

## **A PERCEPÇÃO DOS VISITANTES QUANTO AO PATRIMÔNIO CULTURAL EDIFICADO CONSERVADO: ESTUDO DE TRÊS IGREJAS RESTAURADAS EM OURO PRETO E MARIANA, MINAS GERAIS**

THE PERCEPTION OF VISITORS REGARDING THE PRESERVED BUILT CULTURAL HERITAGE: A STUDY  
OF THREE RESTORED CHURCHES IN OURO PRETO AND MARIANA, MINAS GERAIS

LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL EDIFICADO CONSERVADO:  
ESTUDIO DE TRES IGLESIAS RESTAURADAS EN OURO PRETO Y MARIANA, MINAS GERAIS

**Marina Furtado Gonçalves<sup>1</sup>**   
**Solano de Souza Braga<sup>2</sup>**   
**Flávio Aparecido Santos Souza Junior<sup>2</sup>**   
**Ramiro Guilherme de Souza Lobo<sup>2</sup>**   
**Matheus José Mendes Bernardes<sup>2</sup>** 

<sup>1</sup>Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

<sup>2</sup>Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, MG, Brasil

**Data de submissão:** 04/09/2024 – **Data de aceite:** 22/10/2024

**Resumo:** Objetivo – Este artigo investiga a percepção dos visitantes frente ao patrimônio cultural edificado conservado, com foco em três igrejas recém restauradas em Minas Gerais, nas cidades de Ouro Preto e Mariana, uma vez que não há estudos contemporâneos que indiquem como a restauração do patrimônio influencia a experiência dos visitantes.

Desenho/metodologia/abordagem – A pesquisa utiliza como base os comentários de visitantes na plataforma Tripadvisor, coletados e analisados por meio da Análise Textual Discursiva, com o objetivo de compreender como os processos de conservação afetaram a experiência dos visitantes antes, durante e depois do restauro. A metodologia adotada envolveu web scraping para coleta dos dados e a posterior categorização dos comentários.

Resultados – Antes da restauração, notou-se a insatisfação dos visitantes com o estado da má-conservação das edificações, ressaltando a importância histórica e cultural das igrejas. Durante o processo, a falta de informações relativas às obras e prazos impactaram negativamente a experiência dos visitantes. Já após o restauro, os visitantes ressaltaram a relevância da valorização do patrimônio cultural edificado e recomendaram a visita.

Limitações/implicações da pesquisa – Os resultados sugerem que projetos de conservação incluem práticas de “restauro aberto” e estratégias de comunicação que mantenham os visitantes informados durante o processo de restauração.

Implicações práticas – Conclui-se que a percepção dos turistas sobre o estado de conservação do patrimônio cultural tem um impacto direto na qualidade de sua experiência de visitação.

Originalidade/valor – O estudo reforça a importância da educação patrimonial e de uma gestão equilibrada que considere tanto a preservação quanto o desenvolvimento do turismo nas cidades de Ouro Preto e Mariana.

---

**Marina Furtado Gonçalves:** Professora Doutora na Universidade Federal da Bahia - FFCH/UFBA, Salvador, BA, Brasil e no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto - EDTM/UFOP, Ouro Preto, MG, Brasil. E-mail: marinafg.ufba@gmail.com | Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6557-1785>

**Solano de Souza Braga:** Professor Doutor no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto - EDTM/UFOP, Ouro Preto, MG, Brasil. E-mail: solano@ufop.edu.br | Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6231-4756>

**Flávio Aparecido Santos Souza Junior:** Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto - EDTM/UFOP, Ouro Preto, MG, Brasil. E-mail: flavio.aparecido@aluno.ufop.edu.br | Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-0522-8722>

**Ramiro Guilherme de Souza Lobo:** Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto - EDTM/UFOP, Ouro Preto, MG, Brasil. E-mail: ramiro.lobo@aluno.ufop.edu.br | Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-7605-1041>

**Matheus José Mendes Bernardes:** Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto - EDTM/UFOP, Ouro Preto, MG, Brasil. E-mail: matheus.bernardes@aluno.ufop.edu.br | Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-2125-2009>

**Palavras-chave:** percepção dos visitantes; Tripadvisor; igrejas restauradas; Ouro Preto e Mariana.

**Abstract:** Purpose – This article investigates visitors' perceptions of preserved cultural heritage buildings, focusing on three recently restored churches in Minas Gerais, located in the cities of Ouro Preto and Mariana, as there are no contemporary studies that indicate how heritage restoration influences visitors' experiences.

Design/methodology/approach – The research is based on visitors' comments on the Tripadvisor platform, which were collected and analyzed through Discursive Textual Analysis, aiming to understand how the conservation processes affected visitors' experiences before, during, and after the restoration. The methodology adopted involved web scraping for data collection and the subsequent categorization of the comments.

Findings – Before the restoration, visitors expressed dissatisfaction with the poor state of preservation of the buildings, highlighting the historical and cultural significance of the churches. During the process, the lack of information regarding the works and timelines negatively impacted visitors' experiences. After the restoration, visitors emphasized the importance of valuing preserved cultural heritage and recommended visiting the sites.

Research limitations/implications – Therefore, it is suggested that conservation projects include "open restoration" practices and communication strategies that keep visitors informed throughout the process.

Practical implications – The conclusion is that tourists' perceptions of the conservation status of cultural heritage have a direct impact on the quality of their visiting experience.

Originality/value – The study reinforces the importance of heritage education and balanced management that considers both preservation and tourism development in the cities of Ouro Preto and Mariana.

**Keywords:** perception of visitors; Tripadvisor; restored churches; Ouro Preto and Mariana.

**Resumen:** Propósito – Este artículo investiga la percepción de los visitantes frente al patrimonio cultural edificado conservado, enfocándose en tres iglesias recientemente restauradas en Minas Gerais, en las ciudades de Ouro Preto y Mariana, ya que no existen estudios contemporáneos que indiquen cómo la restauración del patrimonio influye en la experiencia de los visitantes.

Diseño/metodología/enfoque – La investigación se basa en los comentarios de los visitantes en la plataforma Tripadvisor, que fueron recolectados y analizados mediante el Análisis Textual Discursivo, con el objetivo de comprender cómo los procesos de conservación afectaron la experiencia de los visitantes antes, durante y después de la restauración. La metodología adoptada involucró el uso de web scraping para la recolección de los datos y la posterior categorización de los comentarios.

Hallazgos – Antes de la restauración, se notó la insatisfacción de los visitantes con el estado de mala conservación de los edificios, destacando la importancia histórica y cultural de las iglesias. Durante el proceso, la falta de información relativa a las obras y plazos impactó negativamente la experiencia de los visitantes. Después de la restauración, los visitantes resaltaron la relevancia de la valorización del patrimonio cultural edificado y recomendaron la visita.

Limitaciones/implicaciones de la investigación – Por lo tanto, se sugiere que los proyectos de conservación incluyan prácticas de "restauración abierta" y estrategias de comunicación que mantengan a los visitantes informados durante el proceso.

Implicaciones prácticas – Se concluye que la percepción de los turistas sobre el estado de conservación del patrimonio cultural tiene un impacto directo en la calidad de su experiencia de visita.

Originalidad/valor – El estudio refuerza la importancia de la educación patrimonial y de una gestión equilibrada que considere tanto la preservación como el desarrollo del turismo en las ciudades de Ouro Preto y Mariana.

**Palabras clave:** percepción de los visitantes; Tripadvisor; iglesias restauradas; Ouro Preto y Mariana.

## INTRODUÇÃO

Conservar o patrimônio cultural é fundamental na formação e na manutenção da identidade cultural de uma sociedade, uma vez que o patrimônio representa uma valiosa fonte de conhecimento, conectando gerações e proporcionando uma compreensão mais ampla das raízes de uma sociedade. No âmbito da preservação, considera-se o patrimônio edificado como parte da construção e da manutenção da memória social. Os edifícios e as áreas urbanas consideradas como referências culturais (Fonseca, 2001) de valor patrimonial podem ser entendidos como pontos de apoio para a memória coletiva, oferecendo estímulos que reativam e reavivam traços importantes da identidade. Assim, a preservação desses elementos não apenas conserva o legado histórico e artístico, mas também contribui para a continuidade e o fortalecimento dos laços culturais e sociais (Bruce, Guimarães, & Teixeira, 2023). Ou seja, preservar é defender, proteger e resguardar: é exercer o direito à cidadania, à memória e à identidade (Oliveira, Mussi, & Engeroff, 2020).

Ressalta-se que a preservação do patrimônio cultural não se limita a simplesmente reunir informações sobre o passado (Lowenthal, 1998). Nesse contexto, ela é essencialmente um planejamento para o futuro. Preservar não é apenas uma questão de manter a integridade física, neste caso, dos edifícios, mas também de manter viva a narrativa histórica e cultural representada por tais edificações, que perpassa pela educação patrimonial (Coelho, Silva, & Zouian, 2020).

