

# Gestão e planeamento turístico de um património mundial da UNESCO: um estudo sobre as Ruínas da Missão Jesuítica de São Miguel das Missões, Brasil.

**Tércio Pereira\***

Universidade do Vale do Itajaí (Brasil)

**Felipe Borborema Cunha Lima\*\***

Universidade da Região de Joinville (Brasil)

**Alice Leoti\*\*\***

Universidade Federal do Pampa (Brasil)

**Resumo:** A web promoveu alterações no comportamento dos turistas no mundo e as avaliações online embora sejam uma significativa fonte de dados ainda é incipientemente utilizada. Este estudo objetiva detectar as experiências e percepções dos turistas e visitantes das Ruínas da Missão Jesuítica de São Miguel das Missões (RS), através dos comentários no TripAdvisor, e analisar a correlação apresentada nestes feedbacks entre a avaliação geral (Rating) do atrativo e oito dimensões (hospitalidade, conservação, segurança, infraestrutura, acessibilidade, aspectos econômicos, entretenimento e sustentabilidade). A pesquisa quantitativa com coleta de dados pelo software minerador WebHeavy mapeou 821 comentários e 1169 percepções. A categorização ocorreu via Microsoft Excel e Análise Regressão Linear através do SPSS. Os resultados confirmam que as dimensões acessibilidade, sustentabilidade, conservação e entretenimento influenciam na avaliação geral e podem estimular novas estratégias de gestão e fomento para o turismo e para salvaguarda do patrimonial.

**Palavras-chave:** Patrimônio Mundial; Gestão; Online Travel Reviews; TripAdvisor; UNESCO.

## Tourism management and planning at a UNESCO heritage site: a study of the Ruins of the Jesuit Mission of São Miguel das Missões, Brazil.

**Abstract:** The web has promoted changes in the behavior of tourists around the world and online assessments, although they are a significant source of data, are still only beginning to be used. This study aims at analysing the experiences and perceptions of tourists and visitors to the ruins of the Jesuit Mission of São Miguel das Missões (RS), through their comments on TripAdvisor, and to calculate the correlation presented in these feedbacks with the general evaluation (Rating) of the attraction over eight dimensions (hospitality, conservation, security, infrastructure, accessibility, economic aspects, entertainment and sustainability). The quantitative research with data collection used the mining software WebHeavy to map 821 comments and 1169 perceptions. Microsoft Excel and Linear Regression Analysis were used to create categorisation through SPSS. The results confirm that the dimensions of accessibility, sustainability, conservation, and entertainment bear an influence the overall assessment and may stimulate new management and promotion strategies for safeguarding heritage tourism.

**Keywords:** World Heritage; Management; Online travel reviews; TripAdvisor; UNESCO.

\* Universidade do Vale do Itajaí (Brasil); E-mail: [tercio@outlook.com](mailto:tercio@outlook.com); <https://orcid.org/0000-0002-0863-6383>

\*\* Universidade da Região de Joinville (Brasil); E-mail: [felipebcl2@hotmail.com](mailto:felipebcl2@hotmail.com); <https://orcid.org/0000-0003-2012-9138>

\*\*\* Universidade Federal do Pampa (Brasil); E-mail: [aliceleoti@hotmail.com](mailto:aliceleoti@hotmail.com); <https://orcid.org/0000-0003-4411-1725>

## 1. Introdução

Como observado por Garrod & Fyall (2000) o campo do patrimônio e do turismo apresentam diferentes contextos, ideológico e institucional, particularmente segundo Leask & Goulding (1996) devido à abordagem curatorial. No entanto o setor do patrimônio representa um componente altamente significativo para a economia do turismo, como descrito por Connell, Page, & Meyer (2015) o patrimônio ao ser transformado em atração turística viabiliza uma variedade de recursos naturais, arquitetônicos, socioculturais e educacionais, pois os patrimônios não se resumem ao processo de conservação, outrossim estimulam o engajamento do visitante com o destino.

O benefício das relações entre turismo e patrimônio foi extensivamente discutido em documentos de políticas e projetos de governos e agencias de desenvolvimento, todavia tendo em vista o significado econômico do patrimônio como produto turístico, é curioso que tão pouco interesse tenha sido demonstrado em avaliar os requisitos que devem ser atendidos para garantir sua utilização enquanto recurso mantendo critérios como a sustentabilidade, conservação e valor cultural (Imon, 2013). Por outro lado, os impactos negativos do turismo são de natureza sociocultural como demonstrado por (Ashworth e Newby, 1994; Deery et al., 2012; Faulkner e Tideswell, 1997; Henderson et al., 2009; Kim et al., 2013; Schipani, 2008; Shepherd et al., 2012). De fato, muitos gerentes de patrimônio nem se consideram no negócio do turismo (Croft, 1994), e sim mais como guardiões do que como provedores de acesso público a ele (Garrod & Fyall, 2000).

Uma das consequências importantes dessa falta de atenção às questões de gestão econômica por parte do estabelecimento do patrimônio foi o surgimento de um considerável acúmulo de trabalhos urgentes de manutenção e reparo, uma vez que o acesso a fontes tradicionais de financiamento público foi restringido por sucessivos cortes de gastos (Garrod & Fyall, 2000). Para Dai, Zheng & Yan (2020) o turismo patrimonial sustentável pode ser percebido como um compromisso que engloba os objetivos de conservação, sua acessibilidade e os benefícios financeiros os quais apoiam a economia local e financiam a conservação dos bens e para obtê-los, faz-se necessário a satisfação do turista. No entanto, o gerenciamento desses bens depende de posturas filosóficas, missões e produtos disponíveis de cada atração, do contexto do destino, e as partes interessadas podem afetar na geração de receitas, bem como muitos turistas não visam simplesmente consumir um produto físico e sim uma experiência (Bakiewicz et al., 2017).

Existem inúmeras abordagens para identificar e avaliar locais de importância para o turismo, e recentemente as pesquisas têm se apropriado de dados secundários em plataformas virtuais como o Google Reviews (Pereira, Sansão & Flores, 2020) ou TripAdvisor (Rossi & Ramos, 2019) para investigar a gestão. Apesar do crescente uso de plataformas de revisão em estudos acadêmicos, pesquisas em locais históricos ainda são poucas (Baniya, Dogru-Dastan & Thapa, 2020). Segundo Pereira et al. (2020) esses dados retratam uma amostra significativa de usuários ativos, de fácil acesso e possibilita identificar emoções, satisfações e percepções sobre inúmeros atributos beneficiando o planejamento, o marketing e as operações de destinos. Nesse sentido, acredita-se ser pertinente buscar compreender os efeitos e impactos provenientes da relação entre a percepção dos turistas e visitantes de um determinado patrimônio a partir dos *feedbacks* nas plataformas digitais. Cabe ressaltar que esta ação por vezes apresenta a capacidade de interferir na imagem do destino, na gestão, planejamento e fomento das atividades turísticas e na salvaguarda dos patrimônios. Assume-se, portanto nesta investigação como constructo teórico para direcionar os trabalhos a ideia de que as percepções dos turistas e visitantes das Ruínas de São Miguel das Missões, manifestadas nas avaliações e comentários online possuem a capacidade de afetar e impactar dimensões relativas à hospitalidade, conservação, segurança, infraestrutura, acessibilidade, aspectos econômicos, entretenimento e sustentabilidade.

