

## AS RESSONÂNCIAS DE UM MUSEU DE MEMÓRIA NO *TRIPADVISOR*: O CASO DO MEMORIAL DA RESISTÊNCIA DE SÃO PAULO

## THE RESONANCES OF A MEMORY MUSEUM ON *TRIPADVISOR*: THE CASE OF THE MEMORIAL OF RESISTANCE IN SÃO PAULO

CAROLINA GOMES NOGUEIRA<sup>1</sup>  
Universidade Federal de Pelotas

**Resumo:** O presente artigo visa discutir as ressonâncias do Memorial da Resistência de São Paulo no *website* norte-americano *tripadvisor*. A plataforma, fundada em fevereiro de 2000, surge com o objetivo de auxiliar os viajantes a planejarem suas viagens. No entanto, tornou-se o maior *website*, na área de viagens, do mundo, com mais de 463 milhões de viajantes mensais, e mais 1 bilhão de avaliações de hotéis, restaurantes, instituições culturais, experiências, entre outros. Nesse sentido, a partir da experiência relatada pelos visitantes sobre o Memorial da Resistência de São Paulo no *tripadvisor*, esse artigo analisa e apresenta, não somente, reflexões sobre o turismo nos

**Abstract:** This article aims to discuss the impact of the Memorial da Resistência de São Paulo on the American website TripAdvisor. The platform, founded in February 2000, was created with the aim of helping travelers plan their trips. However, it has become the largest travel website in the world, with more than 463 million monthly travelers and over 1 billion reviews of hotels, restaurants, cultural institutions, experiences, among others. In this sense, based on the experiences reported by visitors about the Memorial da Resistência de São Paulo on TripAdvisor, this article analyzes and presents not only reflections on tourism in memory museums, but also the visitor's

---

<sup>1</sup> Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Patrimônio Cultural da Universidade Federal de Pelotas. Mestre em Memória Social e Patrimônio Cultural pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Bacharela em Museologia pela mesma universidade. Bolsista CAPES – DS. Contato: [nogueiracarolina1996@gmail.com](mailto:nogueiracarolina1996@gmail.com).

museus de memória, mas também a percepção do visitante sobre essa instituição, em específico.

perception of this institution, in particular.

**Palavras-chave:** Tripadvisor; Memória; Memorial da Resistência de São Paulo.

**Keywords:** Tripadvisor; Memory; Memorial da Resistência de São Paulo.

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Começamos essa comunicação com um breve questionamento: quantos de nós já visitamos um museu de memória apenas porque ele estava inscrito em um circuito turístico? Para essa pergunta, não existe uma resposta certa ou errada, simplesmente porque essas instituições culturais estão, de fato, inscritas em circuitos turísticos por diversas razões, pretextos que a ciência vem tentando justificar a alguns anos, e que essa pesquisa tem a pretensão de discutir. Dito isso, este artigo pretende discutir a ressonância de um “*memorial museum*” (Williams, 2007)<sup>2</sup>, e/ou museu de memória brasileiro, em um *website* de turismo de escala mundial, o *tripadvisor*. Portanto, essa pesquisa irá apresentar ao leitor, a partir de dados coletados no *tripadvisor*, quais são as opiniões, interpretações, percepções e avaliações que os viajantes (e usuários da plataforma) fazem do Memorial da Resistência de São Paulo (MRSP) baseadas em suas experiências pessoais.

O turismo é uma das principais ferramentas de arrecadação de recursos do mundo, é a partir dessa prática cultural que grande parte dos países movimentam suas economias, especialmente o Brasil. A prova de que a prática do turismo é uma importante ferramenta de na economia é tão evidente que, em 2019, representava 10,4% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. Contudo, o turismo nacional sofreu um

---

<sup>2</sup> Museu de memória é uma categoria museológica que abarca instituições que trabalham com a representação de um determinado período traumático da histórica como, por exemplo, a ditadura civil-militar ou a Shoah (nome dado pelos judeus ao genocídio cometido contra o seu povo). Para mais informações vide (Williams, 2007).

forte impacto durante a pandemia<sup>3</sup> da doença infecciosa causada pelo vírus *Sars-Cov-2*, popularmente chamado de Covid-19, com perda econômica de R\$116,7 bilhões no biênio 2020-2021, representando perda de 21,5% na produção total do Produto Interno Bruto (PIB) do período, de acordo com o relatório “Impacto econômico da Covid-19 – propostas para o turismo brasileiro”, produzido em abril de 2020 pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

