

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA
MESTRADO EM TURISMO

GELSO GUIMARÃES GOLLO

SEGURANÇA & TURISMO:
**Percepções quanto ao aspecto “Segurança” de um destino turístico, como
forma de mantê-lo atrativo e competitivo**

Caxias do Sul – RS
2004

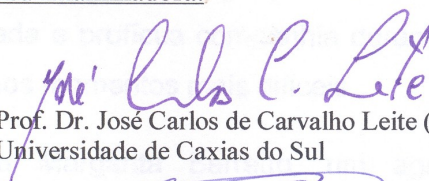
**“Segurança e turismo: percepções quanto ao aspecto
‘Segurança’ de um destino turístico,
como forma de mantê-lo atrativo e competitivo”**

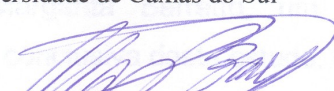
Gelso Guimarães Gollo

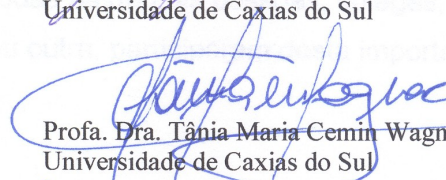
Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo, Área de Concentração: Desenvolvimento do Turismo.

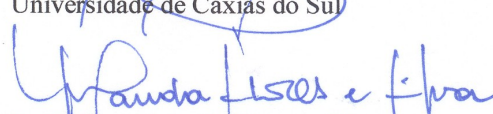
Caxias do Sul, 2 de julho de 2004.

Banca Examinadora:


Prof. Dr. José Carlos de Carvalho Leite (Orientador)
Universidade de Caxias do Sul


Profa. Dra. Margarita Nilda Barretto Angeli
Universidade de Caxias do Sul


Profa. Dra. Tânia Maria Cemin Wagner
Universidade de Caxias do Sul


Profa. Dra. Yolanda Flores e Silva
Universidade do Vale do Itajaí

AGRADECIMENTOS

Dedico este feito à Bianca, parceira amada de todas horas e momentos e aos meus queridos filhos, Alisson e Andersen, antes de tudo pelo apoio, incentivo, compreensão e tolerância, sobretudo por entenderem e suportarem os momentos de afastamento do convívio familiar.

Aos meus pais Domingos (recentemente falecido) e Lela, por propiciarem a vivência de mais esta oportunidade.

A todos os amigos representantes do setor público, empresários e pessoas da comunidade em geral de Gramado e Região, que emprestaram importantes contribuições para esse estudo.

Aos entrevistados, sejam eles residentes ou turistas, que tão gentilmente cederam parcelas de seu tempo e atenção, aportando valiosas informações ao entendimento e compreensão das questões apresentadas.

Ao Professor Orientador, amigo Dr. José Carlos de Carvalho Leite, por sua competente, dedicada e profícua companhia durante todas as fases deste trabalho e, especialmente, nos momentos mais difíceis.

A Professora Margarita Barretto, um agradecimento especial, por ter principalmente na fase conclusiva deste estudo, emprestado apoio e muito estímulo.

Enfim, a todas as demais pessoas, colegas, funcionários e colaboradores, que, de uma forma ou outra, participaram desta importante conquista.

RESUMO

O estudo descreve as percepções, expectativas e conhecimentos de representantes dos setores público e privado da comunidade de Gramado e de turistas que visitam a cidade, quanto à importância relativa do aspecto segurança no planejamento da atividade turística. Participaram do estudo 20 sujeitos residentes em Gramado, que desenvolvem suas atividades no município, e 21 turistas em visita à região. O município de Gramado, que integra a Região das Hortênsias, é considerado um importante destino turístico do sul do Brasil. No campo da Segurança Pública, a análise ficou delimitada no segmento da Polícia Ostensiva (Polícia Militar) pelo fato de seus representantes estarem em contato permanente com o público (comunidade local e turistas). O tratamento da segurança no turismo apresentado, aborda a perspectiva sugerida pela Organização Mundial do Turismo (OMT), os fatores associados e as várias dimensões que integram o conceito de "Segurança Turística". Foram aplicadas entrevistas semi-abertas com roteiro tópico predefinido, utilizando-se dois modelos de questionário, sendo um para cada grupo de entrevistados. A análise de conteúdo dos depoimentos sugere o seguinte: na visão dos entrevistados locais, a atratividade de Gramado está intimamente ligada à questão da segurança. Os turistas consideram a cidade um destino tranquilo e seguro. Ambos os entrevistados (residentes e turistas), referem quanto à importância dos policiais militares receberem capacitação turística para poder melhor lidar com o turista.

Palavras Chave: Segurança, Turismo, Gramado, Capacitação Turística.

ABSTRACT

The study describes the perceptions, expectations and knowledge got from representatives of the public and private sectors of the city of Gramado and tourists who visited the city, about the importance of the security on planning the touristic activity. Twenty native people who have their business in Gramado and twenty-one tourists in their visits to the city participated in this study. The city of Gramado is considered an important touristic destination in the south of Brazil. In the field of public security, the analysis was produced using the workforce of the military police, in as much as their contact with the public (local community and tourists) is permanent. The treatment of the security in tourism presented, broaches the perspective suggested by Tourism World Organization (TWO), the related factors and the several dimension which make part of the concept "Touristic Security".

People answered an interview based on trips with tours previously defined, using two different questionnaires: each one for each group.

The analysis of the answers suggest the following: local community thinks that Gramados' attraction is closely related to security; tourists consider the city a safe and calm place. Both groups (local and tourists) mention the importance of the military police to gain capacity to work with the tourists in a proper way.

Key words: Security, Tourism, Gramado, Touristic Capacity.

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	6
LISTA DE ANEXOS	8
LISTA DE FIGURAS	9
1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Segurança: uma necessidade humana e motivação para o turismo	13
2 OBJETIVOS DO ESTUDO	16
2.1 Geral.....	16
2.2 Específicos	16
3 DIMENSÕES DO CONCEITO DE “SEGURANÇA TURÍSTICA”	17
3.1 Os Serviços Especiais e a Capacitação Turística	19
3.1.1 Instituições Policiais estrangeiras	20
3.1.2 Instituições Policiais brasileiras.....	23
3.2 A importância da informação para a segurança turística.....	28
3.3 Segurança Alimentar no Turismo	29
3.4 Serviços contra Incêndios	30
3.5 Segurança Viária.....	31
3.6 Os serviços de apoio na área da saúde	32
3.7 As influências da atividade terrorista para a segurança no turismo	32
4 SEGURANÇA: COMPORTAMENTO DO TURISTA E OUTROS FATORES ASSOCIADOS	35
5 AS CONTRIBUIÇÕES DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT) PARA O ESTUDO DA SEGURANÇA TURÍSTICA	40
6 O TURISMO E A SEGURANÇA NO BRASIL	51
6.1 O Sistema de Segurança Pública.....	53
7 MÉTODO	56
7.1 Participantes.....	56
7.1.1 Os Sujeitos.....	56
7.1.2 O cenário de estudo	58
7.2 Instrumento	59
7.3 Procedimentos	60
8 RESULTADOS E DISCUSSÃO	63
8.1 Segurança e Turismo: uma visão dos setores público e privado	63
8.2 Segurança e Turismo: a ótica de alguns turistas.....	68
8.3 Segurança e Turismo: uma visão em perspectiva.....	73

CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	84

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 -	Formulário de Pesquisa Aplicado ao Grupo de Sujeitos SPP	85
Anexo 2 -	Formulário de Pesquisa Aplicado ao Grupo de Sujeitos ST.....	87
Anexo 3 -	Matriz de Análise de Conteúdo (MAC), Sujeitos SPP	89
Anexo 4 -	Matriz de Análise de Conteúdo (MAC), Sujeitos ST.....	90
Anexo 5 -	Proposta de Capacitação Turística para Policiais Militares da Região das Hortênsias	91

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Escada das Necessidades de Viagem.....	15
Figura 2 -	Tratamento da Segurança Turística – Visão OMT	48
Figura 3 -	Descrição dos sujeitos representantes dos setores público ou privado da comunidade local	57
Figura 4 -	Descrição Sujeitos Turistas (ST)	58
Figura 5 -	Caracterização de alguns setores envolvidos na pesquisa.....	64

1 INTRODUÇÃO

Visando uma melhor apresentação do tema, partiremos da definição de “segurança” que significa: ato ou efeito de segurar; afastamento de todo o perigo; condição do que está seguro; caução, garantia; confiança, tranquilidade de espírito por não haver perigo; certeza; firmeza, convicção; amparo; indivíduo encarregado da proteção de bens, pessoas, locais públicos ou locais privados; guarda-costas. No aspecto social, significa o conjunto de sistemas de um regime destinado a garantir proteção contra diversos riscos sociais, em especial os ligados ao trabalho (Dicionário da Língua Portuguesa on line Priberam, 2003).

No estudo do turismo, vários autores e pesquisadores da área, dentre os quais Barretto (1995), Molina (2003) Ruschmann (1997), Rejowski (1998), Santana (2001) e Tarlow (2002) costumam descrever que o aspecto segurança exerce papel decisivo ou fator determinante na escolha do produto e do destino turístico. Neste sentido, Rejowski (1998) refere que uma imagem negativa gerada pelos elevados índices de violência e instabilidade costuma influenciar diretamente na escolha de um destino turístico, levando as agências de viagem e consumidores de produtos turísticos a evitar a procura de lugares considerados inseguros a ponto de afetar a imagem de tais lugares perante o público consumidor.

Ao resumir as prioridades para temas de pesquisa, Rejowski (1998), tendo como base as opiniões de pesquisadores, empresários e profissionais, faz alusão à importância dos quesitos estabilidade e segurança. Salienta a autora que, quanto mais sólida for a moeda, mais estável será o país economicamente e maiores serão a segurança no espaço turístico e a procura turística. Refere, ainda, que a marginalidade, a pobreza e a violência são alguns importantes fatores inibidores do Turismo, que se inserem no estudo de destinos turísticos decadentes.

Um quadro de incertezas e frustrações (instabilidade social interna) acaba produzindo reflexos em todos os setores da sociedade. Para o movimento do Turismo, nos destinos onde prospera uma imagem desfavorável quanto aos níveis de violência encontrados, existe uma forte tendência de retração (Beni, 2004). Em

acontecimentos de distintos casos delitivos, um destino turístico pode apresentar uma imagem de “destino inseguro”, posicionamento este que poderá gerar uma desvalorização no mercado, com reflexos na sua eleição ou escolha por parte da demanda (Grunewald, 2003).

Também é sabido que a atividade de turismo prospera nos destinos isentos da prática de ações terroristas, surtos de epidemia e conflitos bélicos. A constatação destes fatores, influi diretamente nos fluxos e ciclos da demanda turística.

Mais recentemente, em decorrência dos atentados terroristas praticados na cidade de New York, em 11 de Setembro de 2001, com a queda das Torres Gêmeas do World Trade Center e os atentados praticados em Madrid, no dia 11 de março de 2004, por exemplo, desencadearam-se várias implicações e preocupações para inúmeros segmentos da sociedade global.

Os eventos específicos considerados (prática de atos terroristas) revelam, dentre outros aprendizados, que, mesmo aqueles destinos turísticos tradicionais, detentores de sistemas de segurança avançados, também estão sujeitos a interferências que fogem do controle. Portanto, é muito pouco provável existirem sistemas ou ambientes “perfeitamente seguros”, fundamentalmente quando nos referimos a destinos turísticos, ainda que existam controles rígidos nas entradas/saídas dos países e o estabelecimento de regras e ações fortes de cunho preventivo e/ou repressivo. O fenômeno do turismo é dinâmico e complexo, envolvendo grande circulação de bens e pessoas. Daí a dificuldade de se estabelecerem regras ou medidas de segurança, sem gerar reflexos diretos nos vários segmentos da atividade turística. Entretanto, as consequências dos níveis de Segurança no turismo abalados por ataques externos de cunho terrorista não serão objeto de análise aprofundada neste estudo.

O cenário brasileiro tende a caracterizar-se por questões internas, principalmente de cunho social, mal resolvidas ou não conduzidas adequadamente, gerando repercussões no campo da segurança pública. Ainda que se reconheça o esforço do governo central no sentido de criar um Plano Nacional de Segurança

Pública¹, visando o reaparelhamento das polícias, a reciclagem dos policiais, através da oferta de cursos de aperfeiçoamento e a integração e/ou a unificação das estruturas policiais no combate ao crime, muito ainda há que se fazer. Além disso, é necessário dedicar maior atenção ao tratamento das possíveis causas como educação, saúde e geração de empregos. Daí a importância de se estudar um cenário de interação entre segurança pública e atividade turística, no contexto da sociedade mais ampla.

Visando tal interação, destaca-se a organização de ações de incentivo ao turismo e o estabelecimento de parcerias (estratégias comunitárias), envolvendo as iniciativas pública e privada na resolução dos problemas locais. A adoção de programas e planos de iniciativa governamental, seguida de ações concretas produz reflexos imediatos na cadeia produtiva. Em contrapartida, os agentes privados do sistema devem tomar a consciência de não assumirem uma postura cômoda e reativa. Ao contrário, devem sim assumir uma postura proativa, onde cada um deve executar sua parte: governo, cidadão, empresário, polícia, etc (MOLINA, 2003). Nesse sentido, tem havido reconhecimento crescente de que a prevenção de atos violentos contra turistas é de responsabilidade conjunta dos setores turísticos e público.

A Organização Mundial do Turismo OMT (2001) tem sugerido que o poder público deve estar orientado para proporcionar o máximo de bem estar a seus cidadãos, independente de regimes ou das estruturas econômica, política e social. Nesta busca pelo equilíbrio, especialmente as administrações públicas locais, deveriam agir sobre os impactos produzidos pela atividade turística na comunidade receptora. Neste sentido, quanto ao tratamento das relações entre poder público e turismo, são identificados dois indicadores de prosperidade do destino turístico. Um destes indicadores seria o ordenamento do espaço geográfico. A atividade turística está estreitamente relacionada com a necessidade de um plano diretor, de forma que contribua na melhoria dos espaços físicos, acessibilidade, salubridade e beleza. O outro indicador seria segurança e preservação dos bens utilizados: a determinação de algumas regras (legislações) é necessária para impedir que a

¹ Plano Nacional de Segurança Pública organizado pela Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, vinculada ao Ministério da Justiça.

exploração sem limites interfira na sustentabilidade dos recursos turísticos. Além disso, é fundamental proteger os interesses da população receptora em seus valores socioculturais e socioeconômicos, bem como em seu patrimônio natural e cultural.

1.1 SEGURANÇA: uma necessidade humana e motivação para o turismo

As pessoas costumam privilegiar a escolha de destinos para viajar, levando em conta aspectos referentes a oferta turística (qualidade dos serviços, dos equipamentos, originalidade do produto, condições básicas de infraestrutura, preços etc.) e a percepção de segurança. Os primeiros, via de regra, são mais fáceis de serem dimensionados ao envolverem componentes práticos e objetivos. Morales (2003) refere que a percepção de segurança é própria de cada indivíduo, sendo influenciada por dados e informações provenientes do exterior e de sua própria experiência individual. Assim, a sensação de segurança ou insegurança, pode ser interpretada de distintas maneiras e pode estar associada ainda a vários fatores, conforme foi citado inicialmente.

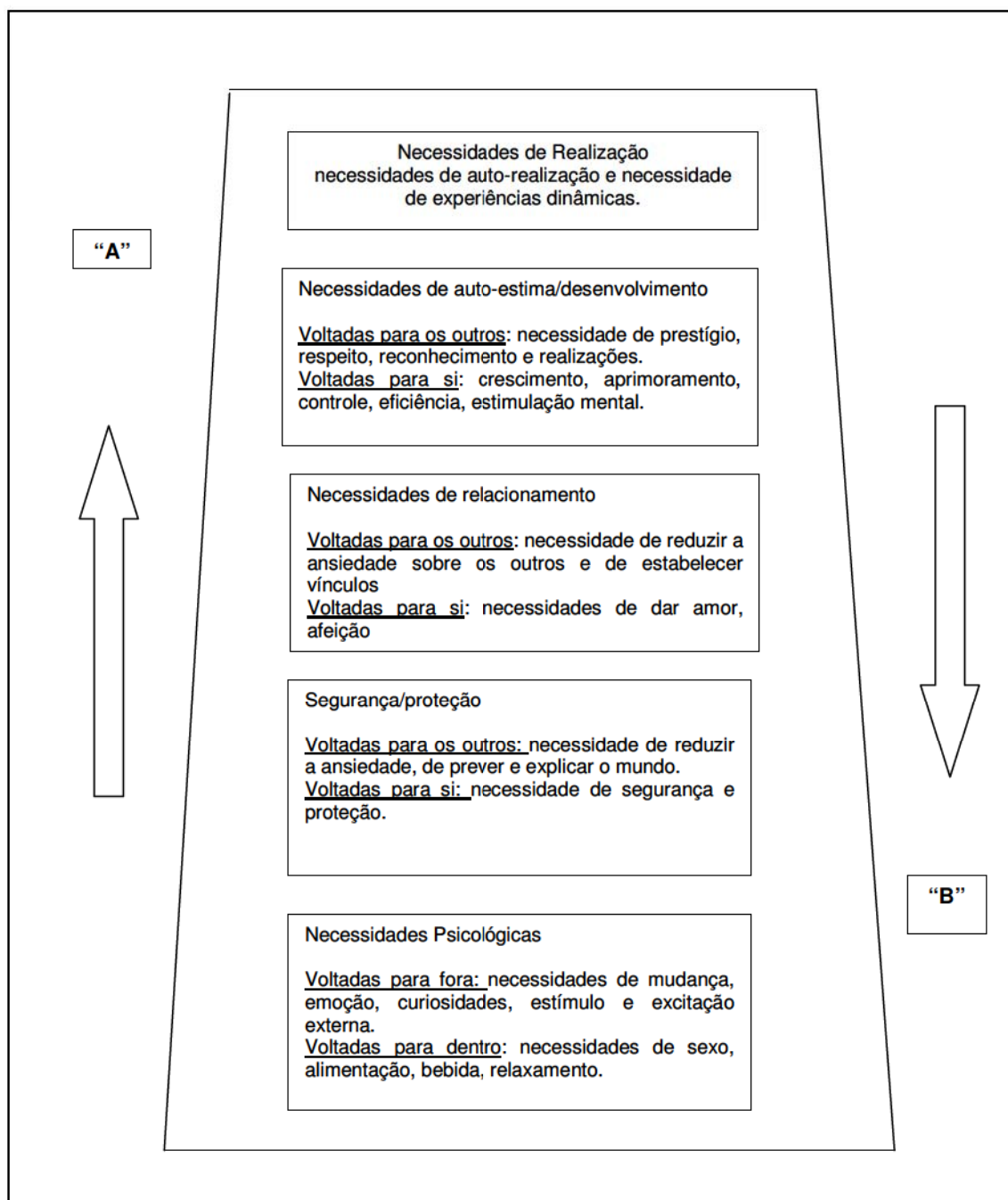
A segurança é inerente ao ser humano e vital à sua sobrevivência, além de condição necessária para a convivência harmoniosa em sociedade. O fator “segurança”, considerando os níveis de hierarquia das necessidades humanas sugeridas por Maslow (1943) citado em Ross (2001), figura como a segunda necessidade humana básica a ser satisfeita. A primeira categoria refere-se às necessidades fisiológicas (fome, sede, sexo) e as demais, às de amor (afetividade, amizade, sentimento de fazer parte de um grupo), de respeito (autoestima, reconhecimento, autoconfiança) e de realização (plenitude, realização do próprio potencial. Refere o autor, com base na teoria de Maslow, que as necessidades fisiológicas dominariam o comportamento do indivíduo, caso nenhuma das necessidades da hierarquia fossem atendidas. Entretanto, uma vez estas satisfeitas, o próximo nível seria buscado pelo indivíduo, isto é, as necessidades de segurança e assim por diante, até satisfazer os demais degraus previstos na pirâmide (Ross, 2001 pp. 31-32).

As necessidades de segurança, também figuram na abordagem e estudo de outras teorias da motivação turística, que servem como base para análises do perfil e comportamento dos consumidores no turismo. Um exemplo, é o caso da “Escada

das Necessidades de Viagem” apresentado por Pearce (1991, apud Goeldner et al. 2002). Conforme esta teoria, os destinos turísticos são tidos como cenários onde várias experiências distintas podem ocorrer e onde também os turistas elegem atividades de acordo com seu perfil psicológico e motivacional. Isto infere uma adequação individual do local às situações específicas buscadas pelos visitantes. Exemplificando, o autor da teoria cita que um turista poderá visitar o Parque da Disney World motivado pelo prazer e segurança, visando ampliar a convivência com a sua família ou para conhecer traços da cultura norte-americana. Nesta situação, vários degraus da escada estão sendo considerados no momento da decisão de viajar. A Figura 1 mostra o modelo “Escada das Necessidades de Viagem”, onde os aspectos segurança e proteção do indivíduo constam no segundo degrau de satisfação e motivação.

As motivações são as causas subjetivas que vão fazer com que o turista decida sua viagem (BARRETTO 1995, p.64). A mesma autora, no estudo das motivações, valendo-se das contribuições de Arrillaga (1976) e Wahab (1997) descreve os fatores determinantes do núcleo receptor que motivam um turista a decidir pela escolha de um destino turístico:

- Atrativos de qualidade infraestrutura;
- Desenvolvimento tecnológico global (telecomunicações, transporte, condições sanitárias etc.);
- Segurança;
- Promoções;
- Distância entre núcleo emissor e núcleo receptor;
- Hospitalidade do núcleo receptor;
- Política de preços ao turista que evite a exploração. (BARRETTO 1995, p. 68).



- **Situação "A":** As pessoas tendem a subir a escada com a experiência da viagem; **Situação "B":** As motivações de níveis mais altos incluem as motivações de níveis mais baixos. Um motivo tende a ser dominante de cada vez.

- Nota: Em ambas situações, o padrão geral de motivos é a característica mais importante.

Fonte: P. Pearce e B. Mc Dermott, *Dreamworld Report* (Townsville, Queensland, Austrália: James Cook University of North Queensland, 1991).