Neste artigo, apresenta-se uma compreensão sobre as percepções dos visitantes e turistas expostas nas avaliações do TripAdvisor. O objetivo desta investigação busca compreender quais dimensões estudadas influenciam na avaliação geral do TripAdvisor. Para responder esse questionamento, empregou-se metodologicamente a análise de Regressão Linear (SPSS). Ao abordar esse assunto a pesquisa contribui em dois campos: prático e teórico. A contribuição teórica está na abordagem dessas oito dimensões juntas a partir da percepção dos visitantes. Referente a parte prática, a pesquisa contribui para a melhoria da gestão de patrimônios, já que aponta quais dimensões interferem na percepção do visitante. Do ponto de vista de marketing, este estudo fornece evidências que podem ser usadas para desenvolver estratégias de marketing para atrair turistas. Ele também fornece insights sobre como o turismo patrimonial pode agregar valor além do sítio em si. O artigo está dividido da seguinte forma: Introdução, Gestão patrimonial, Metodologia, Análise dos dados, Discussão dos resultados e Considerações finais.

## 2. Gestão patrimonial

O patrimônio cultural é um legado importante das sociedades do passado, que requer cuidadosa manutenção. A transferência de conhecimento e tradição do passado para as gerações futuras constitui um importante elo que conecta diferentes culturas. O patrimônio desempenha um papel crítico na educação e no lazer das gerações, passadas, presentes e futuras. Cuidar do patrimônio e investir na sua preservação melhora a qualidade de vida e aumenta os recursos econômicos e humanos que influenciam o crescimento da sociedade, geralmente considerado um bem comum, positivo e público (Turk et al., 2019).

O turismo patrimonial tem também sido de crescente interesse para organizações globais como World Tourism Organization, (1995) e UNESCO, (1999). A demanda pelo turismo patrimonial tem sido atribuída a vários fatores: (i) uma crescente conscientização do patrimônio; (ii) capacidade de expressar individualidade através da consciência de ambientes históricos ou história encenada; (iii) maior afluência do tempo de lazer, mobilidade e acesso às artes; (iv) a necessidade de superar as experiências contemporâneas para compensar insuficiências e demandas; e/ou (v) para atender às necessidades psicológicas de continuidade através de uma apreciação da história pessoal da família (Adongo et al., 2017; Asplet & Cooper, 2000; Lau, 2010).

O turismo patrimonial é um dos componentes do turismo mais cruciais e de crescimento mais rápido (Luo & Ren, 2020). Ele é um produto que compreende a educação e a aprendizagem como componentes básicos. Patrimônios apresentam potencial para atrair turistas, pois a aprendizagem é uma das principais motivações de viagem (Gonzalo, 2011). Experimentar o patrimônio tornou-se uma das prioridades na motivação para viajar, resultando em uma comercialização do passado (Waitt, 2000) e se desdobrou no conceito de experiências memoráveis do turismo proposto por Kim, Ritchie e Tung (2010). Os autores alegam que uma pessoa pode esquecer a localização e a data exata de uma visita, mas raramente esquece o sentimento e a emoção experimentados ao executar uma atividade específica.

Para assegurar as experiências se torna recorrente proteger, restaurar e gerenciar bens culturais e para tanto vários arranjos institucionais estão sendo formados, trazendo diferentes tipos de documentos de planejamento e práticas de gestão (Maksić e Dobričić, 2017). Esta ação se consolida visto que o patrimônio já é entendido como um recurso para mercantilização e alguns países estão colocando o foco central da gestão patrimonial visando o desenvolvimento socioeconômico (Li et al., 2020).

Por corroborar com os estudos anteriores e visando propor a construção de novas informações que possam se desdobrar em medidas que auxiliem a gestão patrimonial, em especial para as Ruínas de São Miguel das Missões, essa pesquisa assume como foco a análise da percepção de turistas e visitantes de um patrimônio mundial através do feedback encontrado na plataforma Tripadvisor. Segundo o Iphan (2021), as Missões Jesuíticas Guarani foram ocupadas originalmente por indígenas durante o processo de evangelização promovido pela Companhia de Jesus nas colônias da coroa espanhola na América durante o século XVII e XVIII. Segundo a Silva (2020) esse bem cultural transfronteiriço que envolve Brasil, Argentina e Paraguai realça semelhanças históricas mesclando remanescentes edificações da cultura Jesuítica Guarani e elementos naturais da selva da América do Sul. As Ruínas de São Miguel das Missões (figura 1) está inscrito na Lista de Patrimônio Mundial desde dezembro de 1983.

**Figura 1: Localização das Ruínas de São Miguel das Missões**



Fonte: Wikipédia, 2021; Tripadvisor, 2018

Para tanto, faz-se uso de oito dimensões que envolvem a gestão, identificadas na literatura e que foram mapeadas e analisadas a partir dos comentários selecionados para observar a verossimilidade entre a relação direta destas com a nota geral atribuída na plataforma. Dessa forma foram construídas oito hipóteses (H) baseadas nos critérios relativos a: hospitalidade, segurança, infraestrutura, conservação, aspectos econômicos, sustentabilidade, acessibilidade e entretenimento.

A hospitalidade apresenta papel preponderante sobre o comportamento do consumidor, pois são práticas que conferem status e imprimem conforto ao visitante, visto que como conceituado por Ortner (1989) resulta de um modelo cultural organizado para representar relações e situações envolvendo os papéis sociais de 'hospedeiro e 'convidado'. Para Barnett (2005) esta ação transforma um desconhecido em convidado e possibilitando segundo Boudou (2012) numa sociabilidade intergrupo ao passo que preserva a integridade intragrupo. Nesse sentido Chia & Chu (2017) observa que capacitar os indivíduos para esta função é crucial, pois como alerta Barnes et al. (2016) é necessário atender os consumidores para além das suas expectativas com eficácia e qualidade.

O eventual significado e interpretação dos turistas e visitantes dependem de fatores contextuais, normalmente associados às conexões que se formam entre os visitantes, o lugar e seus anfitriões, bem como é pertinente destacar a relação com elementos externos que permitam uma ampliação na sensação de bem-estar tais como "a natureza da audiência à qual o evento é apresentado ou relacionado" (Herzfeld, 1987, p.77). Tsaur et al. (2014) apontam que os estudos sobre hospitalidade demonstram que esta dimensão pode aumentar a satisfação e a qualidade percebida, dado que como descrito por Cheng et al. (2018) é esperado que os colaboradores executem um serviço não apenas como prescrito, mas adicionando também comportamentos considerados extrafunção. Ideia que corrobora com Carlisle et al. (2013) que descrevem esta medida como capaz de estimular a inovação e imprimir diversas melhorias no quesito hospitalidade, seja na renovação e aperfeiçoamento de produtos já existentes como de novos mercados. Destes aspectos surge a primeira hipótese (H1) apresentada:

**H1** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca da hospitalidade refletem diretamente no feedback.

O segundo ponto faz referência ao papel da gestão, enfocando aspectos da salvaguarda do bem, de modo a garantir que os usos e as funções adotadas pela geração atual não comprometam sua preservação e assegure sua transmissão às gerações futuras, o que implica na necessidade de ações administrativas que implicam pelo menos duas questões, medidas preventivas dos bens que detêm em confiança para a nação como um todo (Garrod & Fyall, 2000); e o entendimento de que a posse do bem é difusa, com base na força simbólica da memória, ou seja, a oralidade, mecanismo este que detêm o poder discursivo não apenas de decidir o que preservar, como também, o que deve ser transmitido às gerações futuras e, conseqüentemente, o poder de transformar o bem. Ou seja, num dado momento existe um sentido simbólico a ser transmitido que ultrapassa o objeto em si, uma vez que aciona os valores atribuídos a ele e que alguém quer transmitir para as pessoas no futuro (Adel, 2019).