A Pandemia tornou a atividade turística inviável. Por essa razão, atrativos turísticos e instituições culturais foram impelidas a fecharem as suas portas, na tentativa de conter o avanço do vírus. Neste cenário, os museus e demais aparelhos culturais, afetados pela crise econômica e social, provocada pela possibilidade de contágio do vírus, tiveram que recorrer a outras formas de capitanear recursos, uma delas foi a (re)inserção no ciberespaço, a inclusão dos museus na internet. A (re)inserção dos museus no ciberespaço se intensificou em 48% durante a pandemia (Marti; Costa, 2020). Além disso, de acordo com Marti e Costa (2020), o *International Council of Museums* (ICOM), em conjunto com 1600 profissionais de 107 países, realizou um levantamento que apontou o aumento 15% das atividades museais promovidas pelos museus na *internet*.

Com o Memorial da Resistência de São Paulo não foi diferente. A instituição se adaptou as plataformas digitais, com o seu *website*, e as redes sociais como WhatsApp, Instagram, TikTok, X (antigo Twitter), Facebook e, especialmente ao *Youtube*, no qual disponibilizou a série #EducativoResponde<sup>4</sup>, uma sequência de produções audiovisuais que objetivava aproximar o público e o Programa de Ação Educativa em razão da pandemia. Através do material audiovisual, os educadores da instituição, respondiam a perguntas frequentes dos visitantes. De acordo com o Memorial, os conteúdos eram pensados como um

---

<sup>3</sup> A pandemia foi decretada em março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A doença no Brasil matou mais de 689 mil pessoas.

<sup>4</sup>Youtube Memorial da Resistência de São Paulo. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=I0XJVzU1qEc&list=PLH8lNGbWEaL GdWG8S8CpUv4kmzPmvA33>>. Acesso em: 22 de agosto de 2024.

material que futuramente poderia vir a servir como um material didático<sup>5</sup>.

Entretanto, a prática de turismo nos “*memorials museums*” (Williams, 2007), em específico, vem levantando uma série de debates e reflexões sobre os desafios da transmissão e a banalização das memórias difíceis (Nogueira; Ferreira; Marchi, 2019), em decorrência do desenvolvimento econômico e da prática de “*dark tourism*” (Lennon; Foley, 2000), que consiste na atração de turistas por catástrofes, desastres e eventos associados ao sofrimento e/ou a morte. Pelo *dark tourism*, ser um elemento agenciador do turismo, os “*memorials museums*” entraram no circuito turístico, no qual o espectador é posto em contato com o rechaço de uma morte trágica e/ou sofrimento humanos. Considerado um “*memorial museum*”, o Memorial da Resistência de São Paulo é dos pontos turísticos mais visitados na cidade de São Paulo, seja pela distinta circunstância na qual ele se inscreve, sendo a única instituição do tipo em São Paulo, ou pela sua localização, na Pinacoteca do Estado de São Paulo, próximo a famosa Estação da Luz. Também é considerado um ponto turístico pelas relações sociais e políticas que ele agencia.

Em uma busca simples e rápida no *Google*, o Memorial da Resistência de São Paulo aparece com cerca 4.708 comentários/avaliações, e uma nota de 4.7<sup>6</sup>. No *tripadvisor*, a instituição aparece com 261 avaliações e uma nota de 4.5<sup>7</sup>. Entre os anos de 2012 a 2018<sup>8</sup>, o MRSP teve um público visitante de cerca de 505.981 pessoas. Os maiores dias de visitação são entre

---

<sup>5</sup>Memorial da Resistência de São Paulo. Disponível em: <<https://memorialdaresistencia.org.br/atividades/educativoresponde/>>. Acesso em: 22 de agosto de 2024.

<sup>6</sup> Informações disponíveis em: <<https://g.co/kgs/8YYsNDt>>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

<sup>7</sup> Informações disponíveis em: <[https://www.tripadvisor.com.br/Attraction\\_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial\\_da\\_Resistencia\\_of\\_Sao\\_Paulo-Sao\\_Paulo\\_State\\_of\\_Sao\\_Paulo.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial_da_Resistencia_of_Sao_Paulo-Sao_Paulo_State_of_Sao_Paulo.html)>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

<sup>8</sup> Relatórios Anuais da Associação Pinacoteca Arte e Cultura (APAC). Os relatórios da APAC podem ser encontrados no Portal da Transparência Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo. Disponível em: <<https://www.transparenciacultura.sp.gov.br/>>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

terça-feira e sexta-feira, e às 15h, geralmente, é o horário mais movimentado. Com essa expressiva quantidade de visitas e comentários e uma excelente nota, é notável que o MRSP é um atrativo turístico do Estado de São Paulo.

