RBTUR
Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo

ANPTUR
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

ISSN 1982-6125

Artigos – Gestão do Turismo

Modelo conceitual de sustentabilidade cultural para patrimônios culturais da humanidade a partir da experiência da visitação

Framework of cultural sustainability for world cultural heritage sites based on the visitation Experience

Modelo conceptual de sostenibilidad cultural para el patrimonio cultural de la humanidad basado en la experiencia de visita

Rafael Almeida de Oliveira[1], Renata Maria Abrantes Baracho Porto[1], Lorenzo Cantoni[2]

[1]Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, MG, Brasil.
[2]Università della Svizzera italiana (USI), Lugano, Suíça.

Palavras-chave:

Gestores;
Turismo;
Modelo;
Categorização;
Action Design Research.

Resumo

A definição de sustentabilidade cultural em patrimônios culturais focados no turismo permanece ambígua. Este estudo procura explorar como a integração dos princípios de sustentabilidade cultural pode melhorar a gestão de tais locais a partir das visitações. Empregando a metodologia Action Design Research (ADR), foi desenvolvido um modelo conceitual em quatro estágios. A fase inicial envolveu o diagnóstico do problema através de uma revisão abrangente da literatura, uma pesquisa quantitativa que avaliou as perspectivas dos gestores dos Patrimônios Culturais da Humanidade (PCH) e uma análise qualitativa dos comentários de visitantes em PCH coletados da plataforma TripAdvisor. Posteriormente, foi formulado um modelo conceitual proposto na segunda etapa, que foi então testado e validado durante a terceira fase de implementação. Foram realizadas entrevistas com gestores e especialistas em patrimônio, juntamente com uma avaliação dos aspectos de sustentabilidade cultural dentro de patrimônios culturais, utilizando técnicas de observação participante. Em última análise, o estudo discerniu o papel da cultura no paradigma de sustentabilidade dos PCH, elaborou uma definição e desenvolveu um modelo conceitual a esta questão a partir da ótica da visitação.

Keywords:

Managers;
Tourism;
Framework
Categorization;
Action Design Research.

Abstract

The definition of cultural sustainability in tourism-focused cultural heritage sites remains ambiguous. This study explores how integrating cultural sustainability principles can improve the management of such sites based on visits. A four-stage conceptual model was developed using the Action Design Research (ADR) methodology. The initial phase involved diagnosing the problem through a comprehensive literature review, quantitative research that evaluated the perspectives of World Cultural Heritage Sites (WCHS) managers, and a qualitative analysis of visitor comments on WCHS collected from the TripAdvisor platform. Subsequently, a conceptual model proposed in the second stage was formulated, which was then tested and validated during the third implementation phase. Interviews were conducted with managers and heritage experts, and aspects of cultural sustainability within cultural heritage sites were assessed using participant observation techniques. Ultimately, the study discerned the role of culture in the PCH sustainability paradigm, created a definition, and developed a conceptual model for this issue from the visitation perspective.

Palabras clave:

Directivos;
Turismo;
Modelo;
Categorización;
Action Design Research.

Resumen

La definición de sostenibilidad cultural en sitios de patrimonio cultural centrados en el turismo sigue siendo ambigua. Este estudio busca explorar cómo la integración de principios de sostenibilidad cultural puede mejorar la gestión de dichos sitios basados en visitas. Empleando la metodología de

Revisado em pares.
Recebido em: 28/03/2024.
Aprovado em: 11/07/2024.
Editora:
Verônica Feder Mayer.

Investigación de Diseño de Acción (ADR), se desarrolló un modelo conceptual de cuatro etapas. La fase inicial implicó diagnosticar el problema a través de una revisión exhaustiva de la literatura, una investigación cuantitativa que evaluó las perspectivas de los gestores del Patrimonio Cultural de la Humanidad (PCH) y un análisis cualitativo de los comentarios de los visitantes sobre el PCH recopilados desde la plataforma TripAdvisor. Posteriormente, se formuló un modelo conceptual propuesto en la segunda etapa, el cual luego fue probado y validado durante la tercera fase de implementación. Se llevaron a cabo entrevistas con gestores y expertos en patrimonio, junto con una evaluación de aspectos de la sostenibilidad cultural dentro de los sitios del patrimonio cultural, utilizando técnicas de observación participante. En definitiva, el estudio discernió el papel de la cultura en el paradigma de sostenibilidad de PCH, creó una definición y desarrolló un modelo conceptual para este tema desde la perspectiva de las visitas.

Como Citar: Oliveira, R. A., Baracho, R. M. A., & Cantoni, L. (2024). Modelo conceitual de sustentabilidade cultural para patrimônios culturais da humanidade a partir da experiência da visitação. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo,* 18, e-2948, 2024. https://doi.org/10.7784/rbtur.v17.2948

1 INTRODUÇÃO

O tema sustentabilidade vem ganhando relevância na literatura com o passar dos anos. Os primeiros registros do termo “sustentável” datam de 1713, a partir de uma lógica ambiental (Feil & Schreiber, 2017). Em 1972, as Organizações das Nações Unidas (ONU), criou a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, sendo o primeiro marco global que considerava os impactos humanos no meio ambiente e o primeiro esforço em equilibrar o desenvolvimento econômico com o ambiental (Purvis, Mao & Robinson, 2019), sendo conhecido como ecodesenvolvimento (Strong, 1977; Sachs, 1977). Já em 1987, essa comissão publicou o Relatório Brundtland, com a definição mais conhecida sobre desenvolvimento sustentável, ou seja, satisfazer as necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras, garantindo equidade de recursos de forma igualitária e em âmbito global (Hawkes, 2001; Soini & Birkeland, 2014).

Finalmente, em 1992, durante a Conferência da ONU no Rio de Janeiro, foi publicada a declaração do Rio, que consiste em 27 princípios que pretendem orientar o futuro desenvolvimento sustentável, e a Agenda 21, que articula um plano para colocar esses princípios em prática. A Agenda 21 baseou-se no Relatório Brundtland, enfatizando os problemas da divisão de desenvolvimento Norte-Sul, defendendo o crescimento econômico e o livre comércio, e enfatizou a necessidade de vincular o desenvolvimento social e econômico com a proteção ambiental. Essa Conferência foi considerada um marco institucional da sustentabilidade e foi replicada durante os anos de 2002, 2012 e 2022. (Feil & Schreiber, 2017; Purvis, Mao & Robinson, 2019).

É interessante ressaltar que ao longo desse processo histórico, o conceito de desenvolvimento sustentável evoluiu para o conceito de sustentabilidade, (Feil & Schreiber, 2017). Esse conceito é frequentemente abordado na literatura por diversas perspectivas e dimensões sem consenso entre os autores (Froehlich, 2014) que, muitas vezes, subestimam o papel da cultura no modelo de sustentabilidade (Chew, 2009; Soini & Birkeland, 2014, Vecco & Srakar, 2018). Alguns autores acreditam que a cultura pode ser vista como uma dimensão específica da sustentabilidade, sendo que outros acreditam que ela é integrada à dimensão social ou então, servindo como pilar principal para o desenvolvimento das demais dimensões (Purvis, Mao & Robinson, 2019). Também há casos onde o desenvolvimento da cultura está intrinsicamente ligado ao meio ambiente, seja pelos processos de produção agrícolas (Sachs, 1993) ou pela consciência coletiva da elaboração de projetos integrados visando um equilíbrio entre os meios tradicionais e inovadores de produção autossustentável (Sachs, 2000). Mesmo no turismo, onde a cultura é essencial na experiência do visitante, a sustentabilidade muitas vezes não aborda adequadamente questões culturais (Thimm, 2019).

Para os Patrimônios Culturais da Humanidade (PCH), alcançar a sustentabilidade representa um desafio significativo. Ao serem reconhecidos pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), eles ganham oportunidades para fortalecer os esforços de preservação e contribuir para o desenvolvimento territorial. No entanto, o fluxo turístico pode exercer pressão sobre estes locais, comprometendo potencialmente a sua integridade cultural. Consequentemente, os gestores enfrentam a tarefa de equilibrar a preservação de elementos sociais cruciais para transmiti-los às gerações futuras (Tan et al., 2020). Reconhecer o papel fundamental do patrimônio cultural na definição de estratégias que priorizem a cultura e a identidade local é imperativo para o avanço holístico da sociedade (Chianese et al., 2015).

Diversos estudos foram realizados para medir os impactos do turismo na cultura a partir da percepção dos moradores (Terkenli & Georgoula, 2021). Por outro lado, há escassez de pesquisas voltadas à perspectiva dos turistas em relação à sustentabilidade (Aydin & Alvarez, 2016). Os turistas normalmente avaliam a sustentabilidade com base em aspectos que impactam diretamente as suas experiências, potencialmente negligenciando certas iniciativas de sustentabilidade implementadas nos locais de visitação. Além disso, a partir do momento em que o turista se vê inserido nas ações de sustentabilidade nos locais visitados, é mais fácil com que ele tenha consciência de suas ações no destino, gerando benefícios para a atividade a partir do turismo responsável (Nascimento & Lanzarini, 2023).

O papel dos gestores de patrimônios culturais é fundamental para garantir que a sustentabilidade promova resultados positivos no turismo. Práticas de gestão eficazes auxiliam a preservação e salvaguarda do patrimônio, ao passo que abordagens insustentáveis podem resultar em problemas como a superlotação, a mercantilização e a aculturação (Sonuç, 2020). No entanto, é notável que o elemento humano na gestão do patrimônio muitas vezes recebe atenção insuficiente nas publicações que orientam a gestão destes sítios (Ripp & Rodwell, 2018).

Percebe-se que existe uma necessidade de aprimoramento dos modelos de sustentabilidade existentes, principalmente para o preenchimento de lacunas existentes (Froehlich, 2014) tal como a cultura e o patrimônio, a partir da experiência da visitação. Com base neste contexto, surge a seguinte questão: Como podemos aplicar os conceitos de sustentabilidade cultural à gestão de PCH a partir da experiência da visitação? O objetivo desta pesquisa foi construir um modelo conceitual de sustentabilidade cultural que auxilie a responder essa pergunta. É essencial destacar que este estudo delimitou a sua investigação a PCH tangíveis que estão atualmente abertos à visitação ou têm potencial para serem visitados.

Finalmente, sabe-se que o conceito de sustentabilidade, muitas vezes é utilizado de forma apenas mercadológica, distanciando do seu conceito original em enfatizar a relação entre o homem e o ambiente como um todo (Redclift, 2007). Portanto, uma proposta teórica em relação ao tema deve levar em conta sua praticidade para o planejamento e para a gestão, destacando o papel dos atores envolvidos no processo para que a sustentabilidade possa ocorrer de forma positiva (Carvalho, 2007).

