

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS METRÔS DE BUENOS AIRES E SÃO PAULO: ANÁLISE DO CONTEÚDO GERADO DA PLATAFORMA TRIPADVISOR

Services provided by the Buenos Aires and São Paulo metros: analysis of
content generated from the TripAdvisor platform

Rodrigo Ribeiro de Oliveira¹, Erick Ferreira Alvarado², Larissa Isabelle Visnheski Lopes³,
Natalya Reis da Silva⁴, Gloria Edith Molinari⁵ & Paulo Henrique Monteiro Guimarães⁶

RESUMO

Ao estimular o setor terciário e aumentar significativamente o Produto Interno Bruto (PIB) regional, o turismo é um componente essencial do crescimento econômico da América do Sul. Buenos Aires e São Paulo são cidades populares que atraem visitantes de uma variedade de motivações e interesses, os quais, em muitos casos, optam pelos serviços metroviários para a locomoção no destino. Nesse viés, a gestão eficaz das operações do metrô é essencial para garantir rapidez, economia de tempo e dinheiro, limpeza e acesso a conexões com outros modais de transporte coletivo. Assim, o objetivo principal deste estudo foi avaliar a percepção de como turistas usuários avaliam a gestão das operações dos metrô de Buenos Aires e São Paulo. Para isso, foram coletados e analisados dados secundários de Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) encontrados na plataforma online TripAdvisor, considerados genuínos e isentos de vieses induzidos, reforça a relevância dessa modalidade de transporte nos destinos turísticos. Foram considerados depoimentos publicados pelos turistas entre janeiro de 2019 e julho de 2024. A análise dos depoimentos considerou a verificação de dez critérios previamente estabelecidos: 1) acessibilidade; 2) confiabilidade; 3) conforto; 4) conveniência; 5) custos (tarifas); 6) informação disponível; 7) limpeza; 8) oferta de serviço; 9) segurança e 10) tempo. Em Buenos Aires, a confiabilidade recebeu mais elogios, mas alguns turistas criticam suas inconsistências. O metrô de São Paulo, por outro lado, recebeu elogios por seu serviço, e apenas uma crítica devido a falhas no sistema. Em ambos os metrô, o tempo e a limpeza são elogiados, devido a rapidez e limpeza nos sistemas.

PALAVRAS-CHAVE

Metrô, operações, turistas, TripAdvisor, conteúdo gerado pelos usuários.

¹ **Rodrigo Ribeiro de Oliveira** – Doutor. Professor Titular, Instituto Federal de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9456573255125999>. E-mail: rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br.

² **Erick Ferreira Alvarado** – Estudante de Engenharia de Produção. Instituto Federal de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6659434091241691>. E-mail: erick.alvarado@aluno.ifsp.edu.br.

³ **Larissa Isabelle Visnheski Lopes** – Tecnóloga em Gestão de Turismo. Instituto Federal de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8970909566217975>. E-mail: larissa.visnheski@aluno.ifsp.edu.br.

⁴ **Natalya Reis da Silva** – Mestranda em Turismo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5985487889151424>. E-mail: natalya.reis@usp.br.

⁵ **Gloria Edith Molinari** – Mestre. Docente, Universidad Nacional de La Plata, Provincia de Buenos Aires, Argentina. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8193-4934>. E-mail: gloria.molinari@econo.unlp.edu.ar.

⁶ **Paulo Henrique Monteiro Guimarães** – Doutor. Analista Regulador - Economista, Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso, Cuiabá, MT, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2406395318926345>. E-mail: pauloguimaraes@ager.mt.gov.br.

ABSTRACT

By stimulating the tertiary sector and significantly increasing the regional Gross Domestic Product (GDP), tourism is an essential component of economic growth in South America. Buenos Aires and São Paulo are popular cities that attract visitors with a variety of motivations and interests, who, in many cases, choose to use the metro services to get around their destinations. In this context, effective management of metro operations is essential to ensure speed, time and money savings, cleanliness, and access to connections with other modes of public transport. Thus, the main objective of this study was to evaluate the perception of how tourists and users evaluate the management of the operations of the Buenos Aires and São Paulo subways. To this end, secondary data from User Generated Content (UGC) found on the online platform TripAdvisor were collected and analyzed, considering them to be genuine and free of induced biases, reinforcing the relevance of this mode of transport in tourist destinations. Testimonials published by tourists between January 2019 and July 2024 were considered. The analysis of the testimonials considered the verification of ten previously established criteria: 1) accessibility; 2) reliability; 3) comfort; 4) convenience; 5) costs (fares); 6) information available; 7) cleanliness; 8) service provision; 9) safety and 10) time. In Buenos Aires, reliability received the most praise, but some tourists criticize its inconsistencies. The São Paulo subway, on the other hand, received praise for its service, and only one criticism due to system failures. In both subways, time and cleanliness are praised, due to the speed and cleanliness of the systems.

KEYWORDS

Subways, operations, tourists, TripAdvisor, user-generated content.

INTRODUÇÃO

O nível de qualidade de um serviço é consolidado no momento em que o usuário o utiliza. As ações dos funcionários, o grau de interação e a qualidade do serviço interferem automaticamente na satisfação do usuário. O desafio de gerenciar estas operações recai na questão de perecibilidade dos serviços - não podem ser estocados (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2014; Castelli, 2016).

O turismo, como uma importante fonte de geração de receita, é classificado dentro do setor de serviços e desempenha um papel significativo na economia mundial atualmente. Em 2019, o setor de Viagens e Turismo representou 10,3% do Produto Interno Bruto (PIB) global e foi responsável por 333 milhões de empregos em todo o mundo (World Travel & Tourism Council, 2023). A oferta turística divide-se em original (atrativos do destino) e agregada ou derivada (equipamentos e serviços que se agregam à oferta original e possibilitam a prática do turismo, como os meios de hospedagem e os modais de transporte) (Beni, 2019).

Nesse viés, os modais de transporte utilizados pelos turistas também interferem na percepção destes últimos a respeito da qualidade da infraestrutura e da oferta turística do destino. Assim, a gestão do transporte público urbano de passageiros deve dispor de corpo técnico qualificado para o exercício de atribuições que vão além da gestão operacional, de modo a ser capaz de avaliar a qualidade e funcionalidade dos serviços que são prestados aos usuários. É imprescindível que disponha de infraestrutura condizente, recursos técnicos e metodológicos, instalações e equipamentos, para viabilizar as atribuições e funções que exercerá (Rocha & Ramos, 2018).

Muitos países têm adotado o sistema de transporte urbano sobre trilhos como uma resposta aos sérios desafios de mobilidade em suas cidades de médio e grande porte. Há um acordo entre especialistas de que o sistema metroferroviário traz enormes vantagens, tanto visíveis quanto invisíveis, quando é cuidadosamente planejado e integrado com outros meios de transporte (Quintella, 2023).

No caso dos turistas, há aqueles que procuram viagens flexíveis e acessíveis, o que inclui a escolha de meios de transporte rápidos e práticos, de modo que o modal metroviário tem se destacado. Desse modo, os metrô representam oportunidades de mobilidade urbana em razão da sua elevada capacidade de transporte de passageiros (Brinco, 2012).

Como estudo comparativo entre duas megacidades latino-americanas, esta pesquisa selecionou Buenos Aires e São Paulo por três critérios fundamentais: (1) sua relevância como principais destinos turísticos da América do Sul; (2) a maturidade de seus sistemas metroviários, componentes essenciais da oferta turística derivada (Beni, 2019); e (3) a cooperação institucional entre o Instituto Federal de São Paulo - IFSP (Brasil) e a Universidad Nacional de La Plata - UNLP (Argentina).