A instituição que foi inaugurada<sup>9</sup> em 2008 (Neves, 2012) tem como missão:

A pesquisa, a salvaguarda e comunicação de referências das memórias da resistência e da repressão políticas do período republicano brasileiro, bem como dos respectivos impactos socioculturais contemporâneos, tendo como sede o edifício que abrigou o Departamento Estadual de Ordem Política e Social de São Paulo – Deops/SP, de forma a contribuir para a reflexão crítica acerca da história contemporânea do país e para a valorização de princípios democráticos, do exercício da cidadania e da conscientização sobre os direitos humanos (APAC, s/d: 10).

De tal forma, o MRSP visa “assegurar a permanência do debate sobre as memórias da resistência e da repressão, em suas dimensões políticas e socioculturais, permitindo a valorização e preservação de referências patrimoniais”<sup>10</sup>. A existência do MRSP é permeada por diversas ações de reparação simbólica pela memória, sendo uma referência no Brasil.

O texto está dividido em três partes. A primeira parte, intitulada “o *tripadvisor* como uma experiência compartilhada”, discute o turismo como um modelo de negócios e apresenta dados coletados do MRSP na plataforma do *tripadvisor*. A segunda parte nomeada “o Memorial da Resistência de São Paulo no *tripadvisor*: relatos e análise”, apresenta as avaliações feitas em

---

<sup>9</sup> Com o nome de Memorial da Resistência de São Paulo, em 2008, antes se chamava Memorial da Liberdade. A mudança ocorreu em 2007, quando a instituição passou ser gerida pela Associação Pinacoteca Arte e Cultura e um novo projeto foi implementado fazendo com que a instituição passasse a se chamar Memorial da Resistência de São Paulo (Neves, 2012).

<sup>10</sup> Visão do Memorial da Resistência de São Paulo. Disponível em: <<http://memorialdaresistencia.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Plano-Museologico-Memorial-da-Resistencia-2019.pdf>>. Acesso em: 30 de novembro de 2022.

inglês, italiano e espanhol, e discute, a partir de categorias e análise de discurso, o relato das experiências desses viajantes. Por fim, nas considerações finais, apresenta-se um balanço da relação entre museus de memória e turismo.

### **O TRIPADVISOR COMO UMA EXPERIÊNCIA COMPARTILHADA**

O desenvolvimento da humanidade, de uma forma geral, é marcado por grandes deslocamentos. Dos hebreus aos europeus do *grand tour*, a prática do deslocamento e do turismo foram essenciais para a constituição de grandes civilizações. No Ocidente, o turismo marca o início de grandes momentos da história como, por exemplo, as viagens para assistir aos Jogos Olímpicos, na Grécia, e as viagens de jovens artistas recém-formados, no período do Renascimento, que buscavam apreender além nos livros e viajam para a Itália.

No entanto, o turismo como conhecemos hoje, surge após a Revolução Industrial, com os grandes avanços tecnológicos e econômicos. Baseado em modelo de negócios, o turismo pós Revolução Industrial, tornou-se uma forma de capitanear recursos e fomentar economias, ou seja, um fenômeno que fundamentalmente “gera múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural” (De La Torre, 1997, p. 19). Nesse sentido, a prática do turismo se fundamenta em uma experiência de consumo. O viajante compra experiências, momentos, histórias e cultura. O produto dessa experiência é gerado pelas instituições museológicas, sítios arqueológicos, restaurantes, feiras, entre outros.

Pensando na experiência do consumo, Stephen Kaufer, um cientista da computação formado em Harvard, fundou em fevereiro de 2000, o *site* norte-americano *tripadvisor*, com o objetivo inicial de ajudar viajantes a planejarem suas viagens. Atualmente o *tripadvisor* é considerado um dos melhores *websites* de turismo do mundo, com mais de 463 milhões de viajantes mensais; 859 milhões de avaliações e 8,6 milhões de acomodações, restaurantes, experiências, companhias aéreas e

cruzeiros; e está disponível em 49 mercados e 28 idiomas<sup>11</sup>. Além disso, ele não funciona somente como *site* de vendas de produtos e serviços turísticos, como também um espaço de experiência compartilhada.