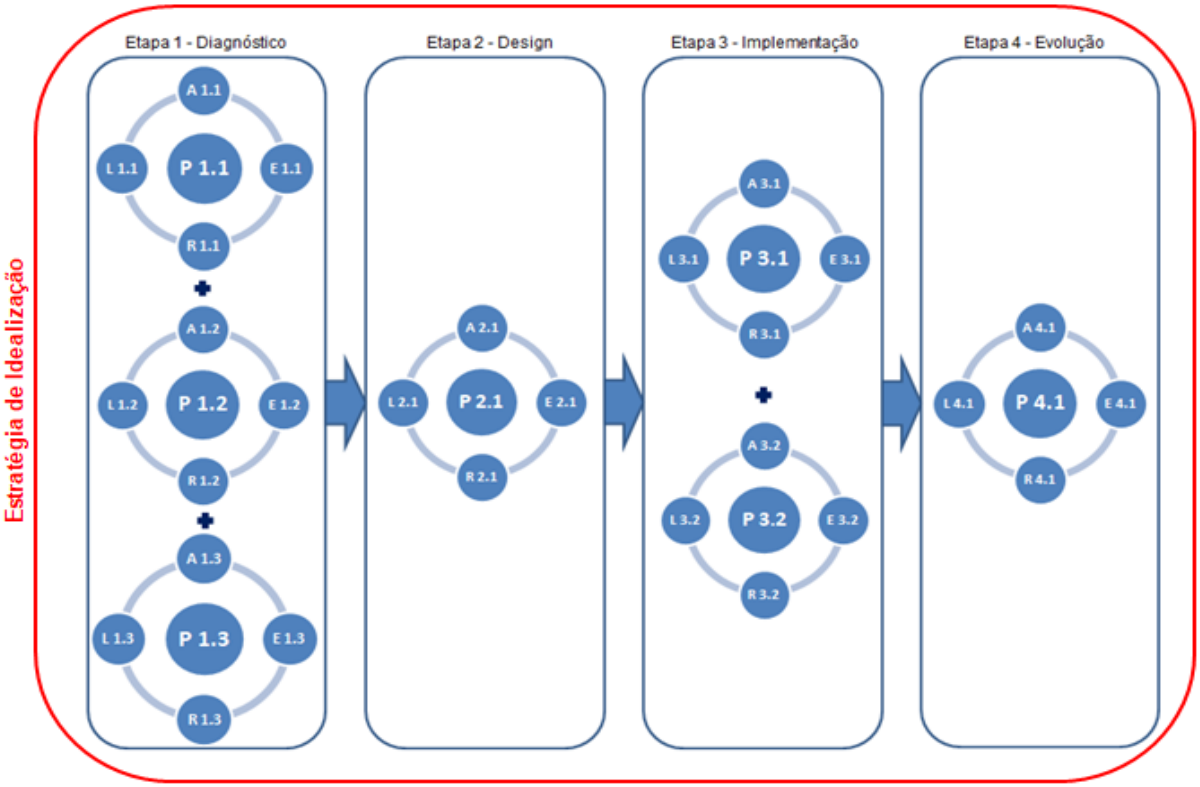
2 METODOLOGIA

Este estudo emprega uma estratégia de idealização em sua argumentação, visando uma generalização a partir de fenômenos observados empiricamente (Ketokivi & Mantere, 2010). O objetivo é propor um modelo claro que possa ser testado, validado e replicado através do raciocínio indutivo, significando que a teoria é derivada diretamente dos dados observados (Schwartz-Shea & Yanow, 2011). Para tanto, foi selecionada a metodologia Action Design Research (ADR). A ADR facilita a resolução de problemas através de um ciclo de cinco elementos: formulação ou planejamento do problema, criação de artefatos, avaliação de artefatos, reflexão sobre o processo e aprendizagem. Esse ciclo pode ser replicado em até quatro etapas distintas denominadas diagnóstico, design, implementação e evolução (Mullarkey & Hevner, 2019). Além disso, os ciclos dentro de cada fase podem se repetir, ou seja, é possível criar três ciclos dentro da fase de diagnóstico e, após sua conclusão, a investigação pode avançar para a fase seguinte.

Dentro da metodologia ADR, a criação de artefatos constitui um elemento central. Isso envolve o desenvolvimento de um conceito, modelo, solução tecnológica, questionário ou qualquer produto de pesquisa que requeira avaliação, teste ou evolução para auxiliar na finalização do ciclo e, consequentemente, na resolução do problema de pesquisa (Hevner & Chatterjee, 2010; Mullarkey & Hevner, 2019).

A figura 1 ilustra de forma sintética as etapas da metodologia apresentada para este trabalho. Ressalta-se ainda que os métodos empregados em cada etapa serão detalhados em suas respectivas discussões, facilitando a compreensão da metodologia ADR pelo leitor de forma sequencial.

Figura 1 - Principais etapas da pesquisa



Legenda:

Etapa	Ciclo	Problema	Artefato	Avaliação	Reflexão	Aprendizagem
Diagnóstico	1	P 1.1: Quais os principais elementos que caracterizam a sustentabilidade cultural para o turismo?	A 1.1: Revisão de Literatura	E 1.1: Coleta dos textos	R 1.1: Análise crítica e comparativa dos textos	L 1.1: Elaboração da revisão de literatura
	2	P 1.2: Qual a percepção dos gestores de PCH a respeito dos conceitos de sustentabilidade cultural	A 1.2: Questionário online quantitativo	E 1.2: 60 questionários coletados	R 1.2: Apresentação dos resultados	L 1.2: Discussão dos resultados
	3	P 1.3: Quais elementos da sustentabilidade cultural os visitantes de PCH conseguem perceber na experiência de visitação?	A 1.3: Comentários online	E 1.3: 2.750 comentários coletados	R 1.3: Apresentação dos resultados	L 1.3: Criação de categorias
Design	1	P 2.1: Como representar de forma conceitual a sustentabilidade cultural para patrimônios a partir da experiência da visitação?	A 2.1: Resultados de aprendizagem da etapa de diagnóstico	E 2.1: Sistematização dos resultados	R 2.1: Análise crítica de conceito e do modelo	L 2.1: Protótipo de modelo conceitual elaborado
Implementação	1	P 3.1: O modelo conceitual proposto pode ser compreendido e utilizado pelos gestores de PCH?	A 3.1: Entrevistas semiestruturadas com especialistas e gestores de patrimônios.	E 3.1: 18 entrevistas realizadas	R 3.1: Análise crítica do conteúdo	L 3.1: Sugestões de melhoria do conceito e modelo
	2	P 3.2: As categorias de sustentabilidade cultural propostas no modelo podem ser avaliadas pelos visitantes?	A 3.2: Questionário de avaliação *in loco*	E 3.2: 13 patrimônios avaliados	R 3.2: Análise crítica dos resultados	L 3.2: Sugestões de melhoria para o questionário
Evolução	1	P 4.1: Como podemos aplicar os conceitos de sustentabilidade cultural à gestão de PCH a partir da experiência da visitação?	A 4.1: Resultados da etapa de implementação	E 4.1: Sistematização dos resultados	R 4.1: Modelo conceitual e questionário para visitantes revisados	L 4.1: Conclusões e propostas de futuras pesquisas

Fonte: Autores.

3 DIAGNÓSTICO

3.1 Ciclo 1: Revisão de Literatura

O primeiro ciclo centrou-se em responder à seguinte questão: quais os principais elementos que caracterizam a sustentabilidade cultural do turismo? Em busca desse objetivo, foi elaborada uma revisão de literatura para iluminar os principais temas pertinentes à pesquisa. Esta abordagem mostra-se vantajosa, pois reúne insights de vários estudos conduzidos de forma autônoma sobre o assunto (Sampaio & Mancini, 2007).

Foram realizadas duas buscas em portais de periódicos. A primeira busca foi realizada no Portal Capes. A busca utilizou palavras-chave em inglês nos títulos dos artigos: cultural, sustainability, tourism. Foram considerados apenas artigos revisados por pares, resultando em 61 documentos recuperados. Após análise dos resumos, foram selecionados 17 artigos para posterior leitura, considerados os mais pertinentes à sustentabilidade cultural e ao tema da pesquisa.

Posteriormente, foi realizada uma busca no portal Google Acadêmico utilizando as palavras-chave nos títulos dos artigos: cultural sustainability, tourism. Esta busca rendeu 38 documentos, que foram posteriormente reduzidos para 14 após a revisão da aderência dos resumos ao tema da pesquisa. Dois desses artigos coincidiram com os da busca inicial no Portal Capes e foram excluídos. Ao final, os 12 artigos do portal Google Acadêmico, mais os 17 artigos selecionados pelo Portal Capes, foram revisados preliminarmente, ou seja, 29 artigos. Após uma leitura completa dos artigos, 11 foram eliminados por não condizerem com o tema da pesquisa. Finalmente, 18 artigos foram estudados em profundidade, com mais quatro leituras acrescentadas com base nas referências citadas nos textos. A seguir, será apresentada a revisão de literatura a partir dos textos selecionados.

3.1.1 O papel da cultura na sustentabilidade

A ideia de sustentabilidade evoluiu do conceito de desenvolvimento, inicialmente focado em atividades econômicas e produtivas para atender às necessidades sociais como emprego, consumo e riqueza (Maggiore & Vellecco, 2012). Com o tempo, expandiu-se para incluir o desenvolvimento humano, incorporando valores sociais como esperança de vida, educação e bem-estar (Hawkes, 2001; Soini & Birkeland, 2014).

A academia discute continuamente as dimensões que compõem a sustentabilidade. Dentre todos os modelos, por mais distintos que se apresentem, destacam a existência de três dimensões principais: econômica, social e ambiental (Hawkes, 2001; Maggiore & Vellecco, 2012; Soini & Birkeland, 2014), estabelecidas em 2002 no Congresso de Desenvolvimento Sustentável e reafirmadas pelas Nações Unidas em 2005 (Suntikul, 2018). No entanto, surge uma discussão sobre o papel da cultura, muitas vezes subestimado em comparação com outras dimensões (Chew, 2009).

Muitas políticas de sustentabilidade cultural reduzem a cultura ao desenvolvimento econômico, ignorando sua função essencial no desenvolvimento sustentável. Reconhecer a cultura como um ativo financeiro é crucial, pois não é apenas um produto comercializável, mas também uma fonte de recursos para a indústria local, práticas criativas e identidade (Hawkes, 2001). Como aspecto econômico deve-se entender que a cultura não pode ser considerada apenas como um produto a ser vendido, mas que possa prover as indústrias locais com meios de produção, ferramentas de gestão, práticas criativas e valorização da identidade. Porém nesse contexto, a cultura é defendida pelos seus resultados econômicos, limitando o seu real papel como elemento da sustentabilidade.

Além das vantagens econômicas decorrentes da cultura, devemos também sublinhar as suas contribuições para a educação dos jovens, o reforço da identidade, a inclusão das minorias e o avanço cultural através do conhecimento, da criatividade, da resolução de problemas e da diversidade (Maggiore & Vellecco, 2012). Essa perspectiva retrata a cultura como uma faceta da esfera social, evoluindo para uma dimensão sociocultural que opera em conjunto com outras (Aydin & Alvarez, 2016; Ranasinghe, 2018).

