



ipt

Instituto
Politécnico
de Tomar

Segurança

*Um desafio para os setores
de lazer, viagens e turismo*



Organização

Ericka Amorim
Cláudia Soares
Peter Tarlow

Ficha Técnica

Título:

SEGURANÇA: UM DESAFIO PARA OS SETORES DE LAZER, VIAGENS E TURISMO

Editor: Instituto Politécnico de Tomar/Escola Superior de Gestão de Tomar

Organizadores: Ericka Amorim; Cláudia Soares; Peter Tarlow

Coordenação Institucional: Eunice Ramos Lopes

Edição Técnica: Gabinete de Comunicação e Imagem IPT

Colaboração Técnica: Brenda Correia (Curso de Especialização Tecnológica em Técnicas e Gestão de Turismo).

Edição: Ítalo de Paula Casemiro e Nina Cardona

1ª edição; Novembro de 2015; Tomar, Portugal.

ISBN: 978-972-9473-93-7

Colaboradores

Andreia Cristo

Cassiara Mello

Cecília de Melo Correia Baptista

Cláudia Corrêa de Almeida Moraes

Cláudia Mesquita Pinto Soares

Edna de Liz

Elisângela Aparecida Machado da Silva

Emese Panyik

Eunice Ramos Lopes

Ericka Amorim

Fabia Trentin

Fátima Priscila Morela Edra

Fatima Sueli de Souza

Gonçalo Cardoso

Júlio da Costa Mendes

Luís Manuel Mota dos Santos Figueira

Manuela Guerreiro

Marcello de Barros Tomé

Maria Brás

Matthew Lee Smith

Maximiliano E. Korstanje

Miguel Angel Verdinelli

Natércia Maria Ferreira dos Santos

Peter Tarlow

Ricardo Lanzarini

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
 PARTE 1 – SEGURANÇA, EXPLORAÇÃO SEXUAL E TURISMO	
O Turismo Sexual e as suas Implicações para a Sustentabilidade do Setor do Turismo	8
Às Escuras Sexo Prazeroso, Sexo Perigoso	26
Turismo e a Prevenção à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Brasil	45
Segurança e as Turistas Mulheres pelo Mundo	61
 PARTE 2 – SEGURANÇA E RISCO TURÍSTICO	
Segurança em Hotéis: Vulnerabilidade e Riscos	78
Violência e Criminalidade: Medo Social e Turismo no Rio de Janeiro	97
Segurança na Cidade do Rio de Janeiro a Partir dos Movimentos Políticos e Midiáticos	110
Novo Modelo para Compreender o Risco Turístico	132
Imagem e Segurança nos Destinos Turísticos	149
Segurança em Museus: Estudo de Caso	174
A Segurança nos Processos de Roteirização Turística: Contributo para uma Abordagem Integrada	188
Acessibilidade e Segurança da Pessoa Idosa no Espaço Público: o Caso de Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil	214
 PARTE 3 – SEGURANÇA, VIAGEM, SAÚDE E SEGURANÇA ALIMENTAR	
Os Riscos de Viagem Associados à Saúde dos Viajantes	230
Segurança Alimentar em Turismo	242
 CURRÍCULOS RESUMIDO DOS AUTORES E ORGANIZADORES	 260

APRESENTAÇÃO

As questões de segurança vêm recebendo crescente destaque quanto mais o contexto social se apresenta instável. É possível estabelecer um marco nessa área com os atentados de 11 de Setembro, onde o confronto com a realidade e reconhecimento das vulnerabilidades no âmbito da segurança abriu caminho para uma forma mais complexa e, por vezes neurótica, de tentar impedir novos ataques. Essa data também foi o marco para a relação entre turismo e segurança, pelo menos na amplitude dos estudos acadêmicos do assunto. A vulnerabilidade das companhias aéreas e a dependência de alguns destinos de algumas áreas emissores, mudou as regras das viagens, novos destinos foram descortinados e a atenção dos passageiros para itens antes irrelevantes passa a ser obrigatória. A geografia de viagens mudou e com ela surgiram novos desafios um deles a preocupação com a segurança em seu termo mais amplo e especialmente a relação com a imagem do destino.

Para, além disso, o mundo vem vivendo um momento de grande convulsão social, impulsionado por acontecimentos que marcaram uma reviravolta no contexto histórico, político e social, como a Primavera Árabe, iniciado em 2010. Os efeitos se espalharam por diversos países da África e Oriente Médio e ainda parece estar longe de acabar. Num contexto mais atual, grupos terroristas, como o ISIS, atuam de forma cada vez mais complexa e surge como uma ameaça real para todo o mundo, impactando no setor de viagens e turismo. Os atentados de Paris (13/11/2015) surgem como uma amostra da vulnerabilidade de civis e inocentes, fora das zonas de guerras, e num contexto de vida social e aparentemente segura, no coração da Europa.

No Brasil verificamos um momento de desenvolvimento robusto, acompanhando da afirmação nacional frente ao mercado internacional. Mas apesar do contexto econômico ser bastante favorável, com aumento do poder de compra, mais acesso à educação e diminuição do desemprego, por exemplo. Porém os índices de criminalidade continuam num patamar ainda elevado. Não se trata apenas de sensação de insegurança. A população, principalmente nas grandes cidades, ainda se vê refém da criminalidade e descrente de que a situação poderá mudar algum dia. Alguns modelos contemporâneos de política pública vêm sendo reforçados pela força dos grandes eventos que vem e serão realizados no país.

O Turismo sofre influência negativa destas situações. Seja por conta de questões como terrorismo, instabilidade social ou criminalidade, tanto a oferta quanto à demanda se adaptam às situações, porém com grandes efeitos. Num destino com alta criminalidade, os alojamentos podem necessitar de agentes de segurança privados e bem preparados para responder à uma eventual ocorrência. Por outro lado, quando um turista visita um local potencialmente perigoso (e tem conhecimento disso) deve seguir um conjunto de orientações, que deve superar a mera percepção de risco, mas estar baseada em aspectos objetivos, que são indicados pelas orientações de segurança local de como agir, o que e onde deve evitar, etc.

Já quando abordamos a questão da segurança do indivíduo, saltamos da esfera macro, onde o contexto é coletivo, para a esfera individual, na qual o foco é na pessoa. Aqui poderão ser abordados os aspectos da segurança aplicado à realidade de cada indivíduo, ou seja, o cruzamento dos potenciais riscos associados às viagens e turismo com as questões individuais como saúde, condições físicas versus atividades realizadas durante as viagens, etc. São dois focos importantes de serem analisados.

Como podemos ver, o conceito de segurança na língua portuguesa termina sendo mais abrangente do que em inglês. Enquanto a segurança alcança um espectro conceitual bem amplo abarcando desde as questões do terrorismo e criminalidade até as seguranças de segurança pessoal (individual). Em inglês são dois os termos “Security” e “Safety” que englobam essas duas perspectivas. A proposta desse livro é tratar da segurança tanto em um contexto coletivo quanto a segurança individual, a segurança contra ações de terceiros e a segurança e proteção.

Discutir as temáticas como acessibilidade e segurança para pessoa Idosa tratando da importância da adequação da oferta turística a esse público proporcionando a acessibilidade e a possibilidade de viagens seguras, é o objetivo principal do Capítulo 1 A relação das viagens e sexo seguro é discutida no Capítulo 2 que avança no debate do arrolamento entre sexo, turismo e a segurança física e emocional, como experiências de viagens através de relações anônimas. Os riscos de viagens associados a saúde do viajante são tratados no Capítulo 3 onde são discutidos os comportamentos dos viajantes e confrontados as informações disponíveis que visam evitar tais riscos. Avançando no debate dos efeitos do dito turismo sexual, o Capítulo 4 aborda as implicações no âmbito da sustentabilidade de destinos e a relação do turismo com esses efeitos. Para discutir a

vulnerabilidades dos espaços turísticos temos o Capítulo 5 que analisa a gestão e controle de riscos existentes na Hotelaria e propõe ações para a minimização destes, especialmente em tempos de grandes eventos no Brasil. A abordagem dos riscos em turismo sob a ótica dos analistas e dos turistas é discutida no Capítulo 6 que pretende fornecer um modelo conceitual para a compreensão dos risco e da necessidade de sensibilização do público de viajantes. A relação entre imagem e segurança dos destinos turísticos é tratada no capítulo 7 abordando a relevância que esse fator contribui para a competitividade dessas cidades. A segurança das mulheres em viagens é discutida no Capítulo 8 onde a autora apresenta os princípios geradores de risco e orienta mulheres que viajam sozinhas destacando a atuação da Polícia civil do estado de São Paulo para turistas. O medo social e criminalidade são tratados no capítulo 9 que aborda a realidade da cidade do Rio de Janeiro e São Paulo e os fatores limitantes e que influenciam negativamente na escolha do destino, questionando, sobretudo, a atratividades dessas cidades e seus estereótipos relacionados a violência. Um olhar sob os crimes de exploração sexual no Brasil e seus efeitos via atividade turística além das estratégias de combate na busca do desenvolvimento sustentável do turismo e por fim, as ações brasileiras de combate a exploração sexual é debatido no capítulo 10, onde a autora também discute o uso do termo turismo sexual esclarecendo o que se deve exatamente combater e enfatiza como essa realidade pode transformar pessoas, destinos e a imagem do país.

Esperamos que sejam inspiradores para novas e importantes pesquisas sobre o tema refletindo, sobretudo nas operações seguras do turismo e em destinos mais conscientes da importância para a sustentabilidade e imagem.

Boa leitura!

Ericka Amorim, Cláudia Soares e Peter Tarlow.



Segurança *e Exploração Sexual* *e Turismo*

1

TURISMO SEXUAL E AS SUAS IMPLICAÇÕES PARA A SUSTENTABILIDADE DO SETOR DO TURISMO

Andreia Cristo

Emese Panyik

Introdução

No início desta pesquisa, procuraremos recolher o máximo de informação que permita um dimensionamento da realidade do turismo sexual. Certos de que as definições de turismo sexual e turista sexual não se esgotam na compra de “pacotes de turismo sexual” ou nas viagens realizadas por turistas que tenham como motivação primordial ter relações sexuais, entendemos que existem uma série de outras situações que devem ser discutidas no âmbito da temática do Turismo Sexual, enquanto fenómeno social.

Assim, procuraremos fazer uma abordagem acerca do conceito de Turismo Sexual e seu enquadramento teórico, procurando encontrar as suas raízes históricas e indagar acerca dos agentes envolvidos.

Tentaremos depois perceber como funcionam as redes de Turismo Sexual e as suas principais consequências e analisar os contornos do chamado Turismo Sexual Infantil.

Por fim, tentaremos perceber a dimensão deste fenómeno, através da análise dos principais países afetados e debater sobre o envolvimento institucional nesta temática e quais as medidas adotadas para o seu combate.

Sempre que possível tentaremos fazer uma análise crítica sobre este tema que tendo vindo a estar presente nos debates da contemporaneidade.

O conceito de Turismo Sexual - Enquadramento Teórico

A análise do desenvolvimento do Turismo não pode centrar-se apenas nas questões que se prendem com os seus impactes económicos, o Turismo Sexual é uma realidade visível para muitos destinos Turísticos e que tem vindo a constituir uma das principais motivações turísticas em torno de alguns países.

Ainda que não seja considerada como segmento da atividade turística, a prática do turismo sexual está a cada dia mais visível nas sociedades contemporâneas e possui já um mercado configurado em determinados destinos.

Muitos autores têm escrito sobre este fenómeno, mas não existe ainda um consenso em relação ao conceito de Turismo Sexual.

De acordo com GRABURN¹ (1993), o turismo sexual é um turismo cujos principais objetivos e motivações consistem no consumo ou comércio do sexo. Esta definição é acompanhada por O'GRADY² (1994) que considera que o *"Turismo Sexual é um Turismo que tem por alvo principal a realização de relações sexuais com um fim comercial"*.

Como é visível, ambos os autores centram a sua definição de Turismo Sexual na motivação da procura, juntando a componente comercial associada ao fenómeno. No fundo, e de uma forma simplista, entendem o Turismo Sexual como o deslocamento de pessoas, para outros destinos à procura de experiências sexuais, ou seja, quando o principal propósito da viagem é o de estabelecer relações sexuais com os residentes do destino. Considerando ainda que se trata de um envolvimento sexual de natureza comercial.