Com base nesse cenário, o objetivo deste trabalho foi avaliar a percepção de turistas usuários dos metrô de Buenos Aires e São Paulo quanto à qualidade da gestão de operações. Para tanto, foram analisados os depoimentos dos turistas sobre dez critérios relacionados ao serviço metroviário: 1) acessibilidade; 2) confiabilidade; 3) conforto; 4) conveniência; 5) custos (tarifa); 6) informação disponibilizada; 7) limpeza; 8) oferta de serviço; 9) segurança e 10) tempo, com o intuito de gerar *insights* que possam orientar melhorias futuras nos serviços de transporte

urbano. Tal processo consistiu na observação, codificação, análise temática de frequência e classificação dos critérios identificados na comunidade escolhida para análise.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O turismo é marcado pela interação entre o consumidor e o prestador de serviço. Em tempos de imprevistos, os turistas não buscam apenas resolver o problema imediato, mas também esperam um atendimento de qualidade. O comportamento futuro dos turistas, como a recompra e o marketing boca a boca, pode ser influenciado significativamente pelo desempenho nessas interações (Pereira Filho & Moreno Añez, 2021).

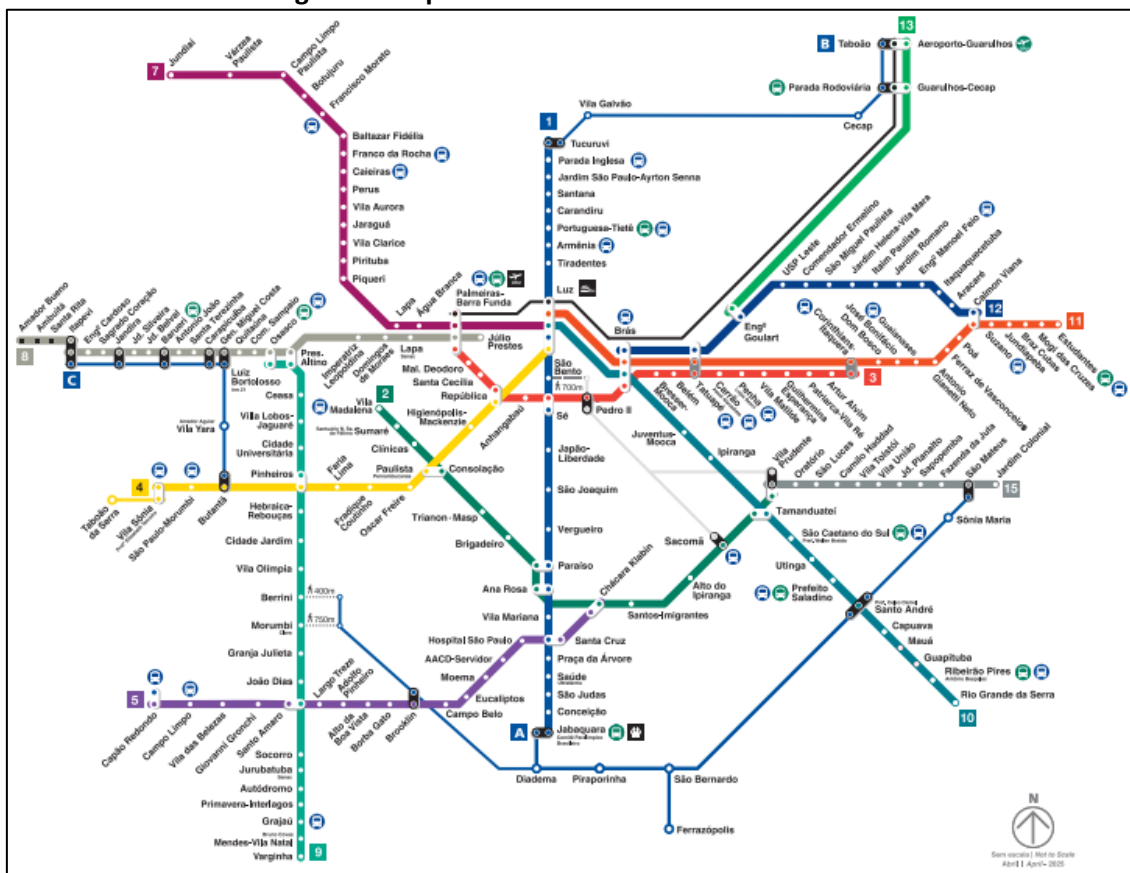
Essa mesma lógica recai nos turistas que utilizam o transporte metroviário como meio de locomoção no destino. A gestão de operações é fundamental nesse sistema de transporte público de passageiros, pois envolve a rapidez, o menor custo e uso do espaço urbano, o acesso às conexões de transportes coletivos e a correta e efetiva manutenção e limpeza nas áreas internas e externas.

Os metrô de São Paulo e Buenos Aires têm histórias distintas que refletem seu desenvolvimento urbano. O sistema paulistano, criado em 1968, foi um projeto estatal para atender uma cidade em crescimento acelerado, com sua primeira linha inaugurada em 1974. Já o metrô portenho, pioneiro na região desde 1913, surgiu de iniciativas privadas para resolver os problemas de transporte de uma capital já consolidada. Essas origens diferentes explicam características atuais: enquanto São Paulo possui uma rede mais padronizada, Buenos Aires mantém traços de sua evolução histórica fragmentada (Buenos Aires, s.d.a; São Paulo, s.d.a).

No contexto do turismo urbano em Buenos Aires, é comum ver turistas utilizando o metrô e ônibus como meio de transporte (Catalano, 2020). Portanto, infere-se que o sistema de metrô desempenha um papel crucial no turismo da cidade. De acordo com informações do Governo de Buenos Aires, em março de 2020, o serviço de metrô da cidade recebeu uma avaliação positiva de 76% em termos de satisfação. O sistema metroviário é composto por seis linhas (Linha A, Linha B, Linha C, Linha D, Linha E e Linha H), abrangendo um total de 92 estações e estendendo-se por 56,7 km (Buenos Aires, 2023), conforme ilustrado na Figura 1. O mapa destaca a distribuição das linhas e sua conexão com pontos estratégicos da cidade, facilitando o deslocamento de visitantes.

Igualmente, com uma ampla cobertura das principais atrações turísticas da cidade, o metrô de São Paulo oferece uma maneira rápida, conveniente e econômica de se locomover. Atualmente, o sistema metroviário de São Paulo possui aproximadamente 104,3 km de extensão, distribuídos por 94 estações ao longo das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 4-Amarela, 5-Lilás e 15-Prata (São Paulo, 2022), conforme ilustrado na Figura 2. A figura apresenta o mapa da rede metroviária, destacando sua abrangência e conexões estratégicas.

Figura 2. Mapa da rede metroviária de São Paulo



Fonte: São Paulo (s.d.b).

Alguns gestores de operações argumentam que, a longo prazo, a qualidade é o elemento mais crucial, que influencia o desempenho de uma organização em comparação aos seus concorrentes (Slack, Brandon-Jones & Johnston, 2017; Abbas & Kumari, 2021). Disso, vale destacar pontos fundamentais na prestação do serviço metroviário: confiabilidade, composição da tarifa (Ribeiro Neto, 2021), tempo de espera e a duração da viagem (Sasal, 2023; Campos, Santos & Felix, 2023), bem como conforto, comodidade, acessibilidade e limpeza (Zoiro, 2022; Santos, 2022).

Para Ribeiro Neto (2021), a confiabilidade é a representação de que se tem confiança que o serviço será executado conforme as normas combinadas. Problemas de tráfego no horário de pico gera sentimentos como tensão e incerteza aos passageiros, sendo o que atrapalha na confiabilidade do sistema (Mello, Becker & Menezes, 2020).

