

Museu do Doce em Pelotas, Rio Grande do Sul: uma análise a partir das avaliações e dos comentários no *Tripadvisor*

Museu do Doce in Pelotas, Rio Grande do Sul, Brazil: an analysis from evaluations and comments on Tripadvisor

Alice Leoti¹
Charlene Brum Del Puerto²

RESUMO: O trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos visitantes do Museu do Doce localizado na cidade de Pelotas/RS. A investigação foi feita a partir dos comentários e avaliações descritas na plataforma TripAdvisor. No delineamento metodológico, tem-se uma pesquisa quali-quantitativa, na qual foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental. Para a análise dos comentários, utilizou-se o software Excel para categorizar os 63 comentários válidos, os quais foram classificados em seis categorias primárias resultando em 122 percepções, e a partir delas, foram propostas as categorias secundárias. Como resultado, observou-se que os visitantes valorizam os aspectos históricos e arquitetônicos do Casarão 8, bem como a história dos doces pelotenses; foi possível verificar que uma das

1 Mestrado em Memória Social e Patrimônio Cultural pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Bacharelado em Turismo pela UFPel. Doutorado em andamento em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Docente no Curso Superior de Gestão em Turismo da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA - campus Jaguarão). E-mail: aliceleoti@hotmail.com

2 Mestrado em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Bacharelado em Turismo pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Graduação em andamento em Hotelaria pela UFPel. Turismóloga na Prefeitura Municipal de Santa Vitória do Palmar, RS. E-mail: charlenedelpuerto@bol.com.br

críticas mais recorrentes nas avaliações diz respeito ao pouco aproveitamento dos espaços do museu com o uso de acervo e ausência de comercialização de doces.

Palavras-chave: Turismo; Avaliação; Museu do Doce; TripAdvisor; Pelotas.)

ABSTRACT: The paper aimed to analyze the satisfaction of the visitors of Museu do Doce located in Pelotas, Rio Grande do Sul, Brazil. The investigation was based on the comments and evaluations described on the TripAdvisor platform. It was used a quali-quantitative research, in which a bibliographic and documentary research was carried out. For the analysis of the comments, the Excel software was used to categorize the 63 valid comments, which were classified into six primary categories, resulting in 122 perceptions, and from them, secondary categories were proposed. As a result, it was observed that visitors value the historical and architectural aspects of Casarão 8, as well as the history of the Pelotas candies. It was possible to verify that one of the most recurring criticisms in the evaluation concerns the little use of museum spaces such as the use of collections and the absence of candies commercialization.

Keywords: Tourism; Assessment; Museu do Doce; TripAdvisor; Pelotas.

1 INTRODUÇÃO

O termo museu, se originou do grego mouseion, o templo das Musas. O Templo das Musas era um local que abrigada a diversidade do campo das artes e da ciência, sendo um espaço para estudos, manifestação e contemplação artística. Os gabinetes de curiosidade do século XV-XVI evoluíram até o século XXI como um ‘guardião’ de cultura material (CARLAN, 2008). Os museus foram compreendidos como local para registro histórico, e passaram a ser locais de lazer, atraindo visitantes locais e turistas. Sejam pelas exposições temporárias, apresentações artísticas ou interações com quem os visitam, os museus são atrativos turísticos presentes na maioria dos roteiros de viagens. Os espaços museais apresentam na contemporaneidade, um elo com o público em geral, e devem estimular o debate e a reflexão para que o museu cumpra com seu papel informacional, de interação educativa e de sociabilidade.

Cabe então verificar como os usuários percebem estes espaços. Nesse sentido, este estudo apresenta a percepção dos usuários que fizeram uso de mídias digitais e sociais, neste caso o *TripAdvisor*, com o escopo de avaliar a satisfação dos visitantes do Museu do Doce, em Pelotas, Rio grande do Sul (RS). Knop e Machado (2017, p. 17) apontam que as “[...] redes sociais virtuais estão tendo, na atualidade, grande influência no processo de decisão de escolha de destinos turísticos [...]”. A justificativa para realizar esta pesquisa está assentada no fato que não foram identificadas pesquisas científicas sobre a satisfação no Museu do Doce. Foram identificadas pesquisas sobre os aspectos artísticos e arquitetônicos do Casarão 8, onde está instalado o Museu do Doce.

O caminho metodológico foi realizado por meio de referencial bibliográfico e pesquisa documental, com análise dos comentários e avaliações sobre o Museu do Doce registradas na plataforma *TripAdvisor*, a qual conta com recursos para planejar e executar a viagem. A *TripAdvisor* é a maior plataforma de viagens do mundo, ajuda 463 milhões de viajantes/mês, e possui mais de 859 milhões de avaliações e opiniões sobre 8,6 milhões de acomodações, restaurantes, experiências, companhias aéreas e cruzeiros (TRIPADIVSOR, 2020).

Esta pesquisa traz contribuições, tais como a utilização das seis categorias propostas por Lozano e Malerbo (2017) para a análise de um museu, bem como na elaboração de subcategorias a partir das percepções dos visitantes do Museu do Doce. Como contribuição prática, auxilia na gestão do Museu do Doce, pois aponta os aspectos valorados e as fragilidades elencadas pelos visitantes. O artigo estrutura-se com as seguintes seções: Introdução; Do templo das musas aos museus contemporâneos: contextualização; O Museu do Doce: Caminhos metodológicos; Descrição e análise dos dados; e Considerações finais.

2 DO TEMPLO DAS MUSAS AOS MUSEUS CONTEMPORÂNEOS: CONTEXTUALIZAÇÃO

O caráter interdisciplinar dos museus origina-se no Templo das Musas (MARTINS; ROCHA, 2018), espaço para a convergência de inúmeras artes (música,

artes cênicas, recitais de poesias, entre outros). O Templo das Musas (Mouseion) em Alexandria era um espaço dedicado à contemplação e estudos literários, artísticos e ao saber filosófico (SUANO, 1986; LIMA, 2007). O termo mouseion foi utilizado aproximadamente a partir do século II a.C.