Já a Organização Mundial do Turismo (1995) define o turismo sexual como a *"realização de viagens organizadas dentro do sector do turismo ou fora deste, porém com o uso das suas estruturas e redes, com o propósito primeiro de permitir relações sexuais comerciais do turista com os/as residentes do local de destino."*

A partir desta definição é possível extrair que:

- Para que seja considerado Turismo Sexual é necessário que exista uma viagem organizada através das redes e estruturas do Turismo;
- O Turismo Sexual está associado a deslocações efectuadas para a concretização de relações comerciais sexuais; e
- É necessário o envolvimento do Turista com os residentes do Destino.

Assim, podemos verificar que além da própria motivação que origina a viagem, entende-se, que a classificação do turismo sexual tem a ver com a utilização de elementos que fazem parte do exercício do próprio sector, visto em sentido amplo.

Na verdade, os Turistas são normalmente rotulados tendo em conta a sua principal motivação ou propósito de Viagem, como por exemplo, "turista de negócios" ou "turista religioso". Mas como sabemos, a viagem não se esgota na atividade que o levou a procurar

¹ Cfr. GRABURN, N. H. H. - "Tourism and Prostitution", *Annals of Tourism Research*, Menomonie, University of Wisconsin, Pergamon, Vol.10, n.º3, 1983.

² Cfr. O'GRADY, R. - *The Child and the Tourist*, Bangucoque, ECPTA, 1994.

o destino, existem muitas outras atividades que ele acaba por usufruir durante a sua estadia. Um turista pode procurar um Destino de Golf, tendo em conta a sua paixão por essa modalidade e o número de campos disponíveis numa determinada localidade, mas isso não o impede de aproveitar as restantes atrações do Destino, usufruindo da praia ou sol, ainda que estes elementos não tenham sido parte integrante da sua motivação inicial para aquela viagem.

Sabemos que todos os Turistas têm interesses distintos e acabam por usufruir de diferentes atividades num mesmo destino, de acordo com as suas preferências e interesses. O mesmo se passa, a nosso ver, em torno do conceito de turista sexual, que muitas vezes pode abarcar pessoas que não viajem com o propósito ou motivação no consumo ou comércio do sexo e que acabam por usufruir dessa “oferta” no país de destino. A corroborar esta ideia, um estudo feito por MULHALL (1993)³ a turistas australianos a caminho da Tailândia, revela que 23% dos homens entrevistados, viajam com a intenção de ter relações sexuais durante a sua visita ao país e 47% afirmam que dependerá da situação, isto é, para a maioria, o Turismo Sexual é visto como uma possibilidade, mas não como um fim em si mesmo. Este estudo é semelhante ao realizado por KLEIBER & WILKE (1995)⁴ a Turistas Alemães que visitaram a Tailândia, as Filipinas e no Quênia.

De todo o exposto, podemos concluir que a definição de Turismo Sexual é sem dúvida difícil e complexa, abrangendo diferentes elementos que direta ou indiretamente o podem influenciar.

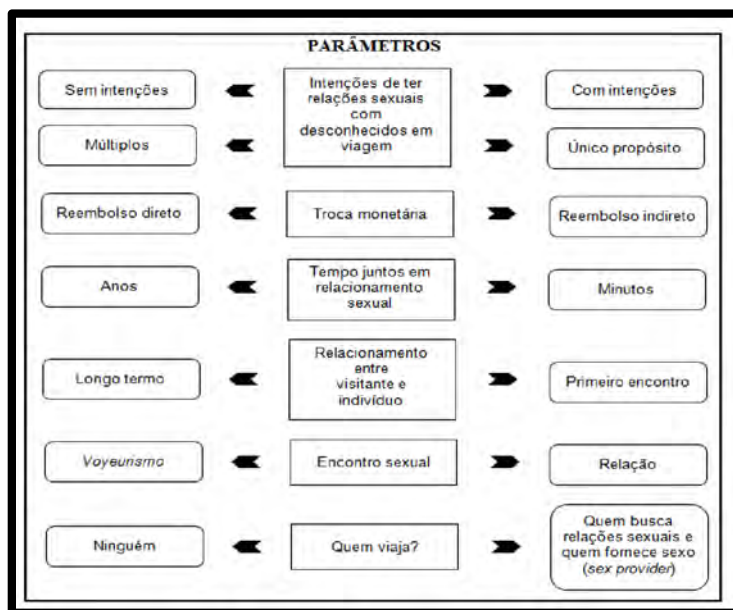
Partindo da análise de OPPERMMANN⁵, passamos a destacar os parâmetros utilizados para a composição dos elementos que, combinados, permitem uma melhor análise sobre a definição do turismo sexual em diferentes situações e contextos:

³MULHALL, B.P; THOMPSON, M; et.al. - Planned sexual behavior of young australian visitors to Thailand. Aust. Med. J. N. 158, 1993

⁴KLEIBER, D.; WILKE, M. - Sexualverhalten deutscher Sextouristen im Urlaub. Vehement Standpunkte, 1, 1995.

⁵OPPERMMANN, M. (1999) - *Sex Tourism*, in Annals of Tourism Research, v. 26 n. 2. Griffith, University-Gold Coast: Australia.

Figura 1: Estrutura do Turismo Sexual para Oppermann



Fonte: Oppermann (1999)

Através deste quadro é indicada a análise de seis parâmetros do turismo de sexo, este autor aponta para a ideia de que a visão tradicional do turismo sexual é redutora e inadequada, já que nem sempre o “turista sexual” viaja com a motivação primária de ter relações sexuais e, no que respeita ao elemento monetário, este também não deverá ser entendido como primordial, visto que o turista não tem obrigatoriamente que estabelecer contactos sexuais com indivíduos autóctones por meio de troca monetária direta.

Assim, perfilhamos uma abordagem em que o turismo sexual surge como resultado da utilização das estruturas da atividade turística para fins de contactos sexuais entre indivíduos autóctones e turistas, com a possibilidade de representar uma motivação principal de viagem ou não, abrangendo diferentes faixas etárias e classes sociais, e podendo ocorrer no âmbito do mercado do sexo, incluindo a prostituição e a exploração sexual, ou através de intercâmbios económicos, sociais, culturais e afetivos.

SOARES DO BEM⁶ (2005) expõe ainda de forma vigorosa a relação entre turismo sexual e o turismo, considerando que o turismo sexual não pode ser examinado isoladamente ao desenvolvimento do próprio turismo e lembrando que a sua existência está intimamente vinculada aos modelos de desenvolvimento da atividade, historicamente constituídos.

⁶Cfr. SOARES DO BEM, A. - A dialética do Turismo Sexual. Campinas, SP: Papirus, 2006.

Na verdade, o Turismo Sexual não pode estar isolado do desenvolvimento do Turismo no seu todo e deve ser fortemente combatido junto das comunidades locais dos países mais afetados. A falta de planeamento no sector turístico nas principais cidades onde a atividade de Turismo Sexual se destaca, bem como a falta de políticas públicas que estejam direcionadas para as comunidades locais, constitui um dos fatores que têm vindo a impulsionar o crescimento do Turismo Sexual.

Sabemos também que o Turismo Sexual pode ser doméstico, em que pessoas viajam dentro do seu próprio país, ou internacional, cruzando outros países. Acontece, porém que, neste último caso, este se desenvolve normalmente a partir da saída de turistas de países ricos para países sub-desenvolvidos.

Não há dúvida que a maior parte da exploração reside precisamente nessa relação entre países do “primeiro” e “terceiro” mundo, em que os primeiros além de não respeitarem os direitos humanos, alimentam a crença de que nesses países subdesenvolvidos tudo é permitido e que não existem limites legais para este tipo de atos, nem uma teia legislativa capaz de travar o fenómeno e punir os prevaricadores. No fundo, este tipo de Turismo funciona aqui como uma espécie de prática “consentida” e “invisível” em que os turistas se sentem mais legitimados a este tipo de comportamentos e imunes a qualquer tipo de atuação legal.

Assim, e ainda que o turismo sexual seja um fenómeno presente tanto em regiões ricas como pobres do mundo, é importante analisar as duas situações, para compreender como a temática se configura em cada um dos locais onde emerge. No fundo, há turistas que viajam para locais com maior desenvolvimento socioeconómico em busca de sexo, assim como há turistas que visitam regiões mais pobres e têm relações sexuais com indivíduos autóctones. A diferença primordial está na caracterização da população local, e no seu envolvimento com o turismo sexual por motivos relacionados à pobreza e desigualdades sociais, tal como se verifica nos países sub-desenvolvidos.

Importa, pois olhar para este fenómeno como um todo complexo, com múltiplas facetas e inúmeras consequências que envolvem aspetos económicos, sócio culturais e político-legais. Numa tentativa de diminuir os reflexos negativos dessa atividade no âmbito do Turismo e na própria sociedade é necessário compreender quem são os agentes envolvidos, as características deste tipo de Turismo, os impactes causados e os meios de travar este fenómeno.

Raízes e agentes envolvidos no Turismo Sexual

Já na década de 1950, FANON⁷ (1969) sinalizava para o risco de o Terceiro Mundo se vir a transformar num “bordel” para os países industrializados, afirmando que as grandes transformações ocorridas no pós-guerra tiveram um efeito impulsionador para o desenvolvimento do turismo internacional.

Historicamente, a primeira alusão ao Turismo Sexual centra-se na Ásia. De acordo com RYAN e HALL⁸ (2001) a institucionalização do turismo sexual no sudeste asiático ocorreu nos anos 1960, quando a prostituição estava associada à existência de bases militares norte-americanas e japonesas⁹.

A prostituição ligada ao fenómeno turístico desenvolveu-se, sobretudo após as Guerras da Coreia e do Vietname, motivada pela presença de tropas americanas em Banguecoque e noutras cidades. As bases norte-americanas que se fixaram na Tailândia e noutros países estiveram na origem da criação de centros de prostituição. Mais tarde, os militares foram sendo substituídos pelos turistas estrangeiros, e o turismo sexual transformou-se em fonte de recursos em moeda estrangeira, para a população local.

Segundo GRABURN¹⁰ (1983) após a Guerra do Vietname, as mulheres abandonadas passaram a dedicar-se ao comércio sexual com turistas estrangeiros, de forma a manter a sua sobrevivência.

Mais tarde, em 1997 a crise económica asiática trouxe um novo alento para os ocidentais no que respeita ao crescimento da oferta de mulheres para o comércio sexual e de uma procura turística crescente com maior capacidade de compra local. De acordo com BROWN¹¹ (2002) a indústria do Turismo sexual tomou proporções elevadas na medida em que se sustenta num conjunto de outros sectores que perderam valor de mercado e ainda pelo facto de se encontrar alicerçada sobre fortes pilares económicos e sociais. Esta autora, com o objetivo de comprovar a teoria de que a indústria do sexo asiática se desenvolveu devido à corrupção moral dos turistas sexuais ocidentais, iniciou a sua própria investigação no terreno e chegou a uma conclusão bastante controversa e surpreendente, de que embora os turistas sexuais do Ocidente tenham desempenhado

⁷ FANON, Frantz - Les damnés de la terre, in Éditions Maspero, 1961.

⁸ RYAN, C. & HALL, M. - *Sex Tourism: Marginal People and Liminalities*, Routledge: London.

⁹ Muitas destas mulheres eram adolescentes e acabaram por se suicidar ou ser assassinadas pelos Japoneses quando perceberam que iam perder a guerra.

¹⁰ GRABURN, Nelson - “Tourism and Prostitution”, in *Annals of Tourism Research*.

¹¹ BROWN, L. - *Escravas do Sexo*, Edição Asa, Lisboa.

um papel fundamental no crescimento da indústria, os principais clientes das profissionais do sexo (mulheres e crianças) são, na sua esmagadora maioria homens asiáticos.

Para se conseguir compreender o papel que o Turismo Sexual desempenha na Ásia, e as causas que o originaram, é importante entender e tomar em consideração uma série de factores, tais como: *políticos* tendo em conta o número de países colonizados por grandes potências europeias e que estiveram envolvidos em guerras; *factores sociais*, atendendo ao papel desempenhado pela mulher sobretudo nos meios rurais onde os recursos são escassos e a mulher é vista como uma “mercadoria” facilmente transacionável para trabalho em bordéis ou na rua; *factores culturais*, muitos povos sofreram processos de aculturação por parte dos países colonizadores e ainda *factores económicos*, já que grande parte dos países asiáticos são conhecidos como Países de Fracos Recursos, ou PFR¹².