A demanda pela preservação do patrimônio cultural edificado é uma prática interdisciplinar, discutida com rigor teórico a partir do século XIX, por estudiosos como John Ruskin, Eugène Emmanuel Viollet-le-Duc, Camillo Boito, Alois Riegl, bem como outros autores. Além disso, a necessidade da preservação tem sido constantemente defendida nas cartas patrimoniais, documentos firmados internacionalmente para estabelecer normas e diretrizes de preservação dos bens culturais, como na Carta de Atenas (1933), Normas de Quito (1967), Recomendação de Paris (1968), Recomendações de Nairobi (1976), dentre outras (Mello et al., 2020).

Em cidades como Ouro Preto e Mariana, no estado de Minas Gerais, onde a riqueza histórica e cultural se manifesta em edificações seculares como as igrejas católicas setecentistas, a importância da preservação é ainda mais evidente. A arquitetura das igrejas integra a paisagem e está associada à memória da coletividade, conferindo informações e possibilidades de fruição para a comunidade e para os visitantes. As igrejas ainda apresentam, em suas fachadas e em seu interior, uma riqueza histórica e artística expressa em frontões, pinturas em forros, talha, mobiliário e esculturas, que compõem o imaginário social e turístico, atraindo diariamente os visitantes. Moser e Carvalho (2021, p. 411) afirmam que o patrimônio construído “se constitui uma atração turística de amplo apelo, pois é percebido pelos visitantes como um testemunho da identidade e atratividade do local e pelos residentes como fonte de receita e desenvolvimento do sistema de turismo”.

Conforme apresenta a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 216, cabe ao poder público, com a colaboração da comunidade, promover e proteger o patrimônio cultural brasileiro, sendo que danos e ameaças ao patrimônio devem ser punidos na forma da lei. Assim, ações de conservação das igrejas de interesse cultural são deveres da nação, sendo que grande parte dos projetos executivos são custeados pelo Estado, a partir de instituições como o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) e, no âmbito de Minas Gerais, o Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico (IEPHA).

Dessa forma, este artigo propõem uma investigação sobre o impacto de projetos de preservação, especificamente de ações de restauração aplicadas a três emblemáticas igrejas recentemente restauradas, sendo elas a Matriz de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto, a Catedral Basílica da Sé e a Igreja de São Francisco de Assis, em Mariana. A pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender como os processos de conservação e restauração de patrimônio cultural edificado influenciam a percepção e a experiência dos turistas, especialmente em destinos histórico-culturais de grande relevância, como Ouro Preto e Mariana. O patrimônio cultural edificado, além de ser um importante marco da história e da identidade local, também é um dos principais atrativos turísticos dessas cidades. Assim, entender como os turistas avaliam o estado de conservação e o impacto das ações de restauro pode auxiliar na melhoria das estratégias de preservação, gestão e promoção do turismo cultural.

Além disso, a pesquisa busca suprir a lacuna existente na literatura sobre a função da comunicação durante o processo de restauração na experiência dos visitantes. Ao utilizar uma plataforma amplamente acessada como o Tripadvisor, que reflete as percepções e expectativas de turistas e visitantes de diversas origens, o estudo contribui para uma análise mais ampla e inclusiva sobre a relação entre o patrimônio restaurado e a satisfação dos visitantes. Os resultados poderão servir de base para gestores públicos e instituições de preservação no desenvolvimento de estratégias que equilibrem a proteção do patrimônio com a promoção de um turismo cultural sustentável, garantindo, ao mesmo tempo, a integridade dos bens e a satisfação dos visitantes.

## A PERCEPÇÃO DOS VISITANTES QUANTO AO PATRIMÔNIO CULTURAL EDIFICADO CONSERVADO

A percepção dos visitantes em relação ao patrimônio cultural edificado é uma das possíveis abordagens para a compreensão do impacto que a conservação de bens culturais exerce na experiência de visita (Poria, Reichel, & Biran, 2006). A maneira como os turistas e visitantes percebem e interpretam esses bens pode variar de acordo com o contexto, o grau de preservação e as informações disponibilizadas durante sua visita (McKercher & Du Cros, 2002).

Entende-se a preservação como um conjunto de ações, instrumentos e práticas postas em articulação e voltadas para a permanência ou continuidade de bens culturais (Sant'Anna, 2015). O termo é associado à gestão prática do patrimônio

por meio da implementação de instrumentos de identificação, proteção e gestão. Dessa forma, a preservação de bens culturais engloba uma série de práticas, incluindo a conservação.

De acordo com o Comitê de Conservação do Conselho Internacional de Museus (ICOM-CC) a conservação é subdividida em “conservação preventiva”, “conservação curativa” e “restauração” (Bojanoski, Michelon, & Bevilacqua, 2017). De modo geral, a atividade consiste em adotar medidas para que um bem experimente o menor número de alterações durante o maior tempo possível, respeitando as características materiais, históricas, estéticas e funcionais, assim como os valores simbólicos e culturais do bem. A conservação preventiva envolve a criação e a manutenção de condições ambientais adequadas para evitar a deterioração; a conservação curativa tem o objetivo de interromper processos danosos em curso ou reforçar a estrutura do bem cultural e, por fim, a restauração concentra-se na reparação de danos já ocorridos, ou seja, “é uma atividade que aspira a devolver a um estado anterior os aspectos perceptíveis de um determinado bem” (Viñas, 2021, p. 28).

A restauração das três igrejas, objeto deste estudo, partiu de um trabalho interdisciplinar para a elaboração de projetos executivos de restauração, contemplando a arquitetura e os elementos artísticos presentes nas edificações. Dentre as ações executadas com foco no reestabelecimento arquitetônico, citam-se os reforços estruturais, a manutenção dos telhados, a revisão das instalações elétricas, a implementação de sistema de proteção contra incêndio e a pintura das alvenarias. Já para os elementos artísticos, as principais intervenções contemplaram a limpeza e higienização mecânica e química das superfícies, a remoção de repinturas, a desinfestação, a complementação de partes faltantes, a reintegração das policromias e dos douramentos e a apresentação estética.

Todo o processo é algo que leva bastante tempo, desde o estudo preliminar da edificação, a elaboração do projeto executivo, a captação de recursos ou licitação pública e a execução de fato. A restauração envolve uma série de profissionais especializados e as etapas do projeto devem ser realizadas escalonadamente, ou seja, não é possível sobrepor os passos com riscos de danificar o edifício. Para o visitante, esse longo período de tempo nem sempre é visto com bons olhos, uma vez que normalmente a restauração impede a visitação.

A restauração de patrimônios, como as igrejas estudadas em Ouro Preto e Mariana, vai além de preservar a integridade física dos edifícios, influenciando também a experiência turística durante e após as intervenções. A percepção dos visitantes está intimamente ligada ao estado de conservação do patrimônio, à acessibilidade do local e à qualidade das informações disponíveis (Antunes, Ramos, & Souza, 2018). Conforme destacam Rafael e Almeida (2017), as edificações bem conservadas tendem a ser mais valorizadas pelos turistas, que reconhecem os esforços das instituições e das comunidades em manter vivas a história e a cultura locais.

Além disso, o impacto visual que uma edificação restaurada causa pode influenciar positivamente a experiência do visitante, gerando um sentimento de admiração e respeito pelo trabalho realizado para preservar aquele patrimônio (Garrod & Fyall, 2000). A imagem que os turistas formam de um destino é amplamente influenciada por suas interações com o ambiente, especialmente pela observação e interpretação de patrimônios culturais restaurados (Camprubí, Guia, & Comas, 2013). Nesse sentido, Gomes e Braga (2019) destacam como a melhoria na infraestrutura e na comunicação com o público aumentou a satisfação geral e o engajamento dos turistas ao analisarem a percepção dos visitantes em sítios históricos portugueses após restaurações. Já a clareza na sinalização e a oferta de material explicativo sobre as etapas da restauração em sítios arqueológicos no México, conforme estudaram Mendes, Rodríguez e Torres (2020), contribuíram significativamente para uma experiência mais enriquecedora e educativa para os visitantes.

Por outro lado, a falta de informações durante o processo de restauração pode gerar frustrações, como evidenciado pelos comentários coletados na plataforma TripAdvisor, nos quais os visitantes expressaram insatisfação pela ausência de detalhes sobre as etapas da restauração e a data de reabertura dos monumentos. Essa percepção negativa pode ser minimizada com a implementação de práticas como o “restauro aberto”, em que o público acompanha o progresso das obras para entender os processos envolvidos na conservação do patrimônio cultural, contribuindo para uma maior valorização dos esforços de preservação (Silva & Telles, 2022).

Assim, compreender a percepção dos turistas é uma etapa necessária para melhorar a gestão dos patrimônios culturais, garantindo que as intervenções de restauração não apenas preservem a integridade física dos edifícios, mas também melhorem a experiência e o envolvimento dos visitantes (Timothy & Boyd, 2003). A implementação de estratégias que promovam a educação patrimonial durante as obras de conservação pode fortalecer a conexão dos turistas e visitantes com o patrimônio, promovendo um turismo mais sustentável e consciente (Staiff, Bushell, & Kennedy, 2002).