O Mouseion buscava ensinar saberes de áreas diversas como geografia, mitologia, medicina, filosofia, astronomia etc., e possuía estátuas, observatório, instrumentos cirúrgicos e astronômicos, zoológico, jardim botânico, biblioteca, entre outros (SUANO, 1986). Suano (1986) explica que a ideia de compilar objetos ficou relacionada à palavra ‘museu’ e que estes, dada suas aparições enquanto peças de museu passaram a ter um valor cultural que antes não possuíam.

Na Idade Média, o termo museu foi pouco utilizado, reaparecendo no século XV pelo ato de colecionar ter se tornado um hábito comum na Europa. Além das coleções principescas com obras de arte da antiguidade, tesouros e curiosidades oriundos da América e da Ásia, surgiram os “Gabinetes de Curiosidades e as coleções científicas, muitas vezes chamadas de museus. [...] Muitas dessas coleções que se formaram entre o século XV e XVIII se transformaram posteriormente em museu, tal como hoje são concebidos” (JULIÃO, 2006, p. 18).

Para Renault e Araújo (2015, p. 81) “o colecionismo ou o ato colecionador [...] remonta aos primórdios da civilização humana”. Vasconcellos (2006) destaca a prática que as pessoas tinham de colecionar, buscando objetos raros para sua coleção, sendo que algumas coleções se tornaram acervo de museus. Compreende-se assim que houve uma fusão do espaço museológico com o colecionismo (ESPÍRITO SANTO, 2011).

Coelho *et al.* (2016, p.1) explicam que “[...] os museus têm sido importantes para união, preservação e estudo de objetos e lugares históricos, possuindo um papel fundamental no ensino”. Vieira (2017, p. 159) menciona que “os museus como fonte histórica devem ser pensados [...] na construção discursiva de suas narrativas históricas, que procuram dar sentido aos eventos do passado”. Entende-se que os museus possuem uma responsabilidade informativa e educacional significativa e, além de expor objetos, contam histórias e preservam memórias, que devem tecer um fio entre o seu acervo e o público, para que o espaço museal faça sentido (GOSLING *et al.*, 2019).

O dinamismo atribuído aos museus conferiu a estes espaços uma ideia que ultrapassa a expectativa de encontrar uma história e uma coleção/acervo. A fluidez é uma das características que fazem com que estes espaços recebam cada vez mais visitantes. Para Godoy e Moretoni (2017, p. 135) “Os museus – que ao longo da Modernidade se consolidaram como espaço-cenário voltado para fruição e deleite, para o ensino e a pesquisa – passaram a receber, nos últimos 60 anos, número expressivo e crescente de público”.

Os museus são utilizados como instrumentos de acesso à informação devido aos elementos históricos, paisagísticos e culturais. O Museu do Doce é um destes instrumentos que registra a importância histórica e a existência da cultura doceira

em Pelotas/RS. Além do charque, a cidade se construiu a partir de uma identidade doceira. Del Puerto e Viera (2019, p. 5) expõem que “tal identidade contribui para a articulação da sociedade em que os doces estão inseridos, integram processos, promovem relações sociais, já que a produção dos doces compõe a rotina e até mesmo, a lógica de vida do lugar”.

O Museu do Doce é um dos lugares de registro histórico e memorial do saber fazer doceiro e faz parte da rede de museus da Universidade Federal de Pelotas. A Rede é composta por três museus e nove projetos de extensão relacionados às atividades museológicas (REDES DE MUSEUS DA UFPEL, 2020). A idealização do museu se entrelaça com o registro da cultura doceira feita pelo Instituto do Patrimônio Histórico Artístico Nacional (IPHAN), e a rememoração desta cultura está gratuitamente disponível para visitação.

3 O MUSEU DO DOCE

O prédio onde está o museu, também denominada de Casarão 8, localiza-se no entorno da Praça Coronel Pedro Osório, em Pelotas. Ele foi construído em 1878 por ordem de Francisco Antunes Maciel, político pelotense que foi Conselheiro do Imperador. Em 1950, a família de Francisco Antunes Maciel mudou-se para o Rio de Janeiro e alugou a casa para a 8ª Brigada de Infantaria Motorizada do Exército Brasileiro. Em 1977, a casa foi tombada pelo IPHAN, e, comprada pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel) em 2006. Em 2010, a UFPel iniciou o restauro do prédio e as adequações para instalar o Museu do Doce. O restauro foi concluído em 2013, e o Museu do Doce foi instalado (MUSEU DO DOCE, 2020).

O Museu foi criado em 2011, tendo como missão a salvaguarda da tradição doceira de Pelotas, promovendo a pesquisa e comunicação desse patrimônio material e imaterial. Gastaud *et al.* (2014) mencionam que a criação do Museu do Doce é uma conquista da comunidade doceira e que, a Secretaria de Cultura de Pelotas juntamente com o IPHAN, definiram o Casarão 8, como sede do museu, tendo o prédio sido financiado pelo Ministério da Educação (MEC).

A idealização do museu está atrelada ao registro da cultura doceira pelo IPHAN, no livro dos Saberes como “Tradições Doceiras da Região de Pelotas e Antiga Pelotas (Arroio do Padre, Capão do Leão, Morro Redondo, Turuçu)” (IPHAN, 2018). O pedido de registro foi feito em 2009 e encaminhado ao IPHAN pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Pelotas (IPHAN, 2015).

Atualmente, a exposição conta com utensílios utilizados pelas fábricas doceiras, com a “história das primeiras lojas que investiram nesses produtos, além de um pouco da arquitetura do município” (MUSEU DO DOCE, 2016). O museu possui itens com acessibilidade por áudio descrição e maquetes táteis de parte da arquitetura do prédio feitos em impressora 3D. O projeto foi realizado por estudantes do curso de Arquitetura da (UFPel) (MUSEU DO DOCE, 2016). Hallal e Rosso (2015) indicam inadequações físicas de acessibilidade como instalações sanitárias no prédio como

desníveis no piso, tamanho de barras de apoio, distanciamento dos equipamentos, entre outros.