Redes de Turismo Sexual e suas consequências

Não podemos deixar de salientar que para a existência de turismo sexual, existe sempre, direta ou indiretamente apoio de diversas redes, que atuam de forma concomitante, proporcionando a continuidade desta atividade. No âmbito destas, pode citar-se a própria rede de funcionamento do sistema turístico, formada por hotéis, bares, taxista, agência de viagens, entre outros, que permitem ou até mesmo incentivam o turismo sexual por pertencerem também a esta teia de exploração sexual, onde os agentes envolvidos estabelecem relações de troca e obtém benefícios por meio do turismo sexual.

Assim, verificamos que o Negócio do Turismo Sexual está inserido num contexto mais amplo e mais complexo que a mera relação existente entre quem procura e quem oferece, contando com a participação de outros agentes e organizações que funcionam como elos impulsionadores deste negócio.

Neste sentido, parece que devemos entender estar perante verdadeiras cadeias produtivas de comércio sexual, que incluem uma multiplicidade de elementos, tais como, os produtos (prostitutas, homossexuais, lésbicas e *gigolos*), a publicidade (páginas web e revistas); a distribuição (hotéis, bares, restaurantes, casas de espetáculo, internet e

¹² GRABURN, Nelson - “Tourism and Prostitution”, ob. cit.

outros meios de distribuição); a qualidade (onde influenciam aspetos como a idade, a raça, aspetos culturais); os subornos (que se efetuam em muitos países junto das autoridades policiais) e o preço (normalmente negociado)¹³.

Paralelamente percebemos que não são as mulheres que verdadeiramente beneficiam diretamente com o Turismo Sexual, mas antes toda esta panóplia de agentes que potenciam e incentivam estas práticas. Segundo COTTINGHAM¹⁴ apenas 10 a 15% do dinheiro gasto, por exemplo, pelos Japoneses nas Filipinas chega às mãos das mulheres, o grande montante que resta é dividido pelos elementos do “circuito turístico” (operadores, guias locais, entre outros).

No fundo, para além deste tipo de atividade usufruir da infraestrutura turística existente para se desenvolver, também se encontra associada a outros fatores mais gravosos como, a exploração sexual de crianças e adolescentes; o tráfico de mulheres; a produção e distribuição de pornografia; a propagação de doenças sexualmente transmissíveis e a exclusão social. Infelizmente as mulheres implicadas neste circuito acabam por ser excluídas socialmente e em termos de saúde existe uma proliferação do SIDA, na maioria dos países onde o Turismo sexual é uma realidade¹⁵.

Turismo Sexual Infantil

Para além da questão da prostituição, o turismo sexual infantil também se encontra presente na oferta turística de alguns destinos. Trata-se de uma indústria multimilionária que se estima envolver cerca de 2 milhões de crianças por todo o mundo.

Normalmente as crianças abusadas estão inseridas em famílias carenciadas e têm menos de 12 anos, sendo exploradas, traficadas e escravizadas sexualmente. Muitas crianças que não conseguem ganhar dinheiro são severamente punidas, pelos seus pais ou compradores, sendo muitas vezes espancadas e passando fome.

Estudos indicam que as crianças prostitutas levam até cerca de 30 clientes por semana, o que resulta numa média de cerca de 1500 clientes por ano, o que explica o

¹³ SCARPATI, F. V. - *“El Turismo Sexual y Sus Influencias en el Desarrollo Turístico Sostenible”*, Facultad de Ciencias Económicas, Universidade de Málaga.

¹⁴ Citado por OPPERMANN, M. - Sex Tourism, in *Annals of Tourism Research*, ob.cit.

¹⁵ A este propósito dos problemas de saúde trazidos pela proliferação do Turismo Sexual, principalmente em crianças, podemos destacar um provérbio que circula na Tailândia (Patpong) e que diz o seguinte “Aos 10 anos és uma jovem adulta, aos 20 uma senhora de idade e aos 30 estás morta”.

elevado número de crianças e jovens que sofrem de doenças contagiosas como o SIDA, mas também a tuberculose ou outras infeções e lesões corporais determinadas pelos índices de violência a que foram submetidas.

Na Índia, acredita-se que cerca de 1,2 milhões de crianças estão envolvidas na prostituição, no Camboja, um terço de todas as prostitutas são menores de 18 anos e na Tailândia, não se sabe ao certo o número de crianças prostitutas, mas o Instituto de Pesquisa do Sistema de Saúde afirma que cerca de 40% das prostitutas tailandesas são crianças. Surpreendentemente, o Brasil foi recentemente considerado como o país com o maior recorde de tráfico infantil.

Na verdade, e apesar deste número alarmantes, os países afetados pelo turismo sexual infantil pouco têm feito para o impedir e raros são os serviços de ajuda prestados, e muitos deles não se revelam adequados. É certo que muitos países aprovam a lei que criminaliza a exploração sexual de crianças, mas na realidade sabemos que esta permanece inaplicável à maioria dos turistas. Além disso, a própria corrupção e o desrespeito à lei é um problema comum em quase todos estes destinos.

Um outro problema que se encontra intimamente ligado com esta temática é a corrupção, visto que muitas vezes as próprias autoridades desrespeitam a legislação e tornam este flagelo invisível, aliás, na Tailândia e Filipinas, a polícia muitas vezes protege os bordéis e adquire crianças para prostituição, sendo algumas crianças exploradas pela própria polícia.

Na Índia, por exemplo, existe um turismo sexual infantil fortemente organizado, existindo muitas cidades a disponibilizar crianças virgens para os Turistas com mais dinheiro. Também no Sri Lanka se organizam redes de Turismo Sexual Infantil junto às principais praias, são os chamados *beach boys*, à semelhança do que ocorre em Cuba, Brasil, Quênia, entre outros.

Tendo em conta este cenário, a grande preocupação mundial está centrada na luta contra o turismo sexual infantil, sendo um tema que tem mobilizado muitas Organizações Não-Governamentais (ONG), nomeadamente a *End Child Prostitution and Traffic* (ECPAT) que desenvolvem trabalho em diferentes países onde o mesmo tomou proporções alarmantes. Certos países europeus, assim como os Estados Unidos, a Tailândia e o Japão

adotaram leis que lhes permitem prender e julgar os seus cidadãos por crimes de abusos sexuais a crianças, mesmo quando tenham sido cometidos além-fronteiras¹⁶.

A internacionalização do Turismo Sexual

Como sabemos a internacionalização do Turismo Sexual é um fenómeno actual e com dimensões mundiais socialmente alarmantes.

A primeira referência histórica deste fenómeno surge na Ásia (Tailândia, Filipinas e Sri Lanka). Na realidade, e apesar de uma recente tomada de consciência desta problemática, o caso do Turismo Sexual na Tailândia aparece como emblemático, sendo a província do Norte particularmente afetada pela prostituição¹⁷. Não é raro que meninas entre os 12 e 15 anos, integrem o *sex-business* e se tornem prostitutas.

Existem mesmo cartazes nas várias localidades com apelações diretas ao turismo sexual, ou a convidar os clientes a visitar o *GO-GO Bar* ou mesmo Menus com preços diferenciados para meninas, rapazes, vegetarianos ou *lady boys*.

Figura 2: Cartazes e Menu que demonstram a acessibilidade ao Turismo Sexual.



Fonte: <http://www.boaviagem.org/posts/tailandia-sudesteasiatico/turismo-sexual.html>

¹⁶ SEABROOK, J. - *En finir avec le tourisme sexuel impliquant les enfants, L'application des lois extraterritoriales*, Paris, L'Harmattan, 2002.

¹⁷ Cfr. MICHEL, F. (1996a) – *En route pour L'Asie. Le rêve oriental chez les colonisateurs les aventuriers et les touristes occidentaux*, Paris: L' Harmattan.

A Indústria do Sexo representa na Tailândia a mais importante economia clandestina, rendendo em 1996, cinco ou seis vezes mais do que as receitas da droga, ou seja, entre 18 e 21 milhões de dólares. O rendimento anual deste sector estava avaliado, em 1998, entre 22,5 e 27 milhões de dólares, ou seja, 10% a 14% do Produto Nacional Bruto (PNB), um forte aumento em apenas dois anos¹⁸.

Já o Brasil, tornou-se num dos principais alvos do turismo sexual a partir dos anos 1980 e 1990, período de saturação do turismo sexual na Ásia. Segundo pesquisas da ONU, o Brasil tornou-se um dos principais destinos do turismo sexual, sendo que de acordo com dados da OMT (Organização Mundial do Trabalho) de 2005, o turista sexual que vinha ao Brasil, era na maioria, de classe média, com idade entre 20 e 40 anos, que viaja sozinho ou acompanhado por um amigo. Em grande parte são italianos, portugueses, holandeses e norte-americanos, seguidos pelos ingleses, alemães e latino-americanos.

Neste país o Turismo Sexual enquanto produto turístico está fortemente centrado na zona do Nordeste litoral, correspondendo aos famosos S's do Turismo: "*Sun, Sea, Sand and...Sex*". Os Turistas procuram jovens mulheres que sirvam de guia local nos pontos turísticos e que se disponibilizem para os acompanhar durante a sua estadia no país.

Existindo mesmo no Brasil os denominados "Guias de Aventuras Sexuais", designadamente no Rio de Janeiro, e cuja principal tarefa é levar o Turista até às mulheres Cariocas através de um Roteiro altamente especializado.

De acordo com RYAN & KINDER¹⁹ (1996), a América, sobretudo a parte Sul, tem uma importante quota de mercado do Turismo Sexual, nomeadamente pelo Brasil, Cuba e República Dominicana, onde esta prática se enraizou e se transformou num produto de turismo cultural local.

De acordo com o Ministério do Turismo existe, no Brasil, o turismo sexual doméstico -inter-estadual e inter-municipal, mas sobretudo internacional, tendo sido detetadas pela Comissão Parlamentar Mista de Inquérito (CPMI) da Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, que funcionou entre 2003 e 2004, a existência de turismo sexual no Amazonas e na região do Pantanal mato-grossense, áreas turísticas bastante conhecidas que não costumavam ser focos tradicionais de viagens com fins sexuais.

¹⁸ MICHEL, F. (2006b) - *Planète Sexe*, Paris: Homnisphères,.

¹⁹ Cfr. RYAN, C.; KINDER, R. - "Tourism Management", *Annals of Tourism Research*, Vol.17, n.º7, 1996.

O continente Africano, por seu turno, teve uma entrada mais recente no circuito do Turismo Sexual, apresentando como pontos centrais a este nível: Marrocos, Mauritânia, Senegal e Quênia, com maior incidência nas crianças de rua²⁰. Também a Gâmbia, de acordo com um estudo da UNICEF, é já um alvo de escolha para os pedófilos, sendo que, não menos de 70% dos Gambianos que trabalham no sector do Turismo consideram que o sexo é uma das principais motivações dos estrangeiros que viajam para o país, o que em 2004, já totalizava quase cem mil turistas²¹.

De acordo com ANJOS (2000)²², Cabo Verde vem sendo construído como atrativo ao turismo, e com especial enfoque, ao turismo sexual, não só pela sua posição geográfica na extremidade insular mais ocidental da África, como também pela sua estabilidade política e de crescimento económico desde a descolonização em 1975.

Após a queda da Cortina de Ferro, também a Rússia, Hungria, República Checa e Ucrânia registaram aumentos destas práticas.

Segundo URBAIN²³ (1998), existem centros muito concretos de crescimento de uma prática de turismo sexual quase exclusivamente ligado à Pedofilia e Turismo Homossexual, em países como a Bélgica, Holanda e Reino Unido. Também em Portugal este fenómeno é preocupante, sobretudo associado à pedofilia, e com maior destaque para Lisboa, Porto, Funchal e Algarve.

Envolvimento institucional e medidas adotadas

Muito embora a prostituição seja proibida na maior parte dos países onde o turismo sexual acontece, na verdade a legislação existente a este respeito normalmente não é cumprida ou revela-se insuficiente. Assim, o turismo sexual tem-se vindo a democratizar ao longo das últimas décadas, constituindo atualmente um fenómeno de massa em alguns países, sendo que a exploração sexual utiliza-se da infraestrutura turística convencional.

²⁰Cfr. MAGALHÃES, L. - *Turismo Sexual uma praga universal*, online, in //A:Turismosexual.htm, 2001.

²¹ UNICEF - “*Protéger les enfants contre la maltraitance, L’Exploitation et la Violence*”, in Rapport Unicef, 2004.

²² ANJOS, José Carlos Gomes dos, - Cabo Verde e a importação do ideologema brasileiro da mestiçagem. Horizontes Antropológicos., 2000.