## O TURISMO E O PATRIMÔNIO CULTURAL

A relação entre o patrimônio cultural e o turismo é intrinsecamente interdependente, uma vez que o turismo, sobretudo a segmentação cultural, depende fortemente da preservação e valorização dos bens culturais para se desenvolver, enquanto a manutenção e a conservação desses patrimônios, muitas vezes, são financiadas e justificadas pelo fluxo turístico que eles atraem (Leask & Fyall, 2006). O patrimônio cultural, composto por monumentos, sítios históricos, práticas e tradições, oferece ao turismo uma riqueza de experiências autênticas e educacionais que atraem visitantes nacionais e internacionais (Timothy & Boyd, 2003). No que diz respeito ao contexto de Ouro Preto e Mariana, há ainda o desenvolvimento de um turismo religioso, constituindo uma importante fonte de renda para a região (Fonseca, 2005), expresso nas manifestações sobretudo católicas, representadas nas igrejas setecentistas. Dessa forma, preservar essas edificações pode impactar positivamente a atividade turística.

Internacionalmente, algumas cidades como Florença, na Itália, e Kyoto, no Japão, ilustram como a preservação do patrimônio cultural pode impulsionar o turismo. Em Florença, assim como destacam Ponzini e Rossi (2010), a constante restauração de seus edifícios renascentistas e museus preserva o interesse de milhões de turistas que visitam a cidade para vivenciar sua história artística e arquitetônica. De maneira semelhante, Kyoto investe em programas de conservação para manter seu status como um dos principais destinos turísticos do Japão, direcionando ações para os seus templos, santuários e jardins históricos, mostrando que o turismo cultural é uma atividade relevante para a sustentabilidade econômica e cultural (Ashworth & Tunbridge, 2000).

Nota-se, portanto, que as políticas de preservação cultural e a conservação do patrimônio edificado atuam tanto na proteção da memória histórica quanto no desenvolvimento do turismo cultural. O patrimônio edificado, composto por construções e monumentos de valor histórico, cultural e artístico, serve como uma representação tangível da identidade e das tradições de uma comunidade (Fonseca, 2005). Quando adequadamente preservado, esse patrimônio torna-se um poderoso atrativo turístico, gerando impactos econômicos e culturais significativos nas regiões onde se localiza. Entretanto, Moser e Carvalho (2021) apontam que existem lacunas teóricas e práticas para nos auxiliar a compreender as relações entre o patrimônio cultural, a oferta turística e o poder público.

No contexto brasileiro, o Ministério do Turismo, órgão do poder público na área do turismo, afirma que a utilização turística dos bens culturais implica em sua valorização, promoção e preservação ao longo do tempo como símbolos de memória e identidade, envolvendo a difusão do conhecimento sobre esses bens, além de facilitar seu acesso tanto para moradores quanto para turistas. Também é necessário reconhecer a importância da cultura na relação entre turistas e a comunidade local, fornecendo os recursos adequados para que essa interação aconteça de maneira harmoniosa e benéfica para ambos (Brasil, 2010c).

Essa relação entre patrimônio cultural e turismo também apresenta desafios, como a necessidade de equilibrar a preservação com o impacto do turismo de massa. Em locais de grande afluxo turístico, a pressão sobre o patrimônio pode levar à deterioração, o que requer uma gestão cuidadosa e a implementação de práticas sustentáveis para garantir que tanto o patrimônio quanto o turismo possam prosperar juntos (UNESCO, 2016). Estratégias como o turismo de baixo impacto e a educação patrimonial dos visitantes são fundamentais para manter essa relação de maneira sustentável (Garrod & Fyall, 2000).

Nesse sentido, Patissi e Neves (2023) indicam que é possível desenvolver políticas públicas com vistas à conservação preventiva do patrimônio cultural edificado, contemplando procedimentos de limpeza, ações contra vandalismo, orientações quanto ao uso por seus usuários, verificação e inspeção de cada sistema construtivo da edificação. No que diz respeito ao turismo, as ações centram-se, sobretudo, na educação patrimonial e no reconhecimento de identidades para a formação de referências culturais (Nogueira, 2020). A sistematização de estratégias possibilita a gestão racional das intervenções, agindo a tempo de evitar a deterioração, otimizando os recursos e minimizando os custos (Barreto & Vieira, 2019).

## O PATRIMÔNIO EDIFICADO DE OURO PRETO E MARIANA

Conforme afirmam Oliveira e Campos (2010), Mariana foi a primeira vila e cidade da região das minas, sede do bispado desde 1745, enquanto Ouro Preto foi a capital nos períodos colonial e imperial. Nesse contexto, aliado à exploração do ouro, as duas cidades ocupavam um lugar de destaque em Minas Gerais cujo reflexo pode ser visto em suas edificações. Com um acervo de monumentos conservados em suas características originais, bem como o tecido urbano no qual se

inserem, as duas cidades receberam o título de "Monumentos Nacionais" e, posteriormente, em 1980, Ouro Preto foi reconhecida pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) como Patrimônio Mundial da Humanidade (Fonseca, 2001).

Além dos títulos de patrimônio, Ouro Preto e Mariana possuem diversos monumentos inscritos nos Livros de Tombo do IPHAN – além de outros tantos com tombamento estadual e municipal – sendo que a maioria desses bens imóveis são edificações religiosas, cujo tombamento se deu entre os anos de 1938 e 1939 (Oliveira & Campos, 2010). Dentre as igrejas tombadas destacam-se a Matriz de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto, a Catedral Basílica da Sé e a Igreja de São Francisco de Assis, em Mariana, representantes do Barroco e Rococó praticados no Brasil.

Tais edificações fazem parte do cotidiano da paisagem dos moradores, integram suas vidas sociais e são atrativos para os visitantes. Conforme dados da plataforma Tripadvisor, obtidos em abril de 2024, a Matriz de Nossa Senhora da Conceição ocupa a posição de número 32 de "coisas para fazer" em Ouro Preto; a Catedral Basílica da Sé é a oitava e, por fim, a Igreja de São Francisco de Assis é a número 12 dentre as 48 "coisas para fazer" em Mariana, sendo que a expressão "coisas para fazer" é utilizada pela plataforma Tripadvisor para indicar os atrativos. A seguir, apresentamos detalhadamente as três igrejas.

## A Matriz de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto

A igreja matriz de Nossa Senhora da Conceição (Figura 1), localizada no Bairro Antônio Dias, no distrito sede de Ouro Preto, Minas Gerais, tem sua origem nos primeiros anos do século XVIII, quando o bandeirante Antônio Dias iniciou a construção de uma capela dedicada à santa, por volta de 1699. Já em meados de 1727, diante do crescimento da população da freguesia, iniciou-se a construção da atual Matriz de Antônio Dias, cujo projeto é atribuído a Manoel Francisco Lisboa, arquiteto, carpinteiro e mestre de obras de Portugal, muito ativo nas Minas setecentistas, também lembrado por ser o pai de Antônio Francisco Lisboa, o Aleijadinho. Por volta de 1746, a estrutura arquitetônica da igreja estava concluída e com os retábulos da nave instalados. Faltava apenas a decoração da capela-mor e do arco cruzeiro, que seria realizada a partir de 1756, sendo que o douramento foi concluído apenas em 1772 (Oliveira & Campos, 2010).

**Figura 1- Vista da fachada da Matriz de Nossa Senhora da Conceição (à esquerda) e do altar-mor (à direita)**



Fonte: Ane Souza, 2020. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/anesouzop/albums/>

A decoração interna apresenta oito retábulos laterais com invocações, como a de Nossa Senhora da Boa Morte, Nossa Senhora do Terço, São Gonçalo Garcia, São Sebastião, Santo Antônio, dentre outros. Tais retábulos são representantes da primeira fase do barroco joanino, entre 1725 e 1745. Já a capela-mor, cuja talha foi executada cerca de 30 anos mais tarde, enquadra-se na fase final "do barroco joanino, caracterizada pela estrutura arquitetônica marcada por possantes colunas salomônicas" (Oliveira & Campos, 2010, p. 35).

Ao longo de várias décadas, ocorreram obras na Matriz com períodos de progresso lento e interrupções. Conforme dados da Prefeitura Municipal de Ouro Preto (PMOP), durante o século XVIII, houve diversas etapas de construção e reparo, incluindo a conclusão das torres. Já no século XIX, a matriz passou por constantes reparos e melhorias, com destaque para a construção do adro entre 1860 e 1863, a colocação de grades em 1881 e a modificação da fachada para um estilo neoclássico (PMOP, 2024).

Mais recentemente, a Matriz passou por duas fases de restauração, com recursos federais do Programa de Preservação Cultural e Cidades Históricas (PPCCH), sendo a primeira entre os anos de 2013 e 2016, envolvendo os elementos estruturais como forros não artísticos, pintura das alvenarias, a revisão das instalações elétricas e a implementação de sistema de proteção contra incêndio. Após esse período, a igreja foi aberta ao público, porém sem a retomada das cerimônias religiosas. Posteriormente, entre 2019 e 2022, o foco foram os elementos artísticos (Carneiro, 2020). A Matriz foi reaberta

em novembro de 2022 e contou com uma semana de celebrações, que envolveram a comunidade local e os visitantes.