O Casarão 8, sede do Museu do Doce, mantém os objetos salvaguardados e disponíveis para que o visitante possa apreciar e interagir, guardadas as limitações museológicas. Segundo o Relatório de Ações em 2019, o museu realizou 3 exposições sendo elas: ‘A Tradição dos Doces Coloniais em Pelotas’, de 28 de março a 30 de junho de 2019. A ideia surgiu pelo entendimento de “que os doces coloniais estariam menos visíveis que os doces finos no universo da patrimonialização da tradição doceira local [de] Pelotas, [...]”; A ‘Tradição e Comemoração na Feira Nacional do Doce’ (FENADOCE) ocorrida na 27^a FENADOCE trouxe aspectos históricos da feira para a compreensão da tradição doceira; e ‘De Madeleines e Pirulitos: O Doce na Infância’ a qual buscou trazer memórias de infância e a relação do doce para a construção de memórias afetivas. O trabalho foi feito em três eixos: o aniversário; o doce como elemento significativo da infância; e a relação entre doce e a religiosidade.

Em 2019, o Museu do Doce recebeu 400 novas peças que compõem o acervo fixo e contou com a presença de 18.592 visitantes (HEIDEN, FERREIRA, e CRUZ, 2019). O espaço se caracteriza pela interdisciplinaridade e por desenvolver atividades de diferentes áreas do conhecimento, o que é “fundamental nos processos de comunicação e geração de conhecimentos no Museu” (SALAZAR; MOTA, 2019, p.63).

4 CAMINHOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, realizada de maio a julho de 2020, caracteriza-se como qualitativa e trata-se de um estudo exploratório-descritivo com o propósito conhecer a percepção gerada pelo usuário e descrevê-la, para dar suporte a análise foram realizados levantamento bibliográfico e documental. A pesquisa bibliográfica foi realizada na plataforma ‘Publicações em Turismo’ da USP no campo de pesquisa ‘resumo’ utilizando-se as palavras-chave: ‘museu’, assim foram encontradas 25 publicações; como refinamento da pesquisa utilizou-se a palavra-chave ‘museu do doce’, porém nenhum trabalho encontrado; por fim, combinou-se ‘museu’ + ‘Tripadvisor’, também com nenhum trabalho encontrado.

A pesquisa documental foi realizada sobre as avaliações dos visitantes do Museu do Doce, expressadas no *TripAdvisor*. Segundo Martins e Theóphilo (2007, p.86), a “busca sistemática por documentos relevantes são importantes em diversos planejamentos para a coleta de informações, dados e evidências”. Para tanto, foi selecionado como critério de análise dos dados, o modelo de análise temática de conteúdo de Minayo (2010), que se propõe a operacionalizar o desmembramento de texto para unitarizar e categorizar em agrupamentos que surgem a partir da organização do conteúdo analisado. Ao analisarem o Museu Estatal Auschwitz-Birkenau, Lozano e Malerba (2017) propuseram as seguintes categorias: reflexões e pensamentos, avaliação do ambiente, avaliação geral, recomendação histórica, sensações e sentimentos, avaliação do guia. Nesse contexto, replica-se as categorias

de Lozano e Malerba (2017) para analisar os comentários e avaliações presentes no *TripAdvisor* acerca do Museu do Doce/Pelotas.

Nesta pesquisa, identificou-se 64 comentários e avaliações, realizadas por turistas e visitantes que estiveram no Museu do Doce, em Pelotas (RS). Estes dados foram coletados na plataforma *TripAdvisor* e exportados para uma tabela do software Microsoft Excel, tendo sido validados 63 comentários e avaliações, já que uma foi invalidada, pois se tratava da avaliação de outro atrativo do município. Os comentários foram analisados, unitarizados e classificados em 6 categorias propostas por Lozano e Malerba (2017), sendo estas: reflexões e pensamentos; avaliação do ambiente; avaliação geral; recomendação histórica; sensações e sentimentos; e avaliação do guia que resultou em 122 percepções na categoria primária, visto que os comentários poderiam ser classificados em mais de uma categoria.

Como **avaliação do ambiente** entendeu-se àquelas avaliações e comentários relativos à disposição e distribuição nas dependências do Museu do Doce, e, ainda que descrevessem o entorno do Museu. A **avaliação do guia** foi classificada quando o viajante mencionava a presença de guia e como este se comportava. A **avaliação geral**, quando o viajante abordava aspectos gerais do Museu, como horário de funcionamento e ingresso, acessibilidade, qualidade do acervo e atividades desenvolvidas.

Como **recomendação histórica**, entendeu-se todos os comentários que mencionavam os aspectos históricos e arquitetônicos do prédio no qual o Museu está instalado e/ou apontavam sobre a história dos doces pelotenses. A categoria **reflexões e pensamentos** foi entendida quando o viajante expressava alguma formulação de impressões e lembranças sobre o Museu. E, por fim, a categoria de **sensações e sentimentos** quando o viajante demonstrava que o Museu o afetou sensorialmente e/ou expressava alguma emoção (alegria, raiva, tristeza, medo, desprezo, nojo, surpresa). A partir das categorias primárias, foi possível desmembrar cada categoria primária em categorias secundárias. A síntese das categorias pode ser observada na tabela 1.