²³ URBAIN, J. D. - “*Entre urgence et Réflexion: L’Enfant et le Tourism Sexual*”, in Commission Européen, Tourisme Sexuel Impliquant des Enfants, CE, Bruxelas, 1998.

Na sequência da *Declaração da Organização Mundial do Turismo sobre a prevenção do Turismo Sexual Organizado*, adotada no Cairo em Outubro de 1995, que veio sensibilizar os atores do Turismo e eventuais clientes para este flagelo Mundial, seguiram-se ainda dois importantes Congressos contra a exploração sexual das crianças para fins comerciais, um em Estocolmo, em 28 de Agosto de 1996, e outro em Yokohama, em 2001, sendo que em 2004, 159 governos haviam ratificado os programas destes dois congressos²⁴.

Em 2007, surge o Código Mundial de Ética do Turismo²⁵, que foi inspirado em declarações e códigos profissionais que o antecederam e pretendia ser uma referência para o desenvolvimento sustentável do Turismo Mundial, procurando minimizar os efeitos negativos do sector do Turismo no meio ambiente e no património cultural e multiplicar os benefícios para as comunidades locais. Este veio reafirmar os objetivos enunciados no artigo 3.º dos Estatutos da Organização Mundial do Turismo visando contribuir para a expansão económica, compreensão internacional, paz e prosperidade dos países, observância dos direitos do homem e das liberdades fundamentais, sem distinção de raça, sexo, língua ou religião e criando uma linha mestra a ser seguida pelos diferentes Estados.

Aquilo que se procurou foi exteriorizar de forma clara os princípios que regem a atividade turística tendo em consideração o crescimento rápido e contínuo do sector que tem vindo a produzir efeitos positivos, mas também negativos, no meio ambiente, na economia e sociedades dos países emissores e recetores, nas comunidades locais e populações autóctones e nas relações e trocas internacionais.

De acordo com o artigo 2.º do Código Mundial de Ética do Turismo, “*As actividades turísticas devem **respeitar a igualdade entre homens e mulheres**; devem tender a **promover os direitos do homem** e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, nomeadamente as crianças, os idosos ou deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones*”. Sendo que o n.º3 acrescenta “*A **exploração dos seres humanos sob todas as suas formas, nomeadamente sexual**, e especialmente no caso das crianças, vai contra os objetivos fundamentais do turismo e constitui a sua própria negação; a esse título*

²⁴ Importa ainda realçar a Declaração de Manila sobre o impacto do turismo na sociedade, de 22 de Maio de 1997.

²⁵ Este advém de uma Resolução adoptada na Assembleia Geral da Organização Mundial do Turismo de 1997 em Instambul e, nos dois anos posteriores foi formado um Comitê Especial para a sua preparação, tendo por base um documento preliminar elaborado pelo Secretário Geral e pelo Conselho Jurídico da OMT, após consultas ao Conselho Empresarial, às Comissões Regionais e ao Conselho Executivo da Organização.

e em conformidade com o direito internacional, ela deve ser rigorosamente combatida com a cooperação de todos os Estados envolvidos e sancionada sem concessões pelas legislações nacionais, quer dos países visitados, quer dos de origem dos actores desses actos, mesmo quando estes são executados no estrangeiro”.

No que diz respeito às obrigações dos atores do desenvolvimento turístico, o artigo 6.º acrescenta “*A imprensa, nomeadamente a imprensa turística especializada e os outros média, incluindo os modernos meios de comunicação electrónica, devem fornecer uma informação honesta e equilibrada sobre os acontecimentos e situações susceptíveis de influir na frequência turística; têm igualmente por missão fornecer indicações precisas e fiáveis aos consumidores de serviços turísticos. As novas tecnologias de comunicação e o comércio electrónico devem ser igualmente desenvolvidos e utilizados para esse fim, **não devendo, de forma alguma tal como a imprensa e os média incentivar o turismo sexual***”.

Para além destas medidas legislativas, outros contributos têm sido dados em torno desta problemática, como é o exemplo recente da *Campanha internacional contra o turismo sexual e a exploração de menores no Brasil a partir de 2013*, anunciada em Paris, na sequência da conferência intitulada “Turismo sexual implicando crianças e grandes eventos desportivos”. O objetivo desta iniciativa, apoiada por fundos comunitários, é minimizar os efeitos negativos da invasão estrangeira ao País nos três eventos: a Copa das Confederações, no próximo ano, a Copa do Mundo, em 2014, e os Jogos Olímpicos, em 2016.

As ONG *End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (Ecpat France)* e *Fondation Selles* lançarão também em 2013 a campanha “Não desvie o olhar”, que será divulgada em 10 países da Europa e em quatro da África, feita em parceria com redes hoteleiras e companhias aéreas, esta iniciativa não terá apenas foco na consciencialização, mas também no combate ao crime, advertindo os turistas sobre o facto de poderem ser julgados nos seus países de origem, já que os crimes sexuais se enquadram em acordos internacionais.

Por fim, importa ainda realçar que o turismo sexual foi também tema de um recente filme “Paradies: liebe” (Paraíso: Amor), dirigido pelo diretor austríaco Ulrich Seidl e exibido em diferentes festivais pelo mundo, incluindo o de Cannes, e cujo enfoque se encontra na questão de saber “Quem explora e quem é explorado na indústria do

turismo sexual”, fazendo um retrato forte sobre a solidão feminina e o desequilíbrio económico na África. O diretor austríaco escolheu como tema as mulheres brancas europeias na faixa dos 50 anos que passam férias no Quênia onde conhecem os chamados “beach boys”, homens jovens que viram seus amantes.

Figura 3: Uma cena de 'Paradies: liebe'



Fonte: <http://g1.globo.com/pop-arte/noticia/2012/05/filme-de-cannes-retrata-solidao-do-turismo-sexual.html>

Este filme também apresenta um carácter relevante pelo facto de realçar a perspectiva do Turismo Feminino e as motivações que estão por detrás deste fenómeno, Romance ou Turismo Sexual é a pergunta que se impõe, e este assunto tem vindo a ser discutido por diversos autores e já foi alvo de estudo relativamente a outras localidades como as Caraíbas ou a República Dominicana²⁶.

Conclusão

Não há dúvida que muitos são os fatores que corroboram para a criação e recriação de destinos sexuais, tais como o contexto histórico, a conexão entre turismo e sexualidade, as políticas sociais e económicas de desenvolvimento, os estereótipos correlacionados a estes fatores, entre outros. O conceito de turismo sexual, tal como realça RYAN (2000), não se pode reconduzir apenas à Red Light District de Amesterdão ou ao turismo sexual de Bangkok, que apresentam um contexto social próprio e restringem a compreensão deste fenómeno complexo no seu todo.

²⁶ Ver a este propósito o estudo de HEROLD, E. E DEMOYA, R., (2001), Female Tourists and Beach Boys Romance or Sex Tourism, *Annals of Tourism Research*, Vol. 28, N.º 4, 2001.

Na verdade o turismo sexual constitui uma modalidade do Turismo, mas ao contrário das outras modalidades como o turismo religioso ou o turismo cultural, esta representa um fenómeno negativo, que se contrapõe aos ideais atuais de sustentabilidade no turismo. Contudo, o turismo nem sempre constitui um fenómeno positivo, basta pensar por exemplo nos impactos do turismo de massas, ou nas implicações éticas e morais de outros tipos de turismo, designadamente o “dark tourism” ou o “slum tourism”. Quando pensamos em turismo sustentável, este não se deve esgotar na adoção de medidas como distribuir equitativamente os benefícios ou promover melhorias na qualidade de vida da comunidade recetora, mas também num combate a estas problemáticas.

Acreditamos que só através de mecanismos de monitorização efetiva que acompanhem de forma regular os impactes do Turismo e efetuem as necessárias adaptações de forma contínua e consciente das realidades locais e respeitando as comunidades de destino é possível atingir estes objetivos. Só uma consciencialização para esta realidade permitirá a construção de destinos equilibrados, com vista ao aperfeiçoamento de uma sustentabilidade real e genuína de todos.

Como sabemos a sustentabilidade não passa apenas por questões ambientais ou ecológicas, é necessário envolver e respeitar os entes locais e incutir um comprometimento de todos para o respeito do destino turístico, maximizando os benefícios sociais e económicos das comunidades locais e garantido uma minimização dos seus impactes negativos, indo assim de encontro às exigências dos atuais consumidores e criando padrões mínimos para se atingir um verdadeiro conceito de turismo sustentável.

Por todo o exposto consideramos que o Turismo Sexual não pode estar isolado do desenvolvimento do Turismo no seu todo e deve ser fortemente combatido junto das comunidades locais dos países mais afetados. A falta de planeamento no sector turístico nas principais cidades onde a atividade de Turismo Sexual se destaca, bem como a falta de políticas públicas que estejam direcionadas para as comunidades locais, constitui um dos fatores que têm vindo a impulsionar o crescimento deste fenómeno.

Referências

ANJOS, José Carlos Gomes dos. Cabo Verde e a importação do ideologema brasileiro da mestiçagem. *Horizontes Antropológicos*. Porto Alegre. 6(14), pp. 177-204, 2000.

BROWN, L. *Escravas do Sexo*, Lisboa: Edição Asa, 2002.

FANON, F. *Les damnés de la terre*, Paris: Éditions Maspero, 1961.

GRABURN, N. Tourism and Prostitution. *Annals of Tourism Research*, 10 (3), pp. 437-443, 1983.

HEROLD, E., GARCIA, R., DEMOYA, T. Female Tourists and Beach Boys: Romance or Sex Tourism, *Annals of Tourism Research*, 28 (4), pp. 978-997, 2001.

KLEIBER, D., WILKE, M. Sexualverhalten deutscher Sextouristen im Urlaub. *Vehement Standpunkte*, 1. pp. 49-53, 1995.

MAGALHÃES, L. *Turismo Sexual: uma praga universal*, online in //A:Turismosexual.htm, 2001. Citado por Maria da Fé Brás (2006). Contornos do Turismo Sexual, Revista da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve, n.º14, 2006, p.43.

MICHEL, F. *En route pour L'Asie. Le rêve oriental chez les colonisateurs les aventuriers et les touristes occidentaux*, Paris:L'Harmattan, 1996a.

MICHEL, F. *Planète Sexe*, Paris: Homnisphères, 2006b.

MULHALL, B.P.*et.al.* Planned sexual behavior of young Australian visitors to Thailand. *Aust. Med. J.*, 158 (8). pp. 530-535, 1993.

O`GRADY, R. *The Child and the Tourist*, Bangucoque, ECPTA, 1994.

OPPERMMANN, M. Sex Tourism. *Annals of Tourism Research*, 26 (2), pp. 251-266, 1994.

RYAN, C. Sex tourism: paradigms of confusion? In.: Clift, S.; Carter, S. (Eds.). *Tourism and sex: culture, commerce and coercion* pp. 23-40, 2000.

RYAN, C. & HALL, M. *Sex Tourism: Marginal People and Liminalities*. London: Routledge, 2001.

RYAN, C., KINDER, R. - Sex, tourism and sex tourism: fulfilling similar needs?.*Annals of Tourism Research*, 17 (7) pp. 507-518, 1996.

SCARPATI, F. V. *El Turismo Sexual y Sus Influencias en el Desarrollo Turístico Sostenible*, Málaga: Facultad de Ciencias Económicas, Universidade de Málaga, 2004, p.7.

SEABROOK, J. *No Hiding place: Child Sex Tourism and the role of Extra-Territorial Legislation*, London: Zed Books, 2002.

SOARES DO BEM, A. *A dialética do Turismo Sexual*. Campinas, SP: Papirus, 2006.

UNICEF. *Protéger les enfants contre la maltraitance, L'Exploitation et la Violence*, Rapport Unicef, 2004.

URBAIN, J. D. *Entre urgence et Réflexion: L'Enfant et le Tourism Sexual*, Commission Européen, Tourisme Sexuel Impliquant des Enfants, CE, Bruxelas, 1998.