O turismo patrimonial pode ser percebido como um compromisso entre a conservação, os objetivos financeiros e o acesso ao público (Dai et al., 2020). Os benefícios financeiros visam apoiar tanto a economia local quanto a conservação do patrimônio (Asmelash & Kumar, 2019) e para obtê-los é necessária à satisfação dos turistas, e nesse sentido um dos fatores chaves tem sido a autenticidade (Yi et al., 2018). Neste quesito se reafirma a necessidade de conservação dos bens, aliando sua preservação e a monitoração das suas mudanças (Clark, 2001), visto que a cultura é dinâmica e, portanto, o bem permanece vivo e em constante transformação. No entanto, isso só pode ser alcançado quando "os recursos diretamente relacionados às razões da designação do local como local histórico nacional não são prejudicados ou ameaçados" (Stovel, 2007, p. 25). De acordo com Santana et al. (2010) boas decisões em conservação se baseiam em informações oportunas, relevantes e suficientes. É inquestionável que a intervenção de manutenção empreendida do patrimônio construído não é apenas crucial para proteger seus valores significativos, mas também é importante para garantir que o capital financeiro, econômico e social investido no tecido seja retido (Kayan, 2019). Nesse cenário, uma segunda hipótese (H2) é construída:

**H2** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca da conservação refletem diretamente no feedback.

Os riscos associados a uma viagem assumiu o protagonismo em pesquisas do turismo já que foi constatado que impacta diretamente na imagem do destino ocasionando perdas econômicas (Bar-On, 1996). A terceira dimensão abordada nesta pesquisa, a segurança, é um fator de grande impacto em

lugares turísticos podendo por vezes agir como fator determinante para a escolha ou não de um destino (Santana-Gallego et al., 2019). Esse conceito é um dos problemas mais desafiadores enfrentados pelos consumidores que desejam comprar produtos ou serviços turísticos (Suh & Han, 2003).

Eventos relacionados a violência extrema e ao terrorismo ao redor do mundo ampliaram a preocupação com a segurança e a atenção dada no turismo receptivo (Santana-Gallego et al., 2019). Além disso, tem chamado a atenção de pesquisadores que buscaram explorar terrorismo (Liu & Pratt, 2017) e corrupção (Propawe, 2015). Além disso, Yap & Saha (2013) buscaram compreender se a atratividade turística de um patrimônio mundial pode de alguma forma, compensar a falta de proteção e segurança. A segurança é, portanto, um critério crucial para a sustentabilidade do patrimônio, porém nem sempre são tomadas medidas em longo prazo nesse sentido (Turk et al (2019). A relação com essa dimensão fornece a terceira hipótese (H3) deste estudo.

**H3** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca da segurança refletem diretamente no feedback.

O desenvolvimento do turismo requer recursos e infraestrutura e como pondera Deenihan & Caulfield (2015) é necessário que estes elementos sejam planejados e disponibilizados de forma equilibrada e coordenado com os objetivos do local. É pertinente lembrar que a infraestrutura possui relação com as questões ambientais e está pautada para além dos ativos naturais, como energia, uso do solo, da água, desperdícios e outros (Uysal & Sirgy, 2019). O turismo, principalmente urbano, está na vanguarda desses desenvolvimentos em virtude de sua natureza como um conjunto de experiências recreativas e culturais em constante transformação e multicamadas, oferecendo o potencial para uma série infinita de combinações no setor de fornecimento de produtos e serviços, amenidades, infraestruturas, atividades e experiências (Terkenli et al., 2020). Para os autores, o turismo adquire uma infinidade de formas para atender os diferentes nichos e suas especificidades. Para cada segmento existe uma maneira pela qual a infraestrutura, principalmente relacionada a infraestrutura sustentável, pode aprimorar, complementar, apoiar e melhorar a experiência do turista. Além disso, a infraestrutura precede o desenvolvimento do turismo, pois é um precedente que viabiliza a existência dos residentes (Pereira & Anjos, 2021).

Além do mais, a infraestrutura turística deve ser inclusiva e possibilitar maior acesso aos indivíduos com limitações permanentes ou temporárias (motora, auditiva, visual, cognitiva) de modo a promover independência, equidade e dignidade nos destinos uma vez que os patrimônios são atrativos fundamentais para o turismo, portanto a acessibilidade é um atributo essencial (Santana-Santana, Peñá-Alonso & Espino, 2020). Bem como acesso a informação, comunicação, infraestrutura, transporte e mobilidade podem afetar a qualidade da experiência turística das pessoas com deficiências (Hernández-Galán, 2017).

O patrimônio só tem significado à medida que beneficia as pessoas e caso estas sejam impedidas de experimentar o bem, não poderão compreendê-los como parte de sua herança. Por outro lado, é prudente limitar a capacidade de carga para evitar danos e descaracterização, bem como algumas medidas protetivas podem impedir a adaptação dos espaços (implementação de rampas e elevadores), em prédios tombados, restringindo o acesso de determinados grupos (Garrod & Fyall, 2000). Partindo destas ponderações são elaboradas a quarta e a quinta hipótese (H4, H5).

**H4** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca da infraestrutura refletem diretamente no feedback.

**H5** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca da acessibilidade refletem diretamente no feedback.

Como mencionado anteriormente, os aspectos econômicos estão relacionados ao acesso (Curtis, 1998) e podem influenciar na satisfação do consumidor. As atividades desenvolvidas em um patrimônio devem ser financeiramente sólidas para cumprir sua missão e além de proporcionar a proteção dos bens e áreas adjacentes provocar o reconhecimento de novas possibilidades e assim ressignificar memórias e identidades. No entanto, as finanças não precisam ser geradas unicamente pela cobrança de entradas ou financiamento externo, para garantir a rentabilidade do empreendimento devem também atuar em trabalhos de conservação sendo inevitável dissociar dos aspectos econômicos.

Autores como Durán-Roman, Cárdenas-García & Pulido-Fernandez (2021) têm avaliado a disposição a pagar como uma variável importante para a maximização da renda do destino, bem como apontaram estudos sobre taxas adicionais relacionadas a conservação, gestão e melhoria de destinos turísticos. Uma das formas para aumentar essa receita é explorar a percepção positiva da marca, desenvolvendo

estratégias que visam agregar valor ao destino e conseqüentemente atrair clientes em potencial (Derek, Wozniak & Kulczyk, 2019). Dessa forma, entender a percepção do turista sobre os aspectos econômicos é crucial para a gestão do patrimônio, sobretudo porque sua satisfação pode resultar no seu retorno ou na recomendação do atrativo e estas são as questões norteadoras das hipóteses seis e sete (H6, H7).

**H6** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca dos aspectos econômicos refletem diretamente no feedback.

**H7** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca do entretenimento refletem diretamente no feedback.

As conexões entre sustentabilidade, economia e cultura começaram a aparecer em documentos como a Carta Internacional de Turismo Cultural de 1999 (ICOMOS, 1999) em virtude do número crescente de visitantes aos patrimônios e culminou na Declaração de Desenvolvimento do ICOMOS que preconizava buscar o desenvolvimento sustentável através da integração do patrimônio e do turismo (ICOMOS, 2011). Os aspectos e associações complementares desses campos ainda estão em seus estágios iniciais, mas a pesquisa produziu uma ampla diversidade de teorias e temas, incluindo avaliação de valor, avaliações, impactos e recomendações de políticas e um crescente número de publicações concetradas na intersecção de economia e patrimônio (De la Torre & Mason, 1999; Palumbo & Teutonico, 2002; Klamer, 2003; Donovan e Cheong, 2011; Nijkamp, 2011; Wright & Eppink, 2016; Eppich & Grinda, 2019).

O desenvolvimento sustentável, dentre a multiplicidade conceitual apresentada na literatura, pode ser entendido como a garantia da transmissão “para a próxima geração um estoque de bens de capital [naturais e construídos]” (Pearce, 1992, p.4). Outro ponto a ser aprofundado diz respeito a amplitude de relações possíveis entre turismo e patrimônio pois abrange tudo que herdamos, “desde edifícios históricos, obras de arte, a belas paisagens” (Yale, 1992, p.21). Desse modo é surpreendente que a atenção acadêmica para explorar a relação entre turismo patrimonial e sustentabilidade ainda seja incipiente, embora os dois conceitos evidentemente compartilhem um tema comum, as heranças (Keahey, 2019). Essas particularidades podem influenciar a gestão/planejamento dos atrativos e a salvaguarda dos bens e nesse sentido buscar compreender as reações e percepções dos visitantes pode configurar novos elementos estratégicos para o fomento da atividade, levando a construção da oitava hipótese (H8).