TABELA 1 – SÍNTESE DAS CATEGORIAS PRIMÁRIAS E SECUNDARIAS

| Categorias Primárias | Categorias Secundárias |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Avaliação do ambiente | Disposição e distribuição do acervo |
| | Entorno do museu |
| Avaliação do guia | Disponibilidade |
| | Conhecimento |
| Avaliação geral | Horário de funcionamento e ingresso |
| | Acessibilidade |
| | Qualidade do acervo |
| | Atividades desenvolvidas |
| Recomendação histórica | Aspectos históricos |
| | Aspectos arquitetônicos |
| Reflexões e pensamentos | Impressões |
| | Lembranças |
| Sensações e sentimentos | Experiência |
| | Emoção |

FONTE: Dados da pesquisa (2020)

A seguir são descritos o perfil de viajantes que realizaram as avaliações, a época do ano na qual foi realizada a visita, o idioma dos usuários, como avaliam a experiência e qual o perfil da viagem. Em relação aos títulos dos comentários utilizou-se o site com a ferramenta nuvem de palavras (Word Clouds) que registra a frequência em que as palavras aparecem.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

As informações coletadas nas avaliações e comentários de visitantes no site do *TripAdvisor*, possibilita aos viajantes expressarem suas percepções acerca de uma gama de opções relativas aos serviços de viagens, como restaurantes, hotéis, atrativos, transportes, agências de viagens, entre outras (LEOTI *et al.*, 2019). Observou-se que o perfil do visitante que comentou sobre o Museu do Doce no *TripAdvisor* é composto por 33 pessoas do gênero feminino (52,38%), 26 pessoas do gênero masculino (41,27%) e sem gênero identificado foram 4 usuários da plataforma (6,35%). O *TripAdvisor* permite ao viajante declarar de forma optativa o tipo de viagem que realizou, assim verificou-se que o visitante do Museu do Doce é formado: 4 viajantes a trabalho (6,35%), 10 viajaram com a família (15,87%), outras 10 pessoas viajaram em casal (15,87%), 9 pessoas viajaram sem companhia (14,29%), 19 declararam terem viajado com amigos (30,16%), e, 11 pessoas não informaram qual a forma ou motivação da viagem (17,46%). As avaliações foram escritas em sua grande maioria em português, com 58 comentários (92,06%), 3 comentários estavam escritos em espanhol (4,76%) e 2 em inglês (3,18%).

Sobre o local de residência do viajante verificou-se que 5 visitantes são estrangeiros (7,94%), 49 pessoas residem no Brasil (77,77%) e em 9 comentários não foi possível identificar o local de residência (14,29%). Dos visitantes brasileiros, 35 pessoas residem no Rio Grande do Sul (71,43%); e de outros Estados, 14 pessoas (28,57%). A pontuação dada pelos visitantes do Museu do Doce foi a seguinte: 24 pessoas o avaliaram como excelente (38,1%), 23 visitantes consideram muito bom (36,51%), 10 pessoas pontuaram como razoável (15,87%), 4 pessoas avaliaram como ruim (6,35%), e 2 pessoas pontuaram como horrível (3,18%).

Na análise de conteúdo proposta por Minayo (2010), as avaliações e comentários foram categorizados com auxílio do *software Microsoft Excel*. Posteriormente, passou-se a categorização dos 63 comentários, proposta por Lozano e Malerba (2017), nas seguintes categorias: reflexões e pensamentos, avaliação do ambiente, avaliação geral, recomendação histórica, sensações e sentimentos, avaliação do guia. Assim, obteve-se 122 avaliações após a categorização, visto que algumas podiam ser classificadas em mais de uma categoria. Nesse contexto, parte-se para a análise das seis categorias propostas. Na categoria **avaliação do ambiente** identificou-se 23 percepções, sendo 7 excelentes, 8 muito bom, 5 razoável e 3 ruim. Por avaliação de ambiente analisou-se os comentários que mencionavam informações, que aqui são denominadas de categorias secundárias: da disposição e distribuição do acervo do museu pelas salas do Casarão 8 e o entorno no qual está inserido o Museu do Doce.

Sobre a **disposição e distribuição do acervo** do museu foi possível observar críticas e elogios. Um comentário proveniente de um visitante, residente no Japão, exalta o aproveitamento do espaço do Museu do Doce “Museu com exposição e espaço disponível para sessões de cinema, encontros e outras atividades em ambiente excelente e lindo (...)” (Comentário em outubro/2016, classificação excelente). Diversos comentários expõem a existência de um café e a livraria da UFPel nas dependências do museu. “Belíssimo casarão recentemente restaurado. No local há um ótimo café e uma livraria da universidade” (Comentário em junho/2013, classificação muito bom).

Relativa à distribuição do acervo pelas salas foram realizadas críticas especialmente sobre o aproveitamento de espaço no Casarão 8 “Casa enorme construída no auge da riqueza resultante das charqueadas, no século XIX. Vale a pena a visita. Infelizmente suas dependências estão pouco aproveitadas.” (Comentário em abril/ 2016, classificação muito bom). Outro comentário afirma que há poucas peças museais: “Vale a visita para ver a arquitetura da casa, porque achei pobre como museu, com poucas peças. Na primeira sala há um vídeo explicativo sobre a decoração/arquitetura da casa. (...)” (Comentário em janeiro/2018, classificação razoável). Deste modo, observa-se que a distribuição e a disposição do acervo do Museu do Doce geram controvérsias entre os visitantes, porém os comentários que criticaram as salas pouco aproveitadas - com baixa quantidade de acervo, aparecem com maior frequência.

Na categoria secundária **entorno do museu**, há no seguinte comentário “Antigo casarão localizado no coração da cidade, abriga o museu do doce” (Comentário em junho/2014, classificação excelente). O local onde o Museu do Doce está inserido

(Praça Cel. Pedro Osório, Casarão 8 - Centro, Pelotas) é o centro histórico muito próximo ao centro comercial de Pelotas. Os visitantes descrevem o entorno do Museu explicando que, é possível chegar até o museu de carro, pois mesmo não possuindo estacionamento próprio, há locais próximos para deixar o carro “(...) Não há estacionamento, mas você consegue parar na rua. Fica ao lado da prefeitura e da biblioteca antigas(...)” (Comentário em janeiro/2018, classificação razoável). Outro comentário elogia as varandas do Casarão 8 “As varandas oferecem uma vista privilegiada da Praça Coronel Pedro Osório com a sua fonte e árvores antigas. Aproveite!”. Elas propiciam uma vista da paisagem urbana e do centro histórico.