A plataforma oferece um espaço de avaliação, no qual o viajante pode compartilhar suas experiências pessoais e ajudar outras pessoas a planejarem suas viagens. No entanto, não é somente uma simples avaliação, ao avaliar um estabelecimento e compartilhar as suas percepções sobre experiência, o viajante também está avaliando os seus proprietários. Quanto maior a pontuação de avaliações feitas pelos viajantes, mais chances o estabelecimento tem de ganhar um “certificado de excelência”<sup>12</sup> concedido pela plataforma.

O Memorial da Resistência de São Paulo está no 39º de 938 coisas para fazer em São Paulo<sup>13</sup>, com a nota 4.5. Além disso, possui 257 avaliações que vão de 3 de setembro de 2013 a 16 de maio de 2022. As 257 avaliações estão divididas em 5 categorias, sendo elas: excelente, muito bom, razoável, ruim e horrível. Na tabela a seguir mostramos o número de avaliações por categoria:

**Figura 1 – Avaliações por categorias do MRSP**

Categorias Tripadvisor				
Excelente	Muito boa	Razoável	Ruim	Horrível
169	68	17	6	1
Total = 261 avaliações				

<sup>11</sup> Disponível em: <<https://tripadvisor.mediaroom.com/br-about-us>> Acesso em: 30 de novembro de 2022.

<sup>12</sup> “Criado em 2011, esse prêmio é concedido a estabelecimentos do setor de turismo e hotelaria no mundo todo que sempre prestam um serviço de alta qualidade. Ele é entregue a aproximadamente 10% de todos os estabelecimentos no Tripadvisor que invariavelmente receberam avaliações excelentes no ano anterior.”. Informação disponível em: <<https://www.tripadvisor.com.br/ForRestaurants/r604>>. Acesso em: 30 de novembro de 2022.

<sup>13</sup> Informação disponível em: <[https://www.tripadvisor.com.br/Attraction\\_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial\\_da\\_Resistencia\\_of\\_Sao\\_Paulo-Sao\\_Paulo\\_State\\_of\\_Sao\\_Paulo.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial_da_Resistencia_of_Sao_Paulo-Sao_Paulo_State_of_Sao_Paulo.html)> Acesso em: 30 de novembro de 2022.

Fonte: Tripadvisor. Disponível em: <  
[https://www.tripadvisor.com.br/Attraction\\_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial\\_da\\_Resistencia\\_of\\_Sao\\_Paulo-Sao\\_Paulo\\_State\\_of\\_Sao\\_Paulo.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial_da_Resistencia_of_Sao_Paulo-Sao_Paulo_State_of_Sao_Paulo.html)>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

Como é possível notar, as categorias “excelente” e “muito boa” possuem o maior número de avaliações, enquanto as categorias “ruim” e “horrível” possuem um número baixo de avaliações. Essas informações denotam a qualidade da experiência oferecida pela instituição. Cabe ressaltar, que neste artigo não se pretende fazer julgamento de valor acerca do Memorial da Resistência de São Paulo. Como dito anteriormente, é objetivo deste texto discutir a ressonância da instituição no *tripadvisor*, para que assim, avaliar as opiniões e relatos de impressões, percepções sobre a instituição.

Além das categorias de avaliação, as avaliações feitas sobre o MRSP estão divididas em 4 idiomas, sendo eles: língua portuguesa, inglês, italiano e espanhol. Os comentários de língua portuguesa registram o maior número de avaliações, enquanto o de língua italiana, o menor. Na tabela a seguir, os números de avaliações por idiomas:

**Figura 2 – Avaliações por idiomas do MRSP**

<b>Avaliações por idiomas</b>	
Português (Portugal)	248
Inglês	8
Italiano	1
Espanhol (Espanha)	4
Total = 261 avaliações	

Fonte: Tripadvisor. Disponível em: <  
[https://www.tripadvisor.com.br/Attraction\\_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial\\_da\\_Resistencia\\_of\\_Sao\\_Paulo-Sao\\_Paulo\\_State\\_of\\_Sao\\_Paulo.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial_da_Resistencia_of_Sao_Paulo-Sao_Paulo_State_of_Sao_Paulo.html)>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