Figura 1 - Escada das Necessidades de Viagem

2 OBJETIVOS DO ESTUDO

2.1 GERAL

Descrever, na perspectiva de representantes dos setores público e privado da área do turismo, a importância relativa da segurança no planejamento da atividade turística, como forma de manter um destino atrativo e competitivo.

2.2 ESPECÍFICOS

- descrever, segundo representantes do setor público da área do turismo, as percepções, expectativas e conhecimentos em termos de segurança pública da comunidade de Gramado;
- descrever, segundo representantes do setor privado da área do turismo, as percepções, expectativas e conhecimentos em termos de segurança pública da comunidade de Gramado;
- identificar conhecimentos, percepções e expectativas que os representantes públicos e privados da área do turismo têm sobre segurança no planejamento da atividade turística; e
- identificar conhecimentos, percepções e expectativas que os turistas que regularmente comparecem à Gramado têm, sobre segurança no planejamento da atividade turística.

3 DIMENSÕES DO CONCEITO DE “SEGURANÇA TURÍSTICA”

O tratamento da “Segurança Turística, é uma questão complexa que deve envolver vários segmentos da gestão do turismo (administradores públicos, empresários do setor, órgãos de segurança, empregados, comunidade em geral e o próprio turista). Deve-se trabalhar efetivamente no sentido buscar uma consciência local em termos de segurança, onde cada segmento ou pessoa envolvida, entenda seu papel e sua importância no contexto maior. Um grande desafio é, sem dúvida, buscar soluções para as situações controláveis visando administrar as situações de riscos e minimizar os efeitos gerados pela sensação de insegurança. Problemas, perigos, riscos atinentes à atividade turística, por óbvio sempre existirão. Daí as razões do destino, contar com um bom funcionamento de todas as variáveis que integram o sistema de segurança turística conforme veremos logo adiante.

A percepção e/ou a sensação de segurança na ótica do turista, conforme referenciado anteriormente, costuma estar associada a fatores como estabilidade social, política e econômica, a oferta de um produto turístico atrativo, uma estrutura receptiva adequada envolvendo limpeza urbana, equipamentos, sinalização. Este conjunto de fatores influenciará na sua decisão de viajar.

O consumidor turista busca cada vez mais experimentar situações novas que contrastem com o seu cotidiano, além da autorealização, equilíbrio, enriquecimento pessoal e destinos que preservem a harmonia e tranquilidade. Nesse contexto, os destinos podem ser divididos em percebidos como “seguros ou refúgios” ou percebidos como “menos seguros” (Gandara, 2004).

Na abordagem quanto à caracterização dos destinos seguros ideais (Handsuh, 2003), considera o seguinte:

- o compartilhamento das responsabilidades, deve estar bem definido e assumido nas diversas áreas de competência e atuação (setores público e privado);
- o cumprimento e adoção de padrões e medidas práticas de segurança por parte dos equipamentos e instalações turísticas, observando: a prevenção

de incêndios, a segurança sanitária, incluindo o cuidado com os alimentos e controles de ingresso;

- a implementação de uma política transparente de informação e programas de capacitação visando: uma comunicação clara e objetiva a todos os interessados quanto aos problemas de segurança, a identificação e controle dos possíveis riscos inerentes às diversas práticas de turismo (esportes radicais e aventura, p. ex) e informações sobre a oferta de serviços de apoio em casos de emergência, incluindo os serviços oferecidos pela polícia;
- forças de segurança (pública e privada) preparadas para atender e solucionar os problemas locais e dos visitantes.

O estudo e análise desta lista de procedimentos procedendo-se nas devidas adequações, segundo o autor, auxiliará os responsáveis no destino na adoção de medidas tendentes a melhorar as condições de segurança local.

Para Grunewald (2003), as principais necessidades de um turista, quando da eleição de um destino turístico são: a originalidade da oferta, a qualidade, o preço e a segurança. Esta última, sustenta o autor, é um bem intangível que se materializa em toda a sua extensão, quando falta. Deve ser interpretada como um estado subjetivo que permite ao visitante deslocar-se num espaço isento de riscos reais ou potenciais. A falta de segurança gera um conflito, um choque ou uma luta de valores e direitos. A segurança turística, conceituada objetivamente pelo autor, refere-se à proteção da vida, da saúde, da integridade física, psicológica e econômica dos visitantes, prestadores de serviços e membros das comunidades receptoras. A materialização de tal conceito em uma comunidade envolve, segundo o pesquisador, considerar as seguintes dimensões: (a) segurança pública: um sistema que permite ao turista deslocar-se livremente pelo destino, com a minimização das possibilidades de conflito, principalmente o envolvimento com os delitos ou acidentes; (b) segurança social: um sistema que permite ao turista deslocar-se no destino protegido contra problemas sociais, tais como greves, invasões, manifestações etc; (c) segurança médica: sistema de prevenção, emergências e proteções médicas, previsto para os momentos antes e durante as viagens e durante a permanência do turista no destino; (d) segurança informativa: conjunto de informações que permite o conhecimento da oferta do destino; (e) segurança econômica: sistema de seguros que permite ao viajante a prevenção de riscos na esfera econômica; (f) segurança na recreação e em eventos: sistema de proteção que viabiliza a participação do turista em atividades de cunho recreativo ou durante

a participação em eventos programados no destino; (g) segurança viária e de transportes: medidas de proteção que compreendem garantir o deslocamento seguro na alternativa de transporte escolhida para a chegar no destino, desde o ponto de saída de seu local de residência habitual até o seu regresso; (h) segurança ambiental: sistema de permite a proteção das pessoas nos espaços naturais e contra acidentes climatológicos; (i) segurança contra incêndios: envolve os recursos técnicos, equipamentos necessários e o conjunto de medidas que visam evitar, controlar e extinguir incêndios e proteger as pessoas; (j) segurança contra o terrorismo; e (k) segurança dos serviços turísticos: ações que visam garantir proteção ao turista nos diversos estabelecimentos que oferecem os serviços turísticos (hotéis, restaurantes, locais para a prática de esporte, etc.).

A seguir, passaremos a destacar e/ou detalhar alguns pontos importantes que integram o estudo e análise da segurança turística:

3.1 OS SERVIÇOS ESPECIAIS E A CAPACITAÇÃO TURÍSTICA

Vários destinos turísticos tradicionais, tanto nacionais como estrangeiros, decidiram apoiar e incentivar a criação de polícias turísticas, com vistas a melhorar os serviços prestados aos visitantes. Os turistas costumam observar e privilegiar os destinos que demonstram medidas e ações voltadas para a sua segurança e bem estar. É uma tendência natural das pessoas sempre voltarem aos lugares onde foram bem tratadas. Cresce o reconhecimento entre os gestores do turismo e os encarregados dos órgãos da segurança pública instalados nos destinos, de que os agentes envolvidos devem estar aptos a prestarem informações e auxílios requeridos pelos turistas. Existem vários exemplos de ações e parcerias locais entre organismos públicos e privados que podem viabilizar uma aproximação entre a comunidade do núcleo receptor e a polícia.

Na seqüência, serão apresentados alguns casos de instituições policiais estrangeiras e nacionais que oferecem serviços especiais de atenção ao turista.

3.1.1 Instituições Policiais estrangeiras

a) Espanha

Foram colocados em funcionamento através do Cuerpo Nacional de Policía, os Serviços de Atenção ao Turista Estrangeiro (SATE) nas cidades de Madrid, Barcelona y Las Palmas, com o objetivo de centralizar a tramitação das denúncias originadas pela comissão de delitos, das quais são vítimas os turistas estrangeiros. São facilitados os trâmites para obtenção dos documentos roubados ou perdidos e os turistas são encaminhados para os Consulados ou Embaixadas, a fim de serem atendidos no seu idioma de origem.

De outra parte, também são agilizados junto aos Fiscais ou Juizes de plantão os processos de investigação, quando as vítimas são turistas. Em relação à capacitação dos policiais que mais trabalham diretamente com os turistas, foi elaborado um vídeo informativo. Este material também é utilizado pela polícia espanhola em reuniões e palestras para funcionários de hotéis, órgãos de segurança privada e outros estabelecimentos.

O “Programa Turismo e Segurança” desenvolvido pela Dirección Geral de Policía compreende uma série de ações que perseguem os seguintes objetivos:

- aumentar a segurança objetiva e subjetiva dos estrangeiros que visitam a Espanha;
- facilitar às vítimas a tramitação das denúncias;
- atender os turistas estrangeiros no idioma que dominam, sempre que possível;
- auxiliar as vítimas, turistas estrangeiros em tudo que necessitem: trâmite de documentos e apresentação nas respectivas embaixadas e/ou consulados;
- difundir mediante campanhas informativas as medidas de segurança básicas que devem adotar os turistas visitantes do país;
- capacitar o pessoal que está em contato mais direto com os turistas: Polícia Comunitária (Policía de Proximidad), empregados da Segurança Privada e dos Hotéis quanto às técnicas adequadas para evitar delitos.

Todos os anos, coincidindo com o início da época de maior fluxo de turistas (junho/julho), segundo a Policía Espanhola, é desenvolvida a campanha “Turismo e

Segurança”. Nesta ação, são convidados a participarem todos os meios de comunicação e da imprensa, com o objetivo de proporcionar o máximo de divulgação possível. A campanha ainda conta com a participação de outros setores ou Ministérios do país para divulgar as medidas de segurança preventivas a serem observadas pelos turistas. Estas informações estão apresentadas em folhetos em quatro idiomas distintos e distribuídos especialmente em aeroportos, portos, hotéis e estabelecimentos das zonas turísticas.

Nos dias 13 e 14 de fevereiro de 2003 aconteceu em Madrid o evento “Jornadas sobre Turismo e Segurança”, organizado pela Comissão Geral de Segurança Cidadã, integrante do Corpo Nacional da Polícia Espanhola. Participaram do encontro, representantes de diversos setores envolvidos com o turismo local: Federação Espanhola de Hotelaria, Associação Espanhola de Profissionais do Turismo, Instituto do Turismo da Espanha (TURESPAÑA), Patronato de Turismo de Madrid e Instituto de Estudos da Polícia. Nesta reunião, foi debatida uma série (conjunto) de medidas e iniciativas para serem colocadas em execução. Dentre as principais, destacam-se as seguintes:

- impulsionar a integração entre a Polícia e os profissionais do Turismo para melhorar a resposta às demandas em matéria de segurança;
- promover iniciativas, projetos, programas e planos de atuação preventivos no turismo;
- incentivar um clima de colaboração recíproca que sirva para melhorar a eficácia na prevenção do delito contra o setor turístico;
- fomentar o desenvolvimento de iniciativas dirigidas a incrementar a segurança dos turistas nacionais ou estrangeiros durante sua estada na Espanha. (“Jornadas de Turismo e Segurança”, Madrid, Junho de 2003).

b) Malásia

O serviço de Polícia Turística foi criado pela Real Polícia da Malásia em 22 de fevereiro de 1988. No ano de 1999, o efetivo da Polícia Turística de Kuala Lumpur contava com 200 policiais especialmente treinados para brindar aos turistas, segurança e assistência.

Os objetivos principais e funções que motivaram a implantação deste serviço, foram os seguintes:

- assegurar o êxito do objetivo governamental de desenvolver a indústria do turismo;
- proporcionar segurança e assistência à população local, bem como aos turistas internacionais;
- agilizar as ações de investigação e processamento dos casos de delitos que afetam os turistas;
- evitar ou investigar a participação de turistas em atividades delitivas;
- possuir um conhecimento profundo dos destinos e atrativos turísticos;
- prestar informações e orientação aos turistas;
- evitar que os turistas não sejam vítimas de golpes ou fraudes enquanto estejam no país;
- tomar providências para que os turistas sejam informados a respeito das normas, leis e regulamentos locais;
- proporcionar informações e auxílio aos turistas que tenham sido vítimas de acidentes, roubos ou perdas de documentos importantes.

c) Argentina

A “Comisaría Del Turista” foi criada pela Polícia Federal Argentina em 12 de março de 2001. Sua missão básica é a proteção, orientação ao turista estrangeiro e ao turista nacional. Executa atividades gerais de prevenção nos corredores turísticos com policiais capacitados e que dominam outros idiomas, além de realizar ações em conjunto com outros setores institucionais da Argentina. A Delegacia (Comisaría) do Turista oferece aos visitantes serviços como uso do telefone, fax, correio eletrônico e estabelece o vínculo com as sedes diplomáticas e consulares existentes no país, através do Departamento de Assuntos Estrangeiros visando facilitar o trâmite de documentos e/ou situações que envolvam questões policiais.

Segundo informações obtidas junto a representantes da Polícia Federal Argentina, esta dependência atua em conjunto com outras 74 (setenta e quatro) “Oficinas de Orientação ao Turista” que funcionam nas diversas dependências da

Instituição em todo o interior do país. O objetivo maior é alcançar uma total aproximação ao turista e ao residente, dedicando esmerada atenção e solidariedade.

Outros países também desenvolvem serviços policiais de atenção ao turista, como Canadá, Portugal, Tailândia, Estados Unidos, Israel etc. Entretanto, a título de exemplos, foram referidas apenas as experiências desenvolvidas nos três países considerados.

3.1.2 Instituições Policiais brasileiras

a) Bahia

Os serviços de atenção ao turista do estado da Bahia estão disponíveis nas dependências do Centro Histórico de Salvador (CHS). A iniciativa é da Secretaria da Segurança Pública e da BAHIA TUR (órgão de turismo estadual). A Polícia Civil está representada pela DELTUR (Delegacia de Proteção ao Turista), enquanto que a Polícia Militar conta uma representação do Batalhão Turístico (18º BPM). A unidade da PM está encarregada de executar o policiamento ostensivo nas áreas de maior fluxo de visitantes, garantindo a integridade física e patrimonial destes, além de orientar e informar sobre os roteiros e serviços oferecidos na cidade. Além disso, executa atividades de receptivo de segurança turística.

A Delegacia de Proteção ao Turista – DELTUR desenvolve atividades de polícia investigativa, através da instauração dos feitos competentes visando a elucidação dos casos que envolvam os turistas e a rápida prisão dos responsáveis. A devolução dos bens subtraídos ou dos documentos perdidos são enviados aos turistas estrangeiros, mesmo após terem deixado a cidade, via os consulados. A DELTUR também orienta (auxilia) os visitantes quanto à perda ou extravio de documentos, encaminhando-os às repartições públicas ou privadas, conforme a situação. Até maio de 2003 contava com 64 funcionários e através de investimentos realizados na qualificação e informatização, sua finalidade continua sendo oferecer um atendimento rápido e eficiente ao turista.

b) Natal/RN

A Companhia de Polícia de Proteção Ambiental e de Apoio ao Turista (CPPAT) foi criada através da Portaria nº 013/97-GCG de setembro de 1997. A CPPAT estava subordinada ao 4º BPM e tendo por base as diretrizes e planos operacionais da Polícia Militar está encarregada de executar as atividades de segurança voltadas para o turismo. A maior parte das atividades desenvolvidas pela companhia está direcionada à área litorânea. Com base no relatório produzido pelo 1º Tenente Mairton Dantas Castelo Branco, a Companhia PM de Assistência ao Turista em março de 2001, contou com os seguintes recursos humanos e materiais: 02 unidades móveis (trailers que são rebocados em viaturas maiores); 03 postos fixos de apoio ao turista; 05 veículos modelo “bugue”; 02 bicicletas; 04 motos; 10 equínos, empregados no policiamento montado; 115 policiais envolvidos no policiamento turístico.

A DEATUR (Delegacia Especializada de Assistência ao Turista) foi criada através do Decreto nº 11.359 de 10 de junho de 1992. De acordo com a Portaria Nº 586/96-SSP de 21 de junho de 1996 assinada pelo Secretário de Segurança Pública do Rio Grande do Norte, Sr. Sebastião Américo de Souza, a Delegacia possui as seguintes atribuições:

- prevenir, investigar e reprimir as infrações penais onde o turista figure como sujeito passivo, registradas no município de Natal e, quando se exigir uniformidade de ação ou maior especialização, em todo o Estado do Rio Grande do Norte, adotando todas as medidas de polícia judiciária e administrativa para a garantia da segurança de fluxo turístico;
- planejar e executar rondas e operações especiais com o fim específico de coibir os delitos cometidos contra o turista;
- instaurar e presidir todos procedimentos de polícia judiciária ou pelo Ministério Público, com estrita observância às normas legais e regulamentares;
- articular-se com as demais Delegacias Especializadas, Distritos Policiais e Órgãos da Secretaria de Segurança Pública SSP para, em conjunto, desenvolverem investigações e atividades dentro de sua área de competência, visando o melhor desempenho dos encargos que lhes sejam afetos e assegurar assistência ao fluxo turístico do Estado;
- exercer outras atividades correlatas à função policial determinadas através da subcoordenadoria da Polícia da Capital – SUCAP.

c) São Paulo

Segundo informações colhidas junto ao comando do 34º BPM da Polícia Militar de São Paulo, a instituição ainda não conta com um efetivo exclusivo atuando no policiamento turístico. Entretanto os policiais militares para fazerem parte do 34º BPM (Batalhão de Polícia Ostensiva Especial – BPOE), devem freqüentar um Estágio de 15 dias. O estágio contempla disciplinas como línguas estrangeiras, oratória, relações humanas, desenvolvimento comportamental aplicado, teatro (artes cênicas), neurolingüística, motivação, comunicação verbal, qualidade total e outras. O Batalhão contempla além das atividades normais, o policiamento em áreas turísticas. O policial que atua no Batalhão é chamado de “Boia BPOE” e utiliza uma boina cinza e um bracelete de cor vermelha. O Batalhão opera em áreas definidas e sobrepostas a outros BPM, com a Avenida Paulista, Avenida Ipiranga e Praça da Sé. Os policiais fazem uso também de um supedâneo móvel que é utilizado durante o dia e retirados na manhã seguinte em determinados locais autorizados pelos proprietários. Segundo o Major Nogueira, tempos atrás existiu o “Pelotão de Intérpretes”.

A Polícia Civil de São Paulo dispõe das DEATUR (Delegacias de Apoio ao turista). Estas delegacias que existem a mais de 08 anos estão instaladas no Porto de Santos, no Centro da Capital e nos Aeroportos de Cumbica, Congonhas e Viracopos (Campinas). Os policiais devem possuir o conhecimento de uma segunda língua e recebem um treinamento com ênfase no atendimento ao turista. Algumas DEATUR possuem um Sistema de Comunicação com rádio, interligado com 40 hotéis, sistema esse produto de um convênio com a ABIH/SP.

d) Pará

O Grupamento Especial de Polícia Turística (GPTur) deu origem a criação da 1ª Companhia Independente de Polícia Turística em maio de 1996. Subordinada ao Comando de Policiamento da Capital a Companhia existe para prestar apoio aos turistas que chegam ao Estado. O Policiamento Turístico no início das atividades estava restrito à capital Belém, porém outras zonas turísticas do estado já contam com o policiamento turístico. Os policiais candidatos para trabalharem na

Companhia após serem submetidos a uma avaliação psicológica, freqüentam um Curso de qualificação com técnicos da PARATUR (órgão estadual do turismo), do SEBRAE e representantes do trade turístico. A estrutura do curso prevê disciplinas como: Teoria Geral do Turismo, Relações Humanas e Ética Profissional, Geografia e História do Pará; Atrativos turísticos e Noções de Língua Estrangeira (inglês). Segundo um dos oficiais do comando da CPPTUR, a idéia é oferecer aos policiais cursos de línguas desde o nível básico até o avançado.

e) Rio de Janeiro

O Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas (BPTur) foi criado através da Resolução 313 de 31 de Janeiro de 2000 em substituição ao então Grupamento Especial de Policiamento em Áreas Turísticas (GEPAT), criado conforme Ato Provisório do Comandante Geral da PMRJ em 09 de fevereiro de 1999. O BPTur está subordinado ao comando das Unidades Especiais. O efetivo que atua no Batalhão utiliza uniforme diferenciado e participa de um estágio (EPAT-Estágio de Policiamento em Áreas Turísticas), em parceria com o TURISRIO, o Instituto de Segurança Pública e as ABBTUR/RJ. A proteção aos turistas (interno ou externo) é executada nas “Áreas de Especial Interesse Turístico” que são zonas turísticas, pontos históricos, locais de diversão, lazer etc. Exemplos: Corcovado, Pão de Açúcar, Trenzinho do Cristo Redentor, Terminal Rodoviário Novo Rio, Estação Marítima de Passageiros, Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim, Aeroporto Doméstico Santos Dumont, além dos bairros de interesse turístico como Copacabana, Ipanema, Leblon e Leme. Segundo dados de 2003, o BPTur contava com um efetivo de 248 policiais militares sendo 194 homens e 54 mulheres. Possui articulação com vários órgãos e entidades ligadas ao Turismo no Rio de Janeiro: EMBRATUR, TURISRIO, RIOTUR, Sindicato dos Guias de Turismo, Convention and Visitors Bureau, Associações e outros.

A Polícia Civil do estado também possui as DEATUR – Delegacias de Apoio ao Turista que atendem toda a demanda do estado. A maioria dos plantonistas que atuam nas DP's, falam fluentemente a língua inglesa.

Merece destaque a iniciativa do estado do Rio de Janeiro na criação do Comitê Integrado de Segurança Turística – CONSETUR. Com a assinatura do Decreto Nº 32.664 de 21 de janeiro de 2003 pela Governadora Rosinha Garotinho, o Comitê passou a ter como finalidade a promoção de estudos e medidas de estímulo às ações da Segurança Pública nas áreas turísticas do estado.

Participam do Conselho, representantes dos seguintes órgãos designados pela governadora:

- Secretaria da Segurança
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo
- Companhia de Turismo – TURISRIO
- Comando Geral da PM
- Delegacia de Atendimento ao Turista – DEAT
- Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas – BPTur Serão convidados a integrarem o CONSETUR, representantes do (a):

- Rio Convention & Visitors Bureau
- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do RJ – ABIH/RJ
- Associação Brasileira das Agências de Viagem do RJ – ABAV/RJ
- Braziliam Incoming Tour Operators – BITO
- Associação Brasileira de Empresas de Eventos do RJ
- Sindicato de Bares, Restaurantes, Hotéis e Similares
- Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do RJ - SINDEGTUR

Outros estados brasileiros como Pernambuco, Sergipe e algumas capitais do país como é o caso de Brasília, entre outras, também contam a oferta de serviços especiais de atenção ao turista.