A categoria primária **Avaliação do Guia**, apareceu em 4 avaliações, sendo pontuados em 2 muito bom e em 2 razoáveis. A partir dos comentários identificou-se duas categorias secundárias: disponibilidade e conhecimento. Sobre a **disponibilidade** de um guia para realização de visita guiada as informações dadas pelos visitantes são contraditórias. Uma pessoa que visitou o Museu em julho de 2019 afirmou: “A visita foi agradável e o casarão antigo no Centro de Pelotas é esplêndido. Senti falta de mediação e de saber de mais algumas histórias acerca do espaço e da história dos doces de Pelotas. (...)” (Comentário em julho/2019, classificação muito bom). Neste comentário infere-se que não há presença de guias no Museu do Doce. No comentário “Um pouco de história, mas só isso mesmo. Foi chata a visita e as guias não estavam muito para conversa.” (Comentário em agosto/2018, classificação razoável). É possível notar que há guia no Museu, mas aparentemente não gostam de ser interrompidos para diálogos e/ou tirar dúvida do visitante. Em outro comentário não está claro se os funcionários citados seriam guias ou exercem outra função: “(...) Muy bien organizado y excelente predisposicion para evacuar dudas de los funcionarios del mismo” (Comentário em dezembro/2014, classificação muito bom).

No comentário feito em 2014, identifica-se a segunda categoria secundária que trata do **conhecimento do guia** para sanar dúvidas sobre a história do doce e do Casarão 8. Em um comentário de 2016, classificação razoável, deixa explícitas informações sobre o conhecimento e existência do guia, pois informa que ao chegarem no Museu estava acontecendo uma visita guiada, na qual a história foi relatada detalhadamente sobre à produção dos doces típicos de Pelotas. Esta última avaliação traz diversas críticas ao Museu, mas o comentário sobre o guia é positivo e demonstra que este possui conhecimento histórico.

A categoria primária **Avaliação geral**, foi utilizada para avaliar aspectos gerais do Museu, que contou com 9 avaliações excelentes, 9 muito bom, 5 razoável, 3 ruim, 2 horrível. Os comentários e avaliações permitiram criar categorias secundárias com o horário de funcionamento e ingresso, acessibilidade, qualidade do acervo e atividades desenvolvidas. Na categoria secundária **horário de funcionamento e ingresso** identificaram-se dois comentários pontuados como horrível quanto ao horário de funcionamento. A pontuação dada se justifica possivelmente pelo fato dos visitantes não terem conseguido conhecer o museu. E em ingresso, diversos comentários afirmam que a entrada é franca, o que é um aspecto positivo, pois permite o acesso ao conhecimento a diversas classes econômicas.

No que tange a **acessibilidade** do museu “conta com uma gama significativa de materiais adaptados para que deficientes visuais e cadeirantes possa usufruir do discurso” (Comentário em janeiro/2017, classificação excelente). Outro comentário expôs que o excesso de textos, acaba limitando a experiência dos visitantes, especialmente no que diz respeito a acessibilidade, e, sugere que sejam disponibilizados áudios sobre o exposto (Comentário em julho/2019, classificação muito bom).

Os comentários demonstram que já foram desenvolvidas ações para propiciar acesso às pessoas com deficiência, por meio de materiais adaptados. Algumas melhorias podem ser realizadas, conforme comentário de julho de 2019 o qual sugere acréscimo de áudios relatando a história do doce para deficiente visual, e/ou vídeos em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para deficiente auditivo, e colocação de rampa para baixa mobilidade ou cadeirante. Reitera-se aqui as observações feitas por Hallal e Rosso as quais apontaram inadequações de acessibilidade.

A **qualidade do acervo** foi mencionada pelos viajantes em diversos comentários. No comentário de junho de 2017 (classificação razoável), um visitante diz que é um “Museu com a história dos doces de Pelotas. Tem que ter tempo para leitura dos painéis. Alguns vídeos e áudios sobre o assunto”. Quem pretende visitar o museu precisa ir sem pressa, pois há uma grande quantidade de conteúdo que requer tempo para leitura. Talvez esse excesso de leitura encontre justificativa em outro comentário “Museu universitário que além de valorizar o maior patrimônio (a casa em estilo eclético do sec. XIX) discorre sobre muitas facetas dos tradicionais doces pelotenses (...)” (Comentário em janeiro/2017, classificação excelente). Para outro viajante a percepção sobre a qualidade do acervo é diferente das anteriores, pois para um visitante em dezembro de 2016, o museu tem “Muito espaço vazio, muita informação de um grupo que deduziu e não investigou para produzir história.” (Comentário em dezembro/2016, classificação ruim). Neste comentário, entende-se que o visitante não sentiu credibilidade nas informações do museu, já que afirma que o grupo não investigou para produzir a história.

As **atividades desenvolvidas** pelo Museu do Doce, categoria secundária, são diversas de acordo com as avaliações. As atividades envolvem a exposição de conteúdo acadêmico como, por exemplo, uma maquete “(...) Valeu pela maquete com a localização dos cômodos, projeto muito bem feito por um estudante.” (Comentário em agosto/2018, classificação razoável). E também atividades de lazer e entretenimento observado nos comentários seguintes. “Museu com exposição e espaço disponível para sessões de cinema, encontros e outras atividades em ambiente excelente e lindo, de frente para a praça! (...)” (Comentário em outubro/2016, classificação excelente). “(...) Uma ótima estrutura física com muitas salas para montagens de exposições. Estava ocorrendo a exposição do CD Mandinho, de Leandro Maia.” (Comentário em março/2015, classificação muito bom). Os comentários permitem perceber que o Museu do Doce tem a preocupação de estar inovando.

A **recomendação histórica** foi a que mais recebeu atenção dos viajantes, com 43 percepções, distribuídas em 21 excelentes, 17 muito bom e 5 razoável. Esses

dois elementos são entendidos como categorias secundárias. Destaca-se que a categoria recomendação histórica não teve nenhuma avaliação pontuada como ruim ou horrível.