Atualmente, a Matriz de Nossa Senhora da Conceição abre suas portas de terça a sábado a partir das oito e meia da manhã, proporcionando aos fiéis e visitantes a oportunidade de explorar suas instalações e participar de atividades religiosas. O local também abriga o Museu Aleijadinho, com várias obras do mestre e documentos históricos relacionados a ele e seu pai, Manoel Francisco Lisboa. É importante mencionar que Aleijadinho, renomado artista barroco, foi enterrado na Matriz de Antônio Dias, em 1814, agregando ainda mais significado histórico e cultural a esse importante templo religioso.

## A Catedral Basílica da Sé, em Mariana

A Catedral Basílica da Sé (Figura 2), também conhecida como Catedral de Nossa Senhora da Assunção, está localizada na cidade de Mariana, em Minas Gerais. O imóvel de uso religioso é uma das mais antigas e importantes igrejas do estado, construída a partir de 1713, e teve sua origem a partir da capela primitiva de Nossa Senhora da Conceição, fundada em 1703 por Antônio Pereira Machado. Em 1748, a matriz, ainda em obras, foi julgada pelo primeiro bispo recém-desembarcado em Mariana, D. Frei Manuel da Cruz, “adequada às funções de catedral, para a qual tinha ‘amplidão’ e monumentalidade suficientes” (Oliveira & Campos, 2010, p. 120).

**Figura 2 - Vista da fachada da Catedral de Nossa Senhora da Assunção, em Mariana (à esquerda) e da capela-mor (à direita)**



Fonte: Higino Silva, 2018. Disponível em: <https://www.flickr.com/people/132159397@N04/>

Assim como as demais matrizes do período, sua construção é em madeira e taipa, com retábulos do estilo nacional português. Após a afirmação da edificação enquanto Catedral, em 1748, foram acrescentados um cadeiral de vinte assentos e da Cátedra do Bispo, os quais podem ser vistos na capela-mor. Destaca-se também o órgão Arp Schnitger (Figura 3), fabricado na Alemanha e importado por Portugal, montado em 1753, na varanda da nave, colocado abaixo do piso do coro (Oliveira & Campos, 2010). Desde a sua instalação, o órgão foi o centro de uma intensa atividade musical na Sé de Mariana, cuja memória escrita é o acervo de partituras do Museu da Música, que abriga obras de compositores do período colonial.

**Figura 3 - Órgão Arp Schnitger, instalado na varanda da nave da Catedral Basílica da Sé**



Fonte: Eduardo Tropia, 2009. Disponível em: [https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:%C3%93rg%C3%A3o\\_tr%C3%B3pia-LF.png](https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:%C3%93rg%C3%A3o_tr%C3%B3pia-LF.png)

O conjunto de retábulos da nave constitui um mostruário completo de todas as fases da talha em Minas, dos primórdios do barroco ao rococó. Destaca-se também a presença de chinesices, representações artísticas inspiradas no Extremo Oriente, com pinturas na caixa do órgão e nos espaldares do cadeiral da capela-mor.

No ano de 2016, com recursos do Plano de Ação das Cidades Históricas e de contratos firmados pelo IPHAN, iniciou-se uma obra de restauração da catedral, abrangendo aspectos estruturais, arquitetônicos e artísticos (IPHAN, 2024). Foram restaurados forros, retábulos, arcos, painéis, cimalhas, lustres e tela, com tratamentos específicos de pintura e douramento, englobando, ainda, as esculturas policromadas e douradas dos santos dos retábulos. A Catedral Basílica da Sé foi reaberta em dezembro de 2022 para visitação e cultos religiosos.

A Catedral permite visitas e a participação em rituais religiosos ao longo da semana, reservando tempo para a manutenção e organização do espaço. A igreja funciona de terça a sábado, das 8h às 11h30 e das 13h30 às 17h. Aos domingos, abre das 13h30 às 17h (Arquidiocese de Mariana, 2024).

## A Igreja de São Francisco de Assis, em Mariana

Construída entre 1763 e 1794, por iniciativa da Ordem Terceira de São Francisco em Mariana, Minas Gerais, a Igreja de São Francisco de Assis (Figura 4) contou com a contribuição de renomados artistas, tais como José Pereira Arouca, Manuel da Costa Ataíde, Francisco Vieira Servas e Francisco Xavier Carneiro. Em 1804, “Manuel da Costa Athaíde termina o douramento do altar-mor executado trinta anos antes pelo entalhador Luis Pinheiro. Finalmente, em 1822, o pintor e dourador José Luiz de Brito terminou os retábulos da nave e arco cruzeiro” (Oliveira & Campos, 2010, p. 137). Ao contrário da maioria das igrejas de Mariana e Ouro Preto, a decoração da Igreja de São Francisco, em estilo rococó, chegou aos dias atuais com aspecto próximo ao que tinha na época de sua conclusão, sem ter sofrido com repinturas e outras alterações.

**Figura 4 - Vista da fachada da Igreja de São Francisco de Assis, em Mariana (à esquerda) e da capela-mor (à direita)**



Fonte: Jornal O Tempo, 2023. Disponível em: <https://www.oftempo.com.br/entretenimento/apos-15-anos-igreja-historica-sera-reaberta-em-mariana-que-ganhara-novo-museu-1.2881212>

Localizada na mesma praça em que a Igreja de Nossa Senhora do Carmo, a construção é inteiramente em pedra. É notável que o monumento preserva os sistemas construtivos tradicionais do período barroco, com duas torres também em pedra ladeando o frontão levemente curvado, culminando em uma cruz patriarcal. Conforme apontam as pesquisadoras Myriam Ribeiro e Adalgisa Campos, em sua aparente simplicidade, sem o requinte grandioso de outras igrejas franciscanas de Minas Gerais, “essa primorosa decoração rococó toca o visitante, tanto pela qualidade estética quanto pelo fato de serem ainda visíveis aspectos de seu funcionamento na época colonial” (Oliveira & Campos, 2010, p. 138).

No ano de 2013, a igreja passou por um período de interdição em razão do risco de desprendimento de peças do arco-cruzeiro, que durou até o ano de 2023, sendo que os últimos quatro anos de interdição foram devido ao período de obras de restauração. Com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e do Instituto Cultural Vale, a restauração foi realizada pelo Instituto Pedra, uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que desenvolve ações no campo do patrimônio cultural nos estados de Minas Gerais, Bahia, Rio de Janeiro e São Paulo (Instituto Pedra, 2024).

Em 28 de setembro de 2023, a igreja foi palco de uma cerimônia religiosa que marcou a reinauguração do local para suas atividades litúrgicas e de visitações. A missa foi conduzida pelo Arcebispo Metropolitano de Mariana, Dom Airton José

dos Santos, e teve a participação significativa da comunidade paroquial e marianense, além de sacerdotes do clero diocesano, seminaristas das casas de formação do Seminário São José e membros da Ordem Franciscana Secular (Arquidiocese de Mariana, 2024). Atualmente, a igreja está aberta para visitação de terça a domingo, das 8h às 12h e das 13h às 17h, com exceção das segundas-feiras, quando ocorrem os trabalhos de manutenção.

## O CONTEXTO TURÍSTICO DE OURO PRETO E MARIANA E SEU PÚBLICO

A cidade de Ouro Preto é o principal destino turístico de Minas Gerais, sendo o mais divulgado e o mais visitado do estado (Malta, 2023). Ouro Preto e Mariana estão inseridos em relevantes roteiros turísticos mineiros, como a Estrada Real, principal rota turística do estado e a maior do país com aproximadamente 1.630 quilômetros de extensão (Instituto Estrada Real, 2024), e o Circuito do Ouro, que tem, na arquitetura colonial, um dos seus principais elementos de identidade regional (Aco, 2024). De uma maneira geral, a Estrada Real e o Circuito do Ouro têm suas campanhas de divulgação fortemente ligadas ao segmento de turismo cultural. O segmento é caracterizado por ser formado pelo conjunto de atividades “turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura” (Brasil, 2010b, p. 12).

Devido ao vasto patrimônio cultural presente nos municípios, dos quais as igrejas estudadas fazem parte, o segmento de turismo religioso – caracterizado pelo conjunto de atividades turísticas oriundas da busca espiritual e das práticas religiosas “em espaços e eventos relacionados às religiões institucionalizadas, independentemente da origem étnica ou do credo” (Brasil, 2010a, p. 19) – é bastante presente. Tal cenário pode ser especialmente percebido quando relacionado às celebrações da Semana Santa (Figura 5), Corpus Christi e rituais tradicionais do catolicismo que atraem muitos visitantes durante os feriados religiosos (Augusto, 2023). Cabe destacar que as religiões de matriz africana são presentes no território e suas manifestações fazem parte da cultura local (Figura 5), porém, assim como ocorre em outros estados brasileiros, ainda não fazem parte da maioria dos roteiros turísticos (Mello et al., 2022).