Para essa análise selecionou-se três idiomas, sendo eles: inglês, italiano e espanhol. A escolha por esses idiomas se deve ao fato de que a análise das avaliações em língua portuguesa já realizadas na monografia da autora, intitulada “Museus de

Memória e Turismo: um estudo de caso sobre o Memorial da Resistência de São Paulo”<sup>14</sup>, de minha autoria. A monografia tinha como objeto de estudo a análise dos dispositivos expográficos do MRSP e quais eram as ressonâncias do público visitante no *tripadvisor* a respeito dessa instituição. A tabela a seguir apresenta as categorias de avaliação de acordo com os três idiomas selecionados para análise:

Figura 4 – Avaliações por categorias e idiomas do MRSP

Idioma	Categorias					
	Excelente	Muito boa	Razoável	Horrrível	Ruim	Total
Inglês	4	4	-	-	-	8
Italiano	-	-	-	1	-	1
Espanhol	1	3	-	-	-	4

Fonte: Tripadvisor. Disponível em: <  
[https://www.tripadvisor.com.br/Attraction\\_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial\\_da\\_Resistencia\\_of\\_Sao\\_Paulo-Sao\\_Paulo\\_State\\_of\\_Sao\\_Paulo.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303631-d2350209-Reviews-Memorial_da_Resistencia_of_Sao_Paulo-Sao_Paulo_State_of_Sao_Paulo.html)>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

Como é possível observar, as avaliações feitas em inglês e espanhol possuem destaque por avaliarem a experiência como excelente e muito boa, enquanto a avaliação feita em italiano é negativa. No tópico a seguir, analisaremos e discutiremos o que dizem essas avaliações.

## O MEMORIAL DA RESISTÊNCIA DE SÃO PAULO NO TRIPADVISOR – RELATOS E ANÁLISE

Para análise das avaliações dos viajantes deixadas no *tripadvisor*, propôs a criação de chaves interpretativas para identificar quais são as motivações dos viajantes para visitarem o MRSP. As categorias de análise foram criadas com o intuito de analisar o objeto discursivo das avaliações do visitante e, a partir disso, identificar quais sentidos os viajantes estão dando para a experiência de visitar o MRSP.

<sup>14</sup> Defendida no ano de 2019, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Leticia Mazzucchi Ferreira, no Curso de Bacharelado em Museologia Instituto de Ciências Humanas, Universidade Federal de Pelotas. Disponível em: <[https://wp.ufpel.edu.br/museologia/files/2021/09/Trabalho\\_de\\_Conclusao\\_do\\_Curso\\_CAROLINA.pdf](https://wp.ufpel.edu.br/museologia/files/2021/09/Trabalho_de_Conclusao_do_Curso_CAROLINA.pdf)>. Acesso em: 22 de agosto de 2024.

**Figura 5 – Categorias para análise**

<b>Categorias</b>	<b>Objetivo</b>
Gestão Institucional	Categoria criada para entender a forma como o viajante/usuário percebe a gestão da instituição através da expografia.
Dispositivos Expográficos	Criada para que pudéssemos analisar a forma como o público compreende a concepção do espaço museográfico.
Emoções e Sensações	Criada para identificar o que mais comove no espaço expográfico e como os dispositivos expográficos sensibilizam o turista.
Localização	Criada com o objetivo analisar o espaço em que o Memorial está geograficamente inserido
Recomendações	Criada para analisar as recomendações do turista ao/para visitar o Memorial

Fonte: Nogueira, 2022.

Os comentários em língua inglesa demonstram um grande interesse na história do Brasil e na forma como o MRSP foi construído expograficamente. Nos comentários a seguir nota-se a satisfação do viajante/usuário com os “dispositivos expográficos” implementados e as “emoções e sensações” que o MRSP causa, além disso os comentários também a categoria e “recomendações”. De acordo com os viajantes, o MRSP apresenta uma informação para conhecer a memória política do país, mas não é uma atração turística típica, ainda que seja recomendável. A seguir, alguns comentários:

**Emotional – 22.11. 2015**

This small memorial was where the dictatorship imprisoned and tortured dissidents. The information is

well-presented. The small area behind the cells where the prisoners were allowed 1 hour of exercise per week puts the horror of this place in perspective<sup>15</sup>.