Contrariamente a este ponto de vista, Soini e Birkeland (2014) argumentam contra a fusão da cultura com conceitos de sustentabilidade social, como justiça e equidade, participação na governação ou capital social e coesão. Este discurso sublinha o papel da cultura como componente fundamental na construção da sociedade, postulando-a como uma dimensão distinta da sustentabilidade (Maggiore & Vellecco, 2012; David Throsby, 2016), ou mesmo como o pilar fundacional da sustentabilidade que facilita o desenvolvimento de outras dimensões (Hawkes, 2001; Soini & Birkeland, 2014). De acordo com esta última perspectiva, a desintegração da cultura de uma sociedade levaria ao colapso de todo o resto (Hawkes, 2001).

Soini e Birkeland (2014) realizaram um estudo a partir da análise dos discursos de diferentes autores sobre sustentabilidade cultural para definir quais seriam os conceitos do termo mais empregados na literatura. As autoras chegaram a sete diferentes discursos apresentados da seguinte forma:

- Patrimônio cultural: conservação do patrimônio cultural tangível tais como prédios históricos, monumentos e áreas naturais assim como o patrimônio intangível baseado na preservação das tradições e do conhecimento;
- Vitalidade cultural: garantia de que os bens e tradições culturais cumpram as necessidades de seus usuários, além de encorajar a participação das comunidades no uso e na divisão do capital cultural, permitindo a elas o acesso aos bens e preservando-os de forma autêntica para futuras gerações;
- Viabilidade econômica: garantia do desenvolvimento regional e vitalidade econômica a partir do acesso da comunidade e turistas em nível global aos bens e serviços culturais tangíveis e intangíveis;
- Diversidade cultural: reconhecimento de valores, atitudes e manifestações de uma determinada cultura com fins a garantir a diversidade cultural como elemento-chave do desenvolvimento social;
- Localidade: a garantia de que os bens e valores (rituais, artesanato) sejam preservados de forma autêntica e que não sejam modificadas para o consumo de agentes externos, garantindo o desenvolvimento social;
- Resilência eco-cultural: a conexão entre os processos culturais e naturais, garantindo a sustentabilidade de uma determinada região e que ambos os elementos sejam considerados como fundamentais no desenvolvimento de políticas.
- Civilização eco-cultural: a realização de uma mudança cultural nos valores e comportamento das pessoas para que as práticas sustentáveis possam ocorrer, pois os aspectos culturais são críticos para atingir os objetivos gerais da sustentabilidade.

Soini e Birkeland (2014) acreditam que os discursos sobre patrimônio e vitalidade cultural estão mais ligados à teoria da cultura servindo como um pilar ou dimensão paralela à ecológica, ambiental e econômica. Apesar de focar na importância do patrimônio como forma de coesão cultural e identidade local, esse discurso não define um conceito de desenvolvimento sustentável por parte da cultura, ou seja, a sustentabilidade é considerada como algo já existente. Já as demais linhas de pensamento focam na cultura como um instrumento para alcance da sustentabilidade econômica, social e ambiental. Por último, o discurso da civilização eco-cultural cria uma terceira via no papel da cultura na sustentabilidade. Ele enfatiza a cultura sendo como uma nova forma de pensamento necessário para atingir todos os objetivos de sustentabilidade.

Desta forma, entende-se que o papel da cultura deve ser claro para cada campo de pesquisa, facilitando a elaboração de estratégias que valorizem seu papel como catalizador do desenvolvimento. É notório que a cultura possui sua relevância para o desenvolvimento econômico e social, bem como contribui diretamente na perspectiva ambiental. Entender como o papel da cultura é visto pela lógica dos PCH a partir das visitações motivadas pelo turismo, facilitará na elaboração de um modelo teórico que possa auxiliá-los no norteamento das ações, de acordo com uma perspectiva uniforme.

3.1.2 Sustentabilidade cultural no turismo

A sustentabilidade cultural reconcilia tradições do passado com desafios contemporâneos, assegurando a continuidade dos valores que conectam gerações passadas, presentes e futuras (Al-Hagla, 2005). De acordo com Soini e Birkeland (2014) o turismo se identifica mais com o discurso de viabilidade econômica, pela lógica da sustentabilidade cultural.

A literatura também destaca as consequências da sustentabilidade cultural na sociedade, elucidando elementos-chave da cultura:

- Identidade: A cultura fortalece os valores de uma sociedade, promovendo participação e empoderamento, impulsionados por pesquisa, inovação e conhecimento (Chew, 2009; Maggiore & Vellecco, 2012).
- Autenticidade: Valorização de elementos únicos que representam a cultura local de forma fiel, garantindo que as expressões culturais estejam enraizadas na comunidade, não sendo apenas uma mercantilização (Aydin & Alvarez, 2016; Hawkes, 2001).

- Conhecimento: A cultura local é uma fonte de aprendizado, facilitado pelo contato com guias de turismo e outras formas de comunicação, impulsionando o desenvolvimento econômico, social e ambiental (Maggiore & Vellecco, 2012; Aydin & Alvarez, 2016).
- Engajamento social: Envolver diversas classes sociais na tomada de decisões culturais, fortalecendo os valores compartilhados (Chew, 2009; Ranasinghe, 2018).
- Capital cultural: Agrega valor a atrações ou patrimônios, tangíveis ou intangíveis, impulsionando a economia e inspirando produtos de alta qualidade (Throsby, 2016; Murzyn-Kupisz, 2012).
- Diversidade: Fomenta a expressão de pensamentos e valores diversos, enriquecendo a sociedade (Hawkes, 2001; Throsby, 2003).
- Vitalidade: Garante manifestações culturais robustas e inclusivas, fortalecendo a sociedade (Hawkes, 2001).
- Criatividade e inovação: Alimenta ciclos de produção inovadores, promovendo investimento e conexões sociais (Hawkes, 2001; Maggiore & Vellecco, 2012).
- Tecnologia: Junto ao capital intelectual da cultura, impulsiona o desenvolvimento por meio de aprendizado e experimentação (Maggiore & Vellecco, 2012).

O turismo desempenha um papel fundamental na preservação sustentável do patrimônio para as gerações futuras, facilitando a disseminação de benefícios culturais e ao mesmo tempo contribuindo para a economia e o ambiente (Ranasinghe, 2018). Além disso, é imperativo que o turismo garanta a utilização e conservação equitativa dos bens culturais e naturais, promovendo a inclusão entre os turistas e as comunidades locais, reduzindo assim as disparidades sociais e melhorando o envolvimento social no desenvolvimento e promoção de produtos (Jamal et al., 2010). Isto sublinha a percepção da cultura como uma componente integrante da paisagem e não apenas como uma atração turística destinada ao desenvolvimento regional.

Os impactos positivos do turismo na sustentabilidade cultural ficam evidentes na literatura pesquisada, com destaque para: intercâmbio cultural (Aydin & Alvarez, 2016), bem-estar (Hawkes, 2001), qualidade de vida, preservação e conservação (Murzyn-Kupisz, 2012) e ética (Jamal et al., 2010).

Por outro lado, alguns dos problemas causados pelo turismo na sustentabilidade cultural são: excesso de oferta (García-Hernández et al., 2017), inautenticidade (Chew, 2009), perda de valores e tradições, dificuldade de intercâmbio cultural (Jamal et al., 2010), diminuição do papel social (Ranasinghe, 2018) e falta de privacidade (Throsby, 2016).

No que diz respeito aos PCH, o impacto do turismo pode ser particularmente evidenciado, resultando muitas vezes em efeitos multiplicadores em comparação com as atrações locais (Murzyn-Kupisz, 2012). À medida que o número de locais designados como PCH continua a aumentar, há também um aumento no consumo de produtos culturais, enfatizando a necessidade de uma abordagem equilibrada à sustentabilidade em todas as dimensões (Guo et al., 2019).

Acredita-se que a aplicação de um modelo conceitual otimizará os aspectos positivos das visitações para a sustentabilidade cultural, bem como alertar aos gestores sobre aspectos negativos. Principalmente para os PCH, entender quais os elementos culturais que impactam na sustentabilidade auxiliará direto na elaboração de políticas efetivas que valorizem os espaços.

3.2 Ciclo 2: Percepção de gestores de PCH

A segunda fase do diagnóstico teve como objetivo responder à questão: qual a percepção dos gestores dos PCH relativamente à sustentabilidade cultural? Os principais conceitos e atributos da sustentabilidade cultural identificados na revisão da literatura foram avaliados através de um questionário digital distribuído aos gestores.

O questionário foi enviado em inglês por e-mail a todas as 199 Comissões Nacionais da UNESCO, utilizando os endereços dos sites oficiais da organização. Estas comissões foram solicitadas a distribuir o questionário aos gestores de PCH nos seus respectivos países, resultando em um banco de dados final de 60 respostas válidas.

3.2.1 Resultados

Primeiramente, os entrevistados estabeleceram um ranking utilizando uma versão adaptada dos sete discursos de sustentabilidade cultural identificados por Soini e Birkeland (2014). Cada entrevistado atribuiu nota 1 ao discurso que considerou mais relevante para sua realidade e nota 7 ao menos relevante. Na avaliação final, o discurso com menor pontuação média foi considerado o mais relevante, enquanto o discurso com maior pontuação média foi considerado o menos relevante. As pontuações médias estão resumidas na Tabela 1.

Tabela 1 – Sustentabilidade cultural é...

Definições	Média
- **Patrimônio cultural**: a conservação do patrimônio tangível (edifícios históricos, monumentos e áreas naturais) e patrimônio intangível (tradições e conhecimentos).	2,60
- **Vitalidade cultural:** incentivar as comunidades a participarem da gestão da produção cultural, garantindo seu acesso aos bens culturais e preservando-os de maneira autêntica para as gerações futuras.	2,63
- **Diversidade cultural:** o reconhecimento da diversidade cultural (valores, atitudes e manifestações) como elemento essencial do desenvolvimento social.	3,98
- **Resilência eco-cultural:** trabalho em conjunto entre a cultura e o meio ambiente para desenvolver políticas de desenvolvimento sustentável.	4,42
- **Localidade**: a garantia de que valores e bens culturais sejam preservados de maneira autêntica e sem mudanças no consumo de agentes externos, garantindo o desenvolvimento social.	4,68
- **Civilização eco-cultural**: uma profunda mudança cultural nos valores e no comportamento das pessoas, para que práticas sustentáveis possam ocorrer.	4,72
- **Viabilidade econômica**: desenvolvimento econômico baseado no acesso da comunidade e turistas nacionais e internacionais a bens e serviços culturais.	4,97
Média	4,00

Fonte: Autores.