A composição das tarifas é bastante burocrática e complicada, pois existem vários métodos diferentes para calculá-la, mas nenhum deles é preciso (Alves, 2021). Sucena e Cury (2022)

definem que a tarifa é um mecanismo para financiamento do transporte público, mas ao mesmo tempo com alcance social, produtivo e de alocação de recursos de manutenção do sistema de transporte.

O tempo de espera e a duração da viagem até as próximas estações são fatores críticos na decisão do meio de transporte, pois influenciam diretamente no itinerário do turista ao explorar a cidade. Se a infraestrutura do transporte for bem planejada e acessível, o tempo de deslocamento será menor (Sasal, 2023). Problema como superlotação pode afetar significativamente o tempo de parada e o programa horário, diminuindo, assim, a percepção de qualidade (Campos, Santos & Felix, 2023).

Ademais, conforto e comodidade são decisivos na escolha do tipo de transporte, não se limitando apenas ao custo. Foi indicado que o conforto é o aspecto mais importante para a satisfação, com ênfase na lotação dos trens, acessibilidade e limpeza como os atributos mais relevantes (Zoiro, 2022; Santos, 2022). O aumento no número de passageiros resulta em superlotação dos metrô durante as viagens, o que reduz significativamente o conforto dos usuários durante o percurso (Mariz, Oliveira & Bueno, 2020).

METODOLOGIA

Para realizar este trabalho, foi utilizada uma pesquisa documental, em que os dados foram coletados de documentos, considerados fontes secundárias (Lakatos & Marconi, 2003). Este estudo adota procedimentos metodológicos alinhados às pesquisas com Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) em plataformas digitais, já consolidadas em análises de percepções turísticas (Ferreira et al. 2024; Oliveira, Ferreira & Souza, 2024). O artigo adota o método indutivo, caracterizado por um estudo qualitativo. Foram empregadas abordagens exploratórias para investigar e coletar informações, além de abordagens descritivas para analisar o panorama atual e as avaliações relacionadas ao metrô.

O trabalho analisou o conteúdo gerado na plataforma TripAdvisor, caracterizado por depoimentos publicados pelos turistas, entre janeiro de 2019 e julho de 2024 (anos da pandemia do COVID 19, de 2020 a 2023), os quais avaliaram o serviço dos metrô de Buenos Aires e de São Paulo. O TripAdvisor é considerado a maior plataforma de viagens do mundo. São mais de 859 milhões de avaliações e opiniões sobre 8,6 milhões de acomodações, restaurantes, experiências,

companhias aéreas e cruzeiros. Seja na fase de planejamento ou durante a viagem, o TripAdvisor é usado para comparar preços baixos de hotéis, voos e cruzeiros, para reservar excursões e atrações badaladas, além de fazer reservas em restaurantes. O TripAdvisor está disponível em 49 mercados em 28 idiomas (TripAdvisor, s.d.).

O estudo investigou a percepção dos turistas em relação aos serviços dos metrô de Buenos Aires e São Paulo em relação a dez critérios específicos: acessibilidade, confiabilidade, conforto, conveniência, custos (tarifas), informação disponibilizada, limpeza, oferta de serviço, segurança e tempo (Lima, Moura & Souki, 2015; Rafael, Rodrigues & Silva, 2016; Lisboa, 2022).

Foram empregados processadores de texto e planilhas eletrônicas, como os *softwares Microsoft Word e Excel*, para realizar análise estatística descritiva. Isso inclui a organização e comparação dos conjuntos de dados, criação de tabelas, redação de textos e estruturação das informações coletadas.

Foram selecionados os oito critérios com maior frequência de menções, sendo gerado através da plataforma *Tagul*, nuvens de palavras para cada um, a fim de facilitar a visualização das percepções dos usuários - optando-se por manter os termos repetidos em vez de agrupá-los para melhor refletir a frequência das menções. Além disso, foram feitas tabelas com três depoimentos cada, mantidos na íntegra sem correções gramaticais, para expressar com apenas três percepções o que os demais expressavam, sendo escolhidos de acordo com a porcentagem de elogios e críticas que aquele critério teve.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No total, foram encontrados 88 depoimentos, gerados de forma espontânea pelos turistas, sendo 72 de Buenos Aires e 16 de São Paulo, no período de 2019 a 2024. A partir desses depoimentos, foram encontradas 209 palavras relacionadas aos critérios analisados (acessibilidade; confiabilidade; conforto; conveniência; custos (tarifa); informação disponibilizada; limpeza; oferta de serviço; segurança e tempo), sendo 159 do metrô de Buenos Aires e 50 do metrô de São Paulo. Os critérios analisados foram colocados em ordem decrescente, de acordo com a frequência de palavras relacionadas, conforme a Tabela 1 sobre o metrô de Buenos Aires e a Tabela 2, o metrô de São Paulo.

Tabela 1. Critérios, frequência e porcentagem - Metrô de Buenos Aires

Critérios	Frequência de palavras	Críticas	Elogios	% do Total
Confiabilidade	45	8 (18%)	37 (82%)	28%
Custos (tarifa)	27	0 (0%)	27 (100%)	17%
Tempo	21	1 (5%)	20 (95%)	13%
Limpeza	17	3 (18%)	14 (82%)	11%
Acessibilidade	16	5 (31%)	11 (69%)	11%
Segurança	12	3 (25%)	9 (75%)	8%
Conforto	7	3 (43%)	4 (57%)	4%
Conveniência	5	0 (0%)	5 (100%)	3%
Oferta de serviço	5	1 (20%)	4 (80%)	3%
Informação disponibilizada	4	2 (50%)	2 (50%)	2%
Totais	159	26 (16%)	133 (84%)	100%

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

Tabela 2. Critérios, frequência e porcentagem - Metrô de São Paulo

Critérios	Frequência de palavras	Críticas	Elogios	% do Total
Oferta de serviço	10	1 (10%)	9 (90%)	20%
Tempo	9	1 (11%)	8 (89%)	18%
Limpeza	7	0 (0%)	7 (100%)	14%
Conforto	7	3 (43%)	4 (57%)	14%
Segurança	5	0 (0%)	5 (100%)	10%
Acessibilidade	5	0 (0%)	5 (100%)	10%
Confiabilidade	3	2 (67%)	1 (33%)	6%
Custos (tarifa)	2	0 (0%)	2 (100%)	4%
Informação disponibilizada	2	0 (0%)	2 (100%)	4%
Conveniência	0	0	0	0%
Totais	50	7 (14%)	43 (86%)	100%

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

O metrô de Buenos Aires obteve 84% de elogios, do total de 72 comentários, e o de São Paulo 86%, do total de 16 comentários. Assim, constam mais elogios do que críticas, o que demonstra uma boa avaliação para a gestão operacional dos respectivos serviços prestados.

Observando os comentários de ambas as cidades, identifica-se os critérios mais frequentemente mencionados. Os quatro mais citados (frequência de palavras) foram: confiabilidade (48), tempo (30), custos (tarifa) (29), limpeza (24), mencionados (23%), (14%), (14%) e (11%) respectivamente. Enquanto os menos mencionados foram: conveniência (5), informação disponibilizada (6), conforto (14), oferta de serviço (15), mencionados (2%), (3%), (7%) e (7%) respectivamente.