**H8** – As percepções do turista e visitante das Ruínas de São Miguel das Missões que têm acerca da sustentabilidade refletem diretamente no feedback.

### 3. Metodologia

O percurso metodológico adotado segue uma abordagem quantitativa norteadora por (Fornell & Larcker, 1981, Fávero et al., 2009, Hair et al., 2009) e como critério de análise dos dados coletados o modelo de Moraes (1999), que se caracteriza por preparar, unitarizar, categorizar, descrever e interpretar. Esta etapa buscou analisar as oito dimensões pesquisadas (acessibilidade, sustentabilidade, hospitalidade, segurança, conservação, entretenimento, aspectos econômicos e infraestrutura). Utilizamos o software minerador de dados Webharvy, que consiste em extrair automaticamente texto, HTML, imagens entre outros conteúdos de sites e salvar o conteúdo extraído em vários formatos. Foram coletados todos os 821 comentários postados entre o período de 2012 a 2019 publicados na plataforma TripAdvisor por turistas e visitantes (nacionais e estrangeiros) das Ruínas de São Miguel das Missões (RS). Em seguida os comentários foram exportados para uma tabela do software Microsoft Excel e categorizados em -1 para comentários negativos, 0 para neutro, 1 para positivos e 99 para ausentes. Para a relação entre a variável avaliação geral foram utilizadas oito dimensões. Para responder o objetivo do estudo foi utilizada a Análise Regressão Linear por meio do software IBM SPSS Statistics versão 22 com o intuito de responder a correlação entre as variáveis independentes com a dependente (Fávero et al., 2009) e os 821 comentários proporcionaram o mapeamento de 1169 percepções.

#### 4. Análise dos dados

O presente estudo revela a visão dos respondentes que utilizaram a plataforma TripAdvisor, para avaliar experiências e emoções ao visitar as Ruínas de São Miguel das Missões. O perfil dos viajantes é composto por grupos constituídos por famílias (30,93%), românticas (24,48%) e amigos (23,38%) e outros (21,21%). Dos visitantes, 72,12% avaliaram a experiência como excelente e 23,51 % como muito boa e outros (4,37%). Na categorização das dimensões foi identificado percentualmente o entretenimento (49,27%), conservação (21,04), infraestrutura (16,17%), aspectos econômicos (6,33%), hospitalidade (2,74%), acessibilidade (2,57%), segurança (1,8%) e sustentabilidade (0,08).

Após as análises descritivas, foram testadas as hipóteses por meio de Regressão Linear no Software IBM SPSS 22. Conforme apresentado na tabela 1, o valor de R, que corresponde à 0,336, indica uma relação das variáveis independentes com a variável dependente. Este coeficiente de determinação, segundo Fávero *et al.* (2009), é comumente interpretado como a proporção da variação total saturação turística percebida pelos residentes, explicada pelas variáveis independentes. Contudo, é o valor do R<sup>2</sup> ajustado que deve ser considerado para a explicação das relações entre as variáveis independentes e dependente. Isto porque o índice propõe uma correção do coeficiente de determinação nos casos em que há mais de uma variável independente. O indicador R<sup>2</sup> foi de 11,3% de determinação ou poder explicativo da regressão indicando quanto da variação na variável dependente é explicado pelas variações nas variáveis independentes com a estimativa de erro padrão de 0,5412.

**Tabela 1: Resumo do modelo**

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Estimativa do erro padrão	Sig. Alteração F	Durbin-Watson
1	0,336	0,113	0,101	0,5412	,000	1,895

a. Preditores: (Constante), sustentabilidade, segurança, acessibilidade, hospitalidade, asp. Econômicos, infraestrutura, conservação, entretenimento.

b. Variável Dependente: avaliação geral

Na sequência foi empregado o teste ANOVA (Análise de Variância), que tem por finalidade testar o efeito do conjunto de variáveis independentes sobre a variável dependente. Consiste em verificar a probabilidade de que os parâmetros da regressão em conjunto sejam iguais a zero. Em outras palavras, significa verificar se a combinação linear das variáveis independentes exerce influência significativa ou não sobre a variável dependente. A tabela 2 apresenta a análise da variância.

**Tabela 2: Análise de Variância (ANOVA)**

Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado médio	Z	Sig.
1	Regressão	29,913	8	3,739	12,767	,000
	Residual	235,758	805	,293		
	Total	265,671	813			

a. Variável Dependente: Avaliação Geral

A tabela dos coeficientes do Modelo 1 apresentou significância estatística; o modelo não apresentou multicolinearidade e o histograma dos resíduos sugere distribuição normal; o gráfico P-P do gráfico de resíduos padronizados de regressão sugere que os resíduos são normais. O gráfico Scatterplot sugere homocedasticidade e uma relação linear entre a variável dependente e as variáveis independentes. Dessa forma foi possível a análise de todas as dimensões propostas neste estudo (Pereira, Sansão &

Flores, 2020). Sendo assim as dimensões: acessibilidade, sustentabilidade, conservação e entretenimento (H2, H5, H7, H8) pontuaram dentro dos parâmetros estabelecidos, comprovando a influência destas sobre a avaliação geral. Já a hospitalidade, segurança, infraestrutura e aspectos econômicos (H1, H3, H4, H6) não foram suportadas na análise. Contudo, conforme valores do Beta, deve-se ressaltar que os construtos sustentabilidade e entretenimento obtiveram pontuação mais relevante.

**Tabela 3: Coeficientes**

Modelo	Coeficientes não-padronizados		Coeficiente padronizado	t	Sig.
	B	Erro padrão	B		
(Constante)	4,511	,035		127,108	,000
Hospitalidade	-,008	,100	-,003	-,080	,936
Segurança	,056	,123	,016	,457	,648
Infraestrutura	,054	,042	,046	1,296	,195
1 Acessibilidade	,235	,104	,079	2,253	,025
Sustentabilidade	,222	,394	,193	5,643	,000
Conservação	,178	,041	,153	4,339	,000
Entretenimento	,193	,038	,181	5,101	,000
Aspectos Econômicos	,025	,065	,013	,379	,705

a. Variável dependente: Avaliação Geral

## 5. Discussão dos resultados

A dimensão hospitalidade (H1) totalizou 96,78% dos comentários com viés positivos e apenas 3,22% negativos. Apesar de não ter sido confirmado em nosso estudo a relação entre a hospitalidade e a nota geral no TripAdvisor, na literatura a hospitalidade foi suportada. O ponto forte desse elemento é a questão dos colaboradores, onde por várias vezes são citados como prestativos e atenciosos, além das menções positivas a hospitalidade da cidade. Confirmando aspectos presente na literatura envolvendo os papéis sociais de ‘hospedeiro’ e ‘convidado’ envolvendo também a relação com o espaço social na transformação de um ‘estranho’ em ‘convidado’, como preconizado por (Barnett, 2005; Naas, 2003, p.159). As análises desta investigação sugerem que a hospitalidade do patrimônio estudado tem resultado positivo e produz um diferencial a experiência como sugerido por Karrebaek e Ghandchi (2017) ao afirmarem que esse envolvimento resulta em um valor adicional. Em termos de práticas, as autoras alegam que a hospitalidade anfitriã envolve “a prestação de conforto a um visitante dentro de seu território” e para o convidado envolve a aceitação da autoridade do anfitrião e sua apreciação (Pitt-Rivers, 2012, p.217) e a reciprocidade e as assimetrias são elementos centrais na relação simbólica da hospitalidade, onde a legitimidade e a atenção territorial são trocadas por gratidão e respeito.