A revisão da literatura permitiu identificar nove elementos destacados por diferentes autores como as principais consequências da sustentabilidade cultural na sociedade. Foi solicitado aos entrevistados que selecionassem até quatro elementos da lista fornecida, representando o que consideravam serem as principais consequências da sustentabilidade cultural. As seleções feitas pelos entrevistados são apresentadas na Tabela 2, sem hierarquia estabelecida entre os elementos escolhidos.

Tabela 2 – Principais consequências da sustentabilidade cultural

Consequências	%
- **Identidade**: fortalecer a identidade cultural de uma sociedade.	70,0
- **Engajamento**: criação de uma sociedade engajada e participativa em políticas e produtos culturais.	66,7
- **Conhecimento**: ampliação do conhecimento da população, estimulando a educação e novos negócios.	58,3
- **Capital cultural:** aumento do valor cultural e do potencial econômico de um ativo cultural.	53,3
- **Criatividade e inovação**: maior curiosidade, criatividade e inovação em produtos culturais.	35,0
- **Autenticidade**: valorização de elementos únicos (autênticos) que simbolizam a cultura local.	33,3
- **Diversidade**: garantia da diversidade de pensamentos e valores de uma sociedade.	31,7
- **Tecnologia**: maior uso de ferramentas tecnológicas para disseminar a cultura.	23,3
- **Vitalidade**: garantia de eventos culturais robustos e de qualidade.	11,7
Média	42,6

Fonte: Autores.

Os resultados indicam que os gestores percebem o conceito de sustentabilidade cultural principalmente entrelaçado com discursos relativos à preservação de ativos tangíveis e intangíveis, ao envolvimento da comunidade na gestão e ao acesso equitativo para todos os segmentos da sociedade, garantindo a valorização e preservação da cultura para as gerações futuras e seu papel no desenvolvimento social. Além disso, a integração da cultura e do ambiente não foi enfatizada, nem se seguiu a defesa de uma mudança radical nos valores culturais da sociedade para a sustentabilidade.

Em termos das consequências da sustentabilidade cultural para os gestores, há uma preferência por enfatizar o papel central da cultura dentro da própria comunidade. Isto é evidente no fortalecimento da identidade, na

participação da sociedade em iniciativas e políticas culturais, no aumento da disseminação do conhecimento e nas oportunidades de negócios, bem como no cultivo de capital social para o avanço económico.

3.3 Ciclo 3: Percepção de visitantes em PCH

No terceiro ciclo, a pergunta principal foi: quais aspectos de sustentabilidade cultural os visitantes dos PCH percebem durante sua visita? Uma análise qualitativa de 2.750 comentários postados em PCH no TripAdvisor foi conduzida para responder a essa pergunta. O TripAdvisor é uma plataforma de avaliação de destinos turísticos onde os usuários podem fornecer feedback sobre estabelecimentos e atrações através de pontuações e comentários. Esses dados foram coletados através de scraping, uma técnica automatizada de extração de informações de plataformas digitais, e organizados em um banco de dados estruturado. As atrações para coleta de comentários foram selecionadas com base em uma pesquisa prévia realizada entre os PCH listados no TripAdvisor. No total, 22 atrações de 21 países foram incluídas na análise. Cada comentário foi examinado para identificar expressões relacionadas à sustentabilidade cultural e à experiência geral do visitante, resultando em 7.340 expressões classificadas em 49 categorias de segunda ordem. Essas categorias foram consolidadas em 24 após análise mais aprofundada e posteriormente, organizadas em cinco dimensões para facilitar o desenvolvimento de um modelo conceitual para a sustentabilidade cultural no turismo. O processo analítico foi conduzido utilizando o software Atlas.ti.

3.3.1 Resultados

Foram identificadas 24 categorias de elementos associados à sustentabilidade cultural relacionada a experiências de visita aos atrativos. Cada categoria foi agregada a uma dimensão diferente, conforme quadro 3.

Quadro 1 – Lista preliminar de categorias por dimensão

Dimensões	Categorias
Informação e comunicação	Qualidade da informação Disponibilidade fotográfica Dispositivos tecnológicos Solução de problemas
Valorização cultural	Unicidade Autenticidade Conservação e preservação Vitalidade da oferta
Instalações	Estrutura de suporte Mobilidade Acessibilidade
Integração cultural	Guias locais Custo-benefício Atrações em rede Integração de produtos locais Imersão local Conexão ambiental Respeito pelas minorias
Organização	Capacidade de visitantes Tempo de espera Segurança Qualidade do serviço Liberdade de visitação Comportamento do turista

Fonte: Autores.

Para obter uma compreensão abrangente dos elementos identificados pelos usuários nas experiências observadas, foram elaboradas definições para cada dimensão e categoria por meio da análise dos comentários coletados. Essas definições passaram por testes na etapa subsequente e serão detalhadas nesta pesquisa na apresentação do modelo final.

A análise dos comentários confirmou que os visitantes dos locais selecionados para o estudo são capazes de reconhecer espontaneamente vários elementos relacionados com a sustentabilidade cultural durante as suas

visitas. Consequentemente, poderia ser viável construir indicadores de sustentabilidade cultural avaliados pelo público online (Aydin & Alvarez, 2016).

4 DESIGN

Na fase de design, o objetivo principal foi responder ao seguinte problema: como representar conceitualmente a sustentabilidade cultural para o PCH com base no turismo? Os dados recolhidos facilitaram o desenvolvimento de um quadro conceitual preliminar para o tema da sustentabilidade cultural em PCH, com ênfase específica na experiência da visitação. Esse referencial foi estabelecido por meio da categorização dos elementos observados na etapa de diagnóstico, conforme delineado por Gioia *et al.* (2012).

4.1 Ciclo 1: Modelo conceitual preliminar

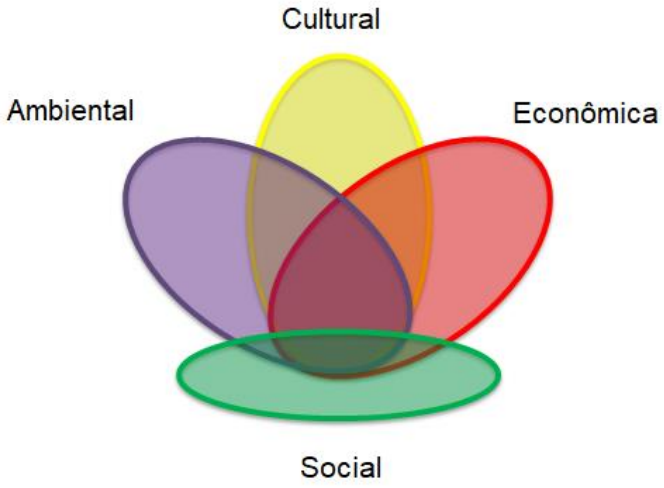
Esse ciclo visou elucidar o significado da cultura nas dimensões da sustentabilidade, formular um conceito preliminar de sustentabilidade cultural adaptado aos PCH e, em última análise, definir um modelo conceitual a ser testado nas fases posteriores. Fundamentado na construção gradual de um sistema composto por categorias ou elementos que delineiam o fenômeno central observado (Langley, 1999), o modelo conceitual foi preparado para fomentar o desenvolvimento de uma teoria que contribuísse diretamente para o conhecimento científico (Gregory, 2010).

4.1.1 Proposta preliminar de definição do papel da cultural na sustentabilidade para PCH

O levantamento com gestores de patrimônio indicou que a cultura está mais ligada à dimensão social do que às dimensões econômica e ambiental. No entanto, essa conexão não é exclusivamente sociocultural, pois há elementos culturais distintos, como a preservação do patrimônio ou a valorização do capital cultural. Portanto, o papel da cultura na sustentabilidade do patrimônio é mais adequadamente entendido como um modelo híbrido, como proposto por Soini e Birkeland (2014), que abrange os papéis da cultura como suporte, ligação e mediação.

Assim, na perspectiva do patrimônio cultural, a sustentabilidade está enraizada nos aspectos sociais, que servem como base para o desenvolvimento das dimensões econômica e ambiental. Uma representação visual disso pode ser imaginada em um modelo inspirado na flor de lótus, como ilustrado na Figura 2.

Figura 2 – As dimensões da sustentabilidade para PCH – modelo preliminar



A flor de lótus foi escolhida como metáfora porque sua representação visual se alinha às dimensões propostas delineadas por Soini e Birkeland (2014). Filosoficamente, a flor de lótus contém significados simbólicos profundos, particularmente nas culturas orientais, simbolizando o conhecimento e a interligação do passado, presente e futuro (Latała-Matysiak & Marciniak, 2021).

Neste quadro metafórico, a dimensão social constitui a base da flor, representando o alicerce que sustenta todo o ecossistema. Ilustra que a dimensão social deve ser vista como algo que funciona em simbiose com as outras dimensões, servindo como base do conceito de sustentabilidade. Posicionada no centro da flor, ou

metaforicamente, no núcleo em germinação, está a dimensão cultural. Esta dimensão, embora possua características únicas, apoia e estimula o desenvolvimento das pétalas da flor, simbolizando as dimensões económica e ambiental da sustentabilidade.

A interconexão é enfatizada, pois todas as dimensões se cruzam em pontos específicos, destacando a sua interdependência. Contudo, cada dimensão desempenha um papel distinto no desenvolvimento da flor. A sustentabilidade, portanto, só atinge todo o seu potencial quando todos os quatro elementos coexistem e interagem harmoniosamente. Consequentemente, só através de uma sociedade bem estabelecida é que a cultura pode prosperar, facilitando as ligações entre os aspectos económicos e ambientais. A cultura serve como pilar que sustenta essas conexões, auxiliando a compreensão da sociedade sobre o mundo que a rodeia.