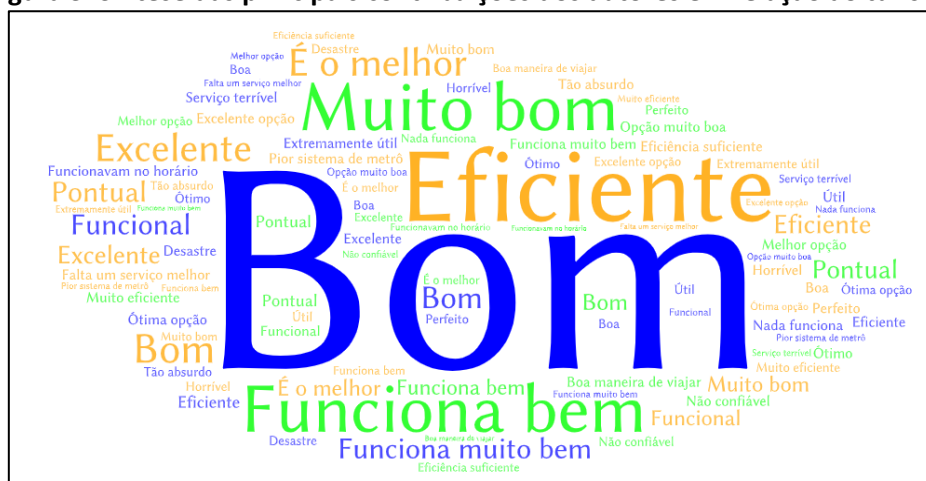
Em Buenos Aires, os critérios mais mencionados foram confiabilidade (28%), custos (tarifa) (17%), tempo (13%) e limpeza (11%), que juntos representam 69% do total. Além disso, os critérios que tiveram mais menções em São Paulo foram oferta de serviço (20%), tempo (18%), limpeza (14%) e conforto (14%), que sendo somados representam 66% do total.

10

CRITÉRIO CONFIABILIDADE - METRÔ DE BUENOS AIRES

O critério “confiabilidade” registrou 45 depoimentos, sendo 37 (82%) elogios e 8 críticas. O critério representa 28% do total de palavras relacionadas ao metrô de Buenos Aires, tendo a palavra com maior frequência “bom” e “eficiente”, ambas aparecendo 4 (9%) vezes.

Figura 3. Síntese das principais contribuições dos autores em relação ao turismo



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Os depoimentos com relação ao critério de “confiabilidade” do metrô de Buenos Aires, apresentam, em sua maioria, elogios, devido ao seu funcionamento, como é mostrado no Quadro 1.

Quadro 1. Depoimentos sobre o critério confiabilidade - Metrô de Buenos Aires	
Critério	Depoimento
Confiabilidade	1. “Bom e barato O metrô cobre uma área considerável da cidade. É barato, seguro e funciona muito bem. A dica é se hospedar perto de estação de metrô.” (S. C., fev, 2023) 2. “Gute Öffis von BA Subte (Metro) Subte ist ein Metro von Buenos Aires - gutes Netz, einfach zu verwenden, auch billig (Karte muss aufgeladen werden) , man erreicht sehr viele Sehenswürdigkeiten.” Tradução: “Bom transporte público de BA Subte (Metrô) Subte é um metrô de Buenos Aires - boa rede, fácil de usar, também barato (o cartão precisa ser recarregado), você pode chegar a muitos pontos turísticos” (G. N., out, 2023). 3. “Prático e eficiente Embora tenha aparência de má conservação e seja relativamente mal sinalizado, funciona muito bem e é muito prático pra deslocamentos pela zona urbana da cidade” (M. H., set, 2023).

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

Esse critério atende às expectativas dos turistas e pode influenciar positivamente o comportamento dos futuros turistas que irão utilizar os serviços (Ribeiro Neto, 2021; Vatanabe, 2023).

CRITÉRIO CUSTOS (TARIFA) - METRÔ DE BUENOS AIRES

O custo da tarifa do metrô de Buenos Aires começa com \$ 650 pesos argentinos (R\$ 3,84) e pode chegar a \$ 390 (pesos argentinos), que em reais fica em torno de R\$ 2,30 (Taxa de acordo com o número de viagens), estes valores foram ajustados no primeiro semestre de 2024. Quando os depoimentos foram procurados na plataforma do TripAdvisor, os custos eram de \$ 125 pesos argentinos, que é algo próximo de R\$ 0,75 (Buenos Aires, s.d.c).

Foram registrados 27 depoimentos no critério “custo (tarifa)”. O critério representa 17% do total de palavras no metrô de Buenos Aires, a palavra “barato” obteve a maior frequência, mencionada 13 (48%) vezes.

Figura 4. Nuvem de palavras para o critério custos (tarifa) - Metrô de Buenos Aires



Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

Os Conteúdos Gerados pelo Usuário (CGU), que apresentam palavras relacionadas a custos, demonstram satisfação em relação ao valor cobrado para acessar o metrô, tendo apenas elogios, como pode ser verificado no Quadro 2.

Quadro 2. Depoimentos sobre o critério custos (tarifa) - Metrô de Buenos Aires

Critério	Depoimento
Custos (tarifa)	1. “Opção muito barata para se locomover O valor da passagem é muito barato , menos de um real [...]” (F. Q., Mai, 2023)
	2. “ Barato e conveniente Um passeio no Buenos Aires Subte custa \$ AR 50, que é cerca de vinte centavos de dólar [...]” (M. A., Abr, 2023)
	3. “[...] O preço é muito barato .” (D.C., Jan, 2023)

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

As tarifas não só financiam o transporte público, mas também têm um impacto social e produtivo, refletindo a satisfação dos usuários em relação ao custo-benefício do metrô (Sucena & Cury, 2022).

CRITÉRIO TEMPO - METRÔ DE BUENOS AIRES

O último relatório que compara o tempo médio de intervalos de 2017 a 2019 mostra que os intervalos foram caindo ano após ano (Buenos Aires, 2021).

Foram coletados 21 depoimentos sobre o metrô da cidade de Buenos Aires quanto ao critério “tempo”, o qual obteve somente uma crítica e 20 elogios. O critério representa 13% do total de

palavras e foi o segundo com maior frequência de palavras relacionadas, a palavra “rápido” foi a mais frequente, citada 19 (90%) vezes nas avaliações.

Figura 5. Nuvem de palavras para o critério tempo - Metrô de Buenos Aires



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Quadro 3. Depoimentos sobre o critério tempo - Metrô de Buenos Aires

Critério	Depoimento
Tempo	<p>1. “Uno mira la TV argentina y parece que todo se cae a pedazos. Sin embargo llegas y te encuentras con una ciudad hermosa, con muchos lugares turísticos y el subte de primer nivel es indispensable para llegar rápido [...]”</p> <p>Tradução: “Você assiste à TV argentina e parece que tudo está desmoronando. Porém, você chega e encontra uma cidade linda, com muitos pontos turísticos e o metrô de primeiro nível é essencial para chegar rápido [...]” (A., set, 2022).</p> <p>2. “La verdad que viajar en subte es lo mejor y más barato para moverse x bs as si vas a algún lugar lejos del centro, rápido, limpio y moderno cada cuatro minutos pasa uno.”</p> <p>Tradução: “A verdade é que viajar de metrô é a melhor e mais barata forma de se locomover x bs se você estiver indo para algum lugar longe do centro, rápido, limpo e moderno, uma passagem a cada quatro minutos.” (F. L., jul, 2022).</p> <p>3. “Pontual, rápido, acceso em vários bairros e seguro [...]” (E. M., mai, 2022).</p>

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

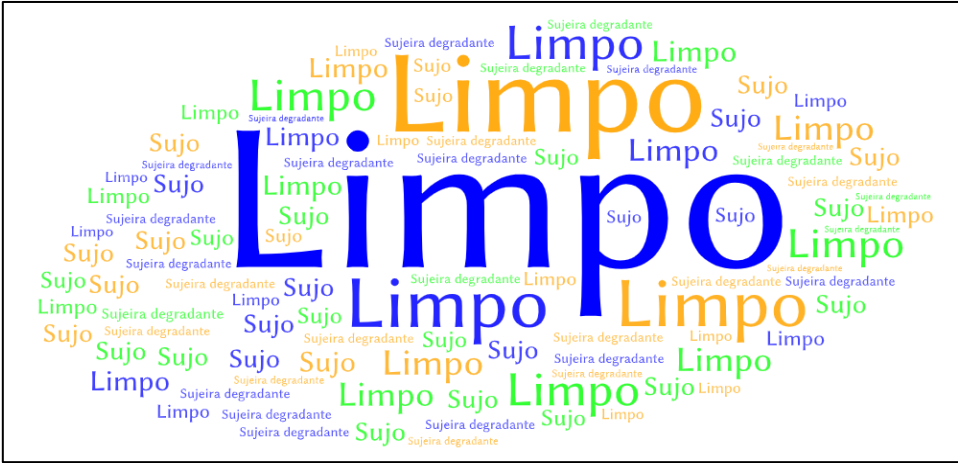
A maioria dos depoimentos que possui palavras relacionadas a “tempo”, em relação ao metrô de Buenos Aires, expressam um *feedback* positivo sobre o serviço, como pode ser analisado no Quadro 3.