ÀS ESCURAS: SEXO PRAZEROSO, SEXO PERIGOSO

Ricardo Lanzañini

Introdução

Sexo e viagem são práticas complementares e comuns nos diferentes universos motivacionais do turismo, onde as relações pessoais e/ou profissionais fomentam viagens que oportunizam, em sua maioria, interações sexuais esporádicas. Quando longe de casa e das relações sociais cotidianas, as pessoas tendem a buscar diferentes formas de prazer, seja por lazer e entretenimento, seja para suprir desejos que são mantidos fora das práticas convencionais diárias. O prazer, que é a realização de um desejo, de algo mantido na esfera da necessidade e da busca, se liga à atividade sexual na viagem como um momento de satisfação, de evasão de sentimentos e/ou sensações que se mantêm no universo individual da vida privada, mas que também pode representar alguma forma de risco físico ou moral, de perigo ao corpo, à imagem pública ou à vida social. Nesse sentido, a viagem como afastamento das relações sociais cotidianas auxilia na liberação de sensações e práticas sociais e sexuais que são experienciadas por um breve período – normalmente da própria viagem – ou mesmo em condições de unicidade.

Quando recebi o convite para discorrer sobre “segurança e práticas sexuais” e compor um capítulo deste livro, encontrei, de imediato, a oportunidade de falar abertamente sobre segurança em buscas sexuais de turistas a partir de um ponto de vista que me parece escapar da maioria dos pesquisadores que desta temática se apropriam para enveredar sobre os estudos do fenômeno turístico. Refiro-me, especificamente, aos riscos dos quais turistas [homens e mulheres] se expõem quando buscam, em guetos ou em espaços virtuais, encontrar parceiros/as sexuais dos quais não se têm nenhuma referência ou identificação social²⁷.

As práticas sexuais de turistas são notadamente contempladas nas questões de segurança a partir de duas vertentes: a primeira, social e antropológica, com um expressivo número de pesquisas relacionadas à violência contra mulheres que podem sofrer abusos sexuais, serem traficadas e levadas à prostituição, bem como o tema “violência” se relaciona à exploração sexual de crianças e adolescentes; a segunda, de

²⁷ Ressalto que, neste texto, não trato especificamente do gênero masculino ou feminino, tão pouco de identificações sexuais restritas, como hetero e homossexualidade.

ordem clínica, que trata do “sexo seguro” basicamente direcionado ao combate do HIV e outras doenças sexualmente transmissíveis.

Considerando a importância da temática, encontrei ao longo de minhas pesquisas sobre práticas sexuais em grandes centros urbanos e destinos turísticos, contudo, uma questão ímpar de segurança: turistas frequentemente correm riscos de integridade física e emocional ao buscarem sexo com desconhecidos – nativos, residentes ou turistas – visto que frequentam locais de pouca ou nenhuma familiaridade, além de encontrarem pessoas desconhecidas, sem referências ou nomes. Muitas pessoas que buscam sexo nas viagens o fazem justamente por estarem sozinhas, isoladas das referências cotidianas, o que lhes causa um conforto emocional para transporem os limites do comportamento público e individual imposto pela sociedade, mas expondo-se, igualmente, ao risco de serem assaltadas, sofrem violências físicas, verbais e sexuais. Claro que, em qualquer encontro sexual marcado entre desconhecidos, uma série de riscos são assumidos por ambas as partes, mas são indubitavelmente maiores para o(a) turista que se encontra sozinho(a) que para o(a) nativo(a) ou residente, que pode facilmente buscar alternativas de socorro, como amigos e familiares, além de conhecer a geografia, a dinâmica territorial e serviços públicos locais.

“Às escuras” corresponde aos encontros sexuais entre desconhecidos, envolvendo ao menos um(a) turista que apenas se dispõe ao sexo casual, sem nenhuma forma de identificação social, envoltos numa mistura de desejo pelo desconhecido, de sentir um prazer único, em contraposição ao risco que o(a) parceiro(a) sexual desconhecido(a) oferece. As ideias que apresento neste capítulo direcionam-se para uma reflexão sobre as diferentes formas de prazer e risco que o sexo momentâneo pode ocasionar, legitimando uma sensação de segurança emocional sem garantias de integridade dos pares. “Às escuras” é justamente o encontro sexual que deve se manter anônimo, escondido, isolado do pertencimento social, para que possa assegurar um prazer individual, único e perigoso.

A busca sexual do (a) turista

Os locais turísticos – principalmente os grandes centros urbanos – agregam uma série de espaços que são propícios a encontros sexuais entre turistas e residentes/turistas, oferecendo privacidade e anonimato à sociabilidade que, em sua maioria, é momentânea, mantida apenas durante as viagens ou num encontro único, sem nenhuma forma de contato posterior.

Em sentido amplo, os locais destinados ao sexo podem surgir em função da prostituição de homens e mulheres, que buscam nessa prática uma renda alternativa ou uma fonte principal de obtenção de recursos financeiros e vantagens sociais, mas que também se estende às pessoas que procuram parceiros (as) sexuais pelo simples prazer em praticar sexo, sem compromissos comerciais ou cotidianos. Há inúmeros relatos de pessoas que encontram nessa prestação de serviço uma forma de garantir uma vida com melhores recursos para si e seus familiares. Ao que tange às viagens, Martin Oppermann (1999) salienta que, para os (as) turistas, o imaginário de liberdade inclui o sexo com a população do destino turístico como parte do pacote de viagem, onde é possível identificar uma atividade marginal que aparentemente é reforçada pela pobreza e submissão sociocultural, mas que nem sempre é atrelada ao comércio do sexo.

Como fenômeno mundial, exemplifico aqui alguns estudos que relacionam a prostituição de homens e mulheres, trocas afetivo-sexuais em viagens, migrações e tráfico de pessoas para a prostituição ou casamentos entre pessoas que se conheceram na condição turista/residente, bem como as novas formas de socialização do sexo em viagens nacionais e internacionais, como segue.

Um relevante estudo da atividade sexual durante as viagens foi realizado por Kamala Kempadoo (2004), que descreve as relações sexuais que ocorrem no Caribe entre pessoas de diferentes nacionalidades, seja pela migração ou pelo turismo. A autora explora o complexo sistema de formação da sexualidade caribenha, envolvendo questões como monogamia, patriarcado heterossexual e colonialismo e afirma que turistas homens provenientes de países ricos, como os Estados Unidos da América, são grandes consumidores de sexo, seja por meio da prostituição, seja por um sistema de trocas, onde se estabelecem relações de afetividade entre os pares sexuais em troca de presentes, auxílios financeiros e benefícios materiais. Essas relações não estão presentes apenas na

classe trabalhadora, mas também na classe média, incluindo profissionais liberais que buscam nessa atividade melhores condições de vida.

Já Amalia Cabezas (2009) analisa as vertentes da atividade sexual que envolve o turismo em Cuba e na República Dominicana, elaborando o conceito de “sexo tático” como uma atividade que não está ligada ao comércio sexual, mas sim, a utilização do sexo como uma maneira de obter vantagens financeiras sem eliminar o prazer e a amizade entre os envolvidos, em períodos de tempo alternados e temporários, principalmente entre o homem turista e a mulher nativa. Ocorre aqui o mesmo sistema de trocas que expõe Kempadoo no Caribe. O homem turista é sempre visto como alguém que tem condições financeiras de proporcionar à nativa uma série de benefícios em troca de companhia e afeto durante sua viagem, numa relação amistosa que pode fomentar encontros posteriores.

Em conformidade com as afirmações de Kempadoo e Cabezas, Adriana Piscitelli (2011) discorre sobre a inserção de mulheres brasileiras nos mercados transnacionais do sexo e expõe que os motivos que levam essas mulheres a buscarem no sexo uma alternativa de melhoria de vida não estão limitados à pobreza, visto que, esses intercâmbios envolvem desejos diversificados, seja no aspecto material, sexual ou afetivo e não são praticados apenas por mulheres pobres. Quando busquei as motivações sexuais que ligam turistas a nativos (as) e residentes, vislumbrei a afirmação de Piscitelli, inclusive, nas motivações sexuais de homens de classe média que tem no intercurso sexual relações afetivas ou puramente ligadas ao prazer, sem benefícios materiais.

Ainda na mesma perspectiva, Thiago Cantalice (2011) discute as relações entre homens nativos e mulheres estrangeiras no Nordeste brasileiro, onde salienta que as relações entre estrangeiras e homens nativos não se estabelecem apenas por dinheiro: há casos de romance e afeto, além de motivações simbólicas, como presentes ou *status* por terem acesso a objetos caros e frequentarem lugares que sozinhos não poderiam pagar. O autor relaciona a inversão do gênero à uma masculinidade transitória, pois, ao passo que desempenham o papel de caçadores de mulheres estrangeiras, são objetos de consumo dessas mulheres.

Considerando as práticas sexuais ligadas ao lazer na viagem, Flávio Silva (2011) catalogou mais de mil espaços de sociabilidade sexual em São Paulo. De acordo com sua pesquisa, pessoas de diversas camadas sociais visitam a cidade para frequentar clubes de

sexo de modo não explícito, aproveitando a dimensão da grande cidade para construir relações sociais de sexo no anonimato. Salienta, ainda, que, nesses casos, o deslocamento não é motivado pelo sexo, a exemplo de executivos que se encontram na cidade para um evento e contratam prostitutas ou frequentam saunas *gays*, ou ainda, um casal que após algum roteiro cultural vai a um clube de troca de casais.

Inúmeros outros estudos apontam o sexo como fator de motivação de turistas, principalmente homens estrangeiros que frequentam grandes destinos turísticos no mundo e no Brasil, como Rio de Janeiro e o Nordeste brasileiro. Nesses casos, aplica-se o conceito de “turismo sexual” ao engajamento do sexo como escolha do destino e como atividade principal de suas estadas, que mantém e gastam a maior parte de seus recursos em locais de sexo ou na manutenção de acompanhantes nos equipamentos de hospedagem e durante os passeios/atividades. Estabelecem-se contratos verbais entre os pares sexuais, assumindo-se, evidentemente, todos os riscos que abrangem essas relações, sejam físicos, morais ou psicológicos.

No caso das interações homossexuais, Gregory Mitchell (2011) trata das relações estabelecidas entre homens estrangeiros, principalmente provenientes dos Estados Unidos da América, e homens residentes de capitais brasileiras como Rio de Janeiro, Salvador, Manaus e São Paulo, que atuam como profissionais do sexo para atenderem ao turismo. Maioritariamente, esses residentes se autoidentificam como heterossexuais, disponíveis para atenderem mulheres e homens. Mitchell discorre sobre os arranjos afetivos entre aqueles que chama de “turistas sexuais *gays*” e os “garotos”, que variam entre o encontro a preço fixo e “romances”, que podem durar uma semana ou mais, envolvendo o sexo em troca de presentes, dinheiro e refeições. Argumenta que alguns relacionamentos são mantidos à longa distância e por longo prazo, nos quais se criam laços familiares, onde o turista passa a exercer o papel de “padrinho gringo”, enviando dinheiro do exterior e vindo ao país com certa frequência. Forma-se, assim, uma nova rede de parentesco que envolve o turismo e a prostituição, onde a família do brasileiro valoriza o “padrinho gringo” como um membro do grupo.

Nos últimos anos tenho desenvolvido uma série de pesquisas que envolvem a temática do sexo nas viagens. Etnografei sociabilidades de homens-turistas homossexuais na Ilha de Santa Catarina, onde identifiquei o circuito social homoerótico

local²⁸, com casas de sexo e boates frequentadas por homens que vêm à Ilha por motivos alheios ao sexo e aproveitam o tempo livre de suas viagens para encontrar um parceiro sexual. Noutra perspectiva, etnografei uma praia pública de nudismo que movimenta o turismo *gay*²⁹ na Ilha de Santa Catarina, onde residentes e turistas que buscam sociabilidades sexuais e liberdade sexual. Em ambos os casos, a sociabilidade sexual se estabelecem pela troca de prazeres, numa relação momentânea, sem trocas monetárias, afetivas ou benefícios econômicos, mas sim, pelo prazer sexual, alimentando a formação de grupos em territórios de sociabilidades específicas, onde as práticas sexuais estabelecidas fora dos padrões morais de comportamento social podem subexistir.

A noção de turista que se cria em torno dessas relações sexuais com residentes ou nativos (as) é primordialmente complementar, não apenas pela ideia generalizada do(a) turista que tem dinheiro para gastar e do(a) residente-nativo(a) que quer lucrar com o turismo por intermédio do sexo. A ideia de “ser turista”, que é atrativa para o comércio do sexo em virtude do dinheiro, também gera isenção social aos (às) residentes, que podem manter relações sexuais fora do grupo local sem estarem na condição de turistas, diminuindo os riscos de comprometimento com as estruturas sociais cotidianas.