**Figura 5 - Imagens das celebrações durante a Semana Santa (à esquerda e centro) e do Reinado de Nossa Senhora do Rosário e Santa Efigênia (à direita)**



Fonte: Ane Souza, 2024. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/anesouzop/albums/>

O turismo de estudos e intercâmbio, o qual “constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional” (Brasil, 2010b, p. 15) atrai estudantes e pesquisadores de diversos locais do Brasil e do mundo para explorar a arquitetura colonial mineira representada pelas igrejas, bem como seus elementos artísticos e os artífices. Desses, um dos mais conhecidos é Antônio Francisco Lisboa, o Aleijadinho, com diversas obras tanto em Ouro Preto quanto em Mariana, e é, ao lado de Oscar Niemeyer, considerado por diversos estudiosos um dos principais arquitetos brasileiros (Campomori, 2018; Benoit & Frajndlich, 2019).

Conforme as diferentes motivações de cada segmento, são várias as razões que despertam o interesse dos visitantes para o patrimônio cultural edificado da Matriz Nossa Senhora da Conceição, da Igreja São Francisco de Assis e da

Catedral Basílica da Sé. Esse fato reforça a necessidade da preservação das edificações, do desenvolvimento de projetos e políticas públicas alinhados às necessidades dos diversos públicos (Moser & Carvalho, 2021), sobretudo considerando a cadeia produtiva da cultura (Santana & Nussbaumer, 2019) e do turismo. Ao se considerar que as políticas públicas são realizadas em nome do público (Moser & Carvalho, 2021), torna-se necessário compreender quem são essas pessoas que visitam as igrejas objetos deste estudo e o que têm a dizer sobre a visita.

As três igrejas mantêm livros de assinaturas, a forma mais básica de registro e aferição do fluxo de visitação, localizados em mesas na entrada das edificações. Os livros, observados em visitas in loco realizadas no ano de 2023, contêm linhas numeradas e colunas para a inscrição do nome do visitante e proveniência. Tais dados são de cunho quantitativo e não refletem as percepções a respeito da experiência de visita. A quantificação pode ser interessante quando os dados são favoráveis à atração de parceiros e investidores, mas os números também podem se mostrar prejudiciais quando utilizados como argumento para o não investimento. Dessa forma, a análise de conteúdo, aliada aos dados quantitativos, fornecem um cenário mais completo para a compreensão de um determinado atrativo cultural e turístico.

Como afirmado anteriormente, não foram encontrados estudos que qualifiquem a experiência do visitante relacionada ao patrimônio cultural edificado, representado aqui pelas três igrejas setecentistas, frente às ações de conservação. Da mesma maneira, as igrejas objetos deste estudo não desenvolvem uma análise qualitativa dos seus visitantes. O estudo das manifestações dos visitantes – presentes em textos redigidos por eles mesmos – pode auxiliar na caracterização do público para saber as suas demandas, além de contribuir para a discussão sobre a importância do patrimônio cultural edificado enquanto atrativos turísticos e a necessidade de uma gestão adequada desses espaços. Os textos podem ser investigados na perspectiva da análise de conteúdo, “permitindo de forma prática e objetiva produzir inferências do conteúdo da comunicação de um texto replicáveis ao seu contexto social” (Caregnato & Mutti, 2006, p. 682), em que se espera compreender o pensamento do sujeito a partir do conteúdo expresso no texto, em uma concepção transparente de linguagem.

Uma forma de resgatar dados quantitativos e qualitativos para realizar uma análise de conteúdo acerca da experiência de visita é minerar dados de plataformas online como a Tripadvisor, a líder de conteúdo gerado pelo usuário (CGU) no setor do turismo (Filieri et al., 2021). Na Tripadvisor, o turista ou visitante avalia os atrativos, atribuindo-lhes uma nota, carrega comentários a respeito da sua experiência com determinado atrativo, compartilhando experiências neutras, positivas e negativas (Antunes, Ramos, & Sousa, 2018), além de informar, de forma facultativa, dados pessoais como nome, gênero, idade e local de origem. A plataforma exibe tais informações acompanhadas da data da experiência do usuário, o que nos possibilita realizar recortes temporais como o proposto nesta pesquisa: antes, durante e depois os processos de restauração das igrejas.

A natureza diversificada das opiniões disponíveis na plataforma Tripadvisor permite uma avaliação mais abrangente e precisa da experiência de visita, colocando o turista ou visitante em um papel de protagonista na formação da imagem dos destinos, serviços e atrativos turísticos (Braga et al., 2023). Assim, os conteúdos sobre turismo, incluindo-se as visitas às igrejas, são gerados pelos próprios visitantes e, ao mesmo tempo, são essas as informações progressivamente mais procuradas para apoiar o planejamento de viagens e passeios de outras pessoas (Antunes, Ramos, & Sousa, 2018; Filieri et al., 2021; Braga et al., 2023). Enquanto antes a expressão de uma opinião era prerrogativa exclusiva de especialistas por meio de mídias como a televisão e revistas especializadas, com as plataformas de CGU qualquer pessoa conectada à rede pode emitir suas opiniões e deixar um feedback com um clique, de maneira instantânea, fornecendo informações atualizadas.

## METODOLOGIA

Este estudo é uma pesquisa exploratória de natureza qualitativa, com o intuito de apresentar uma análise da percepção dos visitantes em relação ao patrimônio cultural edificado restaurado, a partir dos comentários minerados da plataforma Tripadvisor em uma perspectiva da netnografia, “uma ferramenta de pesquisa útil para coletar e analisar informações on-line de consumidores e clientes” (Ruiz, Akel & Domareski, 2021, p. 458). Os procedimentos metodológicos se basearam no método de Análise Textual Discursiva (ATD), uma abordagem de análise qualitativa que combina elementos da Análise de Conteúdo com o de pesquisas naturalística e fenomenológica.

No presente estudo, a ATD foi utilizada como método principal para a análise dos comentários coletados na plataforma Tripadvisor. A ATD permite a construção de sentido a partir dos relatos dos visitantes, organizando-as em categorias que surgem tanto de forma a priori (definidas antes da análise) quanto emergentes (que surgem durante a análise do material)

(Santos, Sousa, & Galiazzi., 2017; Moraes & Galiazzi, 2006). Essa metodologia é especialmente útil para compreender as percepções dos visitantes, uma vez que possibilita a identificação de padrões discursivos e a emergência de temas relevantes para a avaliação da experiência de visitação (Santos & Galiazzi, 2017). A aplicação da ATD envolveu a leitura minuciosa dos comentários, seguida da codificação e categorização dos dados, o que permitiu a análise dos discursos dos turistas em relação às igrejas restauradas em Ouro Preto e Mariana. Por meio dessa técnica, foi possível extrair informações sobre como o processo de restauração influenciou a experiência dos visitantes, fornecendo subsídios para a discussão dos impactos da conservação patrimonial na satisfação e envolvimento dos turistas (Bardin, 2011).

Conforme aplicado e descrito recentemente por Braga et al. (2023) e Borges, Perinotto e Braga (2024), tal procedimento inicia-se pela coleta de dados por meio de “web scraping”, que é o procedimento de extração automática de dados de sítios eletrônicos usando um software específico (Borges, Perinotto, & Braga, 2024). Coletaram-se os comentários historicamente disponíveis na plataforma Tripadvisor até o dia 8 de abril de 2024 nos links relativos da Matriz de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto, da Catedral Basílica da Sé e da Igreja de São Francisco de Assis, em Mariana, apresentados na tabela abaixo (Tabela 1).

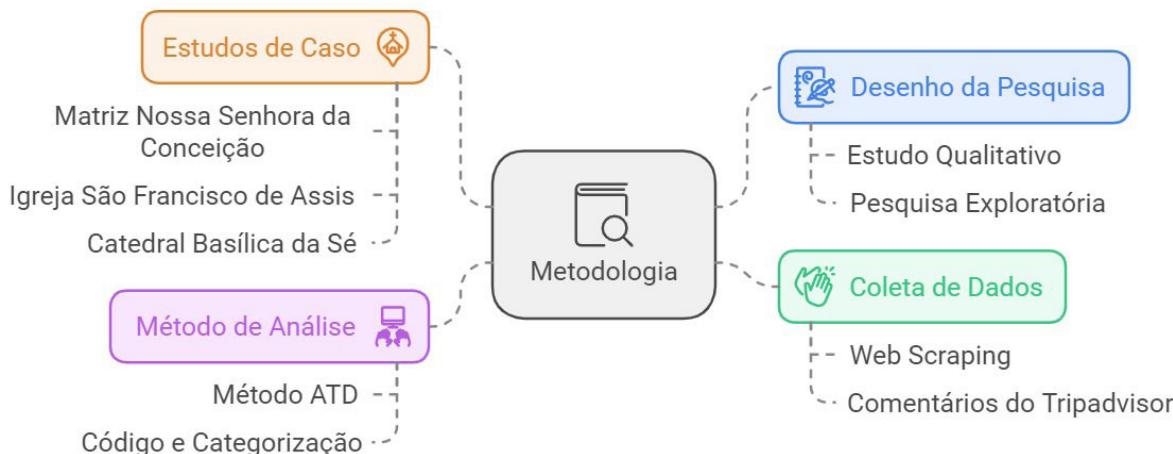
**Tabela 1 - Igrejas analisadas, número de avaliações e links acessados**

Nome da igreja	Número de comentários	Links acessados
Matriz Nossa Senhora da Conceição	164	<a href="https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303389-d-2389295-Reviews-Our_Lady_of_Conceicao_church-Ouro_Preso_State_of_Minas_Gerais.html">https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303389-d-2389295-Reviews-Our_Lady_of_Conceicao_church-Ouro_Preso_State_of_Minas_Gerais.html</a>
Igreja São Francisco de Assis	163	<a href="https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303386-d-2389585-Reviews-Sao_Francisco_de_Assis_Church-Mariana_State_of_Minas_Gerais.html">https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303386-d-2389585-Reviews-Sao_Francisco_de_Assis_Church-Mariana_State_of_Minas_Gerais.html</a>
Catedral Basílica da Sé	292	<a href="https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303386-d-2389560-Reviews-Catedral_Basilica_da_Se-Mariana_State_of_Minas_Gerais.html">https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g303386-d-2389560-Reviews-Catedral_Basilica_da_Se-Mariana_State_of_Minas_Gerais.html</a>

Fonte: Elaboração própria, 2024.