Tarlow e Santana (2002) fazem alusão especial ao desenvolvimento de serviços policiais orientados para o turismo. Referem, com base em outras investigações já realizadas, que os policiais “treinados” nos seguintes tópicos tendem a apresentar níveis melhores de cooperação e interesse na relação “Turismo

e Segurança”: (a) compreensão do impacto econômico do turismo, (b) consciência da grande quantidade de componentes da indústria turística, (c) terminologia e termos usuais do profissional do turismo, psicologia e sociologia do turista, (d) necessidades e problemas especiais do turista estrangeiro, (e) necessidades particulares de grandes grupos de turistas como as mulheres de negócios, os jovens, as pessoas idosas ou as mulheres solteiras em férias, e (f) necessidades e problemas particulares dos turistas que falam outros idiomas. Como conclusões finais do referido estudo, consta que, independente das diferenças culturais, legais e estruturais, existe um grande número de semelhanças no que diz respeito às atitudes dos departamentos de polícia em relação à indústria turística. A polícia, sozinha, não poderá garantir a segurança. Este processo requer ajuda da população local e de representantes pela gestão do turismo. Insistem os autores quanto à importância de se adotar técnicas de polícia turística proativas, visando proteger o que vem sendo considerada uma das maiores “indústrias” do mundo, a indústria do turismo (TARLOW e SANTANA, 2002, p. 284).

Aproveitando os dados e informações produzidos nesse estudo, foi organizada uma “Proposta de Capacitação Turística para Policiais Militares”, para ser implantada na Brigada Militar do Rio Grande do Sul (ver ANEXO 5).

3.2 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA A SEGURANÇA TURÍSTICA

Existe uma tendência natural entre os gestores envolvidos na atividade turística de procederem na divulgação dos produtos, privilegiando apenas os aspectos positivos, explorando o uso de imagens e paisagens do lugar, visando atrair o consumidor turista. É óbvio pensar que a ninguém interessa divulgar situações ou fatos que expressam a vulnerabilidade ou os riscos/perigos que visitantes podem encontrar no destino. Para Schiebler, (1996 apud Barker 2002, p.765) os encarregados do turismo são relutantes em divulgar os níveis de criminalidade, pois, temem que o número de chegadas futuras no destino, seja afetado. Sustentando uma posição distinta, (Handszuh, 2003) refere que os administradores dos destinos e empresas que optaram em adotar uma política aberta e transparente em assuntos de segurança, observaram melhoras na sua imagem e reputação, bem como, aumentou a confiança neles depositada.

Entretanto, segundo o mesmo autor, o grande problema que se apresenta diz respeito a forma e apresentação das informações (maneira construtiva) relativas às medidas de segurança. Essas informações devem chegar ao conhecimento do turista para que ele se sinta protegido e ao mesmo tempo protagonista da sua própria segurança. Neste particular, tanto os Postos ou Centrais de Informações, exercem uma função importante visto que normalmente são procurados pelos visitantes na busca de orientações. Os empregados nesse setor devem estar capacitados e habilitados a repassarem informações sobre possíveis riscos, perigos e lugares (pontos) que devem ser evitados pelo turista. A organização de campanhas, abrangendo a população residente, direcionada a criação de uma consciência local, como foi referido anteriormente, criará condições favoráveis para a preparação e implementação destas ações. O envolvimento dos representantes dos órgãos de segurança pública é indicado para participarem destes projetos. Eis algumas das informações que poderão ser previstas para conhecimento do turista:

- condutas e procedimentos básicos de segurança;
- práticas corretas de segurança em aeroportos, terminais de ônibus e estações de trem;
- advertências sobre possíveis riscos, perigos em determinados pontos turísticos e/ou práticas de aventura;
- serviços de apoio, ajuda e assistência (polícia, bombeiros, hospitais, consulados).

3.3 SEGURANÇA ALIMENTAR NO TURISMO

A contaminação de alimentos no setor do turismo tem sido uma preocupação cada vez mais constante para administradores de estabelecimentos. Fonte de vida, mas, também podem ser fonte de perigos quando mal preparados os alimentos. Por isso, alimentos seguros devem ser produzidos em condições de higiene, a fim de garantir a saúde e a integridade física dos consumidores. O estudo da segurança nos alimentos, deve ser tratado como uma questão de saúde pública, em nível mundial. No Brasil, a partir da década de 90, uma ampla legislação foi criada para regular o assunto entre Portarias, Códigos Sanitários, resoluções etc. Neste universo, foi instituído o Sistema APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de

Controle) que deve ser acatado por todos os estabelecimentos produtores de alimentos. O sistema permite acompanhar todas as fases de produção dos alimentos até a chegada no consumidor final, permitindo identificar perigos potenciais e sugerir ações de cunho preventivo. Para (Galli, 2004) apesar dos esforços do governo e de parte do empresariado brasileiro, apenas 20% dos estabelecimentos que produzem alimentos, conforme dados do Ministério da Saúde, ajustaram suas instalações e processos de acordo com o previsto na legislação. Sem dúvida, este percentual ainda é muito baixo, considerando o grande número de estabelecimentos envolvidos na atividade do turismo e a variada oferta de produtos que privilegiam a gastronomia como atrativo. Parcerias locais, envolvendo representantes da saúde pública e proprietários de negócios, devem ser implementadas visando a capacitação do pessoal envolvido quanto a correta preparação e apresentação dos alimentos. A imagem de um destino ou produto pode ficar severamente comprometida, caso forem constatados pela opinião pública, problemas com alimentos inseguros, água contaminada ou carências no sistema de saneamento básico.

3.4 SERVIÇOS CONTRA INCÊNDIOS

Aspecto de extrema importância que deve figurar na lista de prioridades dos encarregados das instalações e equipamentos turísticos. Edifícios, restaurantes, hotéis, pousadas devem periodicamente reverem e manterem em perfeitas condições de uso os equipamentos e dispositivos previstos na prevenção e combate a incêndios. Todos os funcionários dos estabelecimentos devem estar preparados e instruídos para atuarem em casos de emergências. Em alguns casos, princípios de incêndios são facilmente controlados pelos próprios empregados até a chegada das equipes especializadas dos bombeiros. Mas, para tanto, devem estar capacitados. Uma alternativa viável indicada e disponível em vários destinos, é contar com o apoio de representantes dos Corpos de Bombeiros (militares ou voluntários) para desenvolverem a capacitação dos empregados do setor. Cursos e treinamentos especiais, além de palestras de conscientização, podem ser incentivados pelos próprios responsáveis. Existem legislações em todo o mundo que regulam a matéria de prevenção e equipamentos contra incêndios. As leis específicas que tratam dos Planos Diretores dos destinos, exercem papel decisivo neste setor da segurança,

uma vez que devem prever e regular, entre outras, a apresentação de projetos de construção de prédios e equipamentos turísticos que atendam os padrões mínimos de segurança. Os representantes dos Corpos de Bombeiros ainda podem auxiliar nas estratégias de prevenção, quando convidados para efetuarem vistorias de rotina, indicando as possíveis falhas que podem ser sanadas preventivamente.

3.5 SEGURANÇA VIÁRIA

Compreende o conjunto de medidas que garantirão ao turista, condições de segurança durante os seus deslocamentos, compreendendo os meios de transporte utilizados durante a viagem. As questões para a organização do trânsito e um Sistema de Sinalização Turística eficaz, devem estar contempladas pelas administrações dos destinos (ênfase para a prevenção de acidentes). No caso específico brasileiro, a EMBRATUR em conjunto com outros órgãos federais no ano de 2001 publicou o “Guia Brasileiro de Sinalização Turística”. Trata-se de uma importante fonte que poderá auxiliar os gestores encarregados do planejamento destas variáveis.

Alguns aspectos que poderão ser privilegiados em qualquer planejamento, em relação à segurança no trânsito:

- estrutura do sistema viário capaz de absorver o fluxo de turistas;
- sinalização dos acessos de entradas e saídas ao destino;
- indicação correta dos principais pontos turísticos, contendo informações sobre as fontes de perigo ou riscos;
- conservação das vias de pavimentação, calçadas, faixas de segurança;
- planejamento de instalação de semáforos ou rótulas, para disciplinar o trânsito de veículos e pedestres;
- previsão de áreas para estacionamento (carros e ônibus de excursões);
- sinalização dos serviços de apoio (centrais de informações, polícia, bombeiros, hospitais, serviços de telefonia, sanitários etc.).

3.6 OS SERVIÇOS DE APOIO NA ÁREA DA SAÚDE

Outro fundamental segmento no contexto da segurança turística, refere-se a estrutura de serviços na área médica. Hospitais, Postos de Emergências e urgência, devem estar preparados para atender não somente a demanda local (residentes) mas também o fluxo e demanda turística. Se possível, contarem com equipes para atendimentos especializados em vários casos (intoxicação alimentar, vítimas de catástrofes naturais, fraturas múltiplas). A exemplo do ocorre com a segurança, gastos efetuados na área de saúde devem ser encarados como investimentos.

Outras exigências específicas e/ou orientações quanto a procedimentos a serem preservados na área de saúde nos destinos, devem ser observados pelos próprios turistas, mesmo antes do início das viagens. A título de exemplo, podem ser citados a realização de vacinas, a busca de informações quanto a epidemias registradas ou focos de doenças características do lugar visitado. Em nível de crises epidêmicas recentes, com graves conseqüências para a atividade do turismo, um exemplo foi a SARS (Síndrome Respiratória Aguda Severa) que atemorizou especialmente a China. Porém, outros destinos também sofreram com esta doença, como foi o caso do Canadá, Cingapura e outros.

3.7 AS INFLUÊNCIAS DA ATIVIDADE TERRORISTA PARA A SEGURANÇA NO TURISMO

Dentre os ataques de cunho terrorista mais recentes, destacam-se os atentados praticados contra os Estados Unidos (queda das Torres Gêmeas do World Trade Center e ao Pentágono Militar), a explosão de bombas na Ilha de Bali e no dia 11 de março de 2004, os atentados às estações de trem em Madri. A ameaça do terrorismo, não importando sua forma, no contexto da gestão da segurança turística constitui-se numa das ameaças mais sérias em nível mundial. Para especialistas e demais segmentos envolvidos, sua administração e controle, representa um grande desafio visando resgatar o equilíbrio no sistema.

Um dos setores mais atingidos, em função do medo de voar das pessoas, é o setor do transporte aéreo. Beni (2004, pp 73-83) apresenta uma ampla e interessante análise no capítulo destinado ao estudo da reatrilidade do turismo e os

impactos dos atentados de 11 de setembro de 2001. Tentaremos sintetizar alguns dados importantes citados pelo autor:

- nos primeiros dias após os atentados, com prejuízos diários na ordem de 300 US\$ milhões e sob a ameaça de fecharem suas portas, oito empresas aéreas americanas pediram socorro ao governo;
- principalmente nos aeroportos americanos, foi aumentado o rigor no controle de passageiros e bagagens;
- cem mil demissões foram anunciadas pelas empresas aéreas americanas e da Europa. As três principais dos EUA apresentaram um prejuízo da ordem de 7,7 bilhões de dólares em 2001;
- entre setembro de 2001 e março de 2002, 950 aeronaves foram juntar-se a outros aviões inoperantes, elevando o número para 2076;
- em decorrência do fechamento de três dias dos aeroportos, o setor da aviação perdeu US\$ 1,3 milhão.

Segundo a autor, o ano de 2001 conforme dados da OMT, foi o prior ano para o turismo em relação as duas últimas décadas. Também é sabido que não foram apenas os Estados Unidos, como importante destino turístico, afetados pelas consequências dos atentados. Outros países como França, Alemanha, Inglaterra igualmente sofreram os efeitos negativos em suas atividades turísticas. Antes dos atentados, as preocupações quanto a segurança estavam com o foco mais voltadas para questões de violência, acidentes, sinistros etc. Simulações e treinamentos no combate a incêndios, evacuação de prédios e estabelecimentos, operações de resgate normalmente não eram bem vistas pelos administradores, pois, imagens de empresas ou setores poderiam ser afetados. Os controles de ingressos, movimentação e circulação de pessoas e mercadorias não eram tão rigorosos e selecionadores, pois, geravam o aumento das filas nos aeroportos e reclamações por parte dos usuários quanto ao atraso nos vôos. As medidas e estratégias de segurança eram colocadas em prática para atender situações momentâneas, portanto, descontínuas. Todo este conjunto de fatores provocou mudanças e alterações profunda na gestão da segurança no turismo. Outro autor (Grunewald, 2003) elenca uma série de aspectos a serem considerados nesta análise, ao que ele chama de “efeitos Nova York”:

- a segurança contribui decisivamente para posicionar a imagem de um destino e apresenta-se como valor a ser agregado no processo competitivo das empresas turísticas;
- a demanda turística espera encontrar a presença ostensiva da polícia, além do emprego de agentes de inteligência;
- necessidade de capacitação quanto a medidas de segurança para todos os envolvidos;
- implementação de controles mais rígidos, principalmente no setor de transporte aéreo.

Outras questões poderiam ser examinadas para se avaliar os efeitos do terrorismo no turismo. Entretanto, conforme salientado inicialmente, não é objetivo aprofundar a abordagem deste tema no presente estudo.

4 SEGURANÇA: COMPORTAMENTO DO TURISTA E OUTROS FATORES ASSOCIADOS

Pelo fato de apresentarem características comuns de comportamento, os turistas podem se tornar alvo de delitos. Dependendo da atividade escolhida no destino, poderão também estar sujeitos a riscos ou perigos que comprometam sua integridade física. Ao priorizarem o lazer, o descanso e deslocarem o foco de suas atenções para outros atrativos, acabam na maioria das vezes, desconsiderando determinados cuidados necessários ou orientações, transformando-os em vítimas potenciais. Para George (2003) os turistas eventualmente podem estar no lugar errado e na hora errada, apresentando-se como “presas” fáceis para criminosos. Naturalmente, que a incidência maior ou menor destes delitos irá influenciar nos níveis de percepção da segurança do lugar.

Por isso, as informações disponíveis e a capacitação dos empregados do destino, exercem papel fundamental. Se existirem fontes de perigo (potenciais ou reais), devem ser informadas aos turistas e, se possível, privilegiando os três momentos da viagem: antes, durante e no destino. A oferta de serviços disponíveis da estrutura local, considerada desde a presença da polícia para evitar a ocorrência de crimes até a disponibilidade dos serviços de apoio, deve mostrar-se devidamente preparada e equipada para atender as situações que possam envolver o turista.

Ao analisarem fatores ligados ao comportamento ou conduta do turista no destino como vítimas desproporcionais de crimes, alguns autores (Fujii e Mark, 1979; Sparks, 1982; apud PIZAM, TARLOW & BLOOM 1997) listaram as seguintes características:

- são alvos tentadores (carregam grandes somas de dinheiro e outros objetos de valor);
- estão envolvidos em comportamento de risco (ou seja, freqüentam clubes noturnos e bares tarde da noite, viajam para locais afastados e desconhecidos, aventuram-se em áreas “inseguras”, consomem álcool e drogas) e não conhecem a língua/dialeta, sinalização nem recursos locais;

- trazem idéias sobre a segurança e o papel das instituições de aplicação da lei baseadas em sua experiência nos locais onde moram.

Este tema também foi debatido durante aos trabalhos da 7ª Conferência Mundial sobre Segurança no Turismo realizada na cidade de Las Vegas EUA, em maio de 1998. O turista, segundo (Tarlow, 2000) costuma viajar com mentalidade de “férias”, descuidando-se de sua segurança, e não observa determinados procedimentos.

A própria Organização Mundial do Turismo – OMT (2001), ao fazer menção às Leis de Direitos do Turismo e ao Código do Turista, contempla várias referências quanto às atitudes que devem ser observadas pelos turistas nas viagens. Os artigos 10 e 11 do Código do Turista, referem alguns fatores que guardam relação com aspectos da segurança:

- Os turistas devem, através do seu comportamento, fomentar a compreensão e as relações amistosas com os povos, contribuindo para uma paz duradoura;
- Em locais de trânsito ou estada, os turistas devem respeitar a ordem política, social, moral e religiosa estabelecida, e respeitar a legislação e regulamentos em vigor;
- Demonstrarem a maior compreensão pelos costumes, crenças e comportamentos das comunidades anfitriãs e o maior respeito pela sua herança natural e cultural;
- Evitem explorar terceiros para fins de prostituição; e
- Evitar traficar, transportar ou utilizar narcotráficos e/ou drogas proibidas.

Nesse contexto, a abordagem dos riscos associados a segurança no turismo, merece destaque. Tarlow (2003) sugere a seguinte classificação: (a) riscos para a segurança física do cliente (visitante ou turista); (b) riscos para a segurança física dos empregados no setor turístico; (c) riscos associados à saúde (epidemias, segurança dos alimentos etc.), tanto para o núcleo receptor como para turistas; (d) riscos para o meio ambiente; (e) riscos para a cultura local (quais impactos, por exemplo, produzem um grande número de visitantes numa cultura local); e (f) riscos para a “imagem” de uma empresa ou o destino turístico. O autor sustenta que uma boa gerência dos riscos começa com um bom serviço prestado ao cliente. Trata-se

de um processo permanente que toca a todos os envolvidos no setor na atividade turística, pressupondo uma avaliação criteriosa quanto aos níveis de vulnerabilidade a que estão expostos cada empresa ou setor. Durante a avaliação dos riscos, devem ser definidas não somente as estratégias de recuperação, como também as estratégias para evitar a ocorrência dos riscos. Isto significa que o risco é uma questão inerente à atividade turística e, como tal, não se pode desconsiderá-lo. A OMT também sugere uma classificação para os riscos, que consta no capítulo seguinte, a ser considerada no planejamento da segurança no turismo.

Um estudo multicêntrico sobre fatores de risco e proteção para o desenvolvimento turístico foi realizado envolvendo três cidades norte-americanas e três brasileiras (Tarlow e Santana, 2002). As cidades escolhidas como cenário foram as seguintes: (a) Detroit e São Paulo, como exemplos de grandes cidades industriais que desejam converter-se em emergentes cidades turísticas; (b) Las Vegas e Salvador como exemplos de importantes cidades turísticas; e, (c) Virginia Beach (Virginia) e Balneário Camboriú, como exemplos de dois destinos litorais regionais. Ambas cidades se encontram próximas a grandes centros. Estas cidades, segundo os autores, foram escolhidas por serem considerados “destinos turísticos” com diferentes níveis de desenvolvimento, apresentam diferentes produtos turísticos e experimentaram efeitos de questões relacionadas com a segurança turística. O fator segurança foi considerado nas seis cidades como sendo condição importante para atrair turistas. Assim, os autores sustentam que as implicações negativas dos aspectos relacionados com a segurança podem comprometer severamente o destino e apontaram cinco sugestões para serem consideradas na gestão da segurança em destinos turísticos: (1ª.) A segurança turística encontra melhores níveis de resultados quando existe cooperação entre os setores envolvidos. Os órgãos de polícia analisados não contam com efetivo suficiente para desenvolver suas atividades e não apresentam à indústria turística uma assistência devida.

(2ª.) A polícia turística necessita de elevados níveis de formação e aperfeiçoamento, destacando os seguintes fatores: conhecimento de idiomas estrangeiros, aspectos relacionados com a atenção ao cliente, compreensão dos fatores econômicos e sociais que envolvem a presença de uma população efêmera.

(3ª.) A segurança turística requer a presença física dos policiais nos pontos considerados importantes.

(4ª.) Viaturas e meios eletrônicos devem ser complementados com a presença física dos policiais.

(5ª.) Os setores policiais mais bem sucedidos em suas funções são os que contemplam os meios disponíveis e desenvolvem ações antes dos fatos ocorrerem (atitudes de cunho preventivo), em vez de executá-las depois.

Portanto, descuidos na administração ou gerenciamento dos fatores que possam comprometer a segurança do turista, podem trazer sérias consequências para a imagem dos lugares e influenciar o movimento da demanda turística. Para Cavlek (2002) a paz e a segurança são condições básicas para o desenvolvimento e crescimento do turismo. Sem estas, os destinos ainda que dediquem esforços em campanhas publicitárias e de marketing, não conseguiram abrir novas chances ou competirem no mercado com sucesso. Os trabalhos de Dominguez et al. (2001); Salazar (2001); Sönmez e Tarlow (1997), Pizam e Mansfeld (1996), Lankford (1996) apud Santana (2001), mostram que a decisão do turista pela escolha de um destino turístico depende do nível de segurança que desfruta o país a ser visitado, isto é, percepção de segurança, quando negativa, pode estar associada a uma diminuição na decisão por determinado destino turístico. Outras questões como instabilidade política, níveis de violência, impunidades em geral podem produzir danos irreparáveis para um determinado lugar (Bloom, 1996; Predaux, 1998 apud Dominguez, 2001). Aguirre (1996) citado por Salazar (2001) sustenta que a violência tem influência decisiva no turismo. Em zonas de conflito, um turista pode encontrar-se em dificuldades por ser vítima de roubos e ataques, com riscos inclusive de morte. Estudando as relações entre violência político-social e turismo Salazar (2001), observou que, na Venezuela, entre os anos de 1992-1993 houve um decréscimo de 25,52% e 11,11%, respectivamente nas chegadas de turistas internacionais, enquanto que, nestes dois anos, o número de delitos aumentou. Ressalta que a violência político-social da Venezuela foi considerada intensa naquele período, guardando relação direta com o número de turistas norte-americanos, europeus e asiáticos naquele país.

Um outro estudo realizado nas regiões metropolitanas de Orlando, New Orleans e Cidade do Cabo, envolvendo representantes de instituições legais, teve como objetivo entender como estes estavam estruturados para prevenir e reduzir os crimes praticados contra turistas (PIZAM, TARLOW & BLOOM, 1997). De acordo com os pesquisadores, os referidos destinos foram escolhidos para o estudo devido à sua posição de destaque no setor turístico e porque aquelas cidades sofreram com os efeitos dos crimes praticados especialmente contra turistas. Dentre os aspectos negativos comuns às três cidades, os autores constataram o seguinte: (a) falta de verbas para a polícia; (b) falta de pessoal policial; (c) falta de cooperação da mídia; (d) má qualidade e falta de padronização de estatísticas; e, (e) necessidade de maior cooperação por parte da comunidade com os organismos policiais. No que diz respeito aos aspectos positivos comuns, foram apontados os seguintes: (a) policiamento visível; (b) coordenação em nível nacional e ajuda de instituições legais nacionais; (c) inspeções de propriedades com padrões de segurança mínimos; (d) inspeções pessoais; (e) treinamento dos empregados em questões de segurança; (f) treinamento da polícia em questões de turismo; e, (g) esforços integrados. Concluem os autores que o setor turístico deve unir forças com as instituições legais, em uma parceria pela segurança que implica cooperação mútua.