As grandes cidades, neste caso, funcionam como um refúgio, um local de invisibilidade onde determinados comportamentos podem ser alimentados, estimulados e protegidos da vigilância moral cotidiana. Contudo, mesmo na grande cidade, Gilberto Velho (1999) salienta que as pessoas convivem em redes de relações restritas e estão sempre sujeitas a invasões de seus mundos; e, por isso, alimentam espaços clandestinos capazes de satisfazer desejos e necessidades fora do alcance público. A esses espaços, Robert Park (1979) denomina regiões morais: territórios segregados na cidade que estabelecem dinâmicas sociais-morais específicas, como pequenos mundos que se tangenciam, mas não se fundem, possibilitando que as pessoas transitem por vários mundos e tenham experiências individuais e coletivas que podem não interferir na vida social.

O afastamento do grupo social cotidiano em busca de lugares de socialização entre “iguais”³⁰ faz com que pessoas e grupos secundários resistam às normas e convenções impostas pela sociedade, constituindo o que Michel Maffesolli (2000) denomina tribos

²⁸ Sobre homossociabilidade na Ilha de Santa Catarina ver Lanzarini e Rial (2010; 2011).

²⁹ Sobre Turismo Gay ver Lanzarini e Rial (2012).

³⁰ “Iguais” refere-se a pessoas que se identificam e se aproximam por interesses comuns.

urbanas: redes de indivíduos que enfatizam o que lhes é próximo na relação entre pessoas e lugares, tendendo a um isolamento natural, um aglutinamento de “iguais”, que estabelece “localismos” e favorece um “espírito de máfia”, um compromisso entre semelhantes, que agem em benefício do grupo. O pertencimento a um grupo cria um sentimento de sobrevivência e mutualismo, trocas de experiências, frustrações, melancolias e prazeres dos mais diversos.

A tribo se mantém na sociedade agrupando papéis e máscaras sociais conflituosas, construindo espaços de convivência harmoniosa: os guetos, que são facilmente encontrados em regiões onde se desenvolve a atividade turística receptiva, principalmente direcionado para práticas sexuais dos (as) turistas, seja de cunho comercial ou não.

De acordo com Wirth (1928), o gueto é o espaço onde se encontra uma língua, rituais cotidianos, amizades e familiaridade em torno de uma vida tolerável e segura, capaz de se inserir na grande cidade a partir do agrupamento de uma ou mais tribos, em virtude de sua origem, preferências doutrinárias ou culturais. Sua formulação inclui quatro características fundantes, a saber: concentração institucional; área cultural; isolamento social; e concentração residencial, definindo territórios e partilhas afetuais de interesses culturais, gostos sexuais, cuidados vestimentares, religião, política ou trabalho.

Na mesma perspectiva, Kenneth Clark (1965) tratou das revoltas negras dos anos sessenta na América, onde disserta sobre o poder de controle que cria na mente do subordinado uma parede invisível erigida pelo branco para separar o gueto negro, definindo-o como espaço de resistência humana às ordens dominantes. Dentre os diversos empregos do termo, Lóic Wacquant (2004) cita o gueto para designar situações de marginalidade social, dentre os quais destaca: o fluxo migratório europeu e a rápida urbanização segregacionista sul-americana, com a formação de favelas; a reclusão dos descendentes de escravos em distritos compactos e degradados dos centros das cidades; a associação da pobreza socioeconômica.

Os guetos se tornaram famosos no século XX em virtude do confinamento de grupos e do Holocausto protagonizados pelos nazistas durante a Segunda Guerra Mundial, que incluía, além dos judeus, os homossexuais. Ao estudarem os guetos sexualizados em escala global por eventos esportivos LGBT³¹, Wagner Camargo e Carmen

³¹ “LGBT” designa lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros.

Rial (2011) salientam que são espaços ou estreitos territórios demarcados, maioritariamente periféricos e marginais, encapsulando e segregando minorias. Para Ronaldo Trindade (2005), essa rede de pessoas solidárias funciona como estratégia que ameniza a fragmentação das relações sociais de competição na cidade moderna.

Ao tratar do isolamento de colônias raciais e de imigrantes, Park (1979) alude ao fato que os guetos são áreas de segregação populacional que conservam e intensificam a intimidade e solidariedade entre semelhantes ou de proximidade geográfica. A partir da ideia de uma carga cultural e sentimental que também é aprendida desde a infância, o autor aponta o preconceito – que pode estar associado a qualquer coisa – como principal motivador das “distâncias sociais” que alimenta o conservadorismo, estimula e mantém a formação dos guetos como refúgio e fortaleza, a partir de um sentimento de acomodação pessoal e afetiva.

Néstor Perlongher (2005), quando analisou a prostituição de homens em São Paulo na década de 1980, enfatizou o consumo de lugares que denominou “guetos *gays* paulistanos”, formados a partir de redes de circulação de pessoas territorializadas esporadicamente em espaços com configurações sociais e morais diferentes, entendidos como “territórios marginais”, por abrangerem fenômenos sociais que se mantêm à margem da vida cotidiana, formados a partir da busca e comportamento sexual divergente das convenções sociais – heterossexuais – dominantes.

Como exemplos de guetos sexuais é possível citar as casas de sexo, saunas, boates e bares destinados a sociabilidades comercializadas ou não, facilmente encontrados em todos os centros urbanos mundiais, bem como nos locais de desenvolvimento da atividade turística, que abrigam espaços de socialização sexual como parte dos equipamentos de lazer e entretenimento. Esses espaços costumam ser direcionados por sexualidades e/ou práticas sexuais, já identificando o tipo de interação que oferece, basicamente segmentada entre o público hetero e homossexual, e mais especificamente, pela separação de gêneros, como saunas e casas de sexo exclusivas para homens, mulheres ou casais heterossexuais.

Outra ferramenta convencionalmente utilizada em buscas sexuais durante as viagens é o ciberespaço³², incluindo suas redes sociais e *chats*, que permitem aos usuários entrarem

³² O termo ciberespaço surgiu em 1984, com o romance *Neuromancer*, de William Gibson, que o imaginava como um espaço não-físico de computadores interligares em forma de rede.

com contato com pessoas do mundo inteiro em tempo real. André Lemos (2007) interpreta o ciberespaço como um “espaço mágico” e imaginário, que une, na racionalidade tecnológica, o vitalismo social e sua fluidez imaginária num espaço não-físico, sem limites geográficos.

Michel Maffesolli (2004) ampliou a formação de “tribos urbanas” para o espaço virtual, onde os engajamentos sociais e políticos são apontados como não-fixos e não-massificados, mas que se entrecruzam na busca por semelhantes. Para o autor, o ciberespaço retorna à tribo, pois as pessoas se reconhecem e se agregam nele por meio de símbolos ou referenciais comuns, mas virtuais. Essa identificação coletiva é possível a partir de qualquer forma de comunicação e informação, “seja pelas lembranças de família, pelo desejo de criação de um grupo a partir de um elemento em comum, por exemplo, a identificação sexual” (*ibidem*, p. 24).

O uso do ciberespaço em busca de sexo se estende, inclusive, às redes sociais e as práticas relacionadas a prostituição e tráfico de pessoas. Adriana Piscitelli (2005) aponta ser o espaço virtual um dos três principais fatores de transnacionalização do mercado sexual de mulheres vinculadas à prostituição, além das viagens de turistas e militares a países e regiões pobres onde compram sexo e a migração de mulheres para trabalharem em *night clubs* e bordéis em todo o mundo. A autora reforça que o uso de novas tecnologias para o fomento de encontros sexuais dissemina a imagem da mulher pobre comercializada para o sexo. Desse modo, a *Internet* funciona como espaço de socialização coletiva que orienta a re-criação de códigos de sexualidade associados à supremacia branca e a busca pela autenticidade local em traços de nacionalidade, etnicidade, cor e estilos sexuais nativos.

Ao estudar o uso do ciberespaço para a sociabilização do “turismo sexual” por intermédio de *blogs* onde homens de países ricos do Hemisfério Norte escrevem e trocam experiências de viagens sexuais realizadas na América Latina, Jill McLean (2008) aborda a construção dos discursos e a significação das redes de sociabilidades virtuais como fundamentais ferramentas facilitadoras do processo de escolha de lugares para o “turismo sexual” e para a troca de experiências. Esses *blogs* funcionam como guias – heterossexuais – virtuais de viagens onde tiram dúvidas a respeito de lugares, práticas sexuais e mulheres nativas.

Estudando a dependência que diversas pessoas apresentam em relação ao ciberespaço como principal espaço de liberação social, Kimberly Young (1996) identificou que aqueles que dispõem de poucas oportunidades de encontros sexuais realizam no virtual uma série de técnicas de conquista a partir da criação de personagens sedutores. Em outra análise, a autora (*ibidem*, 1997) afirma que no ciberespaço todos os habitantes virtuais são criados iguais e imaginados a partir do desejo pessoal, onde os usuários encontram uma alternativa segura para experienciar suas vontades reprimidas ou inadequadas em âmbito público.

Já Teela Sanders (2008) examinou *chats* em *sites* homossexuais direcionados a homens que buscam parceiros sexuais, identificando que o ciberespaço facilita o processo de comunicação e o aprendizado sobre questões relativas ao sexo e a sexualidade, auxiliando os mais introspectivos ou de comunidades geograficamente isoladas a interagir com outros homens de diferentes culturas e comportamentos, em sua maioria, de regiões metropolitanas, estimulando a autonomia sexual de homens geralmente mais velhos ou casados que se mantêm reprimidos em seus círculos sociais.

Notoriamente, o espaço virtual compõe uma alternativa de interação sexual frente ao gueto, que implica numa exposição física e de deslocamento maior, visto que é estático. Quando estudei as interações sociais que se iniciam no ciberespaço com fins no encontro sexual imediato, especificamente por meio dos *chats*, desenvolvi a ideia de “zonas livres” como espaços desvinculados da moralidade social dominante, onde o desejo individual toma forma e a identidade social não existe³³. Logo, a “zona livre virtual” configura o espaço de busca e interação virtual entre pessoas que frequentam os *chats* de grandes centros urbanos para encontrar parceiros sexuais, numa relação que não pode ser considerada de gueto, pois não está restrita a um grupo de pessoas com interesses específicos, tão pouco, há a formação de grupos, pois nesses ambientes impera a individualidade e o anonimato.

De qualquer forma, quando um(a) pesquisador(a) resolve investigar os processos de busca e interação sexual que ocorrem nas suas mais variadas vertentes, algo que parece evidente, mas que se mantém na esfera das hipóteses, são os riscos que tais encontros podem desencadear, seja pelo descumprimento daquilo que fora previamente acordado entre os pares sexuais, seja pelas “surpresas” que surgem durante a atividade

³³ Sobre “zonas livres” ver Lanzarini (2013).

sexual, onde as reações de defesa podem ser limitadas; além da divulgação de fatos que comprometem a imagem pública dos(as) envolvidos(as) ser quase nula.

Encontrando o (a) desconhecido(a)

Quando refleti sobre as questões de risco que envolvem os encontros sexuais entre desconhecidos (as), uma lembrança latente que direcionou minha análise foram os casos com os quais me deparei em minhas pesquisas sobre buscas e práticas sexuais que envolvem turistas e residentes ou turistas. Uma questão importante a salientar é que preferi não adotar dados ou descrições oficiais sobre violência com turistas que tenham registros oficiais e componham dados estatísticos, pois há de se considerar que uma boa parcela dos casos de abuso, violência ou furto permanecem no anonimato para preservar a identidade pública dos (as) envolvidos(as).

Há, nas relações que envolvem sexo, uma certa impunidade sobre qualquer tipo de abuso ou prejuízo, visto que essas práticas são fomentadas justamente pela oportunidade de anonimato que a viagem concede. Imaginemos, por exemplo, um homem casado que viaja a São Paulo sozinho a negócios e aproveita seu tempo livre para agenciar os serviços sexuais de uma mulher que, durante o encontro, discretamente lhe furta mais dinheiro da carteira ou algum objeto de valor, como um relógio. Sem nenhuma forma de violência, a mulher vai embora levando o objeto, fato que o homem vem a perceber posteriormente. Agora, imagine se ele, em tais condições, faria um boletim de ocorrência na delegacia de polícia descrevendo toda a situação que envolveu o furto. Nesse contexto, muitos casos permanecem na clandestinidade, preservando a imagem pública daquele que foi lesado, que prefere manter o prejuízo a ser exposto socialmente, evidenciando fatos que não lhe convém no cotidiano.