Após a seleção dos links, foi realizada a extração das informações da plataforma. A Application Programming Interface (API) utilizada está disponível em [www.octoparse.com](http://www.octoparse.com) (acesso em abril de 2024). Além disso, foram coletadas as informações disponíveis acerca das avaliações, classificadas entre “excelente” e “horrível”, com cinco opções, para entendimento das percepções dos visitantes sobre o processo de restauração pelo qual as edificações passaram. Os dados minerados foram distribuídos em uma tabela utilizando o software Excel, organizados por igreja, nos seguintes períodos: antes, durante e depois da restauração. A análise de conteúdo foi feita a partir da leitura dos comentários (Figura 6).

**Figura 6 - Síntese dos procedimentos metodológicos adotados**



Fonte: Elaboração própria, 2024.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir das avaliações recolhidas por meio da mineração de dados textuais, foi possível analisar e compreender aspectos peculiares acerca do discurso dos visitantes que utilizam a plataforma TripAdvisor. Dentre as avaliações disponíveis, observou-se que datam dos anos 2011 a 2023, sendo que a mais recente é referente ao mês de setembro de 2023. Dessa forma, conforme o histórico apresentado para as três igrejas, nota-se que o recorte temporal compreende as fases de antes, durante e depois da recente restauração.

Para a Matriz de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto, das 164 avaliações recebidas, a maioria é positiva, de acordo com a informação disponível na plataforma – Excelente: 83; Muito boa: 52; Razoável: 27; Ruim: 1 e Horrible: 1 – conforme poderá ser observado na Tabela 2, mais adiante. Os visitantes que consideraram a vista “Ruim” e “Horrible” demonstram insatisfação pela igreja estar fechada e pelo mau estado de conservação observado. Durante o processo de restauração, os meses com maior afluxo de visitantes foram julho, janeiro e abril. Houve uma concentração significativa de visitantes entre os anos de 2014 a 2017, destacando-se o ano de 2015. Ainda durante a restauração, foram registrados maiores números de visitantes dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, respectivamente.

No período que antecedeu o fechamento da igreja para restauração, as avaliações sobre a Matriz de Nossa Senhora da Conceição revelaram uma variedade de opiniões. Alguns visitantes apreciaram a beleza dos trabalhos artísticos de pintura e escultura no interior da igreja, destacando sua importância histórica e cultural. Muitos mencionam a interligação com o Museu do Aleijadinho e a relevância das obras do mestre do barroco. No entanto, há críticas sobre o estado de conservação da igreja, a verificação de problemas estruturais e a perda gradual de suas características originais. Alguns também destacam a atmosfera única e a importância de visitar a igreja, apesar de suas imperfeições.

Durante o fechamento da Matriz para a restauração, os comentários apontam para as limitações impostas pela obra. A maioria dos visitantes expressa frustração por não poder visitar o interior da igreja, devido à restauração em andamento. No entanto, reconhecem a importância cultural, histórica e arquitetônica da igreja e a necessidade da preservação a partir de ações de conservação e restauração. Além disso, recomendam a visita para a contemplação da fachada da Matriz e a paisagem que a compõe.

Após a abertura da Matriz de Nossa Senhora da Conceição as avaliações destacam a beleza da igreja e a importância da restauração. Os visitantes elogiam o acervo rico, incluindo um museu anexo, e mencionam a relevância histórica do local, sobretudo no que diz respeito ao túmulo de Aleijadinho e seu pai.

Para a Catedral de Nossa Senhora da Assunção, em Mariana, coletaram-se as 292 avaliações disponíveis. A maior parte dos visitantes atribuiu a nota 5 ao atrativo (44,5% das avaliações), seguida pela nota 4 (42,8%) e nota 3 (10,2%) (Tabela 2). Aqueles que avaliaram a Catedral com notas 2 (0,6%) e 1 (1,3%) ressaltam a impossibilidade de visita, o mau estado da fachada e a manutenção a desejar, o alto valor cobrado para a visita e o serviço de atendimento despreparado. O pico de visitação ocorreu entre os anos de 2013 e 2016, com o maior fluxo de visitantes em julho, agosto e janeiro. Quanto à origem dos visitantes, a maioria é integrada por brasileiros dos estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro. Antes da restauração, observaram-se turistas dos Estados Unidos, Portugal e Equador.

Entre os anos de 2011 a 2016, correspondente ao período anterior ao processo de restauro da Catedral, as avaliações indicam a rica arquitetura barroca e uma atmosfera que remete ao passado histórico da cidade. Muitos visitantes recomendam planejar a visita para coincidir com os concertos do órgão alemão do século XVIII, que oferecem uma experiência emocionante e única. A Catedral é elogiada por suas obras de arte sacra, incluindo pinturas e esculturas de artistas renomados. Embora haja algumas preocupações com a conservação e as restrições durante a visita, a maioria dos visitantes considera a experiência como positiva e enriquecedora.

Enquanto a Catedral da Sé ficou fechada para a restauração, de 2016 até fins de 2022, os visitantes lamentaram não poder entrar no edifício, porém reconheceram a importância de ações para a preservação daquele patrimônio. Os comentários referem-se também à fachada simples da Catedral, além da localização privilegiada da edificação, próxima de outras atrações em Mariana, sobretudo ao Museu de Arte Sacra.

Como afirmado anteriormente, a Catedral de Nossa Senhora da Assunção reabriu em dezembro de 2022 com uma grande celebração, porém, até a data da coleta de dados, havia apenas uma avaliação referente ao período pós restauração. O visitante reafirma a abertura para a visita, mediante o pagamento de cinco reais, e destaca que “vale a pena a visita”, pois a igreja está maravilhosa.

Já para o último edifício pesquisado, a Igreja de São Francisco de Assis, também em Mariana, a maior parte das 163 avaliações consideraram a experiência de visita ao atrativo “Muito boa” (43,5% das pessoas que avaliaram) (Tabela 2). Em seguida, os dados de avaliação apontam para 37,4% visitantes que classificaram como “Excelente”; 12,2% “Razoável”; 5,5% “Ruim”; e 1,2% “Horrible”. As avaliações “Ruim” e “Horrible” foram feitas durante o período de fechamento da igreja para restauração e ressaltam a impossibilidade da visita ao interior da edificação, o longo período em que se encontra fechada, a falta de informações sobre o prazo do processo de restauração e a deterioração evidente desse patrimônio histórico e cultural. Entretanto, ao analisar os dados adquiridos, observa-se que as maiores avaliações (3 a 5 estrelas) ocorreram durante o processo de restauração, com maior fluxo de turistas nos meses de julho, setembro e novembro. O período de 2014 a 2018 concentrou os maiores índices de visitantes, com destaque para o ano de 2016. Os visitantes, em

sua maioria, são provenientes de São Paulo, seguidos por Minas Gerais e Rio de Janeiro.

**Tabela 2 - Avaliações da experiência de visitação pontuadas no Tripadvisor referentes às três igrejas analisadas**

Nome da igreja	Número de comentários	Experiência de visitação (%)				
		Excelente	Muito boa	Razoável	Ruim	Horrível
Matriz Nossa Senhora da Conceição	164	50,6%	31,7%	16,5%	0,6%	0,6%
Igreja São Francisco de Assis	163	44,5%	42,8%	10,2%	0,6%	1,3%
Catedral Basílica da Sé	292	37,4%	43,5%	12,2%	5,5%	1,2%

Fonte: Elaboração própria, 2024.