Os **aspectos históricos** do Casarão 8-Museu do Doce, bem como da cidade e dos doces, parecem chamar à atenção dos visitantes, pois são mencionados em diversos comentários, como em comentários que versam sobre as propriedades que outrora pertenceram às famílias aristocráticas de Pelotas, e que estes casarões são lindíssimos, especialmente o que abriga o Museu do Doce.

Nestes dois comentários percebe-se que os aspectos históricos do Casarão 8 são associados a história do município e do doce, sendo vinculados a aristocracia pelotense dos tempos quando havia a produção do charque e confirmado pelo comentário de um visitante “Casa enorme construída no auge da riqueza resultante das charqueadas, no século XIX. Vale a pena a visita. (...)” (Comentário em abril/2016, classificação muito bom).

Os **aspectos arquitetônicos** do Casarão 8 é um fator de atratividade, já que a frequência de citação nos comentários é alta. Em diversos comentários nota-se que a suntuosidade do prédio se destaca no centro histórico de Pelotas, como pode ser lido nos comentários “Charmoso casarão localizado na praça principal de Pelotas. Aindacom azulejos e decoração da época mais tradicional da cidade. Vale a pena conhecer.” (Comentário em julho/2015, classificação muito bom. Um comentário em feito em agosto de 2013, com a classificação excelente faz um breve histórico do casarão no qual o Museu está instalado, destacando a beleza dos tetos e dos estuques.

Esses comentários enfatizam os aspectos arquitetônicos como os azulejos, os estuques e as varandas. Em outros comentários mencionam-se os tetos adornados no casarão e a existência de um subsolo habitável, que para o visitante seriam senzalas.

A categoria **reflexões e pensamentos** foi identificada em 11 avaliações, sendo 1 excelente, 5 muito bom, 4 razoável e 1 ruim. Buscou-se analisar aqueles comentários no qual o viajante expressava as suas impressões ou lembranças/rememoração sobre o Museu. Assim, impressões ou lembranças foram entendidas como categorias secundárias. No comentário “(...) Não recomendo ir com crianças pequenas, não terão nem onde sentar.” (Comentário em janeiro/2018, classificação razoável) o visitante demonstra a **impressão** que o Museu do Doce não seja adequado para se conhecer com crianças por não ter local para se sentar, já que crianças podem cansar facilmente. Outro comentário demonstra que, para o visitante, estava faltando em Pelotas um museu que contasse a história dos doces tradicionais “Gostei muito, pois Pelotas e a terra dos doces e estava faltando esta iniciativa (...)” (Comentário em novembro/2014, classificação muito bom). A categoria secundária **lembranças** dizem respeito especificamente ao Casarão 8, no qual os visitantes recordam que este estava em degradação e foi restaurado, fato observado no comentário: “Estava atirado as traças, mas depois da restauração o casarão 8 ficou lindo - um museu de qualidade que mostra a história do doce na cidade” (Comentário em setembro/2014, classificação muito bom).

A categoria primária '**sensações e sentimentos**' analisou os comentários dos viajantes sobre as expressões que relatavam a experiência vivenciada ou emoção sentida. Foram identificadas 13 percepções, sendo 3 pontuadas como excelente, 3 muito bom, 4 razoável, 2 ruim e 1 horrível. As categorias secundárias foram compostas por experiência e emoção. As **experiências** no Museu do Doce parecem ser bastante diferentes para cada visitante do Museu do Doce, vão desde adorar a visita ao ponto de recomendar publicamente no *TripAdvisor* com o seguinte comentário "Adorei este lugar diferente de tudo que já havia visto e encantador e divertido vale muito apenas a sua visita." (Comentário em novembro/2013, classificação excelente). Porém, há experiências classificadas como ruim, como o comentário de novembro de 2018, que menciona o fato de não ter a presença de guia, e que só existiam doces de gesso e alguns utensílios usados na produção do doce.

Da categoria secundária **emoções** (alegria, raiva, tristeza, medo, desprezo, nojo, surpresa) foi possível identificar a emoção alegria e tristeza. A emoção alegria está presente nos comentários como: "Para felicidade do povo pelotense, a cidade ganhou investimentos para cuidar do seu rico patrimônio histórico. O Casarão é um luxo, e agora um luxo visitável." (Comentário em junho/2015, classificação muito bom). A emoção tristeza foi identificada em apenas um comentário que afirma "Outro prédio muito bonito que está em vias de abandono e a cidade não está aproveitando o potencial de faturamento mantendo o prédio fechado muito triste o descaso" (Comentário em dezembro/2016, classificação razoável). Este comentário causa estranhamento, pois em 2016 o Casarão 8 já estava restaurado e com o Museu do Doce em funcionamento. É possível que o viajante estivesse no prédio fora do horário de funcionamento do Museu ou de que houve uma confusão no ato da avaliação sobre qual Casarão se tratava.

Quando um viajante realiza a avaliação no *TripAdvisor* a plataforma solicita a inserção de título para o seu comentário. Nesse sentido, todos os comentários aqui observados possuíam um título, mas dada a sua brevidade dificulta uma análise nos mesmos moldes utilizados nos comentários. Assim, para verificar o título empregou-se o método de nuvem de palavras e obteve-se o resultado conforme a Figura 1.

FIGURA 1 – NUVEM DE PALAVRAS OBTIDA COM OS TÍTULOS DAS VALIAÇÕES E COMENTÁRIOS DO MUSEU DO DOCE



FONTE: <https://www.wordclouds.com/>

Na Figura 1 em destaque no primeiro plano aparece a palavra Museu e Pelotas; em segundo plano Casarão, História, Histórico e Lindo; no terceiro plano Doce e Arquitetura. Nesse contexto, infere-se a relevância do Museu para Pelotas/RS, e como este se relaciona com a história da cidade. É notável, também, que o Casarão 8 desperta a atenção do público pela arquitetura e história contida no prédio. O doce aparecendo em um terceiro plano parece indicar que os aspectos históricos do prédio se sobrepõem aos doces tradicionais.