A dimensão conservação (H2) foi suportada. Embora muitas vezes confundida com preservação, foi uma das mais recorrentes, resultando 91,46% dos comentários como positivo e 8,54% dos comentários de forma negativa. Os comentários negativos majoritariamente foram postados antes de 2015, embora também estejam presentes em menor número posteriormente, portanto deve ser levados em consideração para um planejamento. Os comentários positivos demonstram elogios ao fato das Ruínas serem as mais “preservadas” dos Sete Povos das Missões e a conservação é percebida na maioria dos comentários como um fator que produz grande admiração nos visitantes. Segundo Marchi & Ferreira (2018, o Iphan (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) foi responsável pela a gestão do Parque em São Miguel. Segundo os autores, o Iphan teve uma gestão mais rígida devido a maneira que vinha sendo conservado o sítio. Essa atitude um tanto quanto autoritária salvaguardou importantes elementos



materiais Embora tenha afastado a sociedade por um determinado tempo, graças a essa ação do passado por parte do órgão foi responsável por hoje o sítio ter essa percepção positiva.

Mubaideena e Kurdi (2017) enfatizam que a ideia de conservação integrada e planejamento existem no campo de discussão na comunidade de conservação e planejamento, mas principalmente em um nível conceitual devido a dificuldades econômicas ou um foco desequilibrado em desenvolvimentos tecnológicos, sociais ou políticos. Outrossim, Williams (2009) e Turk et al., (2019) observam que a manutenção dos patrimônios, mais lazer, representa um papel crítico na educação, em virtude da capacidade de agir na transferência de conhecimento e de proporcionar uma conexão com diferentes culturas. Além disso, a conservação de um patrimônio pode ser um importante aliado a autenticidade percebida (Dai et al., 2020) por conseguinte reflete na satisfação do turista e salvaguarda do patrimônio.

A dimensão segurança (H3) não foi suportada nesse estudo. Ela foi um fator majoritariamente percebido como positivo e o único comentário negativo deste quesito responsabiliza a administração do espaço pela presença de animais e pixadores que causam danos e colocam em risco o patrimônio. Assim como a sustentabilidade, a segurança também teve baixa percepção entre os comentários revisados. Faz-se necessário a reflexão se realmente a gestão tem falhas nesses quesitos ou se esses visitantes foram “outliers”. Apesar da segurança interna do patrimônio ser bem feita, Santana-Gallego et al. (2019), alega que no âmbito maior os governos devem perceber que as políticas de segurança não são apenas uma questão domésticas, mas também podem afetar a demanda turística.

A dimensão infraestrutura (H4) não foi suportada. Ela teve 58,73% menções positivas e 41,27% negativas e trouxeram percepções para além do sítio arqueológico. Os comentários negativos são pautados por problemas de manutenção e de forma mais abrangente a percepção dos visitantes também é influenciada pela infraestrutura da cidade. Resultado revalidado por Uysal e Sirgy (2019) no âmbito de que os gestores públicos que visam um aumento de turistas devem ter uma visão macro, pois apenas cuidar apenas do atrativo não é suficiente, nem para os turistas nem para os residentes. Por ter uma análise longitudinal, a pesquisa detectou comentários mais antigos citando como problema a presença de um único meio de hospedagem, contudo nos mais recentes observa-se outra situação em virtude do aumento desse número. Fato que corrobora com Pietro et al. (2015), cuidar do patrimônio cultural e investir na sua preservação melhora nossa qualidade de vida e aumenta os recursos econômicos e humanos que influenciam o crescimento da sociedade, geralmente considerado um bem comum, positivo e público.

A análise das Ruínas de São Miguel das Missões demonstra a possibilidade de criar valor por meio da reabilitação e reposicionamento estratégico de recursos tangíveis. Ao mesmo tempo, os ativos intangíveis também podem influenciar significativamente o apelo do mercado e o sucesso final dessa nova forma de acomodação. Portanto, os gestores devem estar cientes das oportunidades de influenciar a imagem e o posicionamento do destino e o bem-estar social e econômico da comunidade por meio de políticas ponderadas relacionadas ao patrimônio, especialmente quando são únicos (Presenza, Petruzzelli & Sheehan, 2019).

A dimensão acessibilidade (H5) foi suportada. Ela teve quase uma paridade entre positivos (43,33%) e negativos (56,67%). Geralmente os comentários positivos estão relacionados ao espaço ser amplo e propício para o lazer com crianças, em contrapartida a amplitude fornece elementos negativos relativos a acessibilidade de cadeirantes, confirmando a premissa de Garrod e Fyall (2000) que um patrimônio deve ser fisicamente e intelectualmente acessível, pois caso as pessoas sejam impedidas de experimentá-los, automaticamente o patrimônio perde o significado de existir enquanto herança.

Eventualmente associa-se acessibilidade a limitações físicas, porém esse tema abrange inclusive aspectos financeiros. Segundo Curtis (1998) os indivíduos menos abastados não visitam os atrativos patrimoniais porque, muitas vezes, são inacessíveis a eles. Romper as barreiras que impeça acesso a um determinado público faz com que a experiência turística seja percebida com maior qualidade. O atrativo turístico deve fornecer equidade entre seus consumidores (Hernández-Galán, 2017). Salienta-se que a acessibilidade teve alta relação com a nota final da avaliação no TripAdvisor, logo para melhorar a gestão este tema deve ser retomado pela gerência.

Os aspectos econômicos (H6) não foram suportados nesse estudo. Os dados resultaram em alguns comentários negativos referentes ao preço do ingresso. Contudo numa análise mais detalhada observa-se que o problema está relacionado ao custo/ benefício, pois o valor não contempla outros benefícios como guias. Contraditoriamente embora o ingresso seja descrito como negativo, os visitantes reconhecem que seu valor é pequeno frente um patrimônio mundial de tamanha grandeza e que, portanto seu preço poderia ser maior e revertido na manutenção. Outro fator negativo relaciona-se com a falta de investimentos públicos.

Ao confrontar as avaliações dos usuários com as pesquisas de Kurtovic-Folic (2014) e Terzieva (2016) confirma-se que o patrimônio embora tenha potencial econômico e possa imprimir melhorias para si e para a área onde está situado se seguir as regras de mercado, a gestão das Ruínas revela falhas no quesito econômico

e pode acarretar problemas em longo prazo. Os resultados sugerem ser pertinente atualizar o valor dos ingressos para aumentar a arrecadação e permitir novas ações inovadoras de manutenção e gestão do bem.

O entretenimento (H7) foi suportada. Esta dimensão foi a mais percebida, aliada a conservação torna o patrimônio um espetáculo a parte, haja vista que 95,83% dos comentários citam este elemento como positivo enquanto apenas 4,17% consideram negativo. A insatisfação desses poucos visitantes faz referência ao Espetáculo de Som e Luz, notadamente a falta de qualidade do som, de tecnologia e por ser o mesmo há mais de “30 anos” não acrescentando novidades para motivar a revisitação. Apesar desses fatores o espetáculo encanta a maioria dos visitantes, sendo descrito como um espetáculo a céu aberto, que vem passando por manutenção sendo atualizado (2015 e 2016 foram modernizados), e é apontado como um entretenimento educacional. Atualmente ele é mantido pela prefeitura municipal e é transmitido todas as noites. Segundo Marchi & Ferreira (2018), o espetáculo Som e Luz cumpre um papel de dispositivo patrimônio e identitário para a região missioneira. Segundo os autores o espetáculo conta de forma narrativa poética e histórica (por meio de vozes de renomados atores brasileiros) a saga dos Sete Povos das Missões. O discurso é mítico e libertário sobre a instauração até o declínio das reduções.