4.1.2 Proposta de uma definição e modelo conceitual preliminar para sustentabilidade cultural em PCH

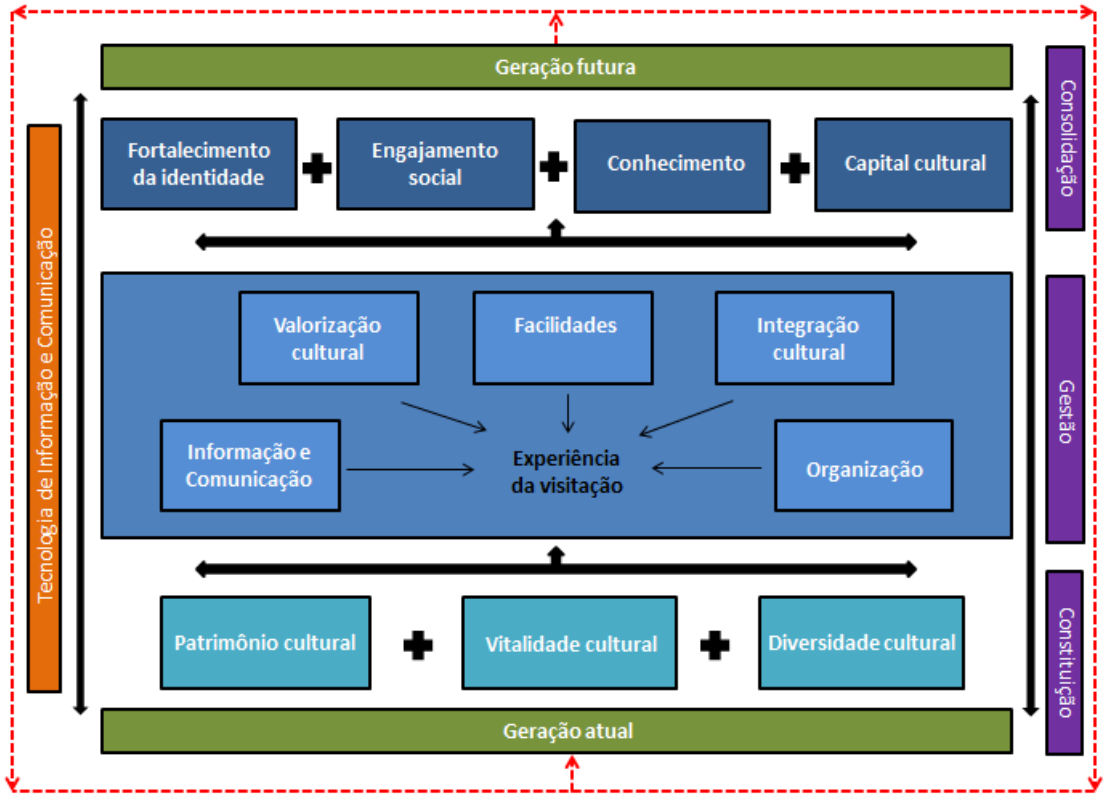
Após esclarecer o papel da cultura na sustentabilidade e sua interação com outras dimensões, foi definido um conceito preliminar de sustentabilidade cultural para PCH. Segundo os gestores, a sustentabilidade cultural se concentra em três elementos principais: patrimônio cultural, vitalidade e diversidade. Esses elementos resultam em reforço da identidade cultural, engajamento social, expansão do conhecimento e promoção do capital cultural. Os visitantes de PCH experimentam a sustentabilidade cultural em cinco dimensões: informação e comunicação, valorização cultural, instalações, integração cultural e organização.

Com base nessas observações, a sustentabilidade cultural pode ser preliminarmente definida como a capacidade da geração atual de construir e preservar o patrimônio cultural, vitalidade e diversidade, fortalecendo a identidade cultural, engajamento social, expansão do conhecimento e desenvolvimento do capital cultural para as gerações futuras, por meio da gestão da experiência do visitante. Esta experiência inclui ações de informação e comunicação, valorização cultural, instalações, integração cultural e organização de visitas. As tecnologias de informação e comunicação são essenciais para apoiar a sustentabilidade cultural em todo o processo.

A sustentabilidade cultural se baseia na harmonia de três elementos essenciais: preservação do patrimônio cultural, garantia de vitalidade cultural e reconhecimento da diversidade cultural. Esses elementos permitem que os PCH gerenciem a experiência do visitante em cinco dimensões principais: informação e comunicação, valorização cultural, instalações, integração cultural e organização. Essas ações, quando realizadas adequadamente, beneficiam diretamente a sociedade, garantindo que as gerações futuras também desfrutem da cultura como elemento essencial em suas vidas.

As tecnologias de informação e comunicação desempenham um papel crucial nesse processo, desde a consolidação dos elementos da sustentabilidade cultural até a gestão da atração e a educação dos turistas, além de promover oportunidades de negócios e conexões socioculturais. Em longo prazo, as gerações seguintes devem continuar esse ciclo de sustentabilidade, garantindo que as futuras também possam desfrutar de seus benefícios. Um modelo conceitual preliminar é apresentado na Figura 3.

Figura 3 – Proposta preliminar de um modelo conceitual de sustentabilidade cultural para PCH baseados na lógica de visitação



Fonte: Autores.

5 IMPLEMENTAÇÃO

A etapa de implementação teve como objetivo verificar se o modelo preliminar poderia ser utilizado na prática pelos gestores de PCH.

5.1 Ciclo 1: Validação do modelo conceitual por especialistas e gestores

O ciclo de implementação visou abordar a questão: os gestores do patrimônio podem compreender e aplicar o modelo conceitual proposto? Para isso, foram conduzidas pesquisas qualitativas com especialistas e gestores ligados aos PCH. Foram realizadas 16 entrevistas, divididas igualmente entre Suíça e Brasil. Os participantes foram identificados através de redes de contatos dos pesquisadores, incluindo profissionais de PCH, acadêmicos e gestores com experiência em turismo. Novos entrevistados foram sugeridos pelos participantes iniciais para ampliar o recrutamento e aumentar a participação no estudo.

A coleta de dados ocorreu entre outubro de 2021 e janeiro de 2022, utilizando um formato de entrevista semiestruturado, permitindo flexibilidade para esclarecer pontos e direcionar a discussão conforme necessário. As perguntas finais foram feitas usando o método de card-sorting, permitindo que os entrevistadores entendessem como os participantes organizavam os conceitos e categorias a partir do uso de cartões (Spencer, 2009).

As entrevistas foram conduzidas em inglês, italiano e português, mas essa abordagem multilíngue apresentou desafios. Como limitação do método, a proficiência em um idioma estrangeiro poderia dificultar a expressão clara dos conceitos pelos participantes e a compreensão do entrevistador.

5.1.1 Resultados

A primeira questão teve como objetivo identificar a perspectiva dos entrevistados sobre sustentabilidade. Suas respostas revelaram cinco pontos de vista distintos:

- Enfoque ambiental: a sustentabilidade é vista principalmente em termos de preservação dos recursos naturais para sustentar a vida no planeta.
- Enfoque econômico: enfatiza o desenvolvimento econômico como o principal motor do progresso social.

- Importância social: a sustentabilidade é vista como dependente da sociedade, com ênfase na preservação dos seus valores e identidade para as gerações futuras, abrangendo indiretamente aspectos culturais.
- Preservação do patrimônio: centra-se na sustentabilidade em termos de preservação e conservação do próprio patrimônio. Esta perspectiva destaca preocupações sobre os impactos negativos do turismo, tais como danos causados por visitantes excessivos.
- Abordagem holística: enfatiza a importância do desenvolvimento harmonioso das dimensões sociais, culturais, econômicas e ambientais como parte integrante do conceito de sustentabilidade.

A segunda questão introduziu aos entrevistados o conceito de sustentabilidade utilizado nesse estudo. A definição apresentada foi: sustentabilidade significa atender às necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras, garantindo uma distribuição equitativa de recursos globalmente (Hawkes, 2001; Soini & Birkeland, 2014). Em seguida, os entrevistados foram convidados a expressar concordância com o conceito e discutir sua aplicação em seus trabalhos.

A maioria dos entrevistados concordou com o conceito apresentado. Muitos destacaram a importância de equilibrar ações presentes e resultados futuros, enfatizando o papel da sociedade na sustentabilidade por meio da educação, esforços coletivos e projetos coerentes para melhorar a qualidade de vida e o desenvolvimento humano. Aspectos positivos do conceito incluíram o reforço da continuidade nas ações para o futuro, o reconhecimento dos recursos finitos, a preservação dos ambientes naturais, a valorização dos bens culturais e a facilitação do diálogo entre a cultura e outras esferas.

Na fase seguinte da entrevista, foi apresentado o modelo de flor de lótus. A maioria considerou o modelo coerente e esclarecedor, oferecendo uma estrutura prática para os gestores considerarem a interação da cultura nos esforços de sustentabilidade. Muitos expressaram que as estratégias de sustentabilidade são muitas vezes abordadas de forma intuitiva e carecem de uma direção clara, tornando a representação visual do modelo benéfica para ilustrar a interligação das dimensões e a necessidade de seu desenvolvimento holístico para atingir os objetivos de sustentabilidade.

No entanto, alguns entrevistados sugeriram modificações ao modelo para melhor alinhar com as suas opiniões sobre o papel da cultura na sustentabilidade, adaptadas às realidades dos seus respectivos sítios patrimoniais. Ressaltaram a importância de uma separação entre os impactos das instituições e dos turistas na lógica apresentada.

Os entrevistados foram ainda introduzidos ao conceito de sustentabilidade cultural para PCH desenvolvido durante a fase de design, solicitando feedback sobre sua aplicabilidade em seus trabalhos. Elogiaram a precisão da definição dos termos culturais e a ênfase nas TICs para melhorar a experiência do visitante. Reconheceram a definição como um guia essencial para coordenar esforços, embora expressassem preocupações sobre o possível comprometimento da identidade do patrimônio devido à forte ênfase nas TICs.

Em seguida, o modelo conceitual foi apresentado e explicado, sendo mais fácil de compreender do que a definição escrita. Os entrevistados apreciaram sua clareza e utilidade na comunicação do conceito. A estrutura organizada das dimensões foi considerada útil para orientar os gestores na implementação de projetos alinhados com o conceito. No entanto, sugeriram melhorias, como enfatizar a relação entre gerações e a dinâmica da cultura nos patrimônios e na sociedade.

A fase seguinte envolveu o método de card-sorting para avaliar a percepção dos entrevistados sobre as categorias e dimensões do modelo. Os entrevistados receberam 24 cartões representando as categorias definidas no modelo conceitual e foram encarregados de classificá-los entre cinco cartões representando as dimensões do modelo. Um resumo das diferenças nas classificações pode ser visto na Tabela 5.

Tabela 3 – Diferenças entre as classificações do modelo e dos entrevistados

Categoria	Da dimensão	Para a dimensão
Qualidade do serviço	Inf. e comunicação	Organização
Comportamento do turista	Organização	Valorização cultural
Guias locais	Integração cultural	Inf. e comunicação
Conexão ambiental	Integração cultural	Valorização Cultural
Custo-benefício	Integração cultural	Organização

Fonte: Autores.

Por fim, os entrevistados foram solicitados a identificar as categorias da lista que considerassem fora do escopo da gestão direta dos gestores. 50% dos entrevistados consideraram todas as categorias administráveis, sublinhando a noção de que cada categoria se enquadra no domínio de gestão, seja através de supervisão direta ou através de parcerias.

5.2 Ciclo 2: Avaliação de categorias com base na perspectiva do visitante

O segundo ciclo da implementação procurou determinar se os visitantes dos PCH poderiam avaliar eficazmente as categorias de sustentabilidade cultural propostas no modelo. Um questionário estruturado foi desenvolvido e testado in loco por três especialistas em patrimônios culturais durante o mês de novembro de 2021, em 13 locais culturalmente significativos em toda a Suíça. Os locais selecionados foram escolhidos especificamente pelo seu reconhecimento como PCH ou pela sua associação direta com tais locais. Abrangeram diversos tipos de patrimônios, incluindo centros religiosos, bairros históricos, museus temáticos, paisagens culturais e representações de bens intangíveis.