5 AS CONTRIBUIÇÕES DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT) PARA O ESTUDO DA SEGURANÇA TURÍSTICA

A Organização Mundial do Turismo (OMT), com sede na cidade Madrid é considerada um importante organismo internacional, associando 133 países e territórios e contando, ainda, com mais de 300 membros, integrantes das administrações pública e privada. É chefiada por um secretário-geral e é uma agência do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). A estrutura básica da OMT compreende os seguintes órgãos: (a) Assembléia Geral; (b) Conselho Executivo; e (c) as Comissões Regionais, representando as Américas, a Europa, a África, o Oriente Médio, o Sul da Ásia e a região do Sudeste da Ásia e Pacífico.

As atividades da Organização estão voltadas para colaborar principalmente com os países em desenvolvimento, tendo como objetivo geral a promoção e o desenvolvimento do turismo como meio importante de estimular a paz e compreensão internacionais, o desenvolvimento econômico e o comércio internacional. Para o cumprimento de tal objetivo, a OMT fomenta as seguintes ações específicas:

- elaboração de inventários de recursos turísticos potenciais e existentes (planos-mestre de desenvolvimento turístico, formulação de políticas, planos e programas para o turismo doméstico);
- construção institucional de estruturas administrativas nacionais do turismo, corporações de desenvolvimento turístico, legislação e regulamentações;
- avaliação do impacto do turismo sobre a economia nacional e sobre o meio ambiente;
- estatísticas, previsões, análises, pesquisa de mercado, análise de mercado; promoção, publicidade e relações públicas;
- educação; estudos de viabilidade para escolas de turismo e hotelaria; formação em gerenciamento;
- planejamento e desenvolvimento de metas nacionais, sociais e culturais para o turismo;

- desenvolvimento de regiões, de novos locais e de produtos turísticos específicos;
- planejamento, localização, operação e melhoria de hospedagens turísticas; sistemas de classificação de hotéis;
- identificação de fontes e métodos de financiamento para empreendimentos turísticos, estudos preliminares para investimentos, estudos de viabilidade sobre projetos de investimento, análises custo-benefício; e
- segurança de turistas e instalações turísticas.

Ao analisar as projeções da atividade turística internacional para o período de 1995-2020, a OMT elencou uma série de fatores e influências determinantes que, acontecidos de forma combinada ou não, produzirão reflexos no fluxo de turistas (inclusive o de “massas”). Estes fatores, apresentados de forma resumida, são os seguintes, segundo a OMT (1999): (a) econômicos, (b) tecnológicos, (c) políticos, (d) demográficos, (e) globalização, (f) localização, (g) conscientização socio-econômica, (h) cenários de vida e de trabalho, (i) Mudanças da economia de serviços à economia de experiências e, (j) Marketing. Especificamente, quanto ao item “SEGURANÇA”, apontado no contexto acima, a publicação refere o seguinte: o turismo não florescerá em destinos com agitações sociais, em guerra ou onde os turistas perceberem que sua saúde ou segurança pessoal estão ameaçadas. A segurança dos sistemas de controle de tráfego aéreo certamente desempenhará um papel importante na segurança global das viagens nos próximos anos. Devido ao forte crescimento deste tipo de viagem, muitos desses sistemas já estão encontrando dificuldades (cita o exemplo dos Estados Unidos). A importância da saúde em países e estações de turismo foi colocada sob suspeita pela retirada de muitos operadores de turismo da oferta de destinos, onde muitos hotéis foram declarados “não limpos” depois de que vários turistas ficaram doentes.

Devido à importância que representa a “segurança” no desenvolvimento do turismo internacional, a OMT organizou um manual de segurança no turismo publicado em 1997 (Manual de Seguridad en Turismo – Medidas prácticas para os destinos) no idioma espanhol. Este Manual contempla experiências e conhecimentos de técnicos no assunto, oriundos dos países membros que fazem parte da Organização, além de apresentar inúmeras sugestões de ações e/ou medidas de

cunho prático que poderão ser adotadas pelos agentes (públicos e privados) envolvidos na Gestão do Turismo. O Manual está dividido em duas partes: na primeira, são examinadas as responsabilidades dos administradores do turismo (níveis nacional e local) e na segunda parte, as várias questões relacionadas ao conceito de segurança, viabilizando aos profissionais do turismo, saber como tratar com este importante atributo. Um aspecto interessante do Manual, sobretudo quanto a temas relacionadas à segurança turística experimentados e/ou vivenciados em outras partes do mundo, é a citação de 26 estudos de casos afins.

A atividade do turismo sugere, por envolver deslocamento de pessoas, bens e prestações de serviços, que várias medidas sejam analisadas. Isto requer profissionalismo, responsabilidade e competência a serem observadas por todos os atores envolvidos. Os riscos e problemas relacionados com a questão da segurança no turismo são universais e devem ser tratados com a devida seriedade requerida. Segundo a OMT, existem providências e normas de segurança que não são difíceis de acontecer e são inegociáveis sob o ponto de vista de facilitar o desenvolvimento turístico. Por ser de natureza dinâmica, a atividade turística está permanentemente exposta aos efeitos da insegurança urbana, dos conflitos armados e dos atos terroristas.

De acordo com fontes da OMT (2003), o crescimento de chegadas internacionais em todo o mundo é uma situação relativamente recente. Isto porque, na década de 1950 foi registrado um movimento no cruzamento de fronteiras da ordem de 25 milhões de pessoas. Nas décadas seguintes 60, 70 e 80, respectivamente, foram registrados: 70 milhões, 160 milhões e 280 milhões de chegadas internacionais em todos os destinos. No ano de 1995 foram registradas 563.641.000 chegadas de turistas, em 1996 702.000.000 e, para o ano de 2010, estão estimadas 1.018.000,00 chegadas. As receitas para os dois primeiros anos foram de US\$ 399 e 621 bilhões, respectivamente. Para o ano de 2010, um total de US\$ 1,5 trilhão de receitas é previsto pela OMT.

Quanto ao planejamento da segurança aos turistas, a OMT sugere o exame dos fatores de riscos associados a quatro fontes: (a) Entorno Humano e Institucional; (b) Turismo e Setores Conexos; (c) Viajantes Individuais; e (d) Riscos Físicos e Ambientais.

Os riscos associados ao entorno humano e institucional se produzem quando o visitante é vítima de: delinquência comum (roubos, ataques, agressões, etc); violência indiscriminada ou predeterminada (violação, assédio), delinquência organizada (extorsão, coação, etc); terrorismo (ataques contra instituições e interesses vitais do estado etc), seqüestros e captura de reféns; guerras, conflitos sociais e distúrbios políticos e religiosos; carência de proteção pública e institucional e dos serviços correspondentes.

O funcionamento deficiente do turismo e dos setores conexos (esportes, comércio etc), pode por em perigo a segurança pessoal dos visitantes, sua integridade e seus interesses econômicos, como consequência de: falhas dos sistemas de segurança em estabelecimentos turísticos (incêndios, erros de construção, falta de proteção anti-sísmica etc); descumprimento das normas sanitárias e falta de respeito à sustentabilidade do meio ambiente; ausência de proteção contra atos ilícitos e delinquência nas instalações turísticas; fraude nas relações comerciais; descumprimento de contratos e greves de pessoal no destino.

Os turistas ou visitantes podem criar problemas que prejudiquem sua segurança pessoal, bem como a segurança dos residentes locais. As causas podem ser: excessos e práticas perigosas dos turistas em atividades esportivas e recreativas, condução temerária de veículos e excessos em comidas e bebidas; infecções anteriores dos turistas que podem agravar-se durante a viagem ou propiciar a contaminação no núcleo receptor; comportamento impróprio dos visitantes em desrespeito à população residente ou descumprimento da legislação do destino visitado; prática de atividades ilícitas específicas (tráfico de drogas, prostituição); visitas a zonas ou locais considerados perigosos; perda por descuido de objetos pessoais, documentos, dinheiro, etc.

Por último, existem os riscos físicos e ambientais se os turistas: não conhecem as características naturais do destino, em especial da flora e da fauna; não tomam precauções médicas prévias (vacinas, profilaxias); não observam as precauções necessárias em seus hábitos alimentícios e higiênicos e estejam vulneráveis situações de emergência (catástrofes naturais, epidemias, etc) derivadas do entorno físico (OMT 1997, pp.17-19).

A OMT sugere três passos para melhorar a segurança nos destinos turísticos: coordenação constante com a polícia, formação contínua dos responsáveis ligados ao turismo e formação contínua dos organismos policiais. A coordenação constante com a polícia visa estabelecer uma coordenação regular entre o setor turístico e os responsáveis policiais. Esta coordenação pode ser concebida através de um Comitê Local de Segurança Turística. A formação contínua dos responsáveis ligados ao Turismo tem como objetivo instruir os responsáveis do turismo sobre a delinquência no destino, de modo que as atividades organizadas e preparadas para os turistas não gerem, de forma involuntária, a exposição a riscos maiores. A formação contínua dos organismos policiais visa instruir a polícia sobre os requisitos do turismo no destino. Assim, a polícia pode aumentar sua presença nos locais de maior atividade turística, permitindo que os agentes possam aprofundar os contatos com os turistas e auxiliá-los nos casos de necessidade. A longo prazo, esforços podem ser empreendidos para melhorar os conhecimentos de idiomas dos policiais envolvidos, permitindo maior eficiência nas relações com os turistas de outros países (OMT 1997, p.64).

No ano de 1994, a OMT promoveu, na cidade de Madrid, a “Reunião dos Especialistas sobre Segurança dos Turistas”. Os especialistas, baseados na Declaração de Manila sobre Turismo Mundial – 1980, reforçaram o turismo como atividade importante para as Nações, associada à liberdade das pessoas em viajar. No preâmbulo da Resolução os especialistas também condenam toda e qualquer ameaça ou ataque terrorista e expressam seu total apoio aos países que enfrentam estas dificuldades dirigidas aos turistas. Como medidas emergenciais, visando promover a segurança dos turistas, os especialistas participantes dessa reunião recomendaram que as seguintes medidas fossem adotadas em caráter de urgência:

- 1) o desenvolvimento de investigações e estatísticas exaustivas que tenham como resultado uma informação confiável e dados adequados para que as instâncias políticas e decisórias realizem uma avaliação correta dos riscos inerentes às viagens;
- 2) o estabelecimento de centros de informação locais, nacionais e internacionais que incluam programas, modelos e práticas adequadas em segurança turística para sua utilização como recurso básico pelos governos, indústria turística e particulares interessados;
- 3) a formação e a educação dos empregados no campo de viagens e do pessoal dos serviços público e privado em seu papel de responsáveis pela proteção do direito básico à uma viagem segura para todos os cidadãos do mundo;

- 4) o estabelecimento de cooperação entre os setores público e privado para facilitar uma viagem segura e garantir o desenvolvimento da economia nacional;
- 5) a execução de programas de serviços de emergência para viajantes e turistas em apuros a fim de ajudá-los e, nos casos de delito, permitir uma investigação contra os delinquentes com o menor transtorno possível para as vítimas;
- 6) a destinação de recursos adequados aos tribunais, à polícia e às forças de segurança (pública e privada) com vistas à proteção ao bem estar geral de viajantes e turistas.
- 7) o estabelecimento de uma legislação nacional para a questão da segurança e a proteção do viajantes e turistas (OMT 1997. p.20).

Ao fazer menção ao item “Responsabilidades Nacionais”, a Organização refere que as Administrações Nacionais do Turismo (ANT) possuem missões que lhe são exclusivas. Ou seja, dependendo do grau de importância, clareza, organização e comprometimento empreendido nas políticas nacionais, serão criadas condições favoráveis para a geração de políticas de nível local, em termos de segurança. Via de regra, as questões de segurança de nível federal, costumam estar vinculadas aos Ministérios do Interior, segundo a OMT.

A organização da segurança em turismo requer coordenação com: outros organismos ou departamentos governamentais nacionais envolvidos nestas questões; as coletividades dos destinos turísticos; os representantes da indústria turística e os meios de comunicação.

Em nível nacional, a sugestão apresentada pela OMT é que as atividades relacionadas à política de segurança dos respectivos países poderiam ser gerenciadas através dos Comitês Nacionais de Segurança. Os Comitês teriam suas ações coordenadas pelos Conselhos Nacionais de Turismo. É muito comum, segundo dados da OMT, estes órgãos contarem apenas com a participação de funcionários ligados ao governo. Porém, considerando que o setor privado responde por várias iniciativas ligadas ao turismo, estes também devem tomar parte. O Manual pesquisado sugere uma lista de representantes (do governo e da gestão turística) para integrar o COMITÊ NACIONAL DE SEGURANÇA:

- Administração Nacional do Turismo/Conselho de Turismo;
- Polícia Nacional/Federal;
- Setor de Imigração;

- Poder Judiciário;
- Alfândegas;
- Transporte;
- Saúde;
- Assuntos Exteriores;
- Defesa Civil;
- Companhias aéreas e associações de empresas de transporte;
- Associações de hotéis;
- Associações e operadores do turismo;
- Associações de agentes de viagens;
- Outros representantes de viagens e de turismo;
- Representantes dos consumidores;
- Organizações de comércio;
- Centros de investigação e documentação interessados na segurança dos turistas.

No âmbito do Conselho Nacional de Turismo, a ANT deveria desempenhar as seguintes funções: organizar e convocar reuniões; coordenar as atividades do conselho; buscar fundos para as atividades do Conselho se houver necessidade; produzir e avaliar informes, preparar recomendações e supervisionar a aplicação destas.

Quanto às orientações sobre a “coordenação em torno da segurança”, uma política sólida de segurança deve considerar os seguintes tópicos:

- uma declaração de princípios, fins e objetivos relativos à segurança dos turistas;
- diretrizes claras que definam a responsabilidade dos organismos nacionais na execução de cada ponto desta política;

- o reconhecimento por todos os membros do Conselho da necessidade de tratar as questões de segurança dos turistas no contexto dos grandes interesses gerais do governo em matéria de segurança;
- um acordo sobre a destinação de recursos para o cumprimento dos objetivos da política.

O próximo passo, na seqüência de ações propostas pela OMT, seria a formatação de um PLANO NACIONAL DE SEGURANÇA em turismo, devendo abranger as questões citadas a seguir. Contar com um Banco de Dados dotado de informações sólidas e confiáveis envolvendo turistas é condição necessária para o sucesso de qualquer plano. A criação de uma rede nacional de informações, tendo como fonte os organismos locais estruturados para a mesma finalidade (Conselhos Municipais), por certo, em muito facilitará e contribuirá para a formulação de políticas nacionais. Algumas das questões a serem levadas em consideração:

- definição dos riscos turísticos potenciais segundo tipos de viagem, localizações e setores turísticos afetados;
- prevenção de delitos contra turistas;
- proteção de lugares e instalações turísticas contra atos ilícitos;
- proteção de turistas e residentes contra o tráfico de drogas;
- estabelecimento de diretrizes para os operadores de instalações turísticas em casos que se produzam ditos atos;
- tratamento com a imprensa e outros meios de comunicação no país e no estrangeiro;
- informação para a indústria turística internacional sobre questões de segurança;
- organização de um gabinete de crises em caso de catástrofe natural - ou outra norma de emergência;
- adoção de normas e práticas de segurança nas instalações e pontos turísticos quanto à proteção contra incêndios, roubos, higiene e requisitos sanitários;
- implantação de regulamentos de responsabilidade em estabelecimentos turísticos;
- estudos dos aspectos de segurança na concessão de licenças para estabelecimentos de alojamentos, restaurantes, empresas de táxi e guias de turismo;
- provisão ao público de documentação e informação apropriadas sobre segurança para viajantes na sua entrada e saída;
- elaboração de políticas nacionais sobre saúde dos turistas, incluindo o estabelecimento de sistemas de notificação sobre os problemas que neste campo encontram os turistas;
- criação do seguro turístico e seguro de assistência nas viagens;
- promoção, análise e difusão de estatísticas de investigação confiáveis sobre delitos contra os viajantes (OMT 1997, p.24).

Em nível dos estados e municípios, poderiam ser estruturados os CONSELHOS DE SEGURANÇA EM TURISMO. Conforme foi citado anteriormente, estas “iniciativas locais”, devem ser facilitadas e impulsionadas pela definição clara

das políticas promovidas na esfera federal. Além de contribuírem para a Gestão do Turismo local envolvendo os agentes (públicos e privados), aportará dados e informações consistentes para o planejamento das políticas nacionais.

Resumidamente, com base na pesquisa realizada, o tratamento da questão “Segurança Turística” segundo a OMT, pode ser visualizado através da Figura 2.

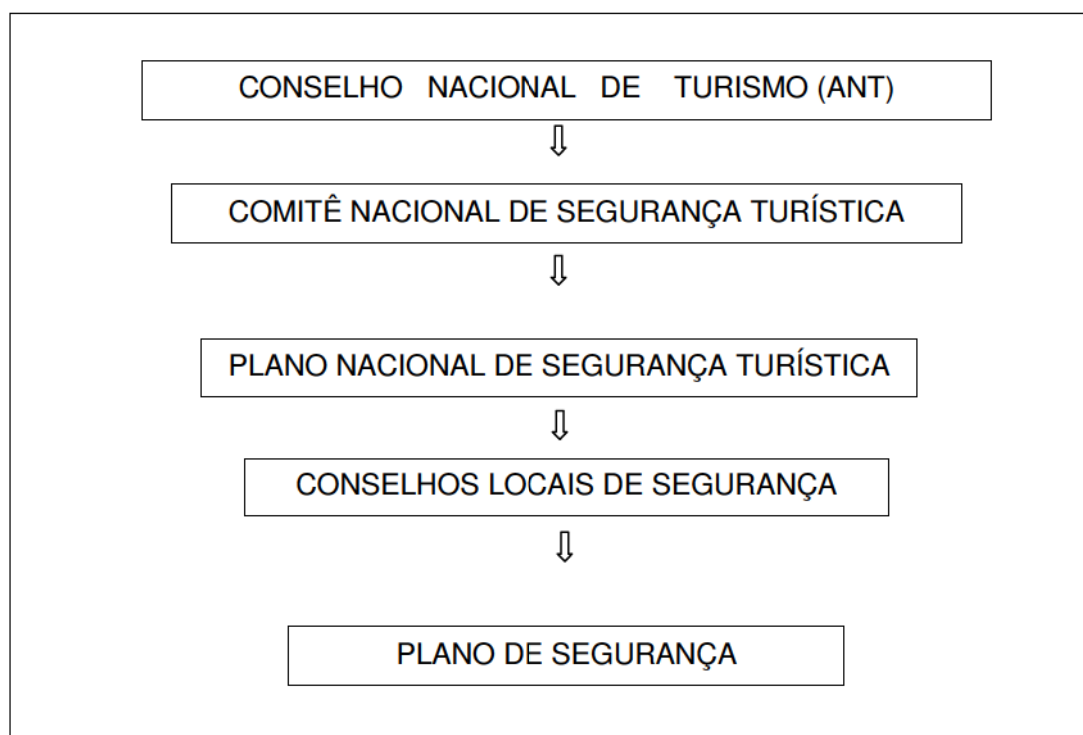


Figura 2 - Tratamento da Segurança Turística – Visão OMT

Visando facilitar a análise e o levantamento das questões e temas relacionados à temática da Segurança Turística, a OMT apresenta uma lista de tópicos pontuais, que podem facilitar e/ou direcionar as ações dos administradores locais na fase de “diagnóstico” dos planejamentos:

- Existe uma política de Segurança definida?
- Existe um Conselho de Política Turística?
- Existe um Plano de Segurança, formatado a partir dos riscos e situações a que estão expostos os turistas?

- Existe coordenação de ações entre Polícia, Serviços de Imigração, Saúde, Bombeiros, Empresários do Turismo? Ocorrem reuniões periódicas?
- A sociedade local participa nas questões de Segurança?
- Os operadores possuem informações sobre a Segurança?
- Existem Planos contra catástrofes naturais?
- Existem informações sobre Medidas de Segurança em outros idiomas?
- Existe sistemas de sinalização, iluminação, telefonia pública para casos de emergências?
- Como é feito o controle de Licenças para o estabelecimento de negócios (bares, hotéis, restaurantes, táxi – “Legislação Municipal”)?
- Existem opções de acesso a Deficientes Físicos?
- Como é tratada a questão da “Segurança Alimentar” no destino?
- Existem Sistemas de Segurança contra incêndios (Hotéis, prédios residenciais etc)?

No ano de 2001 a OMT organizou uma “Rede Virtual de Segurança no Turismo”, de caráter internacional, com o objetivo tratar e discutir assuntos e temas relacionados a segurança no contexto da atividade turística. As trocas de informações produzidas na Rede, através da reunião dos conhecimentos e experiências apresentadas por especialistas e instituições afins, visa colaborar com os países e destinos turísticos. Busca ainda destacar (ênfatizar) os diversos níveis e compartilhamento de responsabilidades dos setores envolvidos no desenvolvimento do turismo, sugerindo ações que buscam a proteção e a segurança dos turistas, dos empregados do setor e das comunidades que integram os núcleos receptores. Todos aqueles interessados em participar na Rede, na qualidade de membros, deverão encaminhar para apreciação prévia da OMT, alguns dados e informações dentre os quais, destacam-se: nome da instituição e/ou pessoa, natureza de atuação da instituição (pública, privada, nacional, não governamental etc), endereço completo inclusive eletrônico, conhecimentos e experiências desenvolvidas na questão da segurança turística e indicação de referências. Está previsto a organização de um banco de dados, contendo uma relação dos “Pontos de Contato” ou “Grupos de Apoio” (assim denominados pela OMT), onde constarão informações

sobre a estrutura, funcionamento e a oferta dos diversos serviços relacionados à segurança, disponíveis nos destinos turísticos. A seguir, alguns exemplos de informações que poderão constar na Rede para consulta dos interessados (envolvidos na gestão do turismo, empregados do setor, turistas e residentes):

- sistema de leis e normas vigentes no país ou destino, quanto à segurança;
- indicação de fontes (publicações, guias) que contenham orientações quanto a prevenção dos riscos, acidentes e outras situações do cotidiano;
- oferta de serviços oferecidos por instituições públicas ou privadas, (organizações policiais existentes, atendimentos médicos e de urgência, empresas de seguros e assistências em viagens, endereços de embaixadas e/ou consulados etc);
- lista dos profissionais e/ou setores indicados pelas respectivas administrações do turismo que estejam aptos a dirimir qualquer tipo de dúvidas ou questionamentos, quanto às questões de segurança.