Embora Urry (1990) aponte que a supervalorização do viés educativo do patrimônio em detrimento das oportunidades de entretenimento e recreação popular pode impactar de forma negativa a percepção e a motivação de uma parcela dos turistas, ideia posteriormente confirmada por Prentice (1993) ao concluir que se priorizam as experiências de lazer as ações educativas. No entanto este não é o caso das Ruínas investigadas, onde a educação confere relevância à visitação ao apresentar argumentos históricos fortalecendo o patrimônio pela interpretação e amplia o olhar do turista para a necessidade de mantê-lo e conservá-lo.

A sustentabilidade (H8) foi suportada. Essa dimensão foi manifestada em apenas um comentário e de forma negativa. A revisão do turista culpa a administração do sítio pois não treina a equipe adequadamente e como consequência, falha em aspectos preventivos para a sustentabilidade do patrimônio. Além disso, Marchi & Ferreira (2018) cita que a gestão do sítio enfrenta problemas comuns referente a ocupação do solo, definição e aumento de zonas tampão, entre outras exigências. Apesar de praticamente não ser mencionado, a sustentabilidade é um fator relevante para o patrimônio. O Plano Estratégico de Desenvolvimento (2015-2030) da região das missões cita que a cidade tem capacidade anual para receber 200 mil turistas ano. Atualmente recebe média de 80 mil turistas (Marchi & Ferreira, 2018). Os autores chamam a atenção, pois em decorrência da patrimonialização pela UNESCO, o município passou por um processo de readequação. Foi realocado cemitério, igreja, escola e algumas casas. Esse processo gerou atrito entre os residentes e o poder público. Consequentemente agastou os residentes do patrimônio. A literatura afirma que quando o residente percebe mais custos do que benefícios do turismo ele tende a não apoiar o desenvolvimento do turismo e tão pouco se comprometer com o turismo (Pereira & Anjos, 2021). Essa falha pode comprometer a longo prazo o patrimônio já que o residente é uma das partes interessadas da sociedade e com isso pode colaborar para a fiscalização e manutenção do sítio.

Além disso, o próprio turista considera baixo o valor cobrado pelo sítio. Ressalta-se que a profusão conceitual sobre sustentabilidade cria entraves de entendimento tanto nas pesquisas em geral como no comentário mapeado nesta pesquisa, o qual expressou preocupação quanto a sustentabilidade em longo prazo. Contrapondo a bibliografia esta fala pode ser associada à relação usuário-pagador, como descrita por Burns e Holden (1995), Forsyth et al. (1995), Laarman e Gregersen (1996) visto que o preço dos ingressos no geral é considerado simbólicos e não refletem os custos sociais totais envolvidos como pontuado por Pearce, Markandya & Barbier (1989). Como encontrado na revisão dos comentários, a gestão do patrimônio falha em reconhecer o verdadeiro valor do patrimônio com uma cobrança aquém do necessário. Essa ausência de valor pode em longo prazo trazer prejuízos ao próprio patrimônio além de chamar atenção à falta menções e preocupações reais desta dimensão, haja vista uma amostra única.

## 6. Considerações Finais

O presente estudo identificou elementos relativos aos comentários dos visitantes das Ruínas de São Miguel das Missões (RS), patrimônio mundial da UNESCO, no TripAdvisor e com base na literatura propôs um avanço no conhecimento sobre a gestão patrimonial ao detectar quatro das oito dimensões investigadas. A principal contribuição está na demonstração da existência de correlação entre acessibilidade, sustentabilidade, conservação e entretenimento com a nota geral das Ruínas no TripAdvisor. É particularmente relevante, uma vez que embora a literatura apresente informações amplas, são ao mesmo tempo escassas as evidências latentes do nível de compreensão, pois essas evidências não foram abordadas coletivamente antes, mas podem ser reconhecidas e atribuídas para uma melhor gestão.

Como contribuição prática, nos resultados, destaca-se a categoria entretenimento, citando que os visitantes têm uma percepção positiva do Espetáculo Som e Luz e seu impacto na conservação das Ruínas e como estratégia que potencializa e atribui relevância a aspectos históricos do estado. A dimensão acessibilidade como esperado não alcançou resultado positivo por se tratar de uma ruína, portanto com acesso restrito ou limitado. Outro fator negativo é a carência de aparelhos de som com maior qualidade, maior manutenção de banheiros e falta de infraestrutura dentro do parque onde por diversas vezes foi citado à ausência de estabelecimentos para o consumo de alimentos e bebidas.

O Espetáculo Som e Luz apesar de ser mencionado como um fator positivo também é alvo de críticas tal como a necessidade de ser atualizado visto ser o mesmo há muitos anos. Como sugestões apontaram a possibilidade de melhorar a manutenção e a infraestrutura por meio de licitação, além do aumento preço dos ingressos, pois este é percebido como simbólico e não representa o valor real do conjunto.

A pesquisa apresentou limitações do ponto de vista metodológico, ao se concentrar apenas na análise de um revisor online, que no caso foi o TripAdvisor. Em termos de pesquisas futuras, recomenda-se que os pesquisadores possam empregar experiências observacionais participativas e entrevistas para coletar dados. Isso fornecerá informações adicionais que tornarão as descobertas mais rigorosas. Além disso, essa abordagem ajudará a traçar implicações mais práticas e teóricas sobre gestão de patrimônio bem como investigações em outros patrimônios tem o potencial de fornecer outros resultados, além de estudos comparativos. De igual modo a pesquisa pode ser estendida para os padrões de consumo dos turistas, como suas experiências refletem na intenção de revisitar o local, de gerar indicação ou mesmo do impacto transcultural entre comunidade receptora e visitante.

No que diz respeito ao método, embora exista uma validade da pesquisa, nesses casos a amostragem aleatória não pode ocorrer e as conclusões sobre a causalidade precisam ser muito cautelosas. Uma pesquisa mais extensa (em um banco de dados mais amplo) seria, portanto, necessária para melhor corroborar os resultados. No geral a pesquisa cumpriu seu objetivo geral de forma satisfatória agregando novos insights para a gestão patrimonial.

## Bibliografia

- Adongo, R., Choe, J. Y., & Han, H. 2017. Tourism in Hoi An, Vietnam: Impacts, perceived benefits, community attachment and support for tourism development. *International Journal of Tourism Sciences*, 17(2), 86-106.
- Ashworth, G.J. Newby, P.T. 1994. "Tourism: support or threat to heritage?", in Ashworth, G.J. and Larckham, P.J. (Eds), *Building a New Heritage: Tourism, Culture and Identity in the New Europe*, Routledge, London, pp. 206-228.
- Asmelash, A. G., & Kumar, S. 2019. The structural relationship between tourist satisfaction and sustainable heritage tourism development in Tigray, Ethiopia. *Heliyon*, 5(3), e01335.
- Asplet, M., & Cooper, M. 2000. Cultural designs in New Zealand souvenir clothing: The question of authenticity. *Tourism Management*, 21(3), 307-312. doi:10.1016/s0261-5177(99)00061-8
- Baniya, R., Dogru-Dastan, H., & Thapa, B. 2020. Visitors' experience at Angkor Wat, Cambodia: evidence from sentiment and topic analysis. *Journal of Heritage Tourism*, 1-14.
- Barnes, D C., Meyer, T., & Kinard, B. R. 2016. Implementing a delight strategy in a restaurant setting: the power of unsolicited recommendations. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(3), 329-342.
- Barnett, C. 2005. Ways of relating: Hospitality and the acknowledgement of otherness. *Progress in Human Geography*, 29 (1), 5-21.
- Bar-On, R. R. 1996. Measuring the effects on tourism of violence and of promotion following violent acts. *Tourism, crime and international security issues*, 159-174.
- Boudou, B. 2012. Éléments pour une anthropologie politique de l'hospitalité. *Revue Du MAUSS*, 40(2), 267.
- Burns, P., & Holden, A. 1995. *Tourism: A new perspective*. London: Prentice Hall.
- Carlisle, S., Kunc, M., Jones, E., & Tiffin, S. 2013. Supporting innovation for tourism development through multi-stakeholder approaches: Experiences from Africa. *Tourism Management*, 35, 59-69.
- Cheng, T. M., Hong, C. Y., & Yang, B. C. 2018. Examining the moderating effects of service climate on psychological capital, work engagement, and service behavior among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, 67, 94-102.
- Chia, Y. M., & Chu, M. J. 2017. Presenteeism of hotel employees: interaction effects of empowerment and hardiness. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Clark, K. 2001. *Informed Conservation*, English Heritage, London.