Entende-se assim que, destacam-se positivamente no museu, a imponência do prédio, a contribuição histórica para Pelotas/RS, o bom estado de conservação, espaço amplo, a localização central e a facilidade para estacionar. Os aspectos negativos versam sobre o pouco aproveitamento do espaço museal, pouca exposição de peças do acervo, falta de condutor na visita, etc. Infere-se, que a maior parte das avaliações tidas como satisfatórias é sobre a estrutura física do museu, e não da concepção do museu em si com sua museografia, distribuição/informação do acervo, horário, etc. Estes últimos aspectos tiveram em grande parte das avaliações/comentários, impressões negativas sinalizando onde o museu precisa aprimorar e qualificar sua proposta.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os comentários e avaliações feitos, apontam majoritariamente aos aspectos históricos e arquitetônicos do Casarão 8, seguidos da estruturação do museu relativos à distribuição do acervo. As observações feitas na *TripAdvisor* contribuem para que a gestão museal (HERRERO PÉREZ, 2011) perceba a potencialidade a ser explorada e as melhorias e adequações a serem feitas. Deste modo, o museu pode cumprir

mais facilmente com sua função informacional, cultural e educativa, e também, pode diversificar sua forma de interação com o visitante a partir das avaliações e declarações descritas na plataforma.

Destaca-se ainda, a importância da plataforma *TripAdvisor* como ferramenta significativa (BAUER; SOHN; OLIVEIRA, 2019), e determinante para a tomada de decisão na escolha de um museu para visitação, j a que ela influencia no planejamento do visitante devido   expectativa que este cria sobre lugar. Na contemporaneidade não basta apenas que o local se promova midiaticamente. A plataforma que neste caso, serve para o planejamento e execu o de viagens, deve ser considerada pelos gestores do Museu do Doce afim de que o espaço fique mais atrativo, dinâmico e interativo. Nesse sentido, pode-se sugerir que a gestão do Museu do Doce, bem como outros museus, deve analisar o conteúdo gerado pelo consumidor como uma nova forma de relacionamento com o visitante. Dar respostas a cada comentário dos visitantes, seja ele positivo ou negativo, demonstra que os gestores do atrativo turístico valorizam a percep o e avalia o que o cliente fornece. Além disso, dar resposta fomenta a intera o entre o museu e o visitante, promovendo assim, o engajamento online.

A localiza o central, o prédio que compõe o centro histórico de Pelotas/RS e a temática do Museu do Doce, conferem a ele maior visibilidade e potencialidade atrativa. Contudo diversificar o acervo e promover mais exposi oes que se entrelacem com a ideia central – o doce – aumenta as possibilidades de proposi o museal sem que este perca a temática principal.

Cabe ao gestor desenvolver a oes de promo o do local, acesso e execu o de atividades (exposi oes e apresenta oes culturais diversas) para que o Museu do Doce se reconheça como fomentador cultural seja pelo doce em si, ou por todos os aspectos que envolvem e tangenciam a cultura doceira: a produ o charqueeira, a barbárie da escravidão, o saber fazer dos doces bem como o ensino universitário. Neste caso, considerar as avalia oes e comentários da *TripAdvisor*   significativo para repensar o processo museológico, contribuindo para conferir ao museu, mais fluidez, maior relevância e importância frente   sociedade que o concebe (moradores, universidade e gestor do museu) e também, visitantes externos.

Como limita o da pesquisa, tem-se o fato de o Museu do Doce estar fechado   visita o durante a da realiza o deste estudo por causa da pandemia de COVID-19. O fechamento impossibilitou o acesso   outras informaçoes, como o caderno de lista de presença e, também, a realiza o de entrevistas in loco com visitantes. Aponta-se, ainda, como limita o da pesquisa o uso do *TripAdvisor* como fonte única da percep o dos visitantes.

Aponta-se como propostas de pesquisas futuras a intera o virtual com o público, realizada pelos gestores nas redes sociais do Museu do Doce, iniciada em meados de 2020, j a durante a pandemia de COVID-19. Um estudo acerca das intera oes entre público e conteúdo gerado pelos gestores pode apontar outras rela oes possíveis.

REFERÊNCIAS

- BAUER, J. E.; SOHN, A. P. L.; OLIVEIRA, B. S. de. Turismo Cultural: um estudo sobre museus e internet. **Turismo: Visão e Ação**, v.21, n.3, p.291-308, set./dez. 2019. Disponível em: <https://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/15301> Acesso em 25 jun. 2020.
- CARLAN, C. U. Os museus e o patrimônio histórico: uma relação complexa. Dossiê Patrimônio Histórico. **Revista História, São Paulo**. v. 27, n. 2, s/p. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/his/a/ZMYTZstWXQmcpBJdz6fxtBQ/> Acesso em 16 jun. 2021
- COELHO, M. de F.; GOSLING, M. de S.; MEIRA, K. C. O.; SILVA, J. A.; MENDES, J. Marketing de Museus: influências de variáveis demográficas na percepção dos visitantes. **Revista Espacios**, Caracas, v.37, n. p.162-176, jan./fev. 2016. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n12/16371223.html> Acesso em 25 de jun. 2020.
- DEL PUERTO, C. B.; VIEIRA, M. F. Doces Tradicionais de Pelotas: a gastronomia como atrativo turístico e fator na construção da identidade cultural. **Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade** (Relacult). Jaguarão, v.5, ed. especial, p. 1-8, abr. 2019. Disponível em: <http://periodicos.claec.org/index.php/relacult/article/view/1315/765> Acesso em 02 jun. 2020
- ESPÍRITO SANTO, S. M. do. A contribuição do estudo do colecionismo para historiografia do Museu Histórico do antigo “Oeste Paulista”. **TransInformação**, v.21, p. 29-37, ed. Campinas, jan./abr., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v23n1/a03v23n1.pdf> Acesso em: 31 out. 2020.
- GASTAUD, C. R.; CRUZ, M.; LEAL, N. M. P. M.; SÁ, P. C. da C.; CASTRO, R. B. de. Do sal ao açúcar: as ações educativas do museu do doce da UFPel (Universidade Federal de Pelotas). **Revista Expressa Extensão**, Pelotas, v. 19, n.2, p. 91-105, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/view/4954/3812>. Acesso em: 13 jul. 2020.
- GODOY, K. E.; MORETTONI, M. M. Aumento de público em museus: a visitação turística como realidade controversa. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 133-147, ago. 2017. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/1163/530>. Acesso em: 13 jul. 2020.
- GOSLING, I. T. de S.; GOSLING, M. de S.; BARROS, F. M. R.; SANTOS, G. C. de O.; CARVALHO, F. de M.; REZENDE, D. C. de R. Qualidade em museus: o sentimento dos visitantes do Ecomuseu de Itaipu. **Revista Pretexto**, v. 20, n. 4, p.89-100, out./dez. 2019.