CRITÉRIO LIMPEZA - METRÔ DE BUENOS AIRES

Para proporcionar um transporte público de qualidade, é feita a limpeza diariamente das estações, incluindo pisos, vidros, portas, assentos e grades, cabine de condução, pisos de plataformas, catracas e bilheterias (Buenos Aires, 2024).

Foram obtidos 17 depoimentos com relação ao critério “limpeza” do metrô de Buenos Aires, 14 (82%) são elogios e apenas 3 são críticas. O critério representa 11% do total de palavras do metrô, a palavra “limpo” apareceu 14 (82%) vezes.

Figura 6. Nuvem de palavras para o critério limpeza - Metrô de Buenos Aires



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Quadro 4. Depoimentos sobre o critério limpeza - Metrô de Buenos Aires

Critério	Depoimento
Limpeza	<p>1. “La mejor línea es la A, los terminales limpios y con señalética necesaria. Para moverse por la ciudad también utilizaras las líneas B, C y D. Se tiene que comprar y cargar la tarjeta SUBE” Tradução: “A melhor linha é a A, os terminais estão limpos e possuem a sinalização necessária. Para se locomover pela cidade você também usará as linhas B, C e D. É necessário comprar e carregar o cartão SUBE” (K. D., dez, 2023).</p> <p>2. “Es deprimente tener que tomar las líneas D y H, pero a veces no me queda otra. Justo las más nuevitas. Tienen la suciedad más degradante...” Tradução: “É deprimente ter que seguir as linhas D e H, mas às vezes não tenho escolha. Apenas os mais novos. Eles têm a sujeira mais degradante...” (S. A. P., mar, 2023).</p> <p>3. “Tão fácil de usar! mapas claros, caixa útil (na verdade, você precisa comprar o cartão e adicionar dinheiro). Limpo e eficiente.” (N. J., jan, 2023).</p>

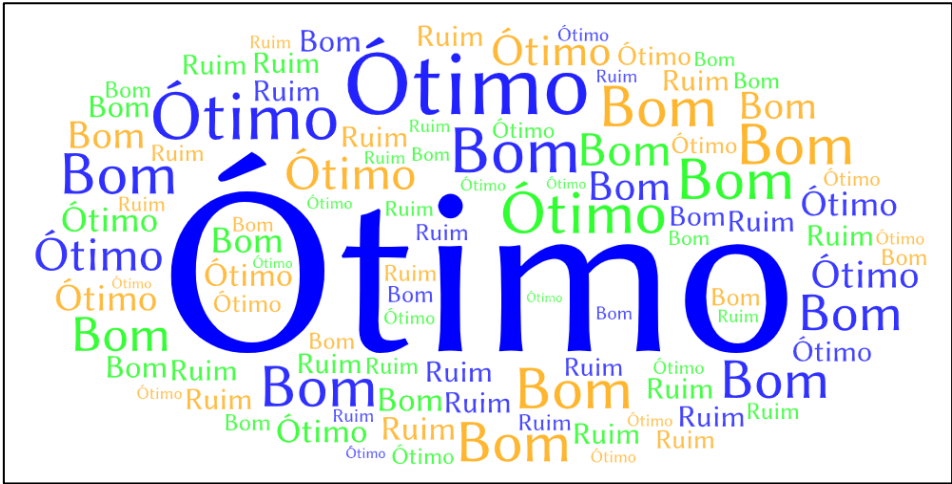
Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

Devido à boa higienização nas estações e vagões, o critério “limpeza” recebeu majoritariamente elogios, mas alguns turistas reclamam de sujeira em alguns locais, como pode ser visto no no Quadro 4.

CRITÉRIO OFERTA DE SERVIÇO - METRÔ DE SÃO PAULO

O critério "oferta de serviço" recebeu *feedback* de 10 depoimentos, dos quais 9 (90%) foram positivos e 1 negativo. Esse critério corresponde a 20% do total de palavras relacionadas ao metrô de São Paulo. A palavra "ótimo" é a mais utilizada, aparecendo em 7 (70%) ocasiões.

Figura 7. Nuvem de palavras para o critério oferta de serviço - Metrô de São Paulo



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Devido à boa sinalização (principais elogios), atendimento e estrutura, os depoimentos referentes à oferta de serviço do metrô de São Paulo foram, em sua maioria, positivos, como mostra o Quadro 5.

15

Quadro 5. Depoimentos sobre o critério oferta de serviço - Metrô de São Paulo

Critério	Depoimento
Oferta de serviço	<p>1. “Não sou de São Paulo, então uso muito pouco o metrô. Mas vejo que é super bem sinalizado. Estive este fim de semana em SP, e nos fins de semana é bem tranquilo andar pelas estações. Preço 4,40” (G.S., Dez. 2021).</p> <p>2. “Já usei o metrô em várias cidades do mundo, mas esse é o melhor! As linhas ainda são insuficientes para o tamanho da cidade, mas a estrutura é excelente!” (E.C., fev. 2020).</p> <p>3. “Sou usuário habitual do Metrô em São Paulo, pois acho muito prático e rápido. Utilizo frequentemente as linhas Verde e Azul. E às vezes a amarela. Raramente utilizo as demais, portanto aqui, retirou-me as 3 linhas que utilizo. Qto às demais, não poderia opinar..... As estações são limpas, bem sinalizadas, disponibilizam funcionários atenciosos e prontos a esclarecer dúvidas e orientar [...]” (K.P., ago. 2019).</p>

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

Essa percepção positiva aponta que o sistema de transporte é equitativo e minimiza as desigualdades de mobilidade (Urbano, 2022).

CRITÉRIO TEMPO - METRÔ DE SÃO PAULO

Os sistemas implantados no metrô de São Paulo têm como premissa básica o fornecimento de transporte com segurança, regularidade, conforto e baixo intervalo entre os trens (São Paulo, 2024).

O critério "tempo" registrou 9 depoimentos: 8 (89%) positivos e 1 negativo. O critério representa 18% do total de palavras relacionadas ao metrô de São Paulo, e a palavra "rápido" foi a mais frequente, citada 6 (67%) vezes.