- Connell, J., Page, S. J., & Meyer, D. 2015. Visitor attractions and events: Responding to seasonality. *Tourism Management*, 46, 283-298.
- Croft, T. 1994. What price access? Visitor impact on heritage in trust. *What price access? Visitor impact on heritage in trust.*, 169-178.
- Curtis, S. 1998. Visitor management in small historic cities. *Travel & Tourism Analyst*, (3), 75-89.
- Dai, T., Zheng, X., & Yan, J. Contradictory or aligned? The nexus between authenticity in heritage conservation and heritage tourism, and its impact on satisfaction. *Habitat International*, 107, 102307.
- De la Torre, M. and Mason, R. 1999. Economics and Heritage Conservation, J. Paul Getty Trust, Getty Conservation Institute, Los Angeles, CA.
- Deenihan, G., & Caulfield, B. 2015. Do tourists value different levels of cycling infrastructure? *Tourism Management*, 46, 92-101.
- Deery, M., Jago, L. & Fredline, L. 2012. "Rethinking social impacts of tourism research: a new research agenda", *Tourism Management*, Vol. 33 No. 1, pp. 64-73.
- Derek, M., Woźniak, E., & Kulczyk, S. 2019. Clustering nature-based tourists by activity. Social, economic and spatial dimensions. *Tourism Management*, 75, 509-521.
- Donovan, R. & Cheong, C. 2011. "Measuring economic impacts of historic preservation", A report to the Advisory Council on Historic Preservation, Washington, DC.
- Eppich, R. & Grinda, JLG 2019. "Gestão financeira sustentável de locais de patrimônio cultural tangível", *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, vol. 9 No. 3, pp. 282-299
- Faulkner, B., & Tideswell, C. 1997. A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of sustainable tourism*, 5(1), 3-28.
- Fávero, L. P., Belfiore, P., Silva, F. D., & Chan, B. L. 2009. *Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Forsyth, P., Dwyer, L., & Clarke, H. 1995. Problems in Use of Economic Instruments to Reduce Adverse Environmental Impacts of Tourism. *Tourism Economics*, 1(3), 265-282.
- Garrod, B., & Fyall, A. 2000. Managing heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 682-708.
- Gonzalo, R. P. A. 2011. Packaging heritage tourism: A value chain approach for creating heritage tourism experiences. *International Journal of Agricultural Travel and Tourism*, 2(1), 71-86.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. 2009. *Análise multivariada de dados*. Bookman editora.
- Henderson, J., Teck, G. K., Ng, D., & Si-Rong, T. 2009. Tourism in ethnic communities: Two Miao villages in China. *International Journal of Heritage Studies*, 15(6), 529-539.
- Herzfeld, M. 1987. 'As in your own house': hospitality, ethnography, and the stereotype of Mediterranean society. *Honor and Shame and the Unity of the Mediterranean*, 22, 85-89.
- ICOMOS 2011. The Paris Declaration on Heritage as a Driver of Development, Developing the Economic Impact of Heritage, ICOMOS, Paris, p. 5.
- ICOMOS, G. A. 1999. International Cultural Tourism Charter, Managing Tourism at Places of Heritage Significance. 2012—05-08]. [http://www.internacional.icomos.org/charters/tourism\\_e.pdf](http://www.internacional.icomos.org/charters/tourism_e.pdf)~ 1999-10.
- Imon, S. S. 2013. 13 Issues of sustainable tourism at heritage sites in Asia. *Asian Heritage Management: Contexts, Concerns, and Prospects*, 39, 253.
- Karrebæk, M. S., & Ghandchi, N. 2017. Guests and hosts: What hospitality may reveal in the heritage language classroom. *Linguistics and Education*, 39, 37-47.
- Kayan, BA 2019. "Patrimônio construído sustentável: abordagem de avaliação de gerenciamento de manutenção", *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, vol. 9 No. 3, pp. 266-281.
- Keahey, J. 2019. Sustainable heritage development in the South African Cederberg. *Geoforum*, 104, 36-45.
- Kim, J., Ritchie, J. R., & Tung, V. W. 2010. The Effect of Memorable Experience on Behavioral Intentions in Tourism: A Structural Equation Modeling Approach. *Tourism Analysis*, 15(6), 637-648.
- Kim, K., Uysal, M., & Sirgy, M. J. 2013. How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism management*, 36, 527-540.
- Klamer, A. 2003. Value of culture. in Towse, R. (Ed.), *A Handbook of Cultural Economics* (Chapter 59), Edward Elgar Publishing, Cheltenham, pp. 465-469.
- Kurtovic-Folic, N. 2014. *Kulturno nasleđe kao javno dobro – ekonomsko i društveno vrednovanje konzervacije* (u Srbiji). B. Šekarić (Ed.), *Moderna konzervacija 2*, Nacionalni komitet ICOMOS Srbija, Beograd, str, pp. 37-46