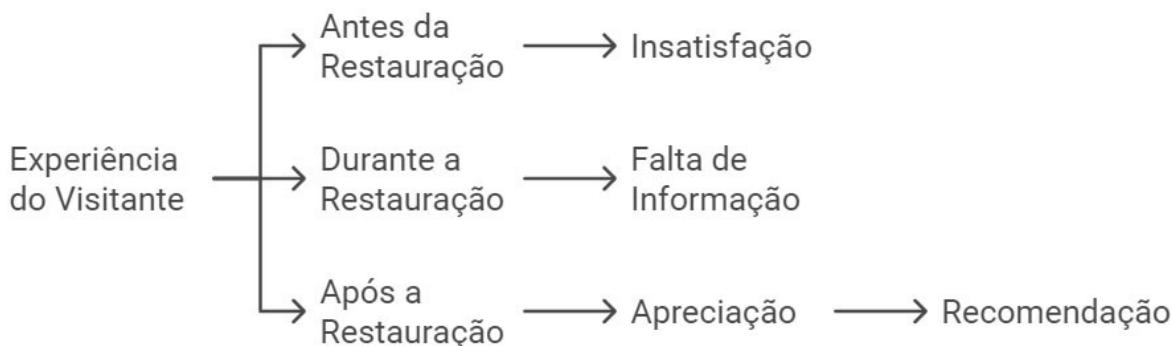
Antes do fechamento da igreja para restauro, os comentários na plataforma Tripadvisor destacaram a localização privilegiada da Igreja de São Francisco de Assis, na Praça Minas Gerais, e o estilo rococó das belas decorações no interior da edificação, atribuídas a artífices de renome, como Mestre Ataíde. As avaliações indicaram que a igreja é um ponto turístico imperdível para quem deseja explorar a cultura e a história de Mariana, porém há preocupações significativas com sua preservação e acessibilidade aos visitantes, com comentários sobre a necessidade de investimento na conservação do edifício.

Ao que se refere ao período de fechamento da Igreja de São Francisco de Assis, os comentários refletem uma mistura de admiração pela arquitetura e história da igreja com a frustração, devido à frequente necessidade de restauração e ao fechamento para visitação. Muitos elogiam a beleza da igreja e seu contexto histórico, destacando a importância cultural e artística. No entanto, há críticas ao descaso das autoridades locais em manter a igreja aberta e bem conservada, afetando negativamente a experiência dos visitantes. Apesar da impossibilidade de visitar o interior da igreja, a visita externa é recomendada, oferecendo uma vista impressionante de sua fachada, além da paisagem composta por demais edificações setecentistas, ressaltando sua relevância como parte do patrimônio histórico de Minas Gerais.

Embora a igreja tenha sido reaberta em setembro de 2023, não há registros de avaliações deste atrativo no Tripadvisor a partir dessa data. O último comentário sobre a Igreja de São Francisco de Assis é referente a outubro de 2022.

A partir dos dados minerados na plataforma Tripadvisor foi possível notar a preocupação dos visitantes, quanto à preservação das três igrejas pesquisadas (Figura 7). Os comentários classificados temporalmente como “antes da restauração” indicaram a insatisfação quanto ao estado de conservação das edificações e dos seus elementos artísticos, ressaltando a necessidade de ações de restauração para a permanência e fruição do patrimônio.

**Figura 7 - Síntese da experiência do visitante nos três períodos estudados**



Fonte: Elaboração própria, 2024.

Da mesma forma, as avaliações “durante a restauração” apontaram para a verificação que a restauração era reconhecidamente necessária para as três igrejas, porém o processo demorado, de seis anos, em média, influenciou negativamente a experiência do visitante. Combinado a isso, a falta de informação sobre as ações executadas e prazos para a reabertura foram pontos fracos destacados nas avaliações. Já os comentários relativos à “depois da restauração” apreciam a importância do reconhecimento das igrejas enquanto patrimônio cultural merecedor de ações de preservação, com recomendações de visitação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme apontam Braga et al. (2023), considera-se que os turistas e visitantes colaboram na formação da imagem dos destinos, serviços e atrativos turísticos, tornando-se agentes ativos nesse processo por meio de suas contribuições em plataformas de avaliações, fóruns e redes sociais. Essa interação direta e espontânea faz do próprio viajante o mais eficaz promotor de destinos (Rafael & Almeida, 2017; Camprubí, Guia, & Comas, 2013).

Além de fornecer informações como os horários de visitação, o estado de conservação do patrimônio, os valores de ingressos, os serviços oferecidos, dentre outros, as imagens e postagens também despertam em outras pessoas o desejo de visitar esses lugares e ter experiências semelhantes. Para os gestores do patrimônio, o Tripadvisor pode ser uma fonte de feedback dos visitantes, ajudando a identificar pontos fortes e fracos e orientando as decisões futuras como, por exemplo, as prioridades de investimento em medidas relacionadas à conservação.

Nesse sentido, esta pesquisa pode fornecer subsídios às políticas públicas de preservação do patrimônio edificado, pois oferece dados concretos sobre como as ações de conservação e restauração influenciam a percepção e o envolvimento dos turistas e das comunidades locais. Ao analisar a percepção dos visitantes identificou-se os impactos das intervenções sobre a experiência turística, gerando informações, que podem guiar a formulação, contemplando, não apenas a preservação física dos bens culturais, mas também o uso sustentável desses patrimônios como atrativos turísticos. Políticas bem fundamentadas podem balancear a conservação com o turismo de maneira a evitar a deterioração do patrimônio, ao mesmo tempo em que maximizam os benefícios econômicos e culturais que o turismo pode gerar.

A partir da análise dos comentários, conclui-se que a preservação do patrimônio cultural edificado, representado pela Matriz de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto, a Catedral Basílica da Sé e a Igreja de São Francisco de Assis, em Mariana, é uma preocupação dos visitantes. O estado de conservação dos edifícios, assim como a disponibilização de informações sobre todas as etapas do processo de restauro, influencia na experiência do visitante. O turista e o visitante, sobretudo aqueles cuja motivação de viagem está relacionada à cultura, ficam satisfeitos em compreender que o patrimônio cultural edificado está bem cuidado e se interessa pelas ações de preservação adotadas.

Dessa forma, para melhorar a experiência do visitante, sugere-se a adoção de atividades de educação patrimonial combinadas com o longo processo de restauro, não isolando a comunidade e os turistas daquele edifício representativo da cultura e história locais. Exemplos bem-sucedidos demonstram que o “restauro aberto”, em que é possível visitar e participar como espectador das obras, permite a apreensão do conhecimento e sugere um caminho para a valorização e conservação do patrimônio edificado, artístico e cultural (Silva & Telles, 2022). Tal perspectiva foi destacada por um visitante da Matriz de Nossa Senhora da Conceição, relatando que, embora fechada, o guia de turismo credenciado que os acompanhava em Ouro Preto, possibilitou a visita e a oportunidade de acompanhar a restauração e observar in loco o trabalho minucioso da restauração do piso ao teto.

As igrejas localizadas nas cidades de Ouro Preto e Mariana são amplamente reconhecidas como pontos turísticos de destaque, especialmente no âmbito do turismo cultural, o que pode ser observado a partir dos comentários minerados na plataforma TripAdvisor. A compreensão acerca da análise de conteúdo e da percepção dos visitantes a respeito das três igrejas estudadas, nos momentos de antes, durante e pós-restauro, pode auxiliar o trabalho dos planejadores e gestores do patrimônio e destinos turísticos. Nesse contexto, espera-se que este estudo possa fornecer subsídios para justificar a implementação de programas de preservação do patrimônio, incluindo-se atividades de educação patrimonial, para o desenvolvimento do turismo nas duas cidades.

## REFERÊNCIAS

- Antunes, N. M. B., Ramos, C. M. Q., & Sousa, C. M. R. (2018). A experiência turística nas redes sociais: Motivações, implicações e impactos da geração de conteúdo. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 32, 20-37.
- Augusto, L. (2023). Hotéis projetam lotação máxima em Ouro Preto na Semana Santa. [https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2023/04/06/interna\\_gerais,1478245/hoteis-projetam-lotacao-maxima-em-ouro-preto-na-semana-santa.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2023/04/06/interna_gerais,1478245/hoteis-projetam-lotacao-maxima-em-ouro-preto-na-semana-santa.shtml)
- Arquidiocese de Mariana. (2024). História. <https://arqmariana.com.br>.
- Ashworth, G. J., & Tunbridge, J. E. (2000). The Tourist-Historic City: Retrospect and Prospect of Managing the Heritage City. Pergamon.
- Associação Circuito do Ouro. (2024). O Circuito e seus roteiros. <https://circuitodoouro.tur.br/sobre-o-circuito-do-ouro/>
- Bardin, L. (2011). Análise de Conteúdo. Edições 70.
- Barreto, R. T. S., & Vieira, J. B. (2019). Governança, gestão de riscos e integridade. Brasília: Enap.