A metodologia utilizada foi a observação participante, através da qual os investigadores se envolveram no processo de visita aos patrimônios como participantes ativos. Esta abordagem implicou que os investigadores pré-identificassem elementos a serem observados durante a sua experiência de visitação, seguida do preenchimento de um questionário de avaliação pós-visita (Raquel & Rocha, 2013). O questionário era composto por questões fechadas em escala Likert que variava de 1 (muito ruim) a 5 (excelente). Essa escala foi selecionada devido à sua ampla utilização na avaliação de atrativos e serviços turísticos, alinhando-se a plataformas como o TripAdvisor, que serviu de objeto para a pesquisa. O objetivo não foi criticar os patrimônios em si, mas sim identificar áreas para melhoria no modelo conceitual.

5.2.1 Resultados

A ferramenta de coleta de dados permitiu validar grande parte das questões planejadas, que foram desenvolvidas a partir da definição das categorias do modelo apresentado. Alguns elementos de avaliação foram mais visíveis em certos tipos de atrações, como museus, e menos evidentes em espaços de livre acesso, como uma cidade ou centro histórico. Dito isto, os resultados visaram adaptar as categorias para serem utilizadas de forma mais abrangente em diferentes tipos de PCH. As principais observações feitas para cada categoria foram as seguintes:

- Qualidade da informação: avaliar a qualidade no uso de tecnologias para facilitar a informação em confronto com questões da categoria de dispositivos tecnológicos.
- Qualidade de serviço: foi identificada a possibilidade de aliar a categoria à solução de problemas, transformando-a em qualidade de serviço.
- Mobilidade: dificuldade em avaliar o valor agregado do transporte utilizado e se ele fornece informações sobre os atrativos locais. Foi sugerido aliar a categoria à acessibilidade, transformando-a em mobilidade e acessibilidade.
- Integração de produtos locais: dificuldade em avaliar as questões; foi sugerido combiná-lo com a categoria imersão local.
- Tempo de espera: sugestão de combinar a categoria com a capacidade de visitantes, transformando-a em um conceito único.

A análise dos resultados dos dois ciclos da fase de implementação permitiu o refinamento do modelo conceitual proposto. Ambos serviram como artefatos para as discussões na fase de evolução, que visou abordar o problema de pesquisa apresentado no início do trabalho, fechando a metodologia ADR e auxiliando nas conclusões.

6 EVOLUÇÃO

A etapa final abordou o problema de pesquisa apresentado na introdução deste trabalho: como aplicar os conceitos de sustentabilidade cultural à gestão de PCH através da experiência da visitação? Com base nos elementos analisados e testados nas etapas anteriores, foi possível responder a esta questão.

6.1 Ciclo1: Modelo conceitual

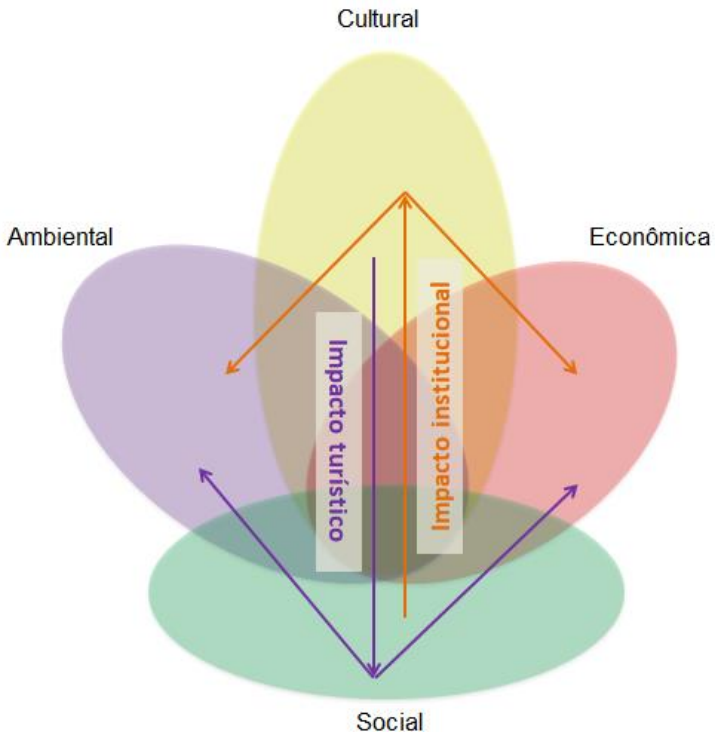
O objetivo foi delinear a importância da cultura no quadro mais amplo de sustentabilidade dos PCH. Posteriormente, esta compreensão originou a formulação do conceito de sustentabilidade cultural, destacando os seus componentes primários relativos aos patrimônios. Em última análise, estes esforços convergiram para o desenvolvimento de um modelo conceitual que elucidou a interação entre cultura e sustentabilidade no domínio da gestão dos PCH a partir da experiência de visitação.

6.1.1 O papel da cultura na sustentabilidade em PCH

Do ponto de vista dos PCH, a cultura serve como um pilar fundamental da sustentabilidade. Referindo-nos ao modelo de flor de lótus representado na Figura 4, torna-se evidente que a existência do patrimônio depende da institucionalização de bens culturais, a partir de pressões sociais. À medida que os bens se institucionalizam, eles se transformam em patrimônios culturais. Esse movimento catalisa o desenvolvimento das dimensões ambientais e econômicas da sustentabilidade.

O impacto da chegada dos turistas reverbera inicialmente na dimensão cultural à medida que a sua exploração começa no local de visitação. A sua interação com o patrimônio têm implicações na dimensão social, repercutindo-se ainda nas dimensões econômica e ambiental da sustentabilidade.

Figura 4 – Modelo flor de lótus e o impacto institucional e turístico na sustentabilidade de PCH



Ressalta-se que o modelo, ao mesmo tempo em que distingue as características principais de cada dimensão, reforça ainda a inter-relação da cultura com as demais dimensões, fortalecendo a ideia da existência da sustentabilidade a partir da harmonia entre elas. O papel do visitante é fundamental, visando à lógica do desenvolvimento do turismo de forma responsável.

6.1.2 Definição de sustentabilidade cultural em PCH a partir da experiência da visitação

Com base nos dados recolhidos e analisados, surge a seguinte definição do ponto de vista da experiência da visitação: a sustentabilidade cultural refere-se à capacidade dos PCH, de absorver e transmitir eficazmente o patrimônio, a vitalidade e a diversidade cultural preservada pela atual geração da sociedade para o benefício das gerações presentes e futuras. O patrimônio abrange bens tangíveis e intangíveis que representam a história e a essência da sociedade. A vitalidade é caracterizada pela qualidade dos bens culturais, abrangendo o acesso e a

participação social contínua na produção cultural para defender os valores e tradições culturais. A diversidade cultural abrange as diversas expressões culturais encontradas no patrimônio, incluindo valores e atitudes sociais.

Quando estes elementos são abordados de forma positiva, contribuem para fortalecer a identidade cultural da sociedade, promovendo um maior envolvimento social nas políticas e produtos culturais através de uma maior participação, expandindo o conhecimento cultural local para estimular a educação e promover novos negócios culturais. Além disso, aumenta o capital cultural, promovendo o desenvolvimento econômico de bens culturais. A experiência de visitação serve como catalisador para esses resultados. A gestão da experiência deve abranger cinco dimensões: informação e comunicação, valorização cultural, instalações, integração cultural e organização. As tecnologias de informação e comunicação desempenham um papel de apoio em todas as fases.

Este conceito enfatiza o papel crítico da gestão da atração no avanço da sustentabilidade cultural dentro de um território específico. A gestão esforça-se por garantir a preservação e revitalização dos elementos culturais existentes e valoriza-os para enriquecer a qualidade de vida da população local. Dado o enfoque centrado na experiência da visitação do conceito, o papel dos turistas é fundamental, uma vez que o seu impacto pode contribuir positivamente para a sustentabilidade cultural se as práticas de gestão forem eficazes ou ter efeitos adversos, potencialmente desestabilizando a noção de sustentabilidade cultural, tal como retratada no modelo da flor de lótus. A definição de cada dimensão do desenvolvimento do ponto de vista da experiência da visitação é a seguinte:

1ª. Dimensão: Informação e comunicação:

- Qualidade da informação: Utilizar painéis, sinalização, tecnologias audiovisuais, guias treinados e narração de histórias para transmitir informações históricas e culturais de forma clara e envolvente, evitando tédio.
- Disponibilização fotográfica: Incentivar visitantes a tirar fotos de elementos culturais locais para compartilhar e valorizar o destino. Imagens ajudam a promover o turismo e influenciam escolhas de viagem.
- Dispositivos tecnológicos: Melhorar a experiência turística com acesso a informações pré, durante e pós-visita, além de facilitar compras online e interações. Sites, aplicativos, audioguias, filmes, jogos e projeções agregam valor e compreensão do espaço.
- Guias locais: Beneficiam a economia regional e enriquecem o conhecimento cultural, oferecendo informações além dos roteiros tradicionais. Guias bem treinados aumentam a satisfação dos turistas e a legalização da profissão garante segurança e receita fiscal.

2ª. Dimensão: Valorização cultural:

- Unicidade: Destacar características distintivas como história, valores culturais, arquitetura e certificações que tornam o patrimônio singular e atraente para os visitantes.
- Autenticidade: Expressar o papel histórico e cultural do atrativo, garantindo uma experiência emocional e próxima da originalidade, mesmo com modificações ao longo do tempo.
- Conservação e preservação: Manter e restaurar obras e espaços, oferecendo alternativas visuais durante processos de restauração para minimizar o impacto aos visitantes e educar sobre a importância da preservação.
- Vitalidade da oferta: Apresentar materiais culturais autênticos, organizar eventos e performances que celebrem a cultura local, enriquecendo a visita e promovendo a conexão com os costumes locais.
- Conexão Ambiental: Integrar elementos do patrimônio com a paisagem natural, promovendo sustentabilidade e conexão entre visitante e território, além de ações educativas que beneficiem a comunidade.

3ª. Dimensão: Instalações:

- Estrutura de suporte: Oferecer serviços de qualidade como restaurantes, banheiros, centros de visitantes, lojas de souvenirs e estacionamentos. Garantir acessibilidade para diferentes públicos e necessidades, agregando valor cultural aos produtos e serviços.

- Mobilidade e acessibilidade: Disponibilizar transporte viável e de qualidade para chegada e movimentação dos visitantes, podendo integrar informações culturais. Oferecer meios de transporte alternativos, como barcos ou bicicletas, e garantir acessibilidade para pais com bebês, idosos e deficientes físicos.