- Laarman, J. G., & Gregersen, H. M. 1996. Pricing policy in nature-based tourism. *Tourism Management*, 17(4), 247-254.
- Lau, R. W. 2010. Revisiting authenticity. *Annals of Tourism Research*, 37(2), 478-498.
- Leask, A., & Goulding, P. 1996. What price our heritage? A study of the role and contribution of revenue management in Scotland's heritage based visitor attractions. *Managing Cultural Resources for the Tourist*, M. Robinson, N. Evans and P. Callaghan, eds, 239-270.
- Li, J., Krishnamurthy, S., Roders, A. P., & van Wesemael, P. 2020. Informing or consulting? Exploring community participation within urban heritage management in China. *Habitat International*, 105, 102268.
- Liu, A., & Pratt, S. 2017. Tourism's vulnerability and resilience to terrorism. *Tourism Management*, 60, 404-417.
- Luo, J. M., & Ren, L. 2020. Qualitative analysis of residents' generativity motivation and behaviour in heritage tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 124-130.
- Maksić, M., Dobričić, M. 2017. Odnos planiranja i zaštite kulturnog nasleđa u Srbiji - preporuke za unapređenje institucionalnog i planskog okvira. Međunarodni naučno- stručni skup 13 Letnja škola urbanizma, Udruženje urbanista Srbije, Beograd, str. pp. 76-83
- Marchi, D. D., & Ferreira, M. L. 2018. Patrimônios mundiais em contextos nacionais distintos: construindo paralelos entre Brasil e Portugal através dos casos de São Miguel das Missões e do Centro Histórico de Évora. *Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material*, 26.
- Moraes, R. 1999. Análise de conteúdo. *Revista Educação*, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32.
- Mubaideen, S., & Kurdi, N. A. 2017. Heritage conservation and urban development: A supporting management model for the effective incorporation of archaeological sites in the planning process. *Journal of Cultural Heritage*, 28, 117-128.
- Naas, M. 2003. *Taking on the tradition: Jacques Derrida and the legacies of deconstruction*. Stanford University Press.
- Nijkamp, P. 2012. Economic valuation of cultural heritage. *The economics of uniqueness*, 75-106.
- Palumbo, G., & Teutonico, J. M. 2002. Management planning for archaeological sites. In *Proceedings of the Corinth Workshop*, Getty Publications.
- Pearce, D. 1992. *Towards sustainable development through environmental assessment*. CSERGE.
- Pearce, D., Markandya, A., & Barbier, E. B. 1989. *Blueprint for a green economy*. London: Earthscan.
- Pereira, T., & Gadotti dos Anjos, S. J. 2021. Corporate Social Responsibility as Resource for Tourism Development Support. *Tourism Planning & Development*, 1-21.
- Pereira, T., Sansão, G. W., & Flores, L. C. S. 2020. Casas noturnas e os fatores que influenciam na avaliação geral nos comentários da Google. *Revista Hospitalidade*, 17(03), 141-159.
- Pereira, T., Souza, J., Maçaneiro, T. R., & Limberger, P. F. 2020. A relação entre a experiência e a satisfação dos turistas da Fortaleza Santa Cruz de Anhatomirim (SC) a partir do TripAdvisor. *Ateliê do Turismo*, 4(2), 87-105.
- Pietro, L. D., Mugion, R. G., Mattia, G., & Renzi, M. F. 2015. Cultural heritage and consumer behaviour: A survey on Italian cultural visitors. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 5(1), 61-81.
- Pitt-Rivers, J. 2012. The law of hospitality. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*, 2(1), 501-517.
- Prentice, R. C. 1994. *Heritage: a key sector of the new tourism* (pp. 309-324). John Wiley & Sons Ltd.
- Presenza, A., Petruzzelli, A. M., & Sheehan, L. 2019. Innovation through tradition in hospitality. The Italian case of Albergo Diffuso. *Tourism Management*, 72, 192-201.
- Rogers, H. A. 1995. Pricing practices in tourist attractions. *Tourism Management*, 16(3), 217-224.
- Rossi, J., & Ramos, C. M. 2019. A relevância do uso de Smartphones durante a experiência turística. *Turismo: Visão e Ação*, 21(3), 265-290.
- Santana Quintero, M., Vileikis, O., & Kips, G. 2010. Architectural Heritage Recording Manuals—A Methodology For Digital Recording Of Buildings And Monuments In Jerusalem, Raymond Lemaire International Centre for Conservation (KU Leuven), University College St. Lieven, Leuven.
- Santana-Gallego, M., Fourie, J., & Rosselló, J. 2020. The effect of safety and security issues on international tourism. *Annals of Tourism Research*, 80(C).
- Santana-Santana, S. B., Peña-Alonso, C., & Espino, E. P. C. 2020. Assessing physical accessibility conditions to tourist attractions. The case of Maspalomas Costa Canaria urban area (Gran Canaria, Spain). *Applied Geography*, 125, 102327.
- Schipani, S. 2008. *Impact: the effects of tourism on culture and the environment in Asia and the Pacific: alleviating poverty and protecting cultural and natural heritage through community-based eco-tourism in Luang Namtha, Lao PDR*.

- Shepherd, R., Yu, L., & Huimin, G. 2012. Tourism, heritage, and sacred space: Wutai Shan, China. *Journal of heritage tourism*, 7(2), 145-161.
- Silva, B. D. O 2020. As Missões Jesuíticas Guaranis Sob o Olhar Fotográfico. *em patrimônio jesuítico-guarani*, 146. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/344165270\\_As\\_Missoes\\_Jesuíticas\\_Guaranis\\_Sob\\_o\\_Olhar\\_Fotografico](https://www.researchgate.net/publication/344165270_As_Missoes_Jesuíticas_Guaranis_Sob_o_Olhar_Fotografico). Acesso em: 05 abr. 2021.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. 1998. Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of tourism research*, 25(1), 112-144.
- Stovel, H. 2007. Effective use of authenticity and integrity as world heritage qualifying conditions. *City & Time*, 2(3), 3.
- Suh, B., & Han, I. 2003. The impact of customer trust and perception of security control on the acceptance of electronic commerce. *International Journal of electronic commerce*, 7(3), 135-161.
- Terkenli, T. S., Bell, S., Tošković, O., Dubljević-Tomićević, J., Panagopoulos, T., Straupe, I., ... & Živojinović, I. 2020. Tourist perceptions and uses of urban green infrastructure: An exploratory cross-cultural investigation. *Urban Forestry & Urban Greening*, 49, 126624.
- Terzieva, L. 2016. Entrepreneurial Learning and Communities of Practice: The Case of the Cross-Border Cultural Tourism Development Bulgaria–Romania. *Economic Development and Entrepreneurship in Transition Economies*, 271-286.
- TripAdvisor 2018. Ruins of Sao Miguel das Missoes. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com/Attraction\\_Review-g1534509-d600469-Reviews-Ruins\\_of\\_Sao\\_Miguel\\_das\\_Missoes-Sao\\_Miguel\\_das\\_Missoes\\_State\\_of\\_Rio\\_Grande\\_do\\_Sul.html](https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g1534509-d600469-Reviews-Ruins_of_Sao_Miguel_das_Missoes-Sao_Miguel_das_Missoes_State_of_Rio_Grande_do_Sul.html). Acesso em: 05 abr. 2021.
- Tsaur, S. H., Wang, C. H., Yen, C. H., & Liu, Y. C. 2014. Job standardization and service quality: The mediating role of prosocial service behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 130-138.
- Turk, J., Pranjić, A. M., Hursthouse, A., Turner, R., & Hughes, J. J. 2019. Decision support criteria and the development of a decision support tool for the selection of conservation materials for the built cultural heritage. *Journal of Cultural Heritage*, 37, 44-53.
- UNESCO 1999. Culture sector program. Retrieved 10 December 2015 [www.unesco.org/education/proap/new/culprog.htm](http://www.unesco.org/education/proap/new/culprog.htm)
- UNIVERSAL, O. D. A., & Esp, T. E. de Accesibilidad Universal del Turismo en España.
- Urry, J. 1990. *The tourist gaze: Leisure and travel in contemporary societies*. London: Sage.
- Uysal, M., & Sirgy, M. J. 2019. Quality-of-life indicators as performance measures. *Annals of Tourism Research*, 76, 291-300.
- Vecco, M., Srakar, A. The Unbearable Sustainability Of Cultural Heritage: An Attempt To Create An Index Of Cultural Heritage Sustainability In Conflict And War Regions. *Journal of Cultural Heritage*, 2018, vol. 33, p. 293-302.
- Waitt, G. 2000. Consuming heritage. *Annals of Tourism Research*, 27(4), 835-862.
- Williams, J. 2009. The Role of Science in the Management of the UK's Heritage. National Heritage Science Strategy. NHSS report 1. National Heritage Science Forum.
- Wikipédia 2021. São Miguel das Missões. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o\\_Miguel\\_das\\_Miss%C3%B5es](https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Miguel_das_Miss%C3%B5es). Acesso em: 05 abr. 2021.
- Wright, W. C., & Eppink, F. V. 2016. Drivers of heritage value: A meta-analysis of monetary valuation studies of cultural heritage. *Ecological Economics*, 130, 277-284.
- WTO. 1995. *Charter for sustainable tourism*. World Tourism Organization, Madrid.
- Yale, P. 1992. *From tourist attractions to heritage tourism*. Kings Ripton, Huntingdon, UK: Elm Publications.
- Yap, G., & Saha, S. 2013. Do political instability, terrorism, and corruption have deterring effects on tourism development even in the presence of UNESCO heritage? A cross-country panel estimate. *Tourism Analysis*, 18(5), 587-599.
- Yi, X., Fu, X., Yu, L., & Jiang, L. 2018. Authenticity and loyalty at heritage sites: The moderation effect of postmodern authenticity. *Tourism Management*, 67, 411-424.

Recibido: 13/07/2020  
 Reenviado: 05/04/2021  
 Aceptado: 02/11/2021  
 Sometido a evaluación por pares anónimos