HALLAL, D.; ROSSO, F. C. Centro Histórico de Pelotas: análise da acessibilidade a pessoas com necessidades especiais no Casarão 6 e Casarão 8. In: Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, IX, 2015, Foz do Iguassu. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguassu: 2016, p. 1-20. Disponível em: <https://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2015/12/4.-Centro-Hist%c3%b3rico-de-Pelotas-An%c3%a1lise-da-Acessibilidade-a-Pessoas-com-Necessidades-Especiais-no-Casar%c3%a3o-6-e-Casar%c3%a3o-8.pdf>. Acesso em 06 jul 2020.

HEIDEN, R; FERREIRA, M. L. M.; CRUZ, M. **Relatório de Ações 2019**. Pelotas, 2019.

HERRERO PÉREZ, Nieves. La posmodernización de la tradición. Nuevos retos para la gestión del patrimonio. **Revista de Antropología Social**, v.20, p. 293-307, 2011.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO ARTÍSTICO NACIONAL (IPHAN). **Dossiê de Registro da Região Doceira de Pelotas e Antiga Pelotas (Arroio do Padre, Capão do Leão, Morro Redondo e Turuçu)/RS**. IPHAN, 2015. Disponível em: http://portal.iphan.gov.br/uploads/ckfinder/arquivos/Dossie_%20tradicoes_doceiras_de_pelotas_antiga_pelotas.pdf Acesso em: 14 set. 2020.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO ARTÍSTICO NACIONAL (IPHAN) **Tradições Doceiras de Pelotas (RS) se tornam patrimônio imaterial**. 2018. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/noticias/detalhes/4642>. Acesso em: 10 maio 2018.

JULIÃO, L. Apontamentos sobre a história do museu. In: **Caderno de diretrizes museológicas**. Brasília: Ministério da Cultura / Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional/ Departamento de Museus e Centros Culturais. Belo Horizonte, 2006.

KNOP, M. F.; MACHADO J. S. Cibercultura e as influências das redes sociais virtuais na escolha de destinos turísticos: direcionamentos a partir de teorias sociológicas dos laços sociais. **Turismo e Sociedade**, Curitiba, v. 10, n. 2, p. 1-20, maio./ago. 2017. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/52528/32575>. Acesso em: 30 out. 2020.

LEOTI, A.; PEREIRA, T.; TRICÁRIO, L. T.; ROSSINI, D. de M. Cemitério do Imigrante de Joinville/SC: um estudo acerca das emoções expressadas no TripAdvisor. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, n. 26 (junio/junho 2019). Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/26/cemiterio-joinville.html>. Acesso em 04 de jul de 2020.

LIMA, D. F. C. Museologia e Patrimônio Interdisciplinar do Campo: História de um Desenho (Inter) Ativo. In: VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2007. Salvador. **Anais ...** Salvador, 2007. p.1-16. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/DMP--060.pdf> Acesso em 31 out. 2020.

LOZANO, Z. M.; MALERBA, R. C. Turismo Sombrio: análise da satisfação dos visitantes do Museu Estatal Auschwitz-Birkenau com base em avaliações *online*. **Revista Turismo & Desenvolvimento**. n. 27/28, p.475-477, 2017. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/6897/5400> Acesso em 15 jun. 2020

MARTINS, A. M.; ROCHA, M. P. Museu de momentos: poesia, memória e fotografia em Ana Martins Marques. **Revista Solettras**v.16, p. 183-194, 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/soletras/article/view/33098>. Acesso em: 04 jul. 2020

MARTINS, G. de A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

MINAYO, M. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MUSEU DO DOCE. **História**. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/museudodoce/> Acesso em: 11 jul. 2020

REDES DE MUSEUS DA UFPEL. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/rededemuseusdaufpel/a-rede/>. Acesso em 28 de jun. 2020.

RENAULT, L. V.; ARÁUJO, C. A. Á. O ato colecionador: uma visão a partir das disciplinas de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 79-92, 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/76155/96272> Acesso em: 31 out. 2020

SALAZAR, D. N.; MOTA A. R. de J. A importância de um museu-laboratório para prática da interdisciplinaridade: o caso do Museu do Doce da UFPEL. In: SANTOS, A. B.; LEAL E. da C.; MACHADO, J. P.; COLVERO, R. B. (org.). **Pesquisa em Ciências Humanas. Caminhos Trabalhados na Graduação**. 1.ed. Pelotas, BasiBooks, 2019. Disponível em: <https://bityli.com/zW0ZH> Acesso em 01 jul. 2020

SUANO, M. **O que é museu**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

TRIPADVISOR. **Casarão 8 – Museu do Doce**. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g775229-d4801656-Reviews-Casarao_8-Museu_do_Doce-Pelotas_State_of_Rio_Grande_do_Sul.html Acesso em: 30 mai. 2020.

VASCONCELLOS, C. de M. **Turismo e Museus**. São Paulo: Aleph, 2006.

VIEIRA, G. L. O museu como lugar de memória: o conceito em uma perspectiva histórica. **Mosaico**. São Paulo, v. 8, n. 12, p.139-162, 2017 Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/mosaico/article/view/65900>. Acesso em: 31 out. 2020.

Recebido em: 01-11-2020.

Aprovado em: 14-06-2021.

TS