- Benoit, A., & Frajndlich, R. U. (2019). A extinta pureza: a igreja da Pampulha e as capelas de Ouro Preto (Brasil). *Oculum ensaios*, 16(2), 291-310.
- Bojanoski, S. de F., Ferreira Michelon, F., & Bevilacqua, C. (2017). Os termos preservação, restauração, conservação e conservação preventiva de bens culturais: uma abordagem terminológica. *Calidoscópio*, 15(3), 443-454.
- Borges, J. L., Perinotto, A. R. C., & Braga, S. S. (2024). O uso de técnicas de crowdsourcing, Big Data e análise de redes aplicadas à demanda turística. *Marketing & Tourism Review*, 9(1), 1-39.
- Braga, S. S., Gonçalves, M. F., Bomfim, A. R., Jotta, C. A., & Borges, J. (2023). Percepção dos visitantes em relação aos museus de arte vinculados ao Instituto Brasileiro de Museus. *Dos Algarves: Tourism, Hospitality & Management Journal*, 43, 66-85.
- Brasil, Ministério do Turismo. (2010a). Turismo Religioso: orientações básicas. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/segmentacao-do-turismo>
- Brasil, Ministério do Turismo. (2010b). Segmentação do Turismo - Marcos Conceituais. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/segmentacao-do-turismo>
- Brasil, Ministério do Turismo. (2010c). Turismo Cultural: orientações básicas. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/segmentacao-do-turismo>
- Bruce, G. S., Guimarães, M. R. C., & Teixeira, M. A. S. B. (2023). Interpretação patrimonial turística: potencial das ruas e avenidas do entorno do Paço da Liberdade Manaus-AM. *Caderno Virtual de Turismo*, 23(3), 83-93.
- Campomori, M. J. L. (2018). Arquitetura em minas gerais: cenário e agente da formação de uma cultura. *Estudos sobre Belo Horizonte e Minas Gerais nos trinta anos do BDMG Cultural*, 1, 309-324.
- Camprubí, R., Guia, J., & Comas, J. (2013). The new role of tourists in destination image formation. *Current Issues in Tourism*, 16(2), 203-209.
- Caregnato, R. C. A., & Mutti, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto Contexto Enferm*, 15(4), 679-84.
- Carneiro, L. C. C. F. (2020). Breve notícia da restauração do Santuário Arquidiocesano de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto – MG. Santuário da Paróquia de Nossa Senhora da Conceição, em Ouro Preto. <https://paroquiaconceicaoop.com.br/artigos/restauracao-do-santuario-arquidiocesano-de-nossa-senhora-da-conceicao-em-ouro-preto-mg/>
- Coelho, C. M. T., Silva, E. E. C., & Zouian, R. S. (2020). Pavilhão Mourismo: desafios para sua preservação. *História, Ciência, Saúde – Manguinhos*, 27(2), 565-582.
- Filieri, R., Acikgoz, F., Ndou, V., & Dwivedi, Y. (2021). Is TripAdvisor still relevant? The influence of review credibility, review usefulness, and ease of use on consumers' continuance intention. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 199-223.
- Fonseca, M. C. L. (2001). Referências culturais: base para novas políticas de patrimônio. *Políticas Sociais: Acompanhamento e Análise*, 2, 111-120.
- Fonseca, M. C. L. (2005). O Patrimônio em Processo: Trajetória da Política Federal de Preservação no Brasil. Editora UFMG.
- Garrod, B., & Fyall, A. (2000). Managing heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 682-708.
- Gomes, M. A., & Braga, S. C. (2019). Visitação em sítios históricos após restaurações: estudo de caso em Portugal. *Journal of Heritage Tourism*, 14(4), 372-387.
- Instituto Estrada Real. (2024). A Estrada Real – História. <https://institutoestradareal.com.br/>
- Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). (2024). Igreja da Sé de Mariana. <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/272>
- Instituto Pedra. (2024) Igreja de São Francisco de Assis. <https://institutopedra.org.br/projetos/igreja-de-sao-francisco-de-assis-e-casa-do-conde-de-assumar-museu-de-mariana/>
- Leask, A., & Fyall, A. (2006). Managing World Heritage Sites. Butterworth-Heinemann.
- Lowenthal, D. (1998). *The Heritage Crusade and the Spoils of History*. Cambridge University Press.
- Malta, E. (2023). Patrimônio, consumo cultural e espaço público em Ouro Preto/MG: mudanças e permanências. 47ª Reunião Anual da ANPOCS. Em pré-impressões SciELO. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6999>
- McKercher, B., & Du Cros, H. (2002). *Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management*. Haworth Hospitality Press.
- Mello, G. N. A., Bremer, C. F., Bomfim, C. M. B., & Santos, F. F. (2020). Arquitetura vernácula nas cidades históricas. Levantamentos de danos em edificações tombadas: estudo de caso da igreja Nossa Senhora do Rosário em Caeté. *Brazilian Journal of Development*, 6(4), 17269-17282.
- Melo, E. C., Gonçalves, M. F., Braga, S. S., e Silveira, A. D. F. S., & Costa, D. D. (2022). Tourism, Contradiction, and Afro-Religious (In)Visibility. Promoting Social and Cultural Equity in the Tourism Sector, IGI Global, 1, 10-20.
- Mendes, F. A., Rodríguez, L. P., & Torres, M. R. (2020). Sinalização e comunicação em sítios arqueológicos restaurados: impacto na percepção do visitante. *Revista Latinoamericana de Patrimônio*, 8(2), 58-72.
- Moraes, R., & Galiazzzi, M. C. (2006). *Análise Textual Discursiva*. Editora Unijuí.
- Moser, G., Carvalho, V. M. (2021). Intermitências na gestão pública em turismo: um estudo sobre o patrimônio cultural edificado de Blumenau e políticas públicas voltadas ao turismo. *Turismo Visão e Ação*, 23(2), 391-414.
- Nogueira, A. G. R. (2020). O lugar do Ceará nas políticas de preservação do patrimônio cultural nos anos 1980: entre os domínios da cultura e a emergência do turismo. *Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material*, 28, d2e36.
- Oliveira, T. D., Mussi, A. Q., & Engeroff, F. Z. (2020). A preservação do patrimônio arquitetônico e suas relações com o planejamento e desenvolvimento urbano. *Revista Missioneira*, 22(1), 23-34.

- Oliveira, M. A. R., & Campos, A. A. (2010). Barroco e Rococó nas igrejas de Ouro Preto e Mariana. Brasília, DF: IPHAN, Programa Monumenta.
- Patissi, E., & Neves, R. B. (2023). Políticas públicas sustentáveis para o patrimônio cultural edificado, estudo das contribuições de modelos de conservação preventiva aplicados no Brasil e Espanha. *MIX Sustentável*, 9(4), 157-169.
- Ponzini, D., & Rossi, U. (2010). Becoming a Creative City: The Entrepreneurial Mayor, Network Politics and the Promise of an Urban Renaissance. *Urban Studies*, 47(5), 1037-1057.
- Poria, Y., Reichel, A., & Biran, A. (2006). Heritage site management: Motivations and expectations. *Annals of Tourism Research*, 33(1), 162-178.
- Prefeitura Municipal de Ouro Preto (PMOP). (2024). Matriz Nossa Senhora da Conceição de Ouro Preto. <https://ouropreto.mg.gov.br/turismo/atrativo-item/581>
- Rafael, C., & Almeida, A. (2017). Impacto da informação online na formação da imagem de destino virtual. *Dos Algarves: Tourism, Hospitality & Management Journal*, 23, 27-50.
- Ruiz, T. C. D., Akel, G. M., & Domareski, V. H. (2021). Netnografia: um panorama da sua aplicabilidade nas pesquisas em turismo. *Turismo Visão e Ação*, 23(2), 458-474.
- Santana, A. A., Nussbaumer, G. M. (2019). Públicos e “não públicos” da cultura e das artes. *Sala Preta*, 19(2), 150-162.
- Sant'anna, M. (2015). Preservação como prática: sujeitos, objetos, concepções e instrumentos. In: Rezende, M. B., Grieco, B., Teixeira, L., Thompson, A. (Orgs.). *Dicionário IPHAN de Patrimônio Cultural*. Rio de Janeiro; Brasília: IPHAN/DAF/Copdoc (termo-chave: Preservação).
- Santos, A. R., Sousa, R. S., & Galiazzi, M. C. (2017). A análise textual discursiva na pesquisa em educação química: a categorização como possibilidade de ampliação de horizontes. *Iniciação & Formação Docente*, 4(2), 167-178.
- Silva, E. Z., & Telles, N. Z. (2022). Restauro aberto: uma experiência para a valorização e conservação de patrimônio artístico-cultural. *Brazilian Journal of Development*, 8(1), 492-507.
- Staiff, R., Bushell, R., & Kennedy, P. (2002). Heritage Interpretation and Visitor Perceptions. *Journal of Heritage Tourism*, 7(2), 91-104.
- Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2003). *Heritage Tourism*. Prentice Hall.
- UNESCO Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (2016). *Sustainable Tourism and Heritage Management in the Urban World Heritage Sites: a review of case studies and examples*. UNESCO World Heritage Centre.
- Viñas, S. M. (2021). *Teoria Contemporânea da restauração*. SciELO-Editora UFMG.

---

## CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Marina Furtado Gonçalves: Conceitualização, Análise de dados, Pesquisa, Supervisão, Redação do manuscrito original, Redação – revisão e edição.

Solano de Souza Braga: Curadoria de dados, Metodologia, Pesquisa, Validação de dados e experimentos, Redação do manuscrito original, Redação – revisão e edição.

Flávio Aparecido Santos Souza Junior: Pesquisa, Redação do manuscrito original.

Ramiro Guilherme de Souza Lobo: Curadoria de dados, Redação do manuscrito original.

Matheus José Mendes Bernardes: Pesquisa, Redação do manuscrito original.

---

**Editor de Sessão:** Jonathan Rodrigues Nunes