4ª. Dimensão: Integração cultural:

- Atrações em rede: Facilitar o acesso dos visitantes a atrativos e serviços próximos, promovendo a distribuição econômica e cultural no território. Usar campanhas promocionais e vouchers com descontos para diversos espaços.
- Imersão local: Integrar visitantes à cultura local, promovendo tradições, gastronomia, vestuário e produtos locais. Informar sobre restrições culturais e incentivar atividades que ajudem a compreender o contexto visitado.
- Respeito às minorias: Garantir acesso e não discriminação por gênero, raça ou cor, e promover a diversidade no emprego turístico. Incentivar programas culturais que envolvam discussões e participação de grupos minoritários.

5ª. Dimensão: Organização:

- Capacidade de visitantes: Assegurar que o espaço acomode os visitantes sem sobrecarga, evitando problemas de conservação e conflitos. Implementar medidas como coordenação de grupos, monitoramento de fluxo e reservas para minimizar esperas.
- Segurança: Proteger os visitantes de abordagens agressivas ou fraudes. Esclarecer procedimentos de segurança para evitar problemas e dúvidas.
- Liberdade de visitação: Garantir tempo e espaço suficientes para que os visitantes absorvam informações e apreciem os aspectos culturais. Organizar visitas guiadas com tempo para contemplação individual e informar sobre áreas restritas.
- Comportamento do turista: Educar os turistas sobre comportamento respeitoso, evitando desrespeito, danos, lixo e poluição sonora. Gerir o fluxo de pessoas para garantir uma experiência tranquila.
- Qualidade do serviço: Assegurar que a equipe atenda aos visitantes de forma clara, amigável e profissional, proporcionando boa hospitalidade e respondendo eficientemente às dúvidas.
- Custo-benefício: Alinhar os preços dos serviços às expectativas dos visitantes, oferecendo acessibilidade à comunidade local para incentivar visitas regulares.

Acredita-se que o formato das definições apresentado pode ser entendido de forma clara pelos gestores de PCH, facilitando a aplicação prática de cada uma, didaticamente.

6.1.3 Modelo conceitual da sustentabilidade cultural para PCH através da experiência da visitação

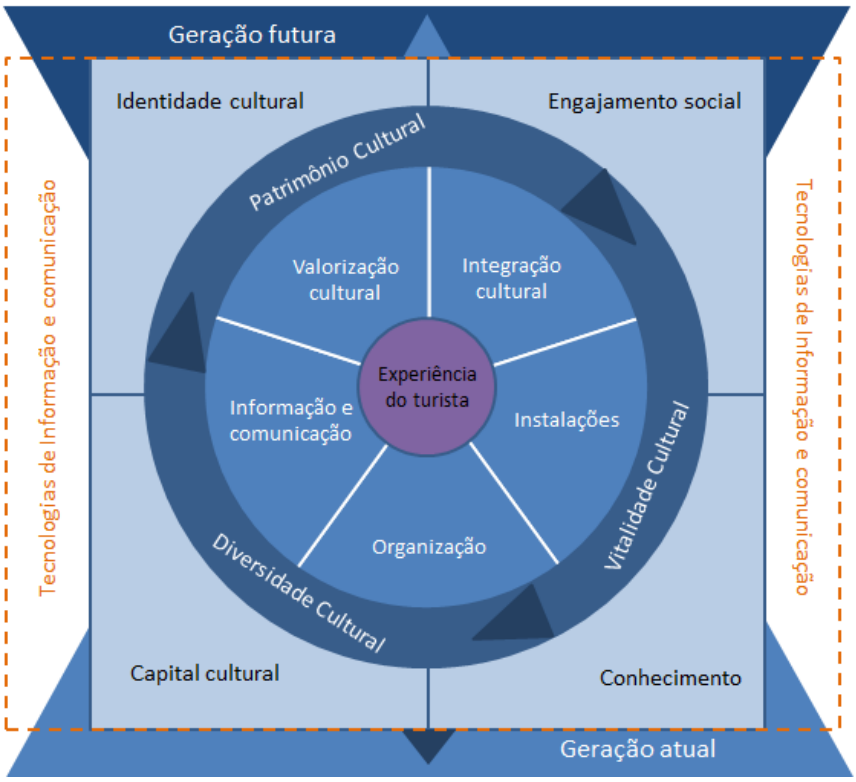
A ideia principal do modelo, ilustrado na figura 5, foi trabalhar de forma mais dinâmica com os elementos validados pelos gestores na proposta inicial e destacados na definição de sustentabilidade cultural. Seu conceito visual foi baseado em uma adaptação do framework conhecido como Data Excellence Model, que visa orientar a implementação eficiente da gestão de dados.

A experiência turística passa a ser o centro do modelo, diretamente influenciada pelas cinco dimensões da sustentabilidade cultural abordada pelo patrimônio. De forma contínua, o modelo apresenta os três elementos culturais que servem de base para o desenvolvimento das dimensões – patrimônio, vitalidade e diversidade. Estão apresentados de forma circular, caracterizando a sua transversalidade em todos os elementos da experiência turística e os resultados esperados. Estes resultados são destacados como as principais consequências do desenvolvimento da sustentabilidade cultural dos PCH – identidade cultural, engajamento social, capital cultural e conhecimento. Se a experiência turística for positiva, estes elementos trarão efeitos positivos. Por outro lado, uma experiência turística negativa afeta negativamente estes elementos.

A figura apresenta transversalmente a inter-relação entre as gerações futuras e atuais da sociedade como beneficiários e responsáveis da sustentabilidade cultural, atravessando todas as fases do modelo. O cruzamento de gerações dá a ideia de que todo o processo deve ser pensado não só para o futuro, como previsto no conceito inicial, mas também com consequências para a geração atual. Finalmente, o papel das TICs é representado,

abrangendo todos os elementos do enquadramento, como uma ferramenta que os impacta direta, positiva ou negativamente. Assim, o uso das TICs deve ser pensado como uma adição de valor aos elementos culturais e não como uma descaracterização dos mesmos.

Figura 5 – Modelo conceitual de sustentabilidade cultural para PCH através da experiência da visitação



Fonte: Autores (adaptado de Data Excellence Model).

6 CONCLUSÕES

Esta pesquisa teve como objetivo identificar como a sustentabilidade cultural pode melhorar a gestão de PCH a partir da experiência da visitação. Esta investigação foi conduzida com base no reconhecimento da literatura de que o papel da cultura na sustentabilidade ainda não está claramente definido e percebido em comparação com as demais dimensões. Sabe-se também que o turismo desempenha papel fundamental no processo de sustentabilidade, principalmente em locais considerados como PCH. Compreender a percepção do turista sobre os elementos culturais apresentados por esses espaços pode auxiliar no desenvolvimento de estratégias que fortaleçam o conceito de sustentabilidade cultural e seus benefícios para a sociedade. Muitas vezes, a visão do gestor revela-se orientada de forma conservadora para a sustentabilidade cultural no patrimônio, limitada aos elementos de conservação e preservação, o que não se alinha com as percepções dos turistas. Isto faz com que as ferramentas de monitoramento não considerem a avaliação do turista, limitando os efeitos positivos da visitação na sociedade.

No âmbito acadêmico, observou-se que inúmeros estudos têm sido realizados para identificar a percepção da comunidade sobre as atividades turísticas baseadas em conceitos de sustentabilidade. Além disso, os indicadores de patrimônio cultural centram-se frequentemente na preservação do espaço físico. Neste contexto, este estudo teve como objetivo preencher lacunas encontradas na perspectiva dos turistas e da gestão, propondo um modelo conceitual de sustentabilidade cultural para PCH. Utilizando a metodologia ADR, foram realizadas pesquisas quantitativas e qualitativas que permitiram identificar o papel da cultura na sustentabilidade por meio de quatro etapas: diagnóstico, design, implementação e evolução. Foi possível identificar e representar o papel da cultura na sustentabilidade utilizando o modelo da flor de lótus, sua definição e um referencial didático.

O modelo conceitual concebido pela representação da flor de lótus defende diretamente a ideia de que a cultura deve ser vista como um pilar da sustentabilidade, resultante do desenvolvimento de valores sociais e

impulsionando a evolução das dimensões ambientais e econômicas. No caso do turismo, a perspectiva do modelo muda devido ao impacto dos turistas na dimensão cultural durante a sua visita aos PCH, gerando reflexões na sociedade e, consequentemente, nas dimensões econômica e ambiental. O modelo também aponta a necessidade de desenvolver 20 elementos relacionados com a cultura, distribuídos por cinco dimensões que melhoram a experiência turística em PCH: informação e comunicação, instalações, integração cultural, valorização cultural e organização. As categorias delineadas funcionam como um roteiro para a elaboração de estratégias de visitação. Prevê-se que os gestores dos PCH, ao melhorarem estas dimensões, possam melhorar a experiência do visitante baseada na sustentabilidade cultural, promovendo assim vantagens para a sociedade em geral.

Através deste desenvolvimento e da relação intrínseca com o patrimônio cultural, a vitalidade cultural e a diversidade existentes na sociedade, tornam-se possíveis resultados como o fortalecimento da identidade cultural, o aumento do capital cultural, a melhoria da educação e o aumento do engajamento social para as gerações atuais e futuras. Finalmente, as TICs podem auxiliar neste processo, catalisando o desenvolvimento de cada etapa.

Principalmente no que diz respeito à qualidade da informação, um estudo mais aprofundado do uso das TICs com novas ferramentas como a realidade aumentada pode servir para pesquisas futuras. Globalmente, é essencial que as relações entre todos os intervenientes envolvidos na existência e utilização dos PCH sejam harmoniosas, garantindo que a cultura seja valorizada e gere ligações positivas com outras dimensões da sustentabilidade. Apesar das diversas abordagens de gestão, acredita-se que este modelo pode encapsular a essência da existência do patrimônio, com foco principal na sociedade como principal constituinte e beneficiário da sustentabilidade. Além disso, elucida o papel da gestão dos PCH frente à visitação turística e suas implicações para as demais dimensões do modelo. Adicionalmente, o modelo facilita a visualização da interação entre as dimensões através das suas interseções, melhorando a capacidade interpretativa dos gestores e permitindo a formulação de ações adaptadas a iniciativas socioculturais, econômico-culturais ou ambiental-culturais, entre outras. Para os PCH, é imperativo promover uma compreensão compartilhada do papel da cultura na sustentabilidade entre os gestores, uma vez que agiliza a gestão do espaço e otimiza os benefícios derivados das atividades turísticas.

Indiretamente, observou-se que os gestores patrimoniais têm visões diferentes sobre o assunto. Portanto, orientar os gestores com base em um modelo conceitual de sustentabilidade cultural pode minimizar esses conflitos, e as ferramentas propostas nesta pesquisa auxiliam nessa compreensão.