Por fim, ressaltar que foi dedicada nesta parte do estudo uma ênfase à questão da planificação da segurança relacionada ao turismo, tendo como referência o *“Manual en Seguridad Turística – Medidas prácticas para los destinos”*, organizado pela OMT em 1997. Trata-se de uma das raras fontes especializadas, contendo dados e informações importantes para o desenvolvimento e aprofundamento do tema proposto nesse estudo, reunindo uma série de experiências de sucesso desenvolvidas em vários países associados à Organização Mundial do Turismo. Segundo informa o “Setor de Qualidade do Desenvolvimento Turístico” daquela Organização, a citada publicação está sendo submetida a um processo de atualização. Não foram encontradas evidências, durante a pesquisa, de que o Manual tenha sido traduzido para o idioma português.

6 O TURISMO E A SEGURANÇA NO BRASIL

As questões de segurança, com reflexos na atividade do turismo interno estão mais ligadas à violência urbana, tendo como causas ainda não erradicadas, a falta de emprego, a pobreza, as desigualdades sociais combinadas com a má distribuição da renda, o analfabetismo, para não citar outras.

Os delitos mais comuns praticados contra turistas no país ainda são os furtos, roubos e assaltos. Outros crimes mais graves que atentam contra a vida dos turistas (assassinatos, por exemplo) estão mais concentrados nos destinos brasileiros mais tradicionais. O Brasil carece da organização de Bancos de Dados que centralizem informações sobre ocorrências policiais envolvendo turistas. Segundo George (2003) vários investigadores do turismo referem que as instituições de segurança não dispõem ou não costumam diferenciar controles estatísticos dos crimes praticados contra turistas e residentes. Os eventos policiais quando envolvem turistas, ganham rápida e fácil notoriedade no mundo inteiro, o que acaba afetando a imagem dos destinos turísticos. Com a globalização da informação, cenas de violência e outros fatos negativos ligados à segurança no turismo, costumam penetrar lares e chegam de forma instantânea, graças aos avanços tecnológicos e informáticos. Chegam inclusive ao conhecimento dos agentes promotores de viagens e turistas que buscam informações sobre os destinos.

Em relação a atentados terroristas, considerada uma das principais ameaças para a atividade turística mundial, o Brasil, felizmente, não registra problemas desta ordem. A atenção e o trabalho dos órgãos de segurança existentes no país, estão ou deveriam estar com o foco voltado para o combate e investigação do crime organizado (tráfico de drogas, contrabando etc.) e na retirada de circulação das ruas dos delinqüentes que praticam atos de menor potencial de risco. É necessário que autoridades e governantes do país, entendam quanto a necessidade de investir-se na área de segurança, de forma contínua e permanente. Gastos nesta rubrica (Segurança Pública) não devem ser contabilizados como custos ou despesas. Deveriam ser vistos como investimentos, envolvendo desde a aquisição de melhores

equipamentos (armamentos mais modernos, viaturas, comunicação) passando por melhores condições de trabalho, inclusive psicológicas, para os policiais desenvolverem suas atividades. Além disso, as instituições devem contar com programas de reciclagem e planos de instrução permanentes. Nessa última situação, prever conteúdos e temas ligados à atividade turística, para serem desenvolvidos aos representantes das forças de segurança pública que exercem suas atividades em destinos turísticos. Um enfoque voltado para a prevenção, quando se fala em segurança, ainda continua sendo a melhor alternativa ou estratégia. Para Grunewald (2003) na atividade do turismo a prevenção se transforma numa prática tediosa, exigindo altos custos e ações de rotina que se perdem ao longo do tempo. Este quadro pode sugerir a percepção de que gastos com a segurança preventiva, representem despesas e não investimentos. Entretanto, segundo o autor, alguns custos poupados num primeiro momento transformam-se em perdas extraordinárias decorrentes de improvisações. Apenas para ilustrar quanto a importância de investir-se em prevenção (ou seja, antes que os fatos policiais ocorram), recentemente foi divulgado pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2004) um estudo onde demonstra que o Brasil gasta o equivalente a 160 bilhões de dólares com despesas decorrentes da violência. Com o tratamento da saúde das vítimas foram gastos 1,9% do PIB nacional, um dos maiores percentuais da América Latina. Este quadro, reforça que violência representa além do custo econômico, um custo social e psicológico, gerando intranquilidade e insegurança para a sociedade, além de reflexos para a atividade turística.

Uma política sólida de segurança turística ainda não figura na lista de prioridades da Administração Nacional do Turismo no Brasil. O Ministério do Turismo, criado no início de 2003 não contempla em sua estrutura, nenhum órgão ou setor destinado a tratar a questão da segurança no turismo, de forma específica. Esta informação, nos foi repassada pelo Professor Mário Beni que integra o Conselho Nacional do Turismo (CNT), órgão colegiado de assessoramento diretamente vinculado ao Ministro. O Conselho está formado por representantes de outros ministérios, instituições públicas relacionadas ao turismo e entidades nacionais que representam os diversos segmentos turísticos. A função do CNT é propor diretrizes e oferecer subsídios técnicos para a formulação e acompanhamento da *Política Nacional do Turismo*. Nesse sentido, a Organização

Mundial do Turismo (OMT) aporta importantes subsídios e apresenta inúmeras linhas de ações quanto ao tratamento que a segurança turística deveria merecer por parte dos países membros, conforme ficou evidenciado no capítulo anterior.

Logo a seguir, será apresentada a estrutura do Sistema da Segurança vigente no país. Os vários órgãos policiais, na execução diária de suas tarefas e no cumprimento do rol de suas atribuições constitucionais, desenvolvem relações e estabelecem contatos com turistas e visitantes. Assim é o caso da Polícia Federal (nos controles instalados nos aeroportos – serviço de imigrações), as Polícias Militares que executam o policiamento nas ruas, as Polícias Civis que investigam os crimes etc. Entretanto, na prática, se percebe uma falta de integração entre esses órgãos e instituições encarregadas de brindar a segurança. Alguns destinos turísticos também pecam e sofrem as conseqüências por não desenvolverem estratégias de parcerias locais. Para uma oferta de serviços de segurança eficiente, é importante que exista uma aproximação dos órgãos policiais com os setores envolvidos no turismo, visando uma troca de informações e experiências.

6.1 O SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA

É comum administradores públicos e privados envolvidos na Gestão do Turismo e pessoas da comunidade em geral, fazerem confusões quanto às funções que competem a um ou outro órgão integrante do Sistema. Eventualmente, esta falta de informações pode dificultar o tratamento ou o encaminhamento de determinadas demandas, relacionadas à segurança. Daí reside a importância da apresentação das instituições nos diversos níveis e suas respectivas funções.

As competências dos órgãos responsáveis pela segurança pública são encontradas no Título V da Constituição Federal “*Da Defesa do Estado e das Instituições Democráticas*”. No capítulo das Forças Armadas, o artigo 142 refere que *a Marinha, o Exército e a Aeronáutica, são instituições nacionais permanentes e regulares, organizadas com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade*

suprema do Presidente da República e destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e ao cumprimento da lei e da ordem.

O capítulo da Segurança Pública descreve que a “segurança” é dever do estado, porém, direito e responsabilidade de todos. Para BENI (2001) segurança pública é definida como um conjunto de serviços que objetivam proporcionar à sociedade e a cada indivíduo o maior grau possível de garantia de aspectos econômicos, sociais, culturais e recreativos. O artigo 144 da Constituição Brasileira (Cahali, 2003) prevê que a atribuição geral da Polícia Federal, da Polícia Rodoviária Federal, da Polícia Ferroviária Federal, das Polícias Cíveis e das Polícias Militares e Corpos de Bombeiros do País é de preservar a ordem pública e proteger as pessoas e o patrimônio. As instituições policiais em nível federal encontram-se vinculadas ao Ministério da Justiça, enquanto que as forças estaduais vinculam-se às respectivas Secretarias Estaduais de Justiça e/ou Segurança. Em alguns estados brasileiros, as Polícias Militares e Cíveis possuem “status” de Secretarias, porém, seja qual for o caso, todas estão subordinadas diretamente aos Governadores dos Estados, Distrito Federal ou Territórios.

As atribuições específicas de cada órgão da segurança pública são as seguintes: à *Polícia Federal* incumbe: (1º) apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei; (2º) prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência; (3º) exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; e (4º) exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União.

À *Polícia Rodoviária Federal* compete executar o patrulhamento ostensivo das rodovias federais, enquanto que à *Polícia Ferroviária Federal* incumbe o patrulhamento das ferrovias federais. As *Polícias Cíveis*, ressalvada a competência da União, exercem as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares. A execução da polícia ostensiva e a preservação da ordem pública compete às *Polícias Militares* e aos corpos de bombeiros militares, além das

atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil. A Constituição Federal ainda faculta aos municípios brasileiros a possibilidade de organizarem as *Guardas Municipais* destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

No caso do estado do Rio Grande do Sul, a estrutura da Segurança Pública está contemplada no Artigo 124, no Título da “Ordem Pública”. Os órgãos citados no texto são: Brigada Militar, Polícia Civil e Instituto Geral de Perícias. A Polícia Militar do Rio Grande do Sul é a única instituição do gênero do país que, por razões de ordem histórica, possui denominação própria: “Brigada Militar” (Constituição do Estado do Rio Grande do Sul, 2002).

Para efeitos deste estudo, a pesquisa desenvolvida privilegiou, na fase de levantamento dos dados, o segmento da Polícia Militar. O fato dos policiais utilizarem uniformes e atuarem na rua (contato permanente com o público), acabam sendo vistos como referências naturais dentro do sistema de informações disponível para turistas e visitantes que chegam nos destinos em busca de orientações. Também é uma prática comum entre as pessoas, quando necessitam de ajuda ou auxílio nas mais variadas situações que se apresentam no destino (auxílios para socorro médico, vítimas de delitos ou abusos, indicação para acesso aos serviços da infra-estrutura turística básica, etc.) valerem-se dos serviços prestados pela Polícia Militar. Daí surge a necessidade deste segmento estar devidamente preparado e informado para melhor lidar com o turista.

7 MÉTODO

7.1 PARTICIPANTES

7.1.1 Os Sujeitos

Participaram desse estudo 41 sujeitos distribuídos em dois grupos: um grupo de 20 sujeitos representantes dos setores público e privado do município de Gramado, e outro composto por 21 turistas em trânsito pela cidade. A maior parte dos integrantes do primeiro grupo é do sexo masculino, com idades variando entre 32 e 58 anos. Residem em Gramado há, pelo menos, dois anos. A Figura 3 descreve os representantes desses setores em algumas de suas características sócio-demográficas, tais como idade, gênero, ocupação e tempo de residência na cidade.

Sujeitos ⁽¹⁾	Idade	Gênero	Ocupação	Residência em Gramado ⁽²⁾
SPP1	55	Masculino	Secretário Municipal de Segurança e Trânsito	34
SPP2	51	Masculino	Presidente do Convention & Visitors Bureau/Empresário	51
SPP3	48	Masculino	Secretário Municipal Planejamento e Urbanismo/Empresário	48
SPP4	54	Feminino	Secretário Municipal de Educação e Cultura	54
SPP5	41	Masculino	Sec. Municipal de Turismo	41
SPP6	32	Feminino	Diretora do Centro de Eventos Expogramado	02
SPP7	43	Feminino	Presidente Centro de Dirigentes Lojistas/Empresária	43
SPP8	51	Masculino	Vereador/empresário	51
SPP9	53	Masculino	Presidente CONSEPRO/Engenheiro	53
SPP10	58	Masculino	Presidente da Câmara de Indústria e Comércio	09
SPP11	41	Masculino	Jornalista	38
SPP12	48	Masculino	Presidente da Câmara de Vereadores	48
SPP13	53	Masculino	Presidente do Lions Clube, Presidente Associação de Moradores	34
SPP14	46	Masculino	Presidente Sindicato Hotelaria	46
SPP15	52	Masculino	Diretor Jornal de Gramado, ex-presidente CIC e Consepro	20
SPP16	41	Masculino	Empresário/ex-presidente Sindicato Hotelaria	41
SPP17	45	Masculino	Vice-Prefeito de Gramado	45
SPP18	58	Masculino	Prefeito Municipal	58
SPP19	46	Masculino	Diretor Superintendente Britarodovias	06
SPP20	48	Feminino	Empresária	48

(1) Nomenclatura para identificar os sujeitos representantes do setor público ou privado da comunidade local. Ex.: SPP1 – sujeito número 1, secretário municipal de segurança e trânsito.

(2) Tempo de residência em Gramado em número de anos.

Figura 3 - Descrição dos sujeitos representantes dos setores público ou privado da comunidade local

Do total dos sujeitos entrevistados neste grupo, quatro são do gênero feminino e 19 do gênero masculino, oito atuam no setor público, 12 no setor privado. Treze sujeitos nasceram no município de Gramado.

Quanto ao grupo dos turistas entrevistados, foram 11 mulheres e 10 homens, com idade variando entre 24 e 69 anos. Onze desses turistas provinham de outros

estados e os demais de outras regiões do estado do Rio Grande do Sul, permanecendo, em média, três dias no município de Gramado. A Figura 4 descreve os turistas em algumas de suas características sócio-demográficas, tais como idade, sexo e tempo de permanência na cidade.

Sujeitos	Idade	Gênero	Origem	Tempo de permanência (dias)
ST1	28	F	Porto Alegre	01
ST2	32	M	Brasília	04
ST3	54	M	São Paulo	01
ST4	36	M	Boqueirão do Leão RS	02
ST5	69	M	Canoas	03
ST6	32	F	Passo Fundo	02
ST7	27	F	Tubarão SC	02
ST8	40	F	Rio de Janeiro	07
ST9	63	M	Bicas MG	05
ST10	45	F	Uruguaiana	07
ST11	49	F	Passo Fundo	02
ST12	24	F	São Sepé RS	02
ST13	40	F	Areia Branca RN	02
ST14	52	M	Campinas SP	04
ST15	62	M	Curitiba	04
ST16	27	M	Brasília	01
ST17	36	M	Brasília	02
ST18	45	F	Porto Alegre	01
ST19	45	F	Canoas	07
ST20	36	F	Tapes	03
ST21	41	M	Antônio Carlos SC	03

Figura 4 - Descrição Sujeitos Turistas (ST)

7.1.2 O cenário de estudo

As entrevistas foram realizadas na cidade de GRAMADO, localizada na Região das Hortênsias da Serra Gaúcha, estado do Rio Grande do Sul. Este município foi escolhido por ser considerado, segundo a EMBRATUR, um dos destinos turísticos mais importantes do País, atraindo turistas nacionais e estrangeiros. De acordo com as conclusões do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, decorrentes de uma pesquisa aplicada em 5.507 cidades brasileiras, Gramado foi considerado o 66º município brasileiro em qualidade de vida e o 17º entre os municípios gaúchos. Esta pesquisa foi baseada no Censo Demográfico de 2000, organizado pelo IBGE, e levou em conta critérios como renda per capita, longevidade, taxa de analfabetismo e números de alunos matriculados nas escolas. Ainda conforme o censo de 2000, Gramado possui 28.593 habitantes (14.204 homens e 14.389 mulheres). A maior

parte da população vive na área urbana (cerca de 82%), comparado com a área rural que possui 5.265. A taxa de analfabetismo é de 4,4 %.

Segundo levantamento recente realizado pela Secretaria de Turismo local (Janeiro de 2003), a cidade conta com a seguinte infra-estrutura: em termos de hospedagem, com 57 hotéis, 62 pousadas e três motéis, correspondendo a um total de 7.403 LEITOS. Em 2001 foram implantados 24 empreendimentos entre hotéis e pousadas e, em 2002, outros 16 foram construídos. Em termos de gastronomia, considerado um dos atrativos fortes da cidade, são 107 estabelecimentos gastronômicos, incluindo bares, cafés e restaurantes. Ao todo, conforme o levantamento, são 8.960 lugares ou assentos.

Outra característica da cidade de Gramado é a captação e organização de grandes eventos, que costumam reunir inúmeros visitantes e turistas, nacionais e estrangeiros. Dentre os principais destacam-se: Festival de Cinema Latino e Brasileiro, com mais de 30 edições, Festival Internacional do Turismo (considerado o 2º evento mais importante do *trade* do turismo nacional), Festa da Colônia e o consagrado Natal Luz.

A cidade conta, ainda, com três grandes Centros de Eventos, Exposição e Treinamento, com aproximadamente 40.000m² de área e capacidade para abrigar, simultaneamente, 100.000 participantes. Este diferencial tem permitido ao município a realização várias feiras internacionais, congressos, simpósios e diversos encontros temáticos, envolvendo profissionais de diferentes segmentos (setor moveleiro, couro-calçadista, médicos, religiosos, estudantes, etc).

7.2 INSTRUMENTO

No presente estudo qualitativo foram aplicadas entrevistas semi-abertas com roteiro tópico pré-definido. Esta estratégia de coleta de dados possibilita aos entrevistados expressarem, em suas próprias palavras, seu entendimento sobre os construtos a serem estudados (Patton, 1990).

Os depoimentos dos sujeitos foram gravados e transcritos para facilitar a análise de conteúdo. Os tópicos principais explorados foram os seguintes: (1º.) nível

de conhecimento da realidade da segurança encontrada no município (em termos de recursos humanos e materiais); (2^o.) percepção do papel e a importância que exerce o fator segurança no destino turístico, como forma de mantê-lo atrativo; (3^o.) nível de participação (envolvimento) nas questões que envolvem a segurança; (4^o.) sugestões do entrevistado para melhorar/aperfeiçoar os níveis de segurança existentes; (5^o.) grau de interação do entrevistado com o órgão responsável pela execução do policiamento na cidade; e, (6^o) forma e níveis de comunicação (troca de informações) existente entre o entrevistado e o órgão policial responsável pelo planejamento e execução do policiamento ostensivo na cidade. Nas entrevistas semiabertas foram utilizados dois modelos de questionários distintos para cada grupo de entrevistados. Os modelos de formulários aplicados podem ser visualizados nos Anexos 1 e 2.

7.3 PROCEDIMENTOS

As entrevistas dos sujeitos integrantes do grupo representantes do setor público e privado da comunidade local foram realizadas em seus respectivos ambientes de trabalho ou nas residências, sempre valorizando a indicação do entrevistado e respeitando sua vontade e disponibilidade. Todas as entrevistas foram agendadas com a devida antecedência (pessoalmente ou por telefone). Os sujeitos turistas foram entrevistados em pontos distintos da cidade, privilegiado-se o centro de Gramado (locais de maior concentração, como Rua Coberta e Praça Central). Quanto à forma de abordagem, sempre foi precedida por alguns momentos de observação quanto ao comportamento do turista (nível de receptividade). Ocorria com a aproximação do entrevistador que, após externar expressões cordiais de cumprimentos, consultava o entrevistado se estava disposto a contribuir para o estudo. Em ambos os casos, os objetivos e a finalidade do trabalho eram explicitados, informando tratar-se de uma pesquisa de cunho acadêmico para o Curso de Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul.

Para uma melhor compreensão e organização dos dados e informações colhidas de cunho qualitativo, objetivando o tratamento dos resultados obtidos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdos das entrevistas. Conforme Minayo (2003), um estudo qualitativo deve descrever, compreender e explicar a realidade.

Neste sentido, ao se trabalhar com a questão SEGURANÇA E TURISMO, buscou-se conhecer, junto aos sujeitos (locais e turistas), suas expectativas, percepções, conhecimentos e opiniões. A análise de conteúdo é uma técnica que apresenta as características de objetividade, sistematização e inferência, aplicadas à análise de materiais escritos ou verbais, usada para mensurar as variáveis. (ver modelos nos Anexos 3 e 4 “MATRIZES DE ANÁLISE DE CONTEÚDOS DAS ENTREVISTAS REALIZADAS - MAC”). Na matriz utilizada na tabulação dos resultados obtidos junto aos sujeitos turistas (ST) foi empregada a simbologia “MAC T”. Para o grupo de entrevistados representantes do Setor Público, Privado e Comunidade Local foi usada a simbologia “MAC C”.

Segundo Bardin (2000, p.42):

[...] a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Em suma, refere-se a um conjunto de instrumentos metodológicos, cada vez mais aperfeiçoado, que se aplica a discursos diversos. De acordo com Minayo (2000, p.206) do ponto de vista operacional, a análise de conteúdo parte de uma literatura de primeiro plano para atingir um nível mais aprofundado: aquele que ultrapassa os significados manifestos. Para isso, a análise de conteúdo em termos gerais relaciona as estruturas semânticas (significantes) com estruturas sociológicas (significados) dos enunciados. Articula a superfície dos textos descrita e analisada com os fatores que determinam suas características: variáveis psicossociais, contexto cultural, contexto e processo de produção da mensagem.

Entre as diferentes possibilidades de análise do material qualitativo, foi utilizada a análise temática. Realizar a análise temática significa localizar os “núcleos de sentido” que estão presentes em palavras, frases ou resumos. Segundo Bardin (2000), o tema, enquanto unidade de registro, corresponde a uma regra de recorte (do sentido e não da forma) que não é fornecida de uma vez por todas, visto que o recorte depende do nível de análise e não de manifestações formais reguladas. É a unidade de significação que flui naturalmente de um texto. As etapas da análise de

conteúdo temáticas são organizadas em três pólos cronológicos: (1) pré-análise; (2) exploração ou análise do material; (3) inferência e interpretação. Para efeitos deste trabalho, os procedimentos realizados em cada etapa encontram-se descritos a seguir.