Figura 8. Nuvem de palavras para o critério tempo - Metrô de São Paulo



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Quadro 6. Depoimentos sobre o critério tempo - Metrô de São Paulo

Critério	Depoimento
Tempo	<p>1. “サンパウロの地下鉄網はまだ十分にはりめぐされていませんが、車両も駅もたいいていきれいで、車両も冷房があって快適に利用できます。運行頻度も良好で、あまり待たずに直ぐ乗れます。”</p> <p>Tradução: “O sistema de metrô de São Paulo ainda não está totalmente desenvolvido, mas os carros e as estações costumam ser limpos e os carros têm ar-condicionado e são confortáveis. A frequência do serviço é boa, então você pode embarcar imediatamente no trem sem ter que esperar muito.” (U., Fev. 2020).</p> <p>2. “Fica fácil andar por São Paulo. Utilizei o metrô e fiquei impressionado com a comodidade, rapidez e segurança dessa modalidade de transporte. Parabéns para o povo de São Paulo” (M.T.O., out. 2019).</p> <p>3. O Metrô de São Paulo, como muito provavelmente metrô de outras cidades, é um investimento de grande porte mas cujo retorno, como benefício, é percebido a longo prazo. Como meio de transporte é confiável, a sua manutenção é boa, a comunicação interna / externa para o usuário é funcional, seguro e a frequência dos trens em geral adequada” (M.P.H., mai. 2019).</p>

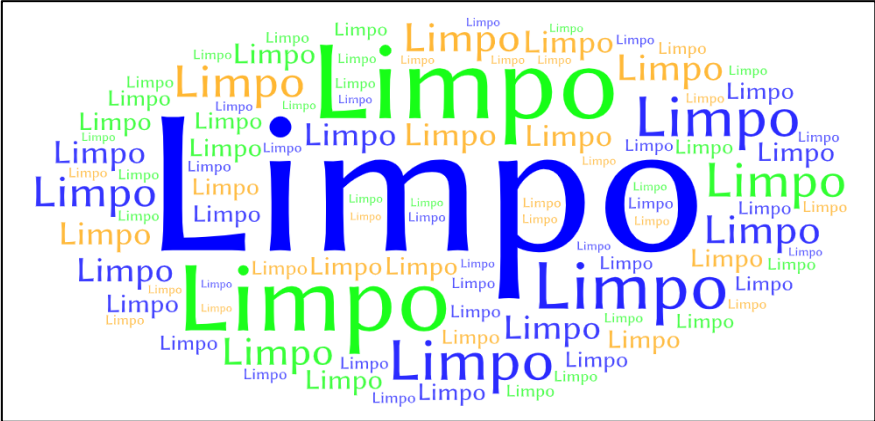
Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

CRITÉRIO LIMPEZA - METRÔ DE SÃO PAULO

A limpeza interna do metrô é realizada diariamente em aproximadamente 84 composições (conjunto de vagões). Tal processo inclui a faxina de bancos, vidros, paredes, piso, cabine, alças para se segurar e laterais. Durante o período das 6h às 22h, sete composições são higienizadas por 15 pessoas em revezamento. Das 22h às 6h, 77 composições são higienizadas por 66 pessoas em revezamento (São Paulo, 2014).

Houve sete depoimentos sobre a limpeza do metrô de São Paulo. O critério representa 14% do total de palavras e a palavra “limpo” foi predominantemente citada (7 vezes).

Figura 9. Nuvem de palavras para o critério limpeza - Metrô de São Paulo



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Devido à eficiência na limpeza dos vagões e estações, os depoimentos sobre a “limpeza” do metrô de São Paulo são todos positivos, como é apresentado no Quadro 7.

Quadro 7. Depoimentos sobre o critério limpeza - Metrô de São Paulo

Critério	Depoimento
Limpeza	<p>1. “O metrô em São Paulo é bom, te leva a maioria dos lugares da cidade e a criação das linhas amarela e roxa ampliou bem sua capacidade. Local limpo e fora dos horários de pico onde se concentra um pouco mais de gente, dá para andar tranquilamente” (H.L.O., dez. 2019).</p> <p>2. “Muito prático, limpo e te leva aos principais pontos da cidade. Mesmo as estações e trens mais antigos estão em excelente estado de conservação e limpeza. O acesso ao terminal rodoviário do tietê é muito fácil e bem sinalizado. Os intervalos são extremamente curtos mesmo aos domingos. Me impressionei positivamente com a linha 4 amarela” (A.B., nov. 2019).</p> <p>3. “A pesar de todas las opiniones de los paulistas sobre viajar en metro, lo use varias veces en un día para conocer zonas de SP me pareció muy cómodo, limpio, puntual, y fácil de usar. En algunos horarios estuvo muy recargado pero aun así eso no afecto la disponibilidad y los desplazamientos. Muy recomendable de usar”</p> <p>Tradução: “Apesar de todas as opiniões dos paulistanos sobre viajar de metrô, usei-o diversas vezes em um dia para conhecer áreas de SP. Achei muito confortável, limpo, pontual e fácil de usar. Em alguns momentos estava muito movimentado, mas mesmo assim isso não afetou a disponibilidade e as viagens. Altamente recomendado para usar” (P., mai. 2019).</p>

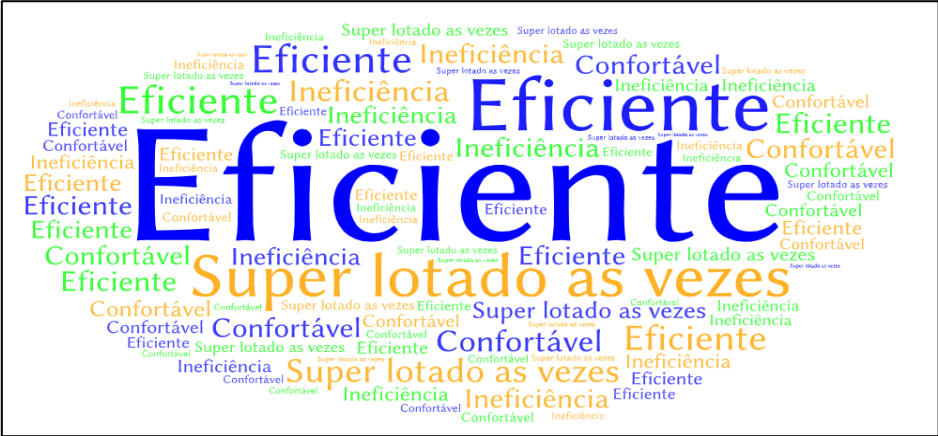
Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

O metrô de São Paulo é reconhecido internacionalmente como um dos mais limpos do mundo (Zoiro, 2022).

CRITÉRIO CONFORTO - METRÔ DE SÃO PAULO

O critério “conforto” obteve 7 depoimentos: 4 (57%) elogios e 3 (43%) críticas. O critério representa 14% do total de palavras relacionadas ao metrô de São Paulo, a palavra “eficiente” obteve a maior incidência: 3 (43%) vezes.

Figura 10. Nuvem de palavras para o critério conforto - Metrô de São Paulo



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Os depoimentos relacionados ao conforto no metrô de São Paulo, em sua maioria, são elogios, mas as percepções negativas são significantes, principalmente nos horários de pico, devido ao grande fluxo de passageiros, como mostra o Quadro 8.

Quadro 8. Depoimentos sobre o critério conforto - Metrô de São Paulo

Critério	Depoimento
Conforto	<p>1. “Melhor forma de se locomover em SP. Principalmente na região central da cidade. O sistema possui várias linhas e é possível fazer conexões rápidas entre elas e assim chegar a vários pontos da cidade. É verdade que em alguns momentos pode estar super lotado, mas aí é só se programar para evitar os horários de pico e dá tudo certo.” (C.M., ago. 2022).</p> <p>3. “O metrô em São Paulo é bom, te leva a maioria dos lugares da cidade e a criação das linhas amarela e roxa ampliou bem sua capacidade. Local limpo e fora dos horários de pico onde se concentra um pouco mais de gente, dá para andar tranquilamente” (H.L.O., dez. 2019).</p> <p>3. Apesar de todas as opiniões dos paulistanos sobre viajar de metrô, usei-o diversas vezes em um dia para conhecer áreas de SP. Achei muito confortável, limpo, pontual e fácil de usar. Em alguns momentos estava muito movimentado, mas mesmo assim isso não afetou a disponibilidade e as viagens. Altamente recomendado para usar (P., mai. 2019)</p>

Fonte: Resultado da pesquisa, com base nos dados do TripAdvisor (2024).