#### **A place to remember – 30.09.2015**

I really liked this museum and also my students when I took them there to know a little bit more about their own history. I believe you should never forget this moment in our lives<sup>16</sup>.

#### **Undeniable past – 30.06.2015**

A small memorial about the hard times of Brazilian dictatorship. This building was actually used as a prison. It's a hard and painful experience, but like any memorial, it's really important to remember those facts so it cannot happen again. It's not a typical tourist attraction but I would definitely recommend it.<sup>17</sup>

Com relação ao comentário em italiano diz que, embora esteja avaliação como “horrrível”, a avaliação justifica a nota. Esta avaliação se enquadra nas categorias “emoções e sensações” e “dispositivos expográficos”, o viajante relata sentimento de raiva com relação a expografia do MRSP, alegando a ausência de uma catarse emocional que seria provocada pelo impacto de uma expografia do sofrimento. O viajante diz:

#### **Ma non dovrebbe generare rabbia o dolore? – 09.01.2021**

Sono rimasta sconcertata da questo memoriale...normalmente quando si visitano posti simili si ha un forte impatto, perché ti trovi a dover fare i conti con gli aspetti peggiori del genere umano e (almeno io) provo rabbia e dolore, qui...il nulla...una

<sup>15</sup> Tradução livre: “Este pequeno memorial foi onde a ditadura aprisionou e torturou dissidentes. A informação está bem apresentada. A pequena área atrás das celas onde os prisioneiros podiam fazer 1 hora de exercício por semana coloca o horror desse lugar em perspectiva”.

<sup>16</sup> Tradução livre: “Gosto muito desse museu e também dos meus alunos quando os levei para conhecer um pouco mais da sua própria história. Eu acredito que você nunca deve esquecer este momento em nossas vidas”.

<sup>17</sup> Tradução livre: “Um pequeno memorial sobre os tempos difíceis da ditadura brasileira. Este edifício foi realmente usado como prisão. É uma experiência difícil e dolorosa, mas como qualquer Memorial, é muito importante lembrar desses fatos para que não aconteça novamente. Não é uma atração turística típica, mas eu recomendaria definitivamente”.

totale incapacità di trasmettere come la dittatura sia stata uno dei periodi più bui del Brasile. L'unica cosa che mi ha fatto rabbia è stato pensare che forse questo non provocare disgusto fosse un effetto voluto.<sup>18</sup>

Já os comentários em castelhano se enquadram nas categorias “dispositivos expográficos”, “localização”, “gestão institucional” e “recomendações”. O visitante relata se sentir acolhido, satisfeito com as informações e com a proximidade do MRSP da Pinacoteca. Além disso, visitante ainda que encontre problemas na tradução de informações, não de recomendar o espaço e elogiar o acolhimento da instituição, como demonstra os comentários a seguir:

### **El Memorial es parte del Museo Pina Estación – 06.05.2019**

Vale la pena aclarar que el Memorial se encuentra dentro del Museo Pina Estación ya que la hermana pertenece al Museo de la Pinacoteca de San Pablo que la llaman Pina Luz. Quedan uno a no más de 300 metros de distancia. El edificio que aloja el memorial contiene todo este sector dedicado a la historia de las dictaduras brasileñas y las persecuciones políticas. Para quienes son argentinos, se asemeja al Museo Sitio de Memoria ESMA en Buenos Aires, El inconveniente que yo encontré es que las explicaciones están solo en portugués y no se hace fácil la lectura para extranjeros. Más allá de eso es interesante la visita y la presencia de toda la documentación expresada gráficamente. Se completa el Pina Estación con otros espacios que exponen muestras temporales de artistas brasileños. No es una visita que recomendaría a todo público.

### **Buen paseo para conocer más – 30.09.2015**

Un lugar que merece ser visitado, nos invitaron a conocerlo y estando allí uno comprende mejor la historia de este país, la gente que nos atendió fue muy amable, paciente y nos ayudó con el

---

<sup>18</sup> Tradução livre: “Fiquei maravilhado com esse memorial... normalmente quando você visita lugares assim tem um impacto muito forte, porque você tem que lidar com os piores aspectos da humanidade e (pelo menos eu) sinto raiva e dor, aqui... nada...uma total incapacidade de transmitir como a ditadura foi um dos períodos mais sombrios do Brasil. A única coisa que me deixou com raiva foi pensar que talvez isso não causar nojo fosse um efeito desejado”.

tema de entender el castellano. Nos ofrecieron material y nos brindaron respuestas cordialmente en todo momento. Vale la pena visitarlo!