Mas, quais acordos são estabelecidos nesses encontros? Quais as garantias? Há segurança? O que percebo é que cada encontro varia conforme seus participantes: em alguns casos, há uma facilidade muito grande de assaltos ou violências; em outros, há condicionantes que garantem certa segurança, como no caso de profissionais do sexo que são agenciados (as) pelos próprios meios de hospedagem, onde também acontecem os encontros; e há casos onde impera um código de conduta por parte dos envolvidos, seja da parte do(a) profissional do sexo que mantém uma imagem e relações de frequência com clientes que também indicam os serviços a conhecidos (as), seja entre os pares que apenas buscam sexo sem intenções de ganho material de qualquer espécie. Conduto,

qualquer encontro “às escuras” implica aos envolvidos assumirem riscos, onde as garantias de segurança são bastante variáveis e os casos de abusos mantêm-se pouco divulgados, o que dificulta qualquer tipo de pesquisa sobre a temática e qualquer afirmativa precisa sobre dados estatísticos que demonstrem em qual proporção esses casos ocorrem.

Reuni, abaixo, quatro diferentes casos que descrevem a insegurança dos encontros sexuais entre pessoas desconhecidas que tiveram um primeiro contato via gueto ou zona livre virtual. Esses relatos foram colhidos durante entrevistas que realizei em diferentes pesquisas sobre sexo, utilizando a observação participante como meio de aproximação ao universo pesquisado, onde, embora eu não estivesse em busca de informações sobre violência ou risco em encontros sexuais, esses dados apareciam recorrentemente.

Quando iniciei meus estudos sobre sexo e turismo na Ilha de Santa Catarina, no Sul do Brasil, uma das figuras mais enigmáticas que encontrei foi um rapaz universitário de aproximadamente vinte e dois anos que se mantinha como profissional do sexo, atendendo homens e mulheres, maioritariamente turistas, trabalhando por agendamentos esporádicos ou como acompanhante de temporada, servindo informalmente de guia de turismo local. Em seus relatos me expôs que o maior número de pessoas que buscam seus serviços são homens interessados em somente um encontro sexual, mas quando trabalha como acompanhante, é procurado por mulheres e homens mais velhos e aposentados, que buscam companhia e afeto enquanto passeiam. Acostumado a oferecer seus serviços no ciberespaço, em *sites* especializados e chats, onde há sempre a presença de turistas, ele argumenta:

“Existe muito perigo quando tu vai encontrar alguém para transar por dinheiro, porque a pessoa que te paga acha que tu tem que fazer o que ela quer, e não é bem assim. Também têm muitos turistas que são roubados porque são trouxas: marcam encontros em locais que não conhecem, até próximo das favelas (...). Eu conheço uma prostituta que é especializada em roubar os clientes nos hotéis onde entra: ela vai para o quarto, faz o serviço e aproveita algum descuido do cliente para pegar mais dinheiro ou alguma coisa de valor do quarto que seja pequeno e fácil de levar na roupa. Quando o cliente dá falta, ela já foi embora e ele fica com o prejuízo! Como ela atende muitos turistas, não tem como ser reconhecida como ladra. Ela é minha amiga e diz que isso complementa a renda familiar, mas eu não acho certo, sabe, e muitos de nós também não gostam disso porque prejudica a nossa imagem profissional: nem todos são ladrões! Prefiro cobrar mais caro do que roubar; e tem muitos como eu que são honestos e só cobram pelo serviço que prestam. Mas roubar turista é muito fácil: na hora do sexo eles se descuidam, deixam coisas de valor em cima da mesa, vão tomar banho e te deixam sozinho no quarto. Sempre tem uma boa oportunidade e muitos roubam mesmo. (...) Mas, como disse, o pessoal do nosso ramo não

costuma ser violento, com armas, facas, essas coisas de bandido! É mesmo uma ação discreta... (ENTREVISTA-01, 2010)³⁴.”

É interessante notar o relato de vulnerabilidade a qual se encontram as pessoas que buscam sexo, a qualquer descuido expostas ao risco de serem lesadas, mesmo que sem nenhuma forma de violência física que chame a atenção de outras pessoas que possam vir a socorrer a vítima ou impedir o furto. O realce de que alguns (as) profissionais do sexo são especializados (as) em tirar vantagens de seus clientes, principalmente de turistas, me leva a crer na impunidade que o próprio turismo propicia, pois a grande circulação e rotatividade de clientes, que sequer moram na mesma cidade e que raramente voltarão a ver, concede àquele(a) que deseja tirar vantagem da situação, uma margem maior de atuação, sem riscos eminentes de arcar com as consequências do crime cometido.

Noutra entrevista, realizada com uma mulher turista que encontrei buscando pares bissexuais no ciberespaço para sexo casual durante sua viagem à Curitiba/PR, no Sul do Brasil; tive a oportunidade de conversar a respeito dos encontros marcados nessa “zona livre virtual” e as fragilidades comuns das interações virtuais que se estendem rapidamente para o encontro sexual em locais desconhecidos. Ela, então, relata:

“Eu costumo ir a casas de sexo quando viajo ou busco na *Internet* os parceiros sexuais. Sou comprometida, mas gosto de transar com casais e o meu companheiro não aceita. Por isso eu busco sexo quando viajo sozinha! A *Internet* facilita muito a vida da gente: é bem fácil encontrar sexo de todo tipo. Mas já tive situações perigosas, como uma vez que marquei com um casal num endereço que não conhecia. Chegando lá, era um local bem estranho, parecia um cortiço! Fiquei com medo e saí correndo, sem descer do carro. Outra vez fiquei com um homem de uns quarenta anos que era muito gentil e sedutor na *Internet*: fomos num motel e transamos, mas durante o sexo ele foi meio agressivo, o que não demonstrou antes. Não chegou a me violentar, mas fiquei um pouco machucada e marcada de mordidas! Mas o que me deixou numa situação ruim foi uma vez que estava em São Paulo e conheci um casal numa sauna mista: transamos lá mesmo e depois acabei induzida a continuarmos o sexo num motel, onde me roubaram uma pulseira de ouro e meu celular! Foi terrível porque perdi todos os meus contatos. Na hora não dei falta das coisas na bolsa e só vi quando cheguei no hotel. Não sabia nada deles, não teria nem como denunciar. Fomos para o motel no meu carro e, na saída, os deixei num ponto de táxi... (ENTREVISTA-02, 2011)³⁵.”

Há na busca e no ato sexual uma empolgação pela expectativa do prazer que parece impedir que as pessoas percebam com clareza o risco que correm em

³⁴Entrevista realizada em julho de 2010, na Ilha de Santa Catarina.

³⁵Entrevista realizada em maio de 2011, em Curitiba/PR.

determinadas situações, principalmente turistas que não conhecem os locais por onde circulam, podendo facilmente serem conduzidos (as) ao erro. Mais uma vez os pequenos furtos aparecem recorrentes e uma situação de certa violência física que poderia ter sido mais grave toma forma num momento de extrema entrega: durante ato sexual, mas anteriormente mascarado pela gentileza e sedução comuns do jogo de interesses que envolve a conquista.

Os encontros descritos na Entrevista-02 me fazem lembrar da incursão que fiz numa praia de nudismo da Ilha de Santa Catarina no ano de 2011, quando etnografei práticas sexuais realizadas em local público, majoritariamente por homens, com alta circulação de turistas, onde encontrei um rapaz que observava atentamente as trocas sexuais que aconteciam explicitamente a nossa frente, dizendo:

“É a primeira vez que venho aqui e não imaginava que os caras³⁶ transam assim na frente de todo mundo. Eu sou muito tímido e acho que não tenho coragem! [risos]. Não estou-me sentindo muito seguro porque já vi vários transando sem camisinha³⁷, sem higiene! Um amigo que mora aqui e vem sempre também me disse para ter cuidado com a mochila, porque sempre tem um malandro que a leva embora enquanto você está transando e não presta atenção. Aqui é mata, cheio de trilhas, se alguém que conhece o lugar me roubar, eu não acho mais! Prefiro-me divertindo só olhando mesmo... [risos] (ENTREVISTA-03, 2011)³⁸.”

O medo também gera cautela, como demonstra o entrevistado-03 ao ressaltar o descuido com o corpo e as questões de saúde e higiene, com práticas sexuais sem preservativos, além de já ter sido devidamente advertido de frequentes furtos facilitados pela geografia local. Contudo, a curiosidade ou a busca pelo prazer levam até as pessoas mais advertidas a correrem determinados riscos em prol da satisfação, do gozo que alimenta seus desejos e mantém suas práticas, por vezes, perigosas.

Durante as buscas que fiz para a realização de minha pesquisa de doutoramento, também encontrei alguns relatos que transparecem os riscos assumidos em encontros “às escuras”, mas que enfatizam as condições de segurança que os homens analisados desenvolveram para se protegerem, com técnicas de aproximação virtual e presencial que lhes asseguram, em parte, a integridade física e moral. De modo geral, a segurança nos encontros era um fator de seleção bastante considerado, mas referente à imagem do homem homossexual que não poderia ser descoberto num encontro íntimo com outro

³⁶ “Caras” é uma categoria nativa brasileira que se refere a “homens”.

³⁷ “Camsinha” é uma categoria nativa brasileira que se refere a “preservativos”.

³⁸ Entrevista realizada em setembro fevereiro de 2011, na Ilha de Santa Catarina.

homem, e não propriamente uma segurança física ou sobre a vulnerabilidade a furtos. Aliás, a priorização do sigilo desses encontros, a meu ver, alimenta ainda mais a sensação de impunidade, visto que em qualquer situação de furto ou abuso, raramente seriam tomadas providências de ordem legal. Em arguição, um homem que costuma buscar sexo durante suas viagens a trabalho comenta:

“A gente sempre tenta manter um limite nos encontros porque arriscado sempre é! Nunca aconteceu nada comigo, tipo assalto, mas acontece sim: um amigo meu já foi assaltado, levaram seu carro. Ele foi na polícia, claro, mas não contou a história toda; disse que estacionou o carro numa área menos movimentada para falar no celular, lhe apontaram uma arma e levaram o carro, mas ele foi lá, na verdade, para encontrar uma mulher que conheceu na *Internet*. Ela entrou no carro, pediu para descer os vidros e o cara veio com a arma. Era uma quadrilha! Comigo já aconteceu de passar susto, de encontrar um cara que tinha um canivete no bolso, mas ele não fez nada comigo. Admito que me preocupo mesmo com a minha imagem, em ser apontado na rua, reconhecido; e não me importo tanto com as questões de segurança. Mas acho que isso não tem como prever. Se ficar com medo de sair e ser roubado, é melhor não sair (...). O risco sempre vai existir! (ENTREVISTA-04, 2012)³⁹.”

Dois fatos são relevantes nessa fala: o primeiro se refere ao relato do amigo, que quando roubado a mão-armada, aciona a polícia mas conta uma versão diferente, omitindo o real motivo pelo qual se encontrava no local do roubo, o que pode induzir qualquer dado estatístico de pesquisa ao erro. Se fossem catalogados os casos onde houvesse o encontro sexual frustrado, seguido de roubo ou violência, com certeza este caso não seria identificado, como é possível que aconteça em inúmeras situações. Esta condição de anonimato e sigilo frente às questões sexuais devem ser constantemente avaliadas e repensadas pelos pesquisadores que se aventuram em terras movediças buscando de dados que, hora ou outra, esbarram na moral social, condicionados às relações cotidianas.

Em segundo lugar, há de se considerar que a segurança relacionada ao encontro sexual, do ponto de vista dos envolvidos, é direcionada ao emocional, a um conforto e desejo em encontrar o par para a concretização do prazer sexual. Os perigos que rondam essas situações são assumidos naturalmente e não comprometem o movimento de busca por sexo, que é constante em todos os lugares, horários e meios de encontro. Contudo, é preciso considerar que essa segurança emocional é relativa, subjetiva e mutante, mas

³⁹ Entrevista realizada em setembro de 2012, em Lisboa-Portugal.

tende a favorecer o (a) residente, que conhece os lugares, as pessoas, o movimento social, a cultura local.

Para os (as) turistas, não apenas o encontro sexual é novo e desafiador, mas as relações de sociabilidade e inserção ao meio causam um nível de risco relativamente maior. A condição de não pertencer ao grupo social local pode também favorecer a condição inversa: pode ser mais fácil de se furtar impunemente pares sexuais locais que raramente tomarão providências legais que possam comprometer suas imagens, aumentando a confiança de turistas mal-intencionados (as), embora eu não tenha encontrado esse tipo de situação em minhas pesquisas. Seja qual for a condição, riscos e encontros sexuais “às escuras” parecem caminhar juntos.