Pré-análise – constituiu-se na primeira fase, onde houve a organização do material a ser analisado. Nessa etapa, foi realizada a leitura atenta de todo o material fornecido pelos entrevistados, buscando-se selecionar informações de interesse direto para a pesquisa, com vistas a resultados que explicitassem claramente os objetivos.

Exploração do material – é a análise propriamente dita. Ou seja, a partir da leitura do material, o texto foi recortado em suas unidades de registro, identificando as categorias. Uma primeira listagem dessas categorias foi organizada e novas leituras do material foram processadas, reavaliando-se a adequação das primeiras categorias criadas. Após essa análise, algumas categorias foram reagrupadas, havendo uma diminuição do número final das mesmas. Uma vez tendo-se encontrado as categorias a serem trabalhadas em cada variável, essas foram nominadas e descritas.

Inferência e interpretação – fase posterior à análise do material, cujos dados obtidos e as informações qualitativas analisadas, estão apresentadas no Capítulo “Discussão dos Resultados”, em um texto subsidiado por gráficos e tabelas, ilustrado com as falas de alguns sujeitos e referências bibliográficas.

8 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo buscou descrever, na perspectiva de representantes dos setores público e privado e de turistas, a importância relativa da segurança no planejamento da atividade turística. A análise de conteúdo deste capítulo permitiu sua organização em três tópicos (ou partes): o primeiro tópico descreve a visão de representantes dos setores público e privado sobre a segurança pública como um dos fatores associados à atratividade de um destino turístico; o segundo apresenta a importância relativa desse fator na visão de turistas; e o terceiro tópico sintetiza possíveis contrastes e semelhanças nos depoimentos dos dois grupos.

8.1 SEGURANÇA E TURISMO: UMA VISÃO DOS SETORES PÚBLICO E PRIVADO

O critério de escolha dos sujeitos da comunidade que integraram o grupo dos representantes dos setores público e privado recaiu sobre profissionais da administração pública (Prefeito, Vice-prefeito, Secretários Municipais, Vereadores) e representantes da iniciativa privada, incluindo várias entidades envolvidas (direta ou indiretamente) na gestão da atividade turística do município de Gramado (Sindicato Regional da Hotelaria, Convention & Visitors Bureau, Associação Comercial e Industrial, Clube dos Dirigentes Lojistas, Associação de Moradores, Conselho Pró-Segurança Pública do Município - CONSEPRO, Imprensa escrita, Centros de Feiras e Eventos, empresários). A Figura 5 “Caracterização de alguns setores envolvidos na pesquisa” apresenta uma ideia das atividades desenvolvidas pelos entrevistados na comunidade de Gramado:

ENTIDADE	ATIVIDADES/ ASSOCIADOS	ABRANGÊNCIA
Sindicato da Hotelaria, restaurantes, bares, similares	Hotéis e Pousadas: 125 Restaurantes e Bares: 42	Região das Hortênsias (Gramado, Canela, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula)
Convention & Visitours Bureau	148 associados, entre agências de viagens, promotores de eventos, Prefeituras, Centros de Feiras, etc.	Regional
Câmara dos Dirigentes Lojistas	100 empresas ligadas ao comércio.	Local
Prefeitura Municipal e Câmara de Vereadores	12 Secretarias Municipais e corpo legislativo, composto de 11 vereadores	Local
CONSEPRO	Concentra os interesses dos órgãos de segurança instalados no município (segmentos policiamento urbano, rodoviário, bombeiros e Polícia Civil).	Local
Centros de Feiras e Promotores de Eventos	03 Centros de Feiras com capacidade para mais de 100.000 pessoas e empresários responsáveis pela organização dos principais eventos na cidade.	Local
Clube de Serviço e Associação de Moradores do Bairro Piratini	Envolvem mais de 3.000 pessoas.	Local
Jornal de Gramado	Principal e mais tradicional veículo de comunicação escrita da cidade. Tiragem semanal.	Regional, com assinantes em outros municípios e remessa de exemplares para alguns setores do estado, ligados à atividade turística.
Concessionária de Pedágios BRITARODOVIAS	Controladora das praças de pedágio nos principais acessos rodoviários de Gramado (Três Coroas, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula).	Regional

Figura 5 - Caracterização de alguns setores envolvidos na pesquisa

Os entrevistados foram unânimes em aceitar a relação direta entre a segurança e atratividade. Algumas das respostas verificadas podem ser resumidas nas seguintes falas: “[...] as duas coisas andam juntas (SPP 2), “[...] a segurança é o próprio atrativo” (SPP 7), “[...] 100%, tudo a ver” (SPP 14), “[...] tenho certeza, vide exemplo do Rio de Janeiro (SPP 17). “[...] entre outras coisas, foi o que qualificou Gramado. É um dos aliados mais fortes do Turismo e um dos tripés que sustenta o desenvolvimento turístico de um destino (SPP 18)”. Neste sentido, Ruschmann (1997) refere que a falta de segurança e dos direitos legais dos cidadãos e dos visitantes constitui um dos fatores limitantes ao desenvolvimento do turismo internacional. O turista aprecia a existência da lei e da ordem. Inúmeros exemplos, em nível mundial, confirmam que conflitos políticos, terrorismo e instabilidade social

provocam o cancelamento de reservas de milhares de turistas, levando os empresários do país onde ocorre a crise ao colapso financeiro.

Quando examinado suas expectativas quanto à segurança pública em Gramado, os sujeitos manifestaram o seguinte: intensificação do policiamento, inclusive nos bairros e à noite, foi a visão dos SPP 2, 3, 4, 5, 13 e 17. Aumentariam o efetivo dos policiais, sustentaram SPP 8, 10, 17. Criariam uma Guarda Municipal para atuar em apoio a Polícia Militar, é o que os sujeitos 3 e 20 fariam. Os SPP 1 e 18 implantariam um sistema de monitoramento por câmeras na cidade e o SPP 18 ainda complementou: “[...] *não basta ser seguro, temos que mostrar sermos seguros também.*”

Na sequência desta pergunta, se procurou saber dos entrevistados o que “gostariam” que acontecesse, em termos de segurança, para tornar a cidade ainda mais atrativa. Os SPP 6, 9 e 16 referem que o sistema de iluminação pública da cidade deve sofrer melhorias, com extensão aos pontos turísticos (Lago Negro, por exemplo). Inicia-se um processo de sensibilização e um envolvimento maior da comunidade, através de palestras e ações de aproximação desencadeadas pela polícia, com enfoque baseado na prevenção, foi a opinião dos SPP 4, 7, 14 e 19. O Sujeito 15 refere “[...] *criar uma Guarda Turística. Ampliar a parceria com a Brigada Militar.*” O SPP 5 entende que o policiamento deveria se fazer mais presente nas entradas da cidade.

Quanto ao grau de conhecimento por parte dos sujeitos sobre o efetivo de policiais e viaturas existentes que executam o policiamento na cidade, ficou nítido que as pessoas pouco ou nada sabem a respeito dos recursos humanos e materiais envolvidos na segurança. Dos 20 sujeitos entrevistados, 14 responderam “não” terem informações ou terem apenas uma idéia. Aqueles que referiram ter alguma noção, citaram algumas fontes como o Jornal local, o Secretário Jaime da pasta municipal da Segurança, a Câmara de Vereadores e o Major Gollo. A maioria dos sujeitos acredita, pelo que ouvem falar ou observam na rua, que faltam policiais se

for comparado com o número previsto para atender Gramado². “[...] não, o que se sabe é que faltam recursos humanos na polícia”, refere o SPP 18.

Na visão dos sujeitos 1, 4, 6, 10 e 11, a comunidade de Gramado participa nas questões relacionadas à segurança do município. Contudo, os SPP 3, 5, 8, 9, 12, 13 e 16 referem que esta participação deveria ser ampliada, melhorada. Não participam ou não se envolvem em questões relacionadas a segurança, foi a resposta dada pelos SPP 2, 7, 14 e 19. Por exemplo, “[...] tem gente que não seu deu conta que segurança é que nem oxigênio. Ao contrário que muitos pensam, não é problema só do estado”, refere o SPP 9.

Foi também questionado se existe troca de informações entre a Brigada Militar e os agentes promotores da atividade turística em Gramado (item Segurança), principalmente quando se trata de “planejamento”. Neste particular, a maioria dos entrevistados refere existir a troca, porém, desviaram o foco das respostas para outras questões. Ou seja, alguns atribuem esta situação ao fato da Secretaria de Educação ter cedido as dependências para o funcionamento do Curso de Soldados da PM, a forma gentil da atuação de alguns policiais no trânsito e porque há o interesse da BM em buscar as informações ou outras ações desenvolvidas pela instituição. Entretanto, vários dos entrevistados opinam que a troca de informações ainda é tímida ou precária, merecendo ser intensificada, tanto por parte dos promotores de eventos como por parte dos órgãos públicos afins. Nesse sentido, as falas dos sujeitos 16 e 19 resumem alguns posicionamentos: o SPP 16 referiu “[...] sim, mas pode ser melhor. Pautar a segurança em todas as discussões que envolvam o turista”, enquanto que a opinião do SPP 19 foi a seguinte: “[...] pessoas ligadas a segurança merecem ser ouvidas. Para Molina (2003), a própria OMT recomenda que sejam criadas “Redes Locais” para aumentar a segurança, tanto dos residentes como visitantes. Estas “redes” devem prever a participação dos cidadãos locais e de todos os envolvidos na gestão, tais como associações, setores do governo, empresários, operadores de serviços turísticos e outros.

² Segundo informações obtidas junto ao Comando Regional da Polícia Militar sediado no município de Gramado, existe uma previsão legal de 61 policiais militares. Atualmente o município conta com 44 PMs em atividade.

Outro tema investigado foram as possíveis vantagens (benefícios) e desvantagens (custos) da implementação de capacitação turística aos policiais. A atitude dos entrevistados pode ser resumida nos seguintes termos: (a) o policial que trabalha na Região das Hortênsias, a exemplo de outros destinos que dependem da indústria turística, deve ser diferenciado; (b) a capacitação faz a diferença; (c) os policiais que vêm trabalhar em reforço ao contingente local por ocasião dos grandes eventos devem receber um treinamento; (d) propiciaria mais segurança ao turista (orientação segura); (e) os policiais devem portar mapas da cidade (orientar quanto aos pontos, empresas e atrativos); (f) a pior coisa é o turista procurar informações e não encontrá-las. As primeiras pessoas a serem procuradas são o taxista e o policial; (g) conhecer o calendário de eventos da cidade; (h) não basta somente treinar os policiais. Os taxistas, frentistas, pessoal do comércio, da hotelaria também; (i) constante aperfeiçoamento e reciclagem; (j) dará mais segurança ao próprio policial no desempenho de suas funções. Não foram citadas “desvantagens” quanto ao treinamento dos Policiais Militares pelos entrevistados.

No tocante às parcerias que podem ser buscadas para concretizar a implementação do treinamento de policiais em Gramado, os entrevistados referiram o seguinte: Prefeitura Municipal, principalmente através das Secretarias Municipais de Turismo, Educação e Cultura e Segurança Patrimonial, Cursos de Idiomas, Sindicatos da Região, Câmara de Indústria e Comércio (CICSAT), Convention & Visitors Bureau, iniciativa privada, CDL, Entidades de Classe Associações de Moradores, o próprio Conselho Municipal de Segurança Turística, uma vez criado e a Agência VISÃO de Desenvolvimento e as faculdades de turismo da Região.

As indicações quanto aos tópicos, temas ou disciplinas que poderiam fazer parte do treinamento, em forma grupada, os entrevistados referiram o seguinte: noções de línguas estrangeiras (inglês e espanhol), relações humanas e públicas, história da região (patrimônio histórico), informações sobre a cidade (horários de funcionamento do comércio, hospital, eventos, custos de ingressos nos pontos, etc), história dos atrativos turísticos, geografia da cidade, atuação no trânsito voltado à prevenção, gastronomia e informações socioeconômicas da Região. O SPP 15 acrescentou uma sugestão interessante e única quanto à possibilidade dos policiais que atuam em Gramado utilizarem uniforme diferenciado.

8.2 SEGURANÇA E TURISMO: A ÓTICA DE ALGUNS TURISTAS

Com base na descrição contida na Figura 4, verifica-se que dos 21 visitantes entrevistados, 11 (onze) são oriundos de outros estados do país ou de outros municípios do Rio do Grande do Sul. Isto permitiu ao turista comparar a realidade experimentada em Gramado com os níveis de “segurança” existentes em sua cidade de origem.

Para Gandara (2004), os destinos podem ser divididos em percebidos como seguros ou “refúgios” e percebidos como menos seguros. Os primeiros são, geralmente, aqueles mais próximos dos pólos emissores, com importante oferta cultural, mais tradicionais, de interior, de alta qualidade, de oferta variada. Já os percebidos como menos seguros são os relacionados direta ou indiretamente ao conflito, os pouco conhecidos ou distantes dos pólos emissores.

Na opinião dos sujeitos turistas de como se sentiram em Gramado quanto ao aspecto da “sensação de segurança”, a maioria dos entrevistados refere que Gramado é uma cidade tranqüila, tendo os sujeitos ST5, 10 e 20 utilizado as expressões “ótimo” e “tranquilíssima”. O ST 17 refere que visita Gramado há 30 anos e nunca teve problemas de segurança. O ST 21 considera a cidade segura, “ainda”. Merece destaque esta posição, pois sinaliza para a importância quanto ao tratamento do item “segurança”. Às vezes, em alguns destinos onde prosperam níveis de tranqüilidade, é comum deparar-se com um certo “estágio natural de acomodação” dos agentes públicos e privados no núcleo receptor. Ante o surgimento de um fato grave de repercussões negativas, normalmente instauram-se as “crises”. Na prática, é muito comum esperar primeiro acontecer para depois agir. As medidas de controle e iniciativas no campo da segurança devem revestir-se do caráter “proativo, preventivo” e serem desenvolvidas de maneira continuada. Sem dúvida, um grande desafio de todos os envolvidos na gestão pública ou privada do turismo é enviair e concentrar esforços para “manter” os níveis de segurança considerados satisfatórios. Segundo Dominguez (2001) no desenho e manutenção do destino turístico, uma constante a considerar é a capacidade de priorizar a segurança por parte dos agentes que detenham a sua gestão e administração.

Os ST 1, 3, 6, 8, 10 e 12 referem que se sentiram tão seguros que nem se preocuparam em andar (ostentar) bolsas e carteiras na rua ou deixar objetos a mostra no interior dos carros. Buscando conhecer os aspectos positivos e negativos que mais chamaram a atenção dos turistas quanto ao serviço de policiamento da cidade, os ST 3, 7, 12 e 20 observaram a presença dos policiais em vários pontos da cidade, além da parte central. Em contraponto, os ST 8 e 9, não perceberam ou observaram poucos policiais. O ST2, por ser Policial Militar do Distrito Federal, manifestou sua preocupação quanto aos policiais da cidade trabalharem “sozinhos”. Neste particular, sob o enfoque eminentemente “técnico”, a doutrina policial recomenda que o serviço seja executado em duplas ou trios, dependendo da situação. A posição do ST 1 destoou dos demais entrevistados quando referiu que existem “muitos policiais” para a cidade. Descreve que a presença de muitos policiais na cidade, se comparada com outros destinos importantes (Camboriú - SC, por exemplo) pode gerar “medo” nas pessoas e, ainda, segundo o entrevistado, passar a idéia ou a sensação que algo de negativo possa estar ocorrendo naquele momento. O ST 8 observou: *“[...] eu não vi muitos policiais, mas acho que não é necessário. No Rio de Janeiro você sai na rua e é um exército armado, enquanto que aqui é uma paz, um paraíso”*.

Quando perguntado aos entrevistados se observaram a presença da polícia nos principais pontos turísticos, a maioria referiu a inexistência de policiais nos principais atrativos da cidade. O policiamento está mais presente (concentrado) no centro da cidade. Descrevem que em pontos turísticos mais tradicionais, como o Lago Negro e Minimundo, o policial deveria se fazer presente. O ST 8, oriundo do estado do Rio de Janeiro, destino turístico que tem apresentado sérios problemas na área da segurança pública, manifesta seu desejo de : *“[...] esquecer ouvir falar de polícia em Gramado”*. Para Trigueiro (apud Du Vernay, 2000), a capacidade de uma localidade conquistar e manter turistas é bastante reduzida, quando sua imagem é de possuir, por exemplo, um alto índice de criminalidade. Os turistas escolhem seus destinos levando em consideração a segurança da localidade, ter um atendimento com qualidade e, sobretudo, ser respeitado como cidadão.

Dentre os entrevistados, apenas o ST 6 necessitou utilizar os serviços prestados pela polícia ostensiva. Refere que o atendimento foi bom, sendo o policial gentil e educado. O sujeito não emitiu opinião quanto aos itens cortesia e eficiência.

Somente os ST 3, 6, 11, 15 e 19 informaram ter mantido contato com os policiais e tiveram a oportunidade de conversar, pedir informações, solicitar algum favor ou uma gentileza (tirar uma foto no caso do ST 15). Nes mtas ocasiões, segundo os entrevistados, os policiais mostraram-se receptivos, educados corteses e souberam prestar as informações solicitadas pelos turistas.

Aspectos como apresentação pessoal e uniforme não foram citados nas respostas dos referidos ST. Todos os 21 sujeitos entrevistados referem que indicariam a cidade de Gramado por considerá-la um destino seguro. O ST 8 refere que indicaria para os cariocas, pois, além da cidade ser tranqüila, oferece ainda *“[...] colírio aos olhos”*. Os ST 10 e ST 18 consideraram-se bem tratados por todos os segmentos (hotelaria, gastronomia). O ST 10, por exemplo refere que *“... isto faz a diferença”*. O ST 18 concorda com esta posição.

O ST 19 cita que alugou uma casa em Gramado e esta não tinha cerca. Comentou ainda que *“[...] uma vez esqueceu a chave na porta e quando retornou no final do dia ela estava no mesmo lugar”*. O ST 20 declara que a partir de agora (depois de ser entrevistado), dará mais atenção para a questão da segurança. *“[...] antes não me preocupava com esse detalhe”*.

Os sujeitos referem que não buscaram informações na internet, nos jornais, revistas sobre a segurança em Gramado. As informações de que dispõem, normalmente são repassadas por parentes ou amigos que visitaram Gramado em outras oportunidades (a negócios, passeio, participando em eventos) ou, ainda, por meio de familiares que moram na cidade. As informações sobre a cidade transmitidas via televisão, de acordo com os entrevistados, costuma associar a imagem de Gramado a outras questões, tais como beleza dos atrativos, cidade do chocolate do *fondeau*, farta gastronomia, frio da Serra Gaúcha, etc. Segundo Dominguez (2001), a imagem turística de um destino é a soma de crenças, idéias e impressões que uma pessoa tem de um destino. Criar e administrar adequadamente a imagem de um destino é crucial para seu posicionamento no mercado.

Os ST não tomaram conhecimento de fatos com repercussão negativa sobre Gramado. Isto reforça o importante papel desempenhado pela mídia na construção da “imagem” de um destino turístico.

A ocorrência de fatos negativos costuma afastar os turistas. Destaca-se a postura revelada pelo ST 17, quando refere que possui “*trauma*” da cidade de Caxias do Sul visto seu marido ter sido assaltado e baleado, quando lá se encontrava a trabalho. No campo da “segurança”, situações ou experiências negativas experimentadas (assaltos, roubos, atentados, seqüestros, assassinatos, ameaças, grave violência, acidentes nas práticas de aventura, etc) costumam produzir seqüelas ou problemas de saúde irreparáveis (fobias, traumas) nas pessoas. Na maioria dos casos, famílias inteiras são afetadas por estas conseqüências. Conforme Santana (2001), o relato através dos meios e, principalmente, por parte das vítimas de crimes, têm um grande impacto na percepção do turista potencial com relação a um destino determinado e influi na decisão da viagem. Os destinos turísticos também podem sofrer crises de percepção, já que no turismo a percepção se transforma em realidade. Na abordagem quanto aos motivos que podem afastar os turistas de determinados lugares, George (2003) comenta que os turistas podem decidir não regressarem aos destinos porque sentiram-se inseguros ou porque constataram altos níveis de criminalidade. Nessa situação, provavelmente não indicarão o destino para ser visitado por outros.

Uma das questões formuladas procurou saber dos entrevistados que aspectos quanto aos serviços de Segurança Pública prestados pela polícia militar no município poderiam sofrer melhoras ou uma melhor atenção. Os ST 1, 2, 11 e 15, pelo pouco tempo de permanência na cidade, não sabem ou preferem não fazer uma análise mais detalhada. A principal sugestão apresentada foi a intensificação do treinamento dos policiais para prestarem informações. Sugerem, ainda, trabalhar o aspecto educação no trânsito – caráter preventivo, melhorar o sistema de sinalização da cidade, intensificar o policiamento a noite e, novamente, a polícia se fazer presente nos pontos turísticos. O ST 9 apresenta uma sugestão diferente em relação aos demais entrevistados, “[...] *também existir o policiamento a paisana*. Os sujeitos 6, 8, 20 e 21 relatam que não tiveram problemas, sentiram-se bem e não observaram nada de anormal que mereça atenção especial (melhoras).