Este estudo teve como objetivo ampliar o debate sobre a sustentabilidade cultural no patrimônio a partir da lógica da visitação. Até certo ponto, o estudo centrou-se na aplicação do modelo a patrimônios culturais tangíveis, abrindo campo para validação ou adaptação do modelo a patrimônios culturais ou naturais intangíveis. Ressalta-se ainda a possibilidade de ampliar o modelo, incluindo a visão de demais atores do turismo tais como a comunidade e o mercado. Sugere-se também um aprofundamento no monitoramento das categorias definidas, visando criar indicadores em diferentes tipos de patrimônios e possíveis comparações de resultados, seja quantitativamente ou qualitativamente.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001 e da Secretaria para Educação, Pesquisa e Inovação (SERI – Suíça) a partir da cooperação bilateral de pesquisa com a região da América Latina pelo programa Seed Grants 2020.

REFERÊNCIAS

Al-Hagla, K. S. (2005). *Cultural sustainability: an asset of cultural tourism industry*. Working papers series, n. 6.

Aydin, B., & Alvarez, M. D. (2016). English-Speaking Tourists' Evaluation of Sustainability Attributes in Cultural Tourism Destinations: The Case of Cusco. *Teorija in Praksa*, *4*(53). https://www.researchgate.net/publication/310613096

Carvalho, D. F. (2007). Desenvolvimento Sustentável e seus limites teórico-metodológicos. In. Fernandes, M. F. e Guerra, L. (Eds.), *Contra-Discurso do Desenvolvimento Sustentável*, (2 ed.). Editora UNAMAZ.

Chew, M. M. (2009). Cultural Sustainability and Heritage Tourism: Problems in Developing Bun Festival Tourism in Hong Kong. *Journal of Sustainable Development, 2*(3). https://doi.org/10.5539/jsd.v2n3p34

Chianese, A., Piccialli, F., & Valente, I. (2015). Smart environments and Cultural Heritage: a novel approach to create intelligent cultural spaces. *Journal of Location Based Services, 9*(3), 209–234. https://doi.org/10.1080/17489725.2015.1099752

Feil, A. A., & Schreiber, D. (2017). Sustainability and sustainable development: unraveling overlays and scope of their meanings. *Cadernos Ebape, 15*, 667-681. https://doi.org/10.1590/1679-395157473

Froehlich, C. (2014). Sustentabilidade: dimensões e métodos de mensuração de resultados. *Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle, 3*(2), 151-168. https://doi.org/10.18316/1316

García-Hernández, M., de la Calle-Vaquero, M., & Yubero, C. (2017). Cultural heritage and urban tourism: Historic city centres under pressure. *Sustainability (Switzerland), 9*(8). https://doi.org/10.3390/su9081346

Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2012). Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research: Notes on the Gioia Methodology. *Organizational Research Methods, 16*(1), 15–31. https://doi.org/10.1177/1094428112452151

Gregory, R.W. (2011). Design Science Research and the Grounded Theory Method: Characteristics, Differences, and Complementary Uses. In: Heinzl, A., Buxmann, P., Wendt, O., Weitzel, T. (Eds) *Theory-Guided Modeling and Empiricism in Information Systems Researc*h. Physica-Verlag HD. https://doi.org/10.1007/978-3-7908-2781-1_6

Guo, W., Zheng, X., Meng, F., & Zhang, X. (2019). The evolution of cultural space in a World Heritage Site: Tourism sustainable development of Mount Wuyi, China. *Sustainability (Switzerland), 11*(15). https://doi.org/10.3390/su11154025

Hawkes, J. (2001). The Fourth Pillar of Sustainability: Culture's essential role in public planning. *Cultural Development Network*. https://www.researchgate.net/publication/200029531

Hevner, A., & Chatterjee, S. (2010). Design Research in Information Systems. In Hevner, A., & Chatterjee, S. (Eds) *Design Research in Information Systems: Theory and Practice* (Vol. 22). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-5653-8

Jamal, T., Camargo, B., Sandlin, J., & Segrado, R. (2010). Tourism and cultural sustainability: Towards an eco-cultural justice for place and people. *Tourism Recreation Research, 35*(3), 269–279. https://doi.org/10.1080/02508281.2010.11081643

Ketokivi, M., & Mantere, S. (2010). Two strategies for inductive reasoning in organizational research. *The Academy of Management Review, 35*(2), 315–333. https://doi.org/10.5465/amr.35.2.zok315

Langley, A. (1999). Strategies for Theorizing from Process Data. *Academy of Management Review, 24*(4), 691–710. https://doi.org/10.2307/259349

Latała-Matysiak, D., & Marciniak, M. (2021). The Influence of the Lotus Flower Theme on the Perception of Contemporary Urban Architecture. Space and Culture, *26*(4),https://doi.org/10.1177/12063312211032353

Maggiore, G., & Vellecco, I. (2012). Cultural Districts, Tourism and Sustainability. In A. H. Kasimoglu M. (Ed.), *Strategies for Tourism Industry-Micro and Macro Perspectives* (pp. 241–266). inTech. www.intechopen.com

Mullarkey, M. T., & Hevner, A. R. (2019). An elaborated action design research process model. *European Journal of Information Systems, 28*(1), 6–20. https://doi.org/10.1080/0960085X.2018.1451811

Murzyn-Kupisz, M. (2012). Cultural, economic and social sustainability of heritage tourism: issues and challenges. *Economic and Environmental Studies, 12*(2), 113–133. http://hdl.handle.net/10419/93213

Nascimento, F. G., & Lanzarini, R. (2023). Turismo Responsável: contribuições para uma reflexão conceitual. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo, 13*(1), 62-82.

Purvis, B., Mao, Y., & Robinson, D. (2019). Entropy and its application to urban systems. *Entropy, 21*(1), 56. https://doi.org/10.3390/e21010056

Ranasinghe, R. (2018). Cultural and Heritage Tourism Development in Postwar Regions: Concerns for Sustainability from Northern Sri Lankan Capital Jaffna. *Journal of Tourism and Recreation, 4*(1), 1–18. https://doi.org/10.12735/jotr.v4n1p1

Raquel, A., & Rocha, C. (2013). Observação participante aplicada a pesquisas em marketing sobre turismo e lazer. *Caderno Virtual de Turismo, 13*(3), 341–353. https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/760

Redclift, M. (2007). Os novos discursos da sustentabilidade. In. Fernandes, M. F. & Guerra, L. (Eds..), *Contra-Discurso do Desenvolvimento Sustentável,* (2 ed.). Editora UNAMAZ.

Ripp, M., & Rodwell, D. (2018). Governance in UNESCO World Heritage Sites: Reframing the role of management plans as a tool to improve community engagement. In: Makuvaza, S. (Ed.*) Aspects of Management Planning for Cultural World Heritage Sites*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-69856-4_18

Sachs, I. (1977). Eco-Development: Meeting Human Needs. *India International Centre Quarterly, 4*(4), 337-350. https://www.jstor.org/stable/23001266

Sachs, I. (1993). *Estratégias de transição para o século XXI. Para pensar o desenvolvimento sustentável*. São Paulo: Brasiliense, 29-56.

Sachs, I. (2000). *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. Editora Garamond.

Sampaio, R. F., & Mancini, M. C. (2007). Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência cinetífica. *Revista Brasileira de Fisioterapia, 11*(1), 83–89. https://doi.org/10.1057/9781137328533

Schwartz-Shea, P. & Yanow, D. (2011). Designing for Trustworthiness: Knowledge Claims and Evaluations of Interpretive Research. In Schwartz-Shea, P. & Yanow, D. (Eds), *Interpretive Research Design: Concepts and Processes*.

Soini, K., & Birkeland, I. (2014). Exploring the scientific discourse on cultural sustainability. *Geoforum, 51*, 213–223. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2013.12.001

Sonuç, N. (2020). Culture, Tourism and Sustainability (Cultural Heritage and Sustainable Tourism, Social Sustainability of Tourism, Socio-Cultural Sustainability of Tourism). In: Idowu, S., Schmidpeter, R., Capaldi, N., Zu, L., Del Baldo, M., Abreu, R. (eds) *Encyclopedia of Sustainable Management.* Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-02006-4_457-1

Spencer, D. (2009). *Card sorting: Designing usable categories*. Rosenfeld Media

Strong, M. F. (1977). The international community and the environment. *Environmental conservation, 4*(3), 165-172.

Suntikul, W. (2018). Cultural sustainability and fluidity in Bhutan's traditional festivals. *Journal of Sustainable Tourism, 26*(12), 2102–2116. https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1533021

Tan, S. K., Lim, H. H., Tan, S. H., & Kok, Y. S. (2020). A Cultural Creativity Framework for the Sustainability of Intangible Cultural Heritage. *Journal of Hospitality and Tourism Research, 44*(3), 439–471. https://doi.org/10.1177/1096348019886929

Terkenli, T. S., & Georgoula, V. (2021). Tourism and Cultural Sustainability: Views and Prospects from Cyclades, Greece. *Sustainability, 14*(1), 307. https://doi.org/10.3390/su14010307

Thimm, T. (2019). Cultural sustainability–a framework for Aboriginal tourism in British Columbia. *Journal of Heritage Tourism, 14*(3), 205–218. https://doi.org/10.1080/1743873X.2018.1484469

Throsby, D. (2003). Cultural sustainability. In R. Towse (Ed.), *A handbook of cultural economics* (pp. 183–186). Edward Elgar.

Throsby, D. (2016). Tourism, heritage and cultural sustainability: three 'golden rules.' In P. N. Luigi Fusco Girard (Ed.), *Cultural tourism and sustainable local development.* (pp. 31–48). Routledge.

Torres, J. L. X. de S. (2013). *Analisis Cuantitativo De Los Hoteles En Tripadvisor: Destinos Costeros En España Y Portugal.* Universidad de Malaga.

UNESCO (2005). *Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions,* Paris, UNESCO.

Vecco, M., & Srakar, A. (2018). 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, 33*, 293–302. https://doi.org/10.1016/j.culher.2018.06.009

Informação dos Autores

Rafael Almeida de Oliveira
Doutor em Gestão e Organização do Conhecimento pela Universidade Federal de Minas Gerais. Especialista em Políticas Públicas na Diretoria de Políticas Públicas da Fundação João Pinheiro.
Contribuições: concepção da pesquisa, revisão da literatura, coleta de dados, análise de dados, discussão.
E-mail: rafalolbh@ufmg.br
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9600-5724

Renata Maria Abrantes Baracho Porto
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais. Professora Associada na Escola de Arquitetura na Universidade Federal de Minas Gerais.
Contribuições: concepção da pesquisa, coleta de dados, análise de dados, discussão.
E-mail: renatabaracho@ufmg.br
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-8335-9646

Lorenzo Cantoni
Doutor em Educação e Linguística pela Universidade Católica de Milão (Itália). Diretor do Instituto de Tecnologias Digitais para Comunicação na Università della Svizzera italiana (Suíça).
Contribuições: concepção da pesquisa, discussão.
E-mail: lorenzo.cantoni@usi.ch
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5644-6501