius de; Feger, José Elmar. (2016, setembro). Aplicação do Método Tourqual para Análise da Qualidade de Serviços dos Atrativos Turísticos da Cidade da Lapa (Paraná) com Base na Reputação Online. *Anais do Seminário da ANPTUR*. São Paulo, SP, Brasil.

Teixeira, K. L.; Oliveira, M. L. S. (2010). A experiência da gestão e planejamento do turismo das cidades patrimônio cultural da humanidade na Espanha aplicada à realidade brasileira. *Turismo & Sociedade*, 3(1), p. 68-90.

Treviño-Aguilar, Erick; Heald, Jeremy; Guerrero-Rodríguez, Rafael. (2017). Análise da competitividade e da mobilidade em destinos turísticos no estado mexicano de

Guanajuato, por meio de um modelo de regressão logística. *Caderno Virtual de Turismo*, 17(1), p. 105-122.

Tripadvisor. *Trip Barometer by TripAdvisor - Winter 2012/2013*. (2013). Recuperado em 20 setembro, 2013 de <http://www.tripadvisortripbarometer.com/download/Global%20Reports/TripBarometer%20by%20TripAdvisor%20-%20Global%20Report%20-%20USA.pdf>.

Tripadvisor. (2017). *O que fazer em São Luís*. Recuperado em 10 agosto, 2017 de https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g673267-d3981835-Reviews-Centro_Historico_de_Sao_Luis-Sao_Luis_State_of_Maranhao.html.

Troitiño Torralba, Libertad; García Hernández, María. (2017, outubro). El perfil del Smart tourist en Ávila. *Anais do Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Alicante, España.

Valdenebro de La Cerda, Antonio. (2018). *Libro blanco sobre movilidad en los conjuntos históricos en las ciudades patrimonio de la humanidad: la problemática del tráfico en los cascos históricos y sus posibles soluciones*. Ávila: Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.

Vieira, Natália Miranda. (2008). *Gestão de sítios históricos: a transformação dos valores culturais e econômicos em programas de revitalização em áreas históricas*. Recife: Editora da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.

Vieira, R., & Morastoni, R. (2013). Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 7(2), 239-259.

Xiang, Z.; Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search, *Tourism management*, 31(2), p. 179-188.

Yázigi, Eduardo. (2009). *Saudades do futuro: por uma teoria do planejamento territorial do turismo*. São Paulo: Plêiade.

Yin, Robert K. (2001). *Case study research*. London: Sage Pub, 2001.