Quando foi perguntado aos entrevistados se, durante o tempo de permanência na cidade de Gramado, adotaram algum tipo de precaução ou cuidados durante os passeios, compras, etc, os ST 1, 11, 14, 15, 17 e 20 relatam não tomar qualquer tipo

de cuidado ou por considerarem a cidade tranqüila ou porque costumam agir assim, via de regra, em qualquer lugar onde se encontram. Os ST2, 3, 6, 7, 10, 13, 19 e 21 referem que não importa o lugar ou situação. As medidas e cuidados quanto à segurança (“comportamentos seguros”), sempre devem ser mantidos e observados por qualquer cidadão. Alguns sujeitos citam que em lugares como Porto Alegre, Rio de Janeiro e Bahia, os cuidados devem ser redobrados. O ST 21 refere: “[...] *infelizmente a gente já anda sempre como medo, o nosso dia-a-dia exige*”. Buscou-se saber junto aos ST se, enquanto permaneceram na cidade, presenciaram algum fato ou situação que pudesse comprometer o Sistema de Segurança da cidade (presença de suspeitos ou delinqüentes na rua, crime, assalto, roubo, furto de carro, incêndio, intoxicação alimentar, etc). A complementação da pergunta foi se a ocorrência ou constatação destes fatos influenciariam na decisão de voltar a Gramado. Todos os entrevistados relataram que não tomaram conhecimento de nenhum fato negativo. Os ST 1, 2, 3, 6, 8, 9, 13, 14 e 19 disseram que possíveis fatos isolados que pudessem ter ocorrido, não influenciaria na decisão de voltar a Gramado. O ST 10 relata que somente algo de muito grave, o faria mudar de idéia quanto ao retorno à cidade. Os ST 15 e 20 referem que influenciaria, com certeza. O ST 16 disse: “[...] *Eu indicaria, mas tome cuidado*”.

Para a análise desta questão em particular, cabe destacar que as entrevistas foram aplicadas no período de janeiro a março de 2004. Este período na cidade de Gramado e, por extensão na Região das Hortênsias, é considerado de “baixa temporada”, registrando pouco movimento de turistas. Na temporada de inverno, alta temporada” compreendendo o final do mês de março até fins de dezembro, costumam acontecer os maiores e mais tradicionais eventos (Festival de Cinema, Festival de Turismo, Natal Luz, etc). O quadro (nível de percepção) acaba provocando alterações/mudanças no modo de pensar, agir e “avaliar” das pessoas em relação ao “estado das coisas” no campo da segurança. Assim, um tema para futuros estudos será estudar a relação entre variações no fluxo de turistas à Gramado e a incidência de delitos.

8.3 SEGURANÇA E TURISMO: UMA VISÃO EM PERSPECTIVA

Com base no depoimento dos turistas, pôde-se observar que a totalidade dos visitantes entrevistados considera Gramado uma cidade tranqüila. É prática cada vez mais comum, as pessoas deixarem as grandes cidades ou os grandes centros onde vivem para buscar destinos tranqüilos e que ofereçam boas condições em termos de serviços turísticos (infra-estrutura), segurança e equipamentos de lazer.

Na visão de Santana (2001), independente dos muitos atributos que integram a experiência e as motivações turísticas, a segurança é, sem dúvida, um dos fatores mais importantes. Muitos destinos tiveram grandes perdas quando ganharam notoriedade por não proporcionar segurança aos seus visitantes. O conceito de turismo está relacionado à segurança, à diversão, ao relaxamento e ao prazer.

Entretanto, ainda que a maioria dos agentes envolvidos na gestão do turismo, bem como os turistas em viagem reconheçam a importância e a influência do aspecto “Segurança” nas suas atividades, não raro, quando o tema é colocado em discussão ou análise, estas mesmas pessoas “evitam” falar ou posicionar-se a respeito. Assim foi o caso dos ST 2, 3, 5, 11 e 12.

Talvez por já possuírem uma imagem formada de Gramado como cidade segura, sete turistas relataram não adotarem qualquer tipo de postura ou procedimento em relação às medidas de segurança. Desconsiderar orientações quanto a evitarem transitar por lugares mal iluminados, exporem objetos pessoais de valor, as indicações dos representantes autóctones quanto aos riscos potenciais, podem levar os turistas a experimentarem situações indesejáveis e/ou envolvimento como vítimas de delitos.

Diferente a essa postura adotada por alguns turistas, oito dos entrevistados declaram que, na atualidade (se referindo à onda de violência global), não importa o lugar ou a situação onde se encontram, os cuidados quanto à segurança pessoal ou do grupo devem ser observados sempre. O tema também remete para a análise de que cada vez mais campanhas de conscientização e orientação quanto à segurança devem fazer parte da agenda de todos os envolvidos na atividade do turismo (por exemplo, reuniões e encontros periódicos com profissionais da segurança, distribuição de folhetos contendo dicas de segurança, vídeos informativos, etc).

Todos os visitantes entrevistados indicariam a cidade de Gramado por considerá-la um destino seguro e, durante o período em que permaneceram na cidade, não tomaram conhecimento de nenhum fato negativo que pudesse repercutir no sistema de segurança local. Apenas um dos entrevistados (ST 6) necessitou utilizar os serviços da polícia militar e nove sujeitos disseram que possíveis fatos isolados não influenciariam na sua decisão de voltar a Gramado. Na visão de três turistas (ST 15, 18 e 20), caso fossem envolvidos em questões de insegurança, não retornariam a cidade.

Os grupos de entrevistados (tanto locais como turistas), foram consultados quanto à necessidade dos policiais militares que trabalham em destinos turísticos, receberem treinamento específico para poder melhor lidar nas situações que envolvam turistas. Na opinião de 18 turistas, o treinamento é necessário, sendo que para dois o treinamento é extremamente necessário. Apenas um ST entende como desnecessário. No grupo dos representantes locais, 15 sujeitos entendem como necessário e cinco como extremamente necessário a polícia militar receber treinamento específico para atendimento ao turista.

Quanto à possibilidade de Gramado vir a contar com a instalação de uma Unidade especial da Polícia Militar voltada para a atenção ao turista, 17 visitantes entendem como necessária a oferta deste serviço. As respostas do grupo de residentes ficaram concentradas basicamente entre “NECESSÁRIO” e “EXTREMAMENTE NECESSÁRIO” (o equivalente a 15 sujeitos). Quanto aos demais, dois não sabem e três entendem como desnecessário. Observou-se que alguns dos entrevistados manifestaram suas preocupações quanto à criação do Destacamento, pois poderia gerar custos para as administrações. Este aspecto seguramente influenciou em algumas respostas.

Quando se procurou conhecer, junto aos turistas, quais as possíveis vantagens (benefícios) ou desvantagens (custos) na manutenção deste treinamento direcionado aos policiais militares, a maioria dos sujeitos referiram que a iniciativa representaria apenas vantagens e benefícios, tanto para a cidade, como para os turistas e aos próprios policiais. O ST 20 entende que seja desnecessário, por julgar (deduzir) que os policiais já recebam este tipo de treinamento durante a sua formação básica. O ST 18 cita o caso da cidade de Camboriú, que não está

preparada para receber turistas estrangeiros. O ST 15 refere que se a cidade de Gramado ainda não conta com este treinamento, é uma falha. Refere o ST 21 que o policial “é parte” da comunidade. O ST 9 refere que poderia ser também trabalhada a auto-estima dos policiais.

Em relação às funções, tópicos e atribuições, na visão dos entrevistados, que o CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA TURÍSTICA poderia se ocupar, uma vez criado na cidade, foi citado o seguinte: propor a intensificação do policiamento nos pontos turísticos; auxiliar no trabalho preventivo nas escolas; fazer um Plano consistente e criar um Sistema de Guardadores de carros uniformizados para auxiliar nos estacionamento da cidade; incentivar o treinamento dos policiais para melhor orientar o turista; colaborar no levantamento de informações para auxiliar a polícia. Trabalhar em sintonia com a Secretaria Municipal de Segurança, órgãos policiais e promotores de eventos; buscar recursos para a polícia; prever a participação da comunidade, com representação de todos os bairros; envolver pessoas da comunidade comprometidas com a causa “segurança”; fomentar ações para evitar delitos e melhorar o sistema de orientação ao turista; tratar também questões de Defesa Civil; servir de “elo” entre comunidade e poder público; o Conselho poderia ser um braço da Comissão Municipal de Segurança; compilar dados e cadastrar sugestões de moradores, fazendo uma “radiografia” das demandas comunitárias.

A totalidade dos entrevistados locais admite a relação entre a atratividade turística de Gramado e a segurança. Esta posição reforça o grande desafio de todos os agentes envolvidos na gestão do turismo, isto é, de conseguir “manter” os níveis desejáveis de segurança nos destinos que já gozam níveis aceitáveis de segurança pública. Entretanto, ao mesmo tempo em que os representantes dos setores público e privado assumem esta postura (atratividade x segurança), admitem também que pouco ou nada sabem sobre as necessidades ou deficiências do órgão encarregado da segurança ostensiva na cidade. Quatorze dos entrevistados refere não ter nenhum tipo de informação. Este dado mostra que existe um certo grau de distanciamento dos entrevistados locais, contrastando frontalmente com a posição antes assumida.

Para Tarlow e Santana (2002), existe um grande número de semelhanças no que diz respeito às atitudes dos órgãos policiais e os agentes do turismo. Os organismos policiais são o reflexo das atitudes da indústria do turismo com relação aos níveis de segurança oferecidos. A polícia necessita da ajuda da população.

Durante a pesquisa, várias sugestões foram apresentadas para a melhoria do sistema de Segurança Pública do município. Dentre elas, destacam-se: instalação de câmeras na cidade, criação da Guarda Municipal para auxiliar a polícia, policiamento nas entradas (pórticos) da cidade (Gramado possui três praças de pedágio com acesso ao município), intensificar a aproximação com os órgãos policiais, e outras. Porém, se o ambiente de troca de informações entre os responsáveis, fundamentalmente na fase do planejamento das iniciativas locais, é precário ou muito “tímido”, as dificuldades tendem a persistir. Handszuh (2003) ensina que deve existir uma união de esforços de todos os envolvidos para melhorar e proporcionar produtos e destinos turísticos seguros, tendo como base os princípios da responsabilidade, transparência, assistência e ajuda mútua. Nesse sentido, 15 dos entrevistados consideram que a participação da comunidade é baixa ou inexistente e deve ser ampliada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As variáveis que integram o binômio “SEGURANÇA e TURISMO” têm adquirido importância no planejamento da atividade turística, em especial, quando se refere aos itens atratividade e competitividade dos destinos. A dimensão do problema exige a atenção e participação de administradores públicos e privados ligados à gestão do turismo. Nesse sentido, o presente estudo buscou descrever a visão de grupos representativos distintos: o primeiro formado por moradores da cidade de Gramado, exercendo diferentes atividades ligadas ao turismo (direta ou indiretamente) e o outro grupo composto por turistas que eventualmente visitam a cidade. Portanto, trata-se de perspectivas supostamente distintas, cotejadas em um mesmo tema.

As informações geradas expressam percepções, expectativas e conhecimentos quanto à segurança pública em turismo. A análise do conteúdo de tais informações possibilitou a emergência de seis temas: (1º.) importância relativa que exerce o atributo “segurança” no destino turístico de Gramado como forma de mantê-lo atrativo; (2º.) nível de conhecimento da realidade em termos de segurança no município, por parte dos turistas e dos administradores públicos e privados; (3º.) estágio de participação de agentes (públicos e privados) diretamente ligados à atividade turística nas questões que envolvem a segurança em Gramado; (4º.) sugestões para melhorar/aperfeiçoar os serviços prestados pelo segmento da polícia ostensiva (Polícia Militar), incluindo capacitação específica para trabalhar em turismo; (5º.) grau de interação dos agentes ligados à gestão do turismo com o órgão responsável pela execução do policiamento na cidade, uma vez que a organização e atração de eventos para o destino pressupõe a troca de informações permanente, sobretudo na fase do planejamento; e, (6º.) relevância dispensada pelo turista em relação ao aspecto da segurança, quando da eleição e escolha do destino turístico Gramado.

É cada vez mais perceptível o reconhecimento por parte de pesquisadores e gestores do turismo, que aspectos negativos referentes à segurança produzem

efeitos nocivos à atividade turística. Existem fortes evidências que a violência contra os turistas tem aumentado nos últimos anos e, talvez por isso, a segurança se transformou num requisito importante para decidir o destino das férias.

Os sujeitos residentes referem que a atratividade turística de Gramado guarda relação direta com a questão da segurança. Contudo, admitem conhecer pouco sobre a realidade dos órgãos de segurança do município. A carência de troca de informações entre os envolvidos no turismo e os responsáveis pelo policiamento ostensivo foi apontada na maioria das respostas. Admitem também que o grau de envolvimento nos assuntos de segurança ainda é muito precário e deve ser ampliado. Sugerem a criação de um órgão local, o “Conselho Municipal de Segurança Turística”, como uma alternativa para o aprofundamento de questões relacionadas à segurança. A proposta vai ao encontro da visão apresentada pela Organização Mundial do Turismo que recomenda a adoção desta prática para um gerenciamento mais eficaz do problema. Em termos de Brasil, no início de 2003 foi criado o Ministério do Turismo. Infelizmente, a questão da “Segurança Turística” ainda não é tratada no âmbito desse importante organismo federal. Ou seja, não existe, em nível da Administração Nacional do Turismo, nenhum órgão que se dedique ou se encarregue com a discussão do tema, visando a implementação de políticas públicas voltadas para segurança no turismo.

Na visão dos turistas entrevistados, Gramado é um destino turístico seguro e sua visitação poderia ser indicada a outras pessoas. A imagem da cidade está associada também a outros atributos, tais como boa gastronomia, grandes eventos e o clima frio típico da serra gaúcha. A percepção positiva quanto à segurança, refere a maior parte dos entrevistados, associa-se à (1ª.) não observação de anormalidades no cotidiano da cidade durante sua permanência na cidade; e (2ª.) não terem utilizado os serviços dos órgãos de segurança (exceção feita a um dos entrevistados).

Um aspecto negativo observado por alguns turistas foi ausência de polícia ostensiva nos principais pontos turísticos da cidade. Talvez, pelo fato de Gramado desfrutar de uma imagem positiva quanto à segurança, os visitantes entrevistados não mostraram qualquer preocupação em buscar informações prévias sobre os níveis de segurança encontrados no município. Tanto os visitantes quanto os

residentes referiram a importância dos policiais militares que atuam em destinos turísticos, receberem capacitação específica para poderem estar mais bem preparados ao lidar com o turista. Neste sentido, como uma contribuição desse estudo, foi encaminhada para apreciação do Comando Geral da Brigada Militar do Rio Grande do Sul, a proposta para instituir, na Região das Hortênsias, o Projeto de Capacitação Turística” destinado aos policiais militares (ver Anexo 5). Na opinião da maioria dos residentes entrevistados, seria importante a cidade de Gramado contar com um “Destacamento de Polícia Turística”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCOS DE DADOS PSYCINFO, SOCIOLOGICAL ABSTRACTS e W.S.S.S.F.T. (consulta). Entradas com as palavras Police and Tourism, crime-victims, traveling, victimization, recreation.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2000.

BARRETTO, Margarita. *Manual de Iniciação ao estudo do turismo*. 10ª ed., Campinas: Papirus, 1995. 164p.

BARKER, M; PAGE, S.J; MEYER, D. *Modeling Tourism Crime – The 2000 America's Cup*. Annals of Tourism Research. Vol. 29, Nº 3, pp. 762-782, 2002.

BECKER, Fernando et. al. *Apresentação de Trabalhos Escolares*. 18ª ed., Porto Alegre: Multilivro, 1999. 69p.

BENI, Mário Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. 5ª ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2001. 516p.

BENI, Mário Carlos. *Globalização do Turismo: Megatendências do Setor e a Realidade Brasileira*. 2ª ed., São Paulo: Aleph, 2004. 208p.

CAHALI, Yussef S. (org). *Constituição Federal, Código Civil, Código de Processo Civil*. 5ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. 1725p

CAVLEK, Nevenka. *Tour Operatours and Destinatio Safety*. Annals of Tourism Research. Vol. 29, nº 2, pp. 478-496, 2002.

CENTRO DE ESTUDOS DE SEGURANÇA E CIDADANIA. Disponível em: www.edu.br/cesec. Acesso em 18 outubro 2002.

CENTRO DE TREINAMENTO CONTRA RISCOS. Disponível em: www.ctrm.uq.edu.ar/home.htm. Acesso em 03 fevereiro 2003.

CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. 8ª. ed. atualizada. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.134p.

CHÁVEZ, Cláudia P. R. *Estudo da Satisfação dos Turistas na cidade de Gramado*. Dissertação de Mestrado apresentada junto ao Programa Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da UFRGS. Porto Alegre: UFRGS, 1987.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. 4ª ed. São Paulo: Futura, 2000. 287p.

DICIONÁRIO DE LÍNGUA PORTUGUESA ON-LINE. *Dicionário Universal Língua Portuguesa*. Disponível em: www.priberam.pt/DLPO. Acesso em 06 março 2003.

DOMINGUEZ, Patricia et al. *Imagen, Seguridad y Riesgo em Destinos Turísticos: San Cristobal de las Casas*. Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 10. pp. 251-266. 2001.

DU VERNAY, Hécio Von Borell. *Segurança: atributo fundamental do Produto Turístico*. Monografia apresentada no Curso de Especialização em Administração Hoteleira e Marketing de Turismo. Fundação de Estudos Sociais do Paraná. Curitiba: 2000. 58p.

EMPRESA DE TURISMO RJ. Disponível em: www.turisrio.rj.gov.br/contato. Acesso em 26 novembro 2002.

FRANÇA, Júnia Lessa et al. *Manual para Normalização de Publicações Técnico-Científicas*. 5ª ed. Belo Horizonte: UFMG, 2001. 221p.

GANDARA, José Manoel G. *O Atentado de Madrid depois de um ano de guerra do Iraque: os conflitos e a gestão das crises no turismo*. A Comunidade do Turismo, disponível em www.estudosturisticos.com.br. Acesso em 31 março 2004.

GALLI, Telma. *Produção de Alimentos Seguros e saúde pública*. A Comunidade do Turismo, disponível em www.estudosturisticos.com.br. Acesso em 19 fevereiro 2004.

GEORGE, Richard. *Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town*. Tourism Management. Vol. 24, pp. 575-585, 2003.

GRUNEWALD, Luis. *Seguridad Turística*. In: Dossiê de Seguridad Turística. Revista On Line Marketing e Turismo, nº 01, 2003. 34p.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1991. 159p.

GOELDNER, Charles R; RITCHIE, J.R. Brent; McINTOSH, Robert W. *Princípios, Práticas e Filosofias*. Trad. Roberto Cataldo Costa. 8ª ed., Porto Alegre: Book-mann, 2002. 478p.

GUIA BRASILEIRO DE SINALIZAÇÃO TURÍSTICA. Organizado em conjunto com o DENATRAN e IPHAN. Brasília: Embratur, 2001. 164p

HANDSZUH, Henrik F. *Destinos vacacionales Seguros en el marco del turismo mundial*. In: Dossiê de Seguridad Turística. Revista On Line Marketing e Turismo, nº. 01, 2003. 34 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em www.ibge.gov.br. Acesso em 12 dezembro 2002.

INSTITUTO VIRTUAL DO TURISMO. Disponível em: www.ivt-rj.net. Acesso em 14 outubro 2002.

MEPEL DIGITUS. *Normas ABNT*. Disponível em www.mepeldigitus.com/abnt/ Acesso em 03 março 2003.

MINAYO, M. C.S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 7ª ed. São Paulo: Hucitec, 2000. 269p.

MINAYO, M.C.S et al. *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 22 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003. 80p.

MORALES, Silvia. *Análisis del concepto de seguridad turística*. In: Dossiê de Seguridad Turística. Revista On Line Marketing e Turismo, nº 01, 2003. 34p.

MOLINA, Sérgio. *El Pos Turismo. De los centros turísticos industriales a las ludópolis*. São Paulo: Aleph, 2003. 130p.

OMS – Organización Mundial de la Salud. Disponível em www.int/es/index.html. Acesso em 12 Junho 2004.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Seguridad en Turismo: medidas prácticas para los destinos*. Madrid: Organización Mundial do Turismo, Espanha: 1997. 181p.

_____. *Turismo Panorama 2020. Nuevas Previsiones de la OMT*. Madrid: Organización Mundial do Turismo, Espanha: 1999.

_____. *Desenvolvimento de Turismo Sustentável: Manual para Organizadores Locais*. 2ª ed., Brasília: Bárbara Belo Editora Gráfica 2001. 217p.

_____. *Turismo Internacional: uma perspectiva Global*. 2ª ed., São Paulo: Arthmed, 2003. 254p.

PATTON, M. Q. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. 2 ed., Newbury Park. London: Sage publication, 1990.

PIZAM, Abraham; TARLOW, Peter; BLOOM, Jonathan. *Fazer com que os turistas se sintam seguros: de quem é a responsabilidade*. Reimpresso a partir do *Journal of Travel Research*. Vol. 36, Nº 1, Summer 1997, pp. 23-28.

PORTAL DA SEGURANÇA NA INTERNET. Disponível em: www.jseg.net. Acesso em 14 outubro 2002.

REJOWSKI, Mirian. *Realidade versus Necessidades da Pesquisa Turística o Brasil*. Revista Turismo em Análise. Vol. 9 (1). 1998, pp. 82-91.

ROSS, Glen F. *Psicologia do Turismo*. São Paulo: Contexto (Coleção Turismo Contexto). 2001, 174p.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento Sustentável: A proteção do meio ambiente*. Campinas: Papirus, 1997 (Coleção Turismo) 119p.

SALAZAR, Carolina Núñez. *Violencia y Turismo. Um ejemplo de Venezuela*. Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 10, 2001, pp. 290-304.

SANTANA, Guilherme. *Criminalidad, Seguridad y Turismo. La imagen de Balneario Camboriú, Brasil desde la perspectiva de turistas y de residentes*. Revista Estudios y Perspectivas en turismo. Vol.10, 2001, pp. 251-256.

SEGURANÇA LÁ. Disponível em: www.seguranca.com. Acesso em 15 setembro 2002.

TARLOW, Peter. *Conference Reports: Las Vegas Tourism Security Seminar*. Tourism Management. Vol. 21, 2000, pp. 205-212.

TARLOW, Peter e SANTANA, Guilherme. *Brindando Seguridad a los Turistas. Estudio comparativo entre destinos turísticos de EE.UU. y Brasil*. Revista Estudios e Perspectivas em Turismo. Vol. 11, 2002 p. 253-268.

TARLOW, Peter. *Red de Turismo Sostenible*. Disponível em: www.tourismandmore.com. Acesso em 15 setembro 2003.