### **Gente local amable – 16.07.2013**

Lejos del lugar donde más nos ayudaron a entender esto como extranjeros, nos dieron unos folletos, para que pudiéramos entender el significado de este lugar. Recomendado 100%, si entiendes lo que visitas.

As avaliações, de uma forma geral, são bastantes positivas, demonstram o interesse do turista estrangeiro por uma instituição museológica que aborda memórias traumáticas do país, e que indicam a importância dessa instituição para a comunidade em geral.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através do *tripadvisor*, é possível analisar uma pluralidade de avaliações de viajantes, cujo o principal objetivo é ajudar outros viajantes a planejarem suas viagens. Ao avaliar um estabelecimento, o viajante/usuário, acaba influenciando na rotatividade da instituição, pois quando a avaliação é ruim, as pessoas deixam de visitar o espaço, mas quando é boa, o espaço torna-se um atrativo turístico. Nesse sentido, a ferramenta *tripadvisor* possibilita não somente inserir o MRSP como uma atração turística de São Paulo, como também nos ajuda a conferir os impactos causados pelo turismo e seu modelo de negócio, além de oferecer a possibilidade de saber quais são as ressonâncias que a instituição deixa ao público.

Este artigo mostra a importância de uma pesquisa no campo das ciências sociais para compreender e avaliar os impactos da inscrição dos Museus de Memória como pontos turísticos, pois a análise destes espaços no contexto atual de hipervalorização do indivíduo e da excessiva exploração midiática do sofrimento, é fundamental. Os resultados dessa pesquisa são capazes de determinar e identificar as motivações que levam os visitantes a visitarem o MRSP, além de identificar diversos contextos nas categorias criadas para análise. Neste

artigo, o leitor pode observar algumas discordâncias entre o que a instituições pretende e o que o ela representa para os públicos visitantes

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APAC. (s/d). **O Plano Museológico do Memorial da Resistência de São Paulo / MRSP – 2019 – 2023**. Disponível em: <<http://memorialdaresistenciasp.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Plano-Museologico-Memorial-da-Resistencia-2019.pdf>>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

DE LA TORRE, Óscar. **El turismo: fenómeno social**. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica, 1997.

MARTI, Frieda; e COSTA, Andréa. Revisitando os Museus na Pandemia: sobre Educação Museal Online e Cibercultura. Notícias, **Revista Docência e Cibercultura**, maio de 2020, online. ISSN: 2594-9004. Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/re-doc/announcement/view/1107>>. Acesso em: 06 de agosto de 2024.

MEMORIAL DA RESISTÊNCIA DE SÃO PAULO. Disponível em: <<https://memorialdaresistenciasp.org.br/>>. Acesso em: 30 de novembro de 2022.

NEVES, Kátia Regina Felipini. Memorial da Resistência de São Paulo: uma perspectiva museológica processual. In: FERREIRA, Maria Leticia Mazzucchi; MICHELON, Francisca Ferreira (org.). **Memória e esquecimento**. Pelotas: Ed. da Universidade Federal de Pelotas, 2012, p. 35- 67.

NOGUEIRA, Carolina Gomes. **Museus de Memória e Turismo: um estudo de caso sobre o Memorial da Resistência de São Paulo**. 2019. 88f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Museologia). Instituto de Ciências Humanas, Universidade Federal de Pelotas, 2019.

NOGUEIRA, Carolina Gomes; FERREIRA, Maria Leticia Mazzucchi; MARCHI, Darlan de Mamann. **Museus de Memória**

e Turismo: entre os desafios da transmissão e a banalização das memórias difíceis. In: MARCHI, Darlan de Mamann; KNACK, Eduardo Roberto Jordão; POLONI, Rita Juliana Soares (org.). **Memória e Patrimônio: tramas do contemporâneo**. 1ed. Porto Alegre: Casa das Letras, 2019, vol. 1, p. 72-83.

TRIPADVISOR. Disponível em:  
<<https://tripadvisor.mediaroom.com/br-about-us>> Acesso em: 30 de novembro de 2022.

WILLIAMS, Paul. **Memorial museums: the global rush to commemorate atrocities**. Oxford: Berg, 2007.

**Recebido em:** 01/12/2022  
**Aprovado em:** 01/09/2024