

## **Análise da experiência dos turistas de vinícolas de Santa Catarina por meio de avaliações no TripAdvisor**

Luiza Siqueira Da Silva<sup>1</sup>, Hernanda Tonini<sup>1</sup>, Hernanda Tonini<sup>1\*</sup>  
Orientador(a)\*

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) - Campus Bento Gonçalves. Bento Gonçalves, RS

O enoturismo em Santa Catarina vem se consolidando como um importante atrativo do estado, combinando vinhos de qualidade com paisagens naturais e experiências culturais. Nesse contexto, compreender a percepção dos turistas em relação aos serviços oferecidos pelas vinícolas é essencial para fortalecer ainda mais o enoturismo na região. Este trabalho tem como objetivo analisar os comentários de turistas que frequentam vinícolas que fazem parte da associação Vinhos de Altitude, localizada na serra catarinense, disponibilizados na plataforma TripAdvisor. Para alcançar esse objetivo, a metodologia adotada envolveu um levantamento das 27 vinícolas associadas ao Vinhos de Altitude. Tendo como critério de inclusão o fato de possuir contas ativas no TripAdvisor e de exclusão não possuir comentários no ano de 2025. Do total de 27 vinícolas associadas, 11 delas possuem perfil no TripAdvisor, totalizando 1883 comentários. Com o critério de exclusão, a amostra correspondeu a 9 vinícolas. A raspagem dos dados foi realizada por meio da plataforma Apify, na primeira semana de setembro de 2025, que permitiu a extração de 675 comentários, sendo 150 de cada uma das 4 vinícolas que possuíam mais de 100 comentários e a totalidade das demais. Em seguida, os dados textuais foram processados e analisados com o uso do software Voyant Tools, o qual possibilitou visualizar padrões de linguagem, a frequência de termos e a identificação de temas recorrentes relacionados às experiências enoturísticas. Os resultados apontam que a média geral das notas atribuídas pelos turistas foi de 4,3 em uma escala de 1 a 5, indicando elevado nível de satisfação, com predominância de avaliações máximas, embora também tenham surgido alguns relatos de insatisfação. Do total de comentários analisados, 66 turistas indicaram nota 1 e 2. Dentre os aspectos negativos presentes em alguns comentários estão dificuldades de acesso (vias não pavimentadas) e insatisfação em relação ao atendimento. Quanto à análise textual, os termos mais recorrentes foram “vinícola” (739), “vinhos” (663), “degustação” (421) e “atendimento” (263), evidenciando os principais elementos valorizados pelos turistas. A análise dos dados mostra que o vinho e a degustação são pontos centrais da experiência enoturística, enquanto o bom atendimento aparece como um dos fatores essenciais para a satisfação dos visitantes. Assim, conclui-se que o enoturismo em Santa Catarina apresenta um cenário positivo, marcado pela satisfação dos visitantes e pelo reconhecimento da qualidade dos vinhos e das experiências de degustação. Entretanto, aspectos como o acesso às vinícolas e a qualificação do atendimento ainda se mostram como pontos de atenção, cuja melhoria pode contribuir para potencializar a atratividade do destino e consolidar ainda mais o estado como referência no turismo do vinho no Brasil.

Palavras-chave: enoturismo; web scraping; Vinhos de Altitude.