ANEXOS

Anexo 1 - Formulário de Pesquisa Aplicado ao Grupo de Sujeitos SPP

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
MESTRADO EM TURISMO

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA

(SUJEITOS: Representantes do Setor Público, Privado e Comunidade local)

DADOS GERAIS DO ENTREVISTADO (A):

Nome:

Idade:

Sexo: Masculino () Feminino ()

Profissão/Atividade:

Há quanto tempo reside em Gramado:

Fone para contato:

Data:

QUESTÕES:

- 1) O Sr (a) acredita que exista alguma relação entre Segurança e a atratividade turística de Gramado?

() Sim. Como? () Não. Porquê?

- 2) Indique na escala abaixo como o Sr. (a) acredita que a cidade de Gramado tem sido na visão da comunidade em termos de SEGURANÇA?

Extremamente Insegura	Insegura	Não sei	Segura	Extremamente Segura
--------------------------	----------	---------	--------	------------------------

- 3) Se o Sr (a) fosse responsável pela Segurança Pública em Gramado, o que faria para tornar a cidade ainda mais segura aos moradores (e para os turistas)?

- 4) O que o Sr. (a) gostaria que acontecesse em termos de Segurança em Gramado, a fim de torná-la mais atrativa para residentes e turistas?

OBS: Cotejar as questões 3 e 4

- 5) O Sr. (a) possui algum tipo de informação a respeito de quantos policiais e quantas viaturas executam o Policiamento Ostensivo na cidade de Gramado? Em caso afirmativo, que tipo de informação o Sr (a) tem conhecimento? Como o Sr (a) obteve esta informação (fonte: rádio, jornal, conversando com um policial, um amigo, parente)?

6) O Sr (a) acredita que a comunidade de Gramado participa ou se envolve nas questões que dizem respeito à Segurança no município? Se sim: em que nível, em que momento, circunstâncias? Se não: porquê? Que sugestões o Sr. (a) apresentaria para efetivar ou aumentar esta participação?

7) Quanto ao aspecto Segurança no planejamento da atividade turística em Gramado, o Sr (a) acredita que já exista alguma troca de informações entre Brigada Militar, comunidade local e setores envolvidos diretamente com o turismo?

() Sim. Como o Sr (a) constata esta troca?

() Não. Qual a importância de haver esta troca de informações para que Gramado seja um destino turístico ainda mais seguro?

Como o Sr (a) acredita que esta troca de informações poderia ser feita?

8) Na sua opinião, o senhor (a) acredita na necessidade de um CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA TURÍSTICA para auxiliar/colaborar no tratamento das questões que envolvam a segurança no município?

Extremamente Desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente Necessário
----------------------------	---------------	---------	------------	-------------------------

Na sua visão, que pontos (questões, atribuições, funções) este órgão deveria se encarregar para melhorar ainda mais a Segurança no município?

9) Na sua opinião, qual a necessidade do Policial Militar que trabalha em Gramado receber treinamento específico para lidar com turistas?

Extremamente Desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente Necessário
----------------------------	---------------	---------	------------	-------------------------

Quais as possíveis vantagens e desvantagens (ou benefícios e custos) à manutenção deste treinamento específico?

10) Ainda em relação à questão anterior (caso a resposta seja “sim”): que tipos de parcerias locais podem ser buscadas na comunidade de Gramado, envolvendo os vários setores interessados, para concretizar a implantação deste treinamento?

11) Na sua visão, que assuntos (disciplinas, tópicos, temas) deveriam fazer parte deste treinamento específico para os Policiais Militares?

12) Qual a necessidade da instalação de um DESTACAMENTO DE POLÍCIA TURÍSTICA?

Extremamente Desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente Necessário
----------------------------	---------------	---------	------------	-------------------------

Obrigado por sua participação e colaboração,

Mestrando Gelso Guimarães Gollo

Anexo 2 - Formulário de Pesquisa Aplicado ao Grupo de Sujeitos ST

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
MESTRADO EM TURISMO

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA
(*SUJEITOS: Turistas que visitam Gramado*)

DADOS GERAIS DO ENTREVISTADO:

Nome:

Idade: Sexo: Masculino () Feminino ()

Cidade/Estado/País de origem:

Há quanto tempo encontra-se na cidade:

Fone para contato:

Data:

QUESTÕES:

- 1) Como o Sr (a) se sentiu em Gramado quanto à Segurança (isto é, quanto à Segurança Pública)?
- 2) Que aspectos positivos ou negativos mais lhe chamaram a atenção em relação ao Policiamento Ostensivo na cidade?
- 3) O Sr (a) observou a presença do policiamento nos principais pontos turísticos da cidade? Quais pontos? De que forma: o Policial a pé ou de viatura? Se “não” em que pontos o Sr (a) sugere uma presença mais efetiva da Polícia Militar?
- 4) O Sr (a) necessitou, em algum momento da sua estada, utilizar os serviços prestados pela Brigada Militar? Se “sim” descreva como foi o atendimento:
Quanto à rapidez?
() Bom
() Regular. Como poderia ter sido melhor?
() Ruim. Porquê? Como poderia ter sido melhor?
Quanto à cortesia?
Quanto à eficiência?
- 5) O Sr (a) teve a oportunidade de conversar com algum Policial Militar na rua? Como foi a atenção (atendimento) dispensada por este profissional (leve em consideração aspectos como postura, educação, treinamento, uniforme - apresentação pessoal)?
- 6) O Sr (a) indicaria a cidade de Gramado para ser visitada por um parente, amigo, vizinho por considerá-la um destino turístico seguro? Porquê?

- 7) O aspecto “Segurança” influenciou no momento da sua decisão de vir para Gramado?
Qual a visão (imagem, informações, notícias) que o Sr (a) tinha sobre Gramado no tocante à Segurança antes de vir para cá?

O Sr (a) pesquisou alguma fonte (internet, jornal, revista, TV etc) para obter informações sobre os níveis de Segurança da cidade?

- 8) Na sua visão de “Turista”, que aspectos podem ser melhorados quanto aos serviços de Segurança Pública?

E, especialmente, quanto aos serviços prestados pela Brigada Militar?

- 9) Na sua opinião, qual a necessidade do Policial Militar que trabalha em Gramado receber treinamento específico para lidar com os turistas?

Extremamente Desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente Necessário
-------------------------------	---------------	---------	------------	----------------------------

- 10) Quais as possíveis vantagens e desvantagens (ou benefícios e custos) a manutenção deste treinamento específico?

- 11) Em caso afirmativo na questão anterior, que tópicos (disciplinas, temas) deveriam fazer parte deste treinamento específico, na sua opinião?

- 12) Qual a necessidade da instalação de um DESTACAMENTO DE POLÍCIA TURÍSTICA?

Extremamente Desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente Necessário
-------------------------------	---------------	---------	------------	----------------------------

- 13) O Sr (a) costuma adotar algum tipo de postura de prevenção (precaução) em relação à segurança quando se encontra visitando a cidade de Gramado (ao passear, fazer compras, estacionar seu veículo etc?). Se “sim” ou “não”, por que?

- 14) O Sr (a), durante sua estada na cidade, presenciou/vivenciou ou teve notícia de algum fato ou situação que pudesse comprometer o Sistema de Segurança da cidade (presença de suspeitos ou delinquentes na rua, crime, assalto, roubo, furto de carro, incêndio, intoxicação alimentar etc?). A ocorrência ou constatação destes fatos influenciará na sua decisão de voltar a Gramado?

Obrigado por sua participação e colaboração,

Mestrando Gelso Guimarães Gollo

Anexo 3 - Matriz de Análise de Conteúdo (MAC), Sujeitos SPP

MATRIZ DE ANÁLISE DOS CONTEÚDOS DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

SUJEITOS: Representantes Setor Público, Privado e Comunidade local

PERGUNTA 1: O Sr (a) acredita que exista alguma relação entre Segurança e a atratividade turística de Gramado ?

PRÉ-ANÁLISE	ANÁLISE DO MATERIAL	INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO

Anexo 4 - Matriz de Análise de Conteúdo (MAC), Sujeitos ST

MATRIZ DE ANÁLISE DOS CONTEÚDOS DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

SUJEITOS: Turistas que visitam Gramado (ST)

PERGUNTA 1: *Como o Sr (a) se sentiu em Gramado quanto à Segurança (isto é, quanto a Segurança Pública)?*

PRÉ-ANÁLISE	ANÁLISE DO MATERIAL	INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO

**Anexo 5 - Proposta de Capacitação Turística para Policiais Militares da Região
das Hortênsias**

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E DA SEGURANÇA
BRIGADA MILITAR
COMANDO REGIONAL DAS HORTÊNSIAS

**PROPOSTA DE CAPACITAÇÃO TURÍSTICA PARA POLICIAIS MILITARES
(Região das Hortênsias)**

Proponente: Major Gelso Guimarães Gollo
Chefe do Estado Maior do CRPO-H

Março, 2004

APRESENTAÇÃO

O Projeto de Capacitação Turística representa uma proposta inovadora com o objetivo de capacitar os Policiais Militares da Brigada Militar do Rio Grande do Sul, que executam suas funções em localidades (municípios, regiões etc), caracterizadas como destinos onde predomina a prática e o desenvolvimento da atividade TURISMO.

É cada vez mais comum, sempre buscando a excelência no atendimento e a qualidade na prestação de serviços, que vários setores envolvidos na atividade do turismo (recepcionistas, atendentes do comércio, empregados do setor hoteleiro e outros), participem de cursos visando a capacitação para melhor atenderem ou relacionarem-se com o Turista.

O Policial Militar, que para efeitos da análise desta proposta está sendo considerado como *“fonte e referência natural de informações e apoio ao turista”*, justamente pelas características das suas atividades funcionais de rotina (contato com o público, presença nos locais de maior visitação e afluxo de pessoas, uso de uniformes etc), necessita também agregar conhecimentos à sua formação tradicional, visando estar preparado e habilitado para lidar com o Turista.

Assim sendo, a Brigada Militar do RS (Polícia Militar gaúcha) sempre sensível ao cenário de desafios, tendências, inovações e perseguidora do permanente aprimoramento de seus recursos humanos, não pode ficar alheia a este processo dinâmico. Então, aproveitando o êxito de iniciativas similares já desencadeadas por outras instituições policiais brasileiras e em outras partes do mundo, está sendo apresentada a seguinte proposta para discussão, análise e execução da **Capacitação Turística** destinada aos Policiais que atuam na Região das Hortênsias.

FINALIDADE:

Capacitar os Policiais Militares que atuam em regiões ou destinos turísticos do Estado do Rio Grande do Sul, dotando-os de conhecimentos, instrumentos e informações necessárias, com vistas a atingir um melhor desempenho no universo de ações que envolvem a qualificação no atendimento e na atenção ao turista que visita o Estado.

CONSIDERAÇÕES GERAIS (justificativas – análise de cenários):

- a) A atividade dinâmica do turismo, fundamentalmente no contexto que envolve a questão da prestação de serviços nos núcleos receptores, exige cada vez mais a qualificação da mão-de-obra empregada. Tal questão se apresenta como fator de diferenciação, com reflexos diretos na manutenção e na escolha de um destino turístico;
- b) Os serviços relacionados a atividade de Segurança Pública, fundamentalmente o segmento de Polícia Ostensiva (contato mais direto com o público) a sua vez, exige que os servidores executantes desta atividade estejam devidamente preparados e informados para lidarem com o turista. Via de regra, o policial uniformizado e atuando nos pontos de maior visibilidade e nos locais de acesso ao público em geral, apresenta-se como uma referência, uma alternativa de “primeiro contato” para o visitante que chega num destino a ser visitado. Daí, a necessidade deste profissional, integrante do “Sistema” de prestação de serviços, estar devidamente capacitado para bem atender, receber e apoiar o turista, nas situações que assim exigirem; O Policial Militar constitui-se numa fonte e referência natural de informações e apoio ao turista;
- c) Na maioria das vezes, as impressões e opiniões formadas a partir deste “primeiro contato”, fornecerão ao turista elementos determinantes na formação de uma imagem (favorável ou desfavorável) de um destino;
- d) A Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul, instituição centenária com relevantes serviços prestados à sociedade gaúcha, sempre demonstrou e continua a demonstrar através de seus projetos e ações, evidências fortes que costuma acompanhar a evolução dos fatos e tendências atuais. Neste sentido, a Corporação que possui expressiva parcela de seus recursos humanos empregados em regiões e destinos turísticos consagrados do Rio Grande do Sul, busca através de mais esta ação específica de qualificação de seus quadros de pessoal, perpetuar sua responsabilidade neste processo, além de fortalecer sua imagem institucional, bem como, intensificar os laços de integração e aproximação com as comunidades as quais presta e oferece seus serviços;
- e) Várias são as Operações e Ações desenvolvidas pela Brigada Militar gaúcha, que envolvem o atendimento ao turista. No Litoral (norte e sul),

através da consagrada Operação Golfinho, recebe turistas vindos principalmente dos países vizinhos (integrantes do MERCOSUL) que viajam para o Estado para conhecerem e desfrutarem de nossas praias.

- f) A Serra Gaúcha, a região das Missões e outros pólos turísticos do estado estão dinamizando e ampliando sua oferta de produtos (festas tradicionais, feiras e negócios, roteiros gastronômicos, desfiles temáticos etc) que, aliado a outros fatores conjunturais (boa divulgação, melhoras nos serviços de infraestrutura, incentivos estatais, renovação dos produtos etc), tem gerado um aumento no fluxo de turistas (mercado interno e externo) ao estado;
- g) Especialmente a **Região das Hortênsias, formada pelos municípios de Gramado, Canela, Nova Petrópolis e São Francisco de Paula**, tem se consolidado como um importante destino turístico. A beleza dos atrativos da região, aliada à excelente infraestrutura local, a gastronomia típica e a qualidade dos serviços, fazem com que a oferta de eventos de nível internacional (Festival de Cinema, Festival de Turismo e outros) atraiam para as referidas cidades, turistas oriundos inclusive de várias partes do mundo;
- h) Um Planejamento Estratégico consistente da atividade do turismo pressupõe o envolvimento de todos os setores da cadeia produtiva que integram o núcleo receptor. Portanto, a conjugação de esforços, a união de forças e as “parcerias” formadas com os setores público e privado, darão o suporte e a sustentabilidade necessárias para o desenvolvimento e manutenção das ações, projetos e iniciativas voltadas à atividade turística. Esta tem sido a visão e a posição consensual de diversos pesquisadores do ramo do turismo;

A POSIÇÃO DO GOVERNO FEDERAL EM RELAÇÃO AO TREINAMENTO DOS POLICIAIS, MANIFESTADA ATRAVÉS DO SR. MINISTRO DO TURISMO WALFRID GUIA:

SEGURANÇA

....o ministro argumentou que também serão feitos investimentos no treinamento de policiais, taxistas e funcionários de aeroportos para que eles aprendam a lidar melhor com turistas.

(Fonte: <http://www1.folha.uol.com.br> de 12 Nov 2003)

A VISÃO ESTRATÉGICA DO GOVERNO DO ESTADO DO RS EM RELAÇÃO AO TURISMO:

No “Plano Estratégico 2003-2006” da Secretaria Estadual do Turismo, Esporte e Lazer, estão manifestas as ações, metas e análises elaboradas pela equipe da Secretaria. Algumas destas abordagens guardam relação direta com o assunto ora proposto, o que pode, sob determinada ótica, até servir de “balizador” no processo de tomada de decisão. Ou seja: os fundamentos da proposta de Capacitação Turística mantêm coerência e vão ao encontro de alguns objetivos perseguidos pelo Governo Estadual, na área do turismo. Vejamos parte das várias referências encontradas no Plano:

- a) na citação do item “Cenários do Turismo no Estado, análise dos Pontos Fortes e fracos, ameaças”, consta o seguinte, no universo das “oportunidades”:

.....

- i. Natureza – turismo de alto contato
- ii. Epicentro do MERCOSUL
- iii. Cultura – povo – história
- iv. Saúde - **SEGURANÇA**

- b) no item “estratégias” refere o seguinte:

.....

- i. captação de recursos
- ii. Infraestrutura
- iii. Marketing
- iv. Relacionamento
- v. **QUALIFICAÇÃO**

- c) no item PLANO DE AÇÃO (**Qualificação**) consta:

.....

- i. **da oferta**
- ii. **do receptivo**
- iii. **da segurança ao turista**
- iv. **das informações turísticas**
- v. do cadastro

Portanto, vislumbra-se flagrante preocupação quanto a qualificação dos vários serviços, a questão da infraestrutura, da Segurança e outros aspectos correlatos. Também, vê-se que esta preocupação integra a agenda de prioridades de outros setores importantes da estrutura do estado, além da pasta da Segurança pública. *(os grifos são do proponente).*

PARCERIAS LOCAIS E/OU REGIONAIS BUSCADAS PARA A VIABILIZAÇÃO DO TREINAMENTO:

- a) Universidade de Caxias do Sul, através do Curso de Turismo do Núcleo de Canela (suporte acadêmico);
- b) Prefeituras Municipais da Região, através das Secretarias de Educação e Cultura, Turismo e Segurança Municipais;
- c) Associações Comerciais e Industriais da Região
- d) Sindicato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e similares da Região das Hortênsias;
- e) Convention & Visitors Bureau da Região das Hortênsias;
- f) SEBRAE;
- g) Escolas de Línguas estrangeiras;
- h) Agentes promotores e fomentadores do turismo local e regional (agências de viagens, centros de feiras e treinamento, escritórios de promoção de eventos etc);

OBJETIVOS PERSEGUIDOS:

- a) **dotar** o Policial Militar que presta seus serviços na Região das Hortênsias, dos conhecimentos gerais, específicos e necessários, que envolvem o universo de conceitos e fundamentos da atividade do turismo;
- b) **situar** o Policial quanto ao seu importante e decisivo papel, na extensa dimensão requerida da atividade turística local e regional; *(o policial não deve apenas “fazer” parte, deve “senti-ser” parte do sistema)*

- c) **Motivar** o Policial para que participe das ações, projetos e iniciativas que dizem respeito ao turismo de seu município e/ou região;
- d) **sensibilizar** o Policial quanto a importância de manter-se atualizado em relação aos conhecimentos do turismo, inserido no processo contínuo de qualificação da instituição. Incentiva-lo para que freqüente outros Cursos oferecidos na Região, através das Universidades e outras instituições de ensino;
- e) **Propiciar** ao policial o conhecimento e informações dos principais atrativos turísticos e órgãos oficiais do município e região, através da realização de visitas técnicas guiadas e orientadas;
- f) **Preparar** o policial, propiciando os meios, instrumentos e condições necessárias, com vistas a facilitar e encaminhamento das diversas situações que envolvam o turista;

DURAÇÃO:

O Treinamento terá a duração de 01 (uma) semana e funcionará nos turnos manhã e tarde. Será dividido em uma parte teórica (04) dias e uma parte prática, onde no último dia do treinamento serão realizadas as visitas técnicas guiadas a pontos e atrativos turísticos locais e regionais.

Os participantes do Treinamento deverão freqüentar as aulas em regime de dedicação exclusiva.

SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO:

A supervisão geral estará a cargo do Departamento de Ensino da Brigada Militar, estando a coordenação imediata sob a responsabilidade do Comando Regional das Hortênsias com sede na cidade de Gramado. A coordenação também contará com o apoio dos demais órgãos de ensino e/ou entidades envolvidas na execução do Treinamento.

LOCAIS DE REALIZAÇÃO DO TREINAMENTO:

As aulas serão realizadas, em princípio, nas dependências do Núcleo Universitário de Canela – NUCAN, da Universidade de Caxias do Sul.

QUADRO DE INSTRUTORES/PROFESSORES

Será composto por professores universitários indicados pelo Curso de Turismo da Universidade de Caxias do Sul - NUCAN, por instrutores da Brigada Militar e professores indicados pelas respectivas Secretarias Municipais de Educação. Outros profissionais que atuam em outras áreas do conhecimento poderão ser convidados a integrarem o Corpo de Professores e/ou colaborarem através da realização de palestras, workshops, etc.

OTIMIZAÇÃO DOS CUSTOS:

Aos Policiais Militares que participarem do Treinamento, serão sacadas as vantagens previstas na legislação em vigor. Entretanto, caso ocorram dificuldades orçamentárias ou falta de previsão legal para algumas situações específicas, serão buscadas parcerias locais para viabilizarem a participação do Policial. Existe o reconhecimento e o consenso das forças produtivas da cadeia turística quanto à importância deste processo de qualificação dos Policiais para a Região.

EXECUÇÃO (Datas de realização)

A serem definidas oportunamente.

COMPOSIÇÃO DAS TURMAS

As turmas serão compostas por no máximo 15(quinze) alunos, visando um melhor rendimento e/ou aproveitamento didático.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- a) *Fundamentos da Teoria Geral do Turismo:*
 - a. Breve noção histórica do turismo
 - b. Conscientização Turística e o Sistema de Informações
 - c. Segmentação e sustentabilidade do turismo
 - d. O contexto das atividades que envolvem o turismo na Região
 - e. Reflexos do turismo na atividade sócio-econômica do município e da região
 - i. As estatísticas turísticas da Região
 - f. Noções da infra-estrutura e mercado turísticos
 - g. O ciclo dos serviços turísticos
- b) *História dos municípios da Região:*
 - a. Origem histórica
 - b. Formação étnica
 - c. Traços culturais
 - d. Dados sobre a população, desenvolvimento econômico e social da região
- c) *Geografia Regional e atrativos turísticos:*
 - a. Conhecimento dos aspectos geográficos locais e regionais
 - b. As vias de acesso e aprofundamento do Sistema viário Regional
 - c. Os Roteiros turísticos existentes
 - d. Noções de ecologia
 - e. Calendário de Eventos do município e da região;
- d) *Técnicas avançadas de qualidade no atendimento ao Público:*
 - a. Elementos da comunicação
 - b. Maneiras corretas de bem relacionar-se com o turista
 - c. Hospitalidade: A cultura do bem receber
 - d. Noções de psicologia aplicadas ao turismo
- e) *Noções de Línguas estrangeiras (Inglês e Espanhol):*
 - a. Cumprimentos
 - b. Saudações de boas vindas

- c. Detalhamento das expressões idiomáticas mais usuais, aplicáveis ao turista (orientação ao turista, indicações de serviços e atrativos etc
- f) *Visitas de cunho técnico e guiadas:*
 - a. Visitas aos atrativos turísticos da Região

Major Gelso Guimarães Gollo
Chefe do Estado Maior
Comando Regional das Hortênsias