O aumento do número de passageiros resulta em uma experiência menos confortável (Mariz, Oliveira & Bueno, 2020).

INTERSECÇÃO DOS CRITÉRIOS LIMPEZA E TEMPO

Os critérios que mais receberam *feedback* foram confiabilidade, custo (tarifa) e tempo em Buenos Aires, enquanto em São Paulo foram conforto, oferta de serviços e tempo. Todavia, os critérios "tempo" e "limpeza" estiveram entre os critérios mais citados em ambas as cidades, apresentando percepções positivas. Em relação ao critério de "tempo", o metrô de Buenos Aires recebeu 95% de elogios, enquanto o metrô de São Paulo alcançou 89%. No que diz respeito ao critério de "limpeza", o metrô de Buenos Aires foi elogiado por 82% dos usuários, enquanto o metrô de São Paulo obteve 100% de elogios.

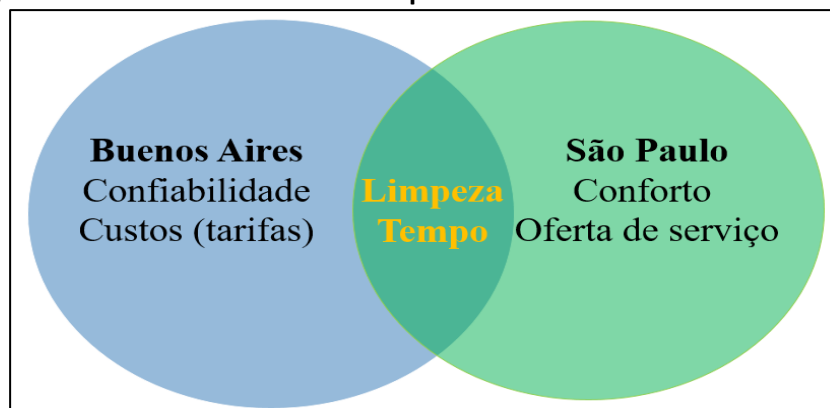
A função do Metrô como facilitador da mobilidade urbana resulta em benefícios consideráveis para a população e para a qualidade de vida, incluindo a diminuição do tempo de deslocamento, dos congestionamentos, dos acidentes de trânsito, do consumo de combustíveis e, conseqüentemente, das emissões atmosféricas. Sua importância é significativa para os turistas, pois influencia diretamente na organização e planejamento das visitas e passeios nas cidades (São Paulo, 2024).

Com a limpeza dos metrô, os usuários são beneficiados em relação a saúde e segurança, além disso, o sistema operacional do metrô também é beneficiado, por ser mais fácil operar e fazer manutenções em ambientes limpos e organizados.

A limpeza é a ausência de resíduos que possam interferir na visão de cuidado com a aparência do ambiente (Sucena & Cury, 2022). O usuário tem a expectativa de um veículo limpo, pontual e que não emita um número alto de poluentes no ar (Reis, Kawamoto Junior & Tanaka, 2024).

O metrô de São Paulo realiza a limpeza das composições por módulos programados ou eventuais, há diversos tipos de limpeza como por exemplo: entre viagens, interna de conservação, interna profunda, externa profunda, lavagem de teto, limpeza de veículo de serviço e máquina de lavar trens (São Paulo, 2014).

Figura 11. Critérios com maiores frequências das duas cidades e intersecções



Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

CONCLUSÃO

As pesquisas mostraram que os metrô de Buenos Aires e São Paulo receberam mais elogios do que críticas em relação à gestão operacional. Em São Paulo, a oferta de serviço, tempo, limpeza e conforto representaram 66%, dos critérios discutidos. Em Buenos Aires, os critérios mais discutidos foram confiabilidade, custos (tarifas), tempo e limpeza, com um total de 69%. O metrô de Buenos Aires recebeu 84% de elogios; e o de São Paulo, 86%.

Este trabalho destaca-se por sua dupla contribuição: (1) para a pesquisa acadêmica, ao trazer uma análise inédita das percepções turísticas sobre sistemas metroviários - um ângulo frequentemente sub-representado nos estudos de mobilidade urbana; e (2) para a prática gerencial, ao identificar os critérios que mais impactam a satisfação dos usuários, oferecendo assim subsídios concretos para o planejamento integrado de transporte em grandes cidades turísticas.

Os turistas estão cada vez mais conscientes com as questões relacionadas à qualidade do serviço prestado, conforme afirmam Pereira Filho e Moreno Añez (2021). As organizações procuram melhorar seus processos para atender e exceder a satisfação do cliente, buscando sempre elevar o padrão de qualidade e eficiência de seus serviços.

Nesse sentido, ambos os sistemas metroviários – Buenos Aires e São Paulo - foram elogiados por serem pontuais e limpos, cumprindo os intervalos programados e satisfazendo os usuários com sua limpeza em vagões e estações. Estas características são essenciais para garantir que os

visitantes tenham uma experiência previsível e satisfatória, ao mesmo tempo em que melhoram a mobilidade urbana.

No metrô de São Paulo, a oferta de serviço é outro ponto destacado positivamente nos resultados. Os turistas reconhecem uma gestão eficiente, o que é crucial para atender adequadamente à demanda turística, garantindo conveniência e satisfação dos passageiros. No entanto, a conveniência dos metrô e estações mostra que alguns turistas estão satisfeitos e outros não, principalmente devido à lotação excessiva nos horários de pico.

A confiabilidade do metrô de Buenos Aires recebeu 82% de avaliações positivas, apesar de alguns problemas relatados pelos turistas, principalmente com o cartão *sube* que permite acesso ao metrô. Por outro lado, apesar das dificuldades para comprar o cartão de acesso, o critério de custo – ou tarifa – não recebeu avaliações positivas, pois os turistas o consideram "barato" ou "muito barato".

Os dados coletados indicam que a ausência de ferramentas e programas voltados para estimular depoimentos nos sistemas de metrô de Buenos Aires e São Paulo evita conflitos de interesse, assegurando que os depoimentos refletem percepções genuínas dos usuários. Essa prática contrasta com a de estabelecimentos onde há um contato direto entre clientes e gestores, o que pode incentivar avaliações mais positivas e enviesadas. No caso dos metrô, a interação limitada entre passageiros e operadores resulta em um número reduzido de depoimentos, oferecendo, contudo, uma perspectiva mais autêntica sobre a experiência dos turistas, conforme demonstrado na análise de outros segmentos, como *hostels* (Oliveira, Ferreira & Souza, 2024).

Os resultados revelam oportunidades estratégicas claras: a pontualidade e limpeza - aspectos mais elogiados em ambos os sistemas - devem ser mantidos como prioridades operacionais, enquanto questões como lotação em horários de pico (São Paulo) e acesso ao cartão SUBE (Buenos Aires) demandam atenção específica. Essa diferenciação é crucial para políticas públicas que visem simultaneamente à experiência turística e ao uso cotidiano pelos residentes.

Como limitações do estudo, cabe destacar: (1) o potencial viés inerente à utilização de dados do TripAdvisor como fonte primária; (2) a possível divergência entre as percepções registradas por turistas e a experiência cotidiana dos usuários locais; e (3) a ausência de triangulação

metodológica com outras abordagens, como observações sistemáticas ou análise de conteúdo visual, que poderiam enriquecer os achados.

Por fim, reforça-se o valor desta abordagem para cidades que buscam alinhar desenvolvimento turístico e qualidade de vida urbana. A metodologia aqui empregada pode ser adaptada para avaliar outros sistemas de transporte, contribuindo para uma visão mais abrangente das necessidades dos diversos usuários - turistas e trabalhadores - que compartilham o espaço metropolitano diariamente.

REFERÊNCIAS

- Abbas, J., & Kumari, K. (2021). Examinando a relação entre gestão da qualidade total e gestão do conhecimento e seu impacto no desempenho organizacional: Uma análise dimensional. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 39(2), 426-451. [Link](#)
- Alves, H. V. (2021). *Automatização de planilha para cálculo da tarifa do transporte público urbano pelo método Leonês* (Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Engenharia Civil). Universidade Federal de São Carlos. [Link](#)
- Beni, M. C. (2019). *Análise estrutural do turismo*. (14ª ed.) São Paulo: Senac.
- Brinco, R. (2012). Mobilidade urbana e transporte público: sobre a oportunidade de implantação de sistemas metroviários. *Indicadores Econômicos FEE*, 40(1), 105-116. [Link](#)
- Buenos Aires. (s.d.c). Subte. *Tarifas, pases y abonos tarifas*. [Link](#)
- Buenos Aires (2023). Subte. *¿Cómo calificaría el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires?* [Link](#)
- Buenos Aires. (2024). Subte. *Operativos de limpieza nocturnos en la red de Subte*. [Link](#)
- Buenos Aires. (2021). Subte. *Subterráneos de Buenos Aires*. [Link](#)
- Buenos Aires. (s.d.a). Subte *Mapa del subte y combinaciones*. [Link](#)
- Buenos Aires. (s.d.b). Subte. *Nuestra historia*. [Link](#)
- Campos, E. E., Santos, I., & Felix, V. R. C. (2023). *Administração do transporte público metroviário* (Trabalho de conclusão de curso, Curso Técnico em Administração). Escola Técnica Estadual ETEC Tereza Ap. Cardoso Nunes de Oliveira. [Link](#)
- Castelli, G. (2016). *Gestão Hoteleira* (2ª ed.). São Paulo: Saraiva.
- Catalano, B. (2020). Turismo, transporte e integración: un análisis desde la conectividad y las movilidades. *Revista Transporte y Territorio*, (23), 341-364. [Link](#)

- Ferreira, S., Oliveira, R., Gonçalves, W., & Molinari, G. (2024). Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por nueve hostels en América Latina: análisis de contenidos generados por los huéspedes en la plataforma Tripadvisor. *El Periplo Sustentable*, (47), 117 - 134.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Lima, K. R., Moura, L. R. C., & Souki, G. Q. (2015). Os critérios de avaliação da qualidade do metrô por parte dos seus usuários: um estudo no metrô de Belo Horizonte. *Revista Cereus*, 7(2), 59-77. [Link](#)
- Lisboa. Metrô de Lisboa. (2022). *Índice de Satisfação do Cliente*. [Link](#)
- Mello, J. A. V. B., Becker, S. M., & Menezes, A. da S. (2020). Serviço público de transporte por ônibus na cidade de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro. *Profanações*, 7(Ed. esp.), 151–172. [Link](#)
- Mariz, E. C., Oliveira, J. G., & Bueno, R. C. (2020). Mobilidade urbana aplicada ao nível de conforto nos vagões da linha coral da CPTM. *Refas - Revista Fatec Zona Sul*, 7(1), 1–12. [Link](#)
- Oliveira, R. R., Ferreira, S. V., & Souza, R. J. (2024). Avaliação dos serviços ofertados por três hostels de São Paulo: Análise dos conteúdos gerados pelos hóspedes. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 16(1), 85-101. [Link](#)
- Pereira Filho, E. P., & Moreno Añez, M. E. (2021). O sonho acabou? Um estudo da teoria do prazer do consumidor em reclamações contra agências de viagens. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 15(1), 2109. [Link](#)
- Ribeiro Neto, L. G. (2021). *Índice da qualidade do serviço para sistemas intermodais de transporte urbano de passageiros* (Tese de Doutorado, Universidade Federal de Pernambuco, Recife). [Link](#)
- Rafael, J. G. O., Rodrigues, E. C. C., & Silva, R. B. (2016). Análise multicritério para avaliação comparativa entre os sistemas de transporte público coletivo de Brasília e de Estocolmo: a percepção do usuário. *Universitas Gestão e TI*, 6(1), 41-51. [Link](#)
- Reis, J. M., Kawamoto Junior, L. T., & Tanaka, W. Y. (2024). Gestão da qualidade das operações de transporte público de passageiros na cidade de São Paulo. *Mobicities-Journal of Urban Mobility, Logistics and Sustainable Smart Cities*, 1(1), 33-45. [Link](#)
- Rocha, F. U. S., & Ramos, M. C. P. (2018). *Modelos de gestão do transporte público urbano de passageiros: as experiências das cidades do Porto (Portugal) e de Salvador (Brasil)*. In *The overarching issues of the european space - preparing the new* (pp. 336-349). Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto. [Link](#)

- Santos, F. B. dos. (2022). *Impacto da pandemia de COVID-19 na avaliação da qualidade do transporte coletivo pelos usuários: análise do sistema metroferroviário de Porto Alegre* (Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre). [Link](#)
- São Paulo. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. (2014). *Trens do Metrô de São Paulo têm processo rigoroso de limpeza*. [Link](#)
- São Paulo. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. (2021). *Sistemas*. [Link](#)
- São Paulo. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. (2022). *Quem somos - saiba sobre transporte metropolitano*. [Link](#)
- São Paulo. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. (2024). *Evolução tecnológica nos trens*. [Link](#)
- São Paulo. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. (s.d.b). *Mapa da rede*. [Link](#)
- São Paulo. Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. (s.d.a). *Quem somos*. [Link](#)
- Sasal, M. E. (2023). *(In)equidade na baldeação do transporte público integrado ônibus-metrô: análise ao bairro jardim das margaridas ao terminal de ônibus aeroporto em Salvador (Bahia)* (Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Ciências Econômicas, Universidade Federal da Bahia, Salvador). [Link](#)
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2017). *Administração da produção* (4ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Sucena, M. P., & Cury, M. V. Q. (2022). Relações Fuzzy subsidiando o diagnóstico do transporte público pelo IQMU. RBDP - *Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento*, 11(2), 556-577. [Link](#)
- TripAdvisor. (s.d.). *Sobre nós*. Recuperado de [Link](#)
- Urbano, L. B. (2022). *Os transportes e as interações espaciais como propulsores da dinâmica urbana: o caso da estação de metrô de Coelho Neto, Rio de Janeiro-RJ* Rio de Janeiro 2022, Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Programa de Pós-Graduação em Geografia), Centro de Tecnologia e Ciências: Instituto de Geografia, Rio de Janeiro, Brasil. [Link](#)
- Vatanabe, G. V. (2023). *Análise da confiabilidade do transporte público durante a pandemia de COVID-19 na cidade de São Carlos/SP* (Trabalho de Conclusão de Curso), Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, Brasil. [Link](#)
- Quintella, M. (2023). *Os benefícios da mobilidade urbana baseada em trens e metrô*s. FGV. [Link](#)
- World Travel & Tourism Council. (2023). *Relatórios de impacto econômico*. [Link](#)

Oliveira, R. R. de, Alvarado, E. F., Lopes, L. I. V., Silva, N. R. da, Molinari, G. E., & Guimarães, P. H. M. (2025). Serviços prestados pelos metrô de Buenos Aires e São Paulo: análise do conteúdo gerado da plataforma Tripadvisor, 17(1), e170115. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v17ip170115>

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2014). *Marketing de serviços: Uma empresa com foco no cliente*. (6ª ed.). Porto Alegre: AMGH.

Zoiro, G (2022). *Limpeza do Metrô de São Paulo é um exemplo para todos*. UOL. [Link](#)