Conclusão

Discutir os riscos e perigos que envolvem os encontros sexuais entre desconhecidos (as) não é tarefa fácil. A vulnerabilidade que condiciona cada caso impede que se estabeleçam noções precisas da realidade, que também será influenciada pela cultura e economia local, dadas as relações de troca ou comércio desses encontros.

É impossível afirmar qual das partes está mais vulnerável ao risco, embora a recorrência de relatos atinja, sem dúvida, turistas que são ludibriados (as) por um prazer sexual único, fora de seu contexto social. Para os (as) residentes e nativos (as), a justificativa mais recorrente para o abuso dentro dessas sociabilidades sexuais é de que são os (as) turistas quem têm poder aquisitivo e podem arcar com os prejuízos, que são, em sua maioria, materiais; o que em hipótese alguma justifica qualquer tipo de ilegalidade, violência ou quebra de acordo entre os pares sexuais.

O privilégio dado ao prazer sexual gera riscos que mais instigam o desejo sexual do que o medo. A ideia de segurança levada em consideração é intensamente maior no campo emocional – uma segurança subjetiva e abstrata; e por isso, muito difícil de ser medida – do que propriamente física, isto é, as pessoas se preocupam efetivamente com situações de reconhecimento público e integridade moral, sem considerar os perigos referentes a assaltos, furtos ou violências, buscando, constantemente, alternativas perigosas de prazer sexual em guetos e “zonas livres” de grandes centros urbanos e locais turísticos.

Os guetos sexuais e a “zona livre virtual” funcionam apenas como meios, ferramentas de aproximação de pessoas que têm um interesse sexual comum. O risco, nesses casos, é uma condição plenamente assumida pelos pares sexuais que optam por um prazer anônimo, sem identificações, comprometimentos ou relações sociais. A ausência de identificação pessoal é, a meu ver, um dos maiores fatores de risco, considerando-se que, em eventuais perigos físicos, morais e emocionais, a falta de defesa legal é maior. Igualmente, as práticas que necessariamente se mantêm anônimas por convenções sociais aumentam os riscos de impunidade, pois raramente são combatidas pela parte lesada.

Em diversos momentos da vida íntima, o desejo sexual pode despertar comportamentos arriscados, em busca de um prazer que se configura perigosamente como parte de um cenário, de um gozo diferenciado, que rompe com as convenções da intimidade sexual humana em diversas culturas, reformulando o prazer a partir do perigo, de um desejo sexual “às escuras”, aparentemente mais gostoso que perigoso.

Referências

CABEZAS, Amalia. *Economies of Desire. Sex and Tourism in Cuba and the Dominican Republic*. Philadelphia: Temple University Press, 2009.

CANTALICE, Thiago. *Turismo, sexo e romance: caça-gringas na praia de Pipa-RN*. In: PISCITELLI, A.; ASSIS, G. O.; OLIVAR, J. M. N. (org.). *Gênero, sexo, afetos e dinheiro: mobilidades transnacionais envolvendo o Brasil*. Campinas/SP: UNICAMP/PAGU, 2011 – (Coleção Encontros).

CLARK, Kenneth. *Dark Ghetto: Dilemmas of Social Power*. 2ed. New York: Harper & Row, 1965.

KEMPADOO, Kamala. *Sexing the Caribbean. Gender, Race and Sexual Labour*. Abingdon, Routledge, 2004.

LANZARINI, Ricardo. Jorge: empresário de fora, casado e versátil – homoerotismo no anonimato das viagens. Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis/SC: UFSC, 2013, p. 255. – (Tese de Doutorado).

LANZARINI, Ricardo; RIAL, Carmen. *Turismo gay e desenvolvimento local: o caso brasileiro da Ilha de Santa Catarina*. Revista Turismo e Desenvolvimento, nº17/18, v.2, 2012, p. 1185-1194.

Atravessando fronteiras: da heteronormatividade masculina ao prazer homoerótico na viagem. In: Actas del X Congreso Argentino de Antropología Social. La antropología

interpelada: nuevas configuraciones político-culturales en América latina. Buenos Aires: Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires, 2011 – ISBN 978-987-1785-29-2.

LEMOS, A. Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. 3 ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

MAFFESOLI, Michel. *A comunicação sem fim*: teoria pós-moderna da comunicação. In: MARTINS, Francisco; SILVA, Juremir. *A genealogia do virtual*. Porto Alegre: Sublime, 2004, p.20-32.

MAFFESOLI, Michel. *O tempo das tribos*: o declínio do individualismo nas sociedades de massa. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

MCLEAN, Jill Woloshyn. *Reading men's diaries*: a discursive analysis of posts on the world sex guide. Winnipeg: University of Manitoba, 2008.

MITCHELL, Gregory. *Padrinhos gringos*: turismo sexual, parentesco queer e as famílias do futuro. In: PISCITELLI, A.; ASSIS, G. O.; OLIVAR, J. M. N. (org.). *Gênero, sexo, afetos e dinheiro: mobilidades transnacionais envolvendo o Brasil*. Campinas/SP: UNICAMP/PAGU, 2011 – (Coleção Encontros).

PARK, Robert. *A cidade*: sugestões para a investigação do comportamento humano no meio urbano. In: VELHO, O. G. (Org.). *O fenômeno urbano*. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. p. 13-28.

PERLONGHER, Néstor [1989]. *Territórios marginais*. In: GREEN, J.; TRINDADE, R. (org.). *Homossexualismo em São Paulo e outros escritos*. São Paulo: Unesp, 2005. p. 266-290.

PISCITELLI, Adriana. *Amor, apegue interesse*: trocas sexuais, econômicas e afetivas em cenários transnacionais. In: PISCITELLI, A.; ASSIS, G. O.; OLIVAR, J. M. N. (org.). *Gênero, sexo, afetos e dinheiro: mobilidades transnacionais envolvendo o Brasil*. Campinas/SP: UNICAMP/PAGU, 2011 – (Coleção Encontros).

TRINDADE, Ronaldo. *Fábio Barbosa da Silva e o mundo acadêmico de sua época*. In: GREEN, James; TRINDADE, Ronaldo. *Homossexualismo em São Paulo e outros escritos*. São Paulo: Unesp, 2005. p. 241-262.

VELHO, Gilberto. *Individualismo e cultura*: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1999.

WIRTH, Louis. *The ghetto*. Chicago: University of Chicago Press, 1928.

YOUNG, Kimberly. What Makes the Internet Addictive: Potential Explanations for Pathological Internet Use. In: 105th annual conference of the American Psychological Association, 1997, Chicago, USA. *Anais*. Chicago, USA, 1997.

INTERNET ADDICTION: the emergence of a new clinical disorder. In: 104th annual meeting of the American Psychological Association, 1996, Toronto, Canadá. *Anais*. Toronto, Canadá: CyberPsychology and Behavior, 1996, p.237-244.

Referências Eletrônicas

Viagens e sexo *on-line*: a Internet na geografia do turismo sexual. *Cadernos Pagu* n.25, 2005, p. 281-326. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-83332005000200011>>. Acesso em: 15 fev.2012.

SANDERS, Teela. M4M *chat* rooms: Individual socialization and sexual autonomy. *Culture, Health & Sexuality: An International Journal for Research, Intervention and Care*. v.10, n.3, 2008. p. 263-276. Disponível em: <10.1080/13691050701836936>. Acesso em: 16 jul. 2012.

WACQUANT, Lóic. O que é gueto? Construindo um conceito sociológico. *Revista de Sociologia Política*, n.23, Curitiba, 2004, p. 155-164. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-44782004000200014>>. Acesso em: 8 set. 2012.

CAMARGO, Wagner Xavier; RIAL, Carmen. Competições esportivas mundiais LGBT: guetos sexualizados em escala global? *Rev. Estud. Fem.* vol. 19 no.3 Florianópolis, 2011, p. 977-1003. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-026X2011000300017>>. Acesso em 10 ago. 2012.

Turismo Gay na Ilha de Santa Catarina: homossociabilidades e perspectivas. *Anais do Seminário Internacional Fazendo Gênero 9 – diásporas, diversidades e deslocamentos*. Florianópolis: UFSC, 2010. Disponível em: <http://www.fazendogenero.ufsc.br/9/resources/anais/1290698937_ARQUIVO_artigoTartigo_Gay_na_Ilha_de_Santa_Catarina_-_completorevRial.pdf>. Acesso em 20 dez. 2011.

Sex tourism. *Annals of Tourism Research*, v.26, n.2, 1999, p. 251-266. Disponível em: <[http://dx.doi.org/10.1016/S0160-7383\(98\)00081-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00081-4)>. Acesso em: 30 fev. 2010.

TURISMO E A PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO BRASIL

Elisangela Aparecida Machado da Silva

Introdução

O setor de turismo tem sido apontado como alternativa importante na criação de oportunidades de trabalho em processos de desenvolvimento sustentável. Estimativas elaboradas pelo IPEA (2011) mostram que as Atividades Características do Turismo (ACT's) foram responsáveis pela ocupação de 2,037 milhões de pessoas no Brasil em 2008, representando 2,5% do total de empregados e trabalhadores.

Diante do número de empregos que gera o setor, e com o advento dos eventos esportivos em 2013, 2014 e 2016, com consequente aumento dos fluxos turísticos nacionais e internacionais, a exploração sexual de crianças e adolescentes é um tema notável e ocorre em diversas regiões do mundo, gerado pelos pilares do mercado, do abandono da sexualidade infanto-juvenil, e das vulnerabilidades oriundas da pobreza, das discriminações de gênero, raça e geração, bem como, igualmente fortalecido pela cultura de impunidade com que são tratados os crimes contra crianças e adolescentes em algumas regiões do mundo e também no Brasil.

A exploração sexual é uma violação aos direitos humanos que quando aderida ao tecido social local é perniciosa e gera danos a toda a sociedade e à imagem de um destino turístico. Nesse sentido, a Organização Mundial do Turismo (OMT), por intermédio do Grupo de ação *Task Force*, orientam os países membros a tomarem providências, visando ao fortalecimento, o desenvolvimento do turismo e não permitirem a expansão da exploração sexual de crianças e adolescentes, infelizmente existente em determinadas localidades, principalmente nas regiões com destacada desigualdade social.

De fato, o turismo está sujeito a ocorrência dessa exploração e busca-se a partir disso, promover uma atividade turística responsável que possibilite uma integração soberana e equitativa das nações e dos povos. Ações passam a ser planejadas objetivando ampliar o olhar sobre a exploração de modo que contemple as demandas específicas de prevenção a favor de crianças e adolescentes, ao passo que reforça o turismo na promoção da inclusão social.

Desta maneira, o objetivo principal deste capítulo é demonstrar os avanços nas

políticas públicas de prevenção à exploração sexual no turismo. Embasando-se na experiência brasileira e nos desenlaces que tem contribuído para a formação de uma cultura de prevenção no setor e, também, ampliação da reflexão acadêmica sobre o fenômeno.

O capítulo é formulado a partir de uma reflexão conceitual, em que se coloca em comparação os termos turismo sexual e exploração sexual. Depois, são traçados os marcos históricos da política pública federal de prevenção à exploração sexual no turismo, culminando no debate acerca de termo, do uso e da importância de esclarecer o que exatamente deve-se prevenir e de como essa realidade pode transformar pessoas, destinos e a imagem internacional do país.

Turismo Sexual vs. Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes – Abordagem Conceitual

A exploração sexual de crianças e adolescentes é um fenômeno notável e ocorre em diversas regiões do mundo, gerada pelos pilares do mercado, do abandono da sexualidade infanto-juvenil, e das vulnerabilidades oriundas da pobreza, das discriminações de gênero, raça e igualmente fortalecido pela cultura de impunidade com que são tratados os crimes contra crianças e adolescentes.

O trato da temática requer um olhar sobre o mercado turístico brasileiro e suas nuances quanto aos tipos de turistas e segmento dos destinos, com atenção redobrada aos impactos do turismo sobre a vida social das famílias de crianças e adolescentes e na qualificação dos produtos turísticos.

Os produtos turísticos são definidos com base na oferta e em sua relação ao perfil da demanda, de modo a serem identificados pelos tipos de turismo específicos de cada região, cidade ou localidade. Assim, as características da oferta determinam a imagem do produto, sua identidade, e embasam a estruturação de produtos, a partir da dotação de infraestrutura, oferta de serviços e equipamentos, na realização da promoção e comercialização.

Os elementos que compõem e conferem identidade aos produtos turísticos, pautados nas características da oferta e da demanda, definem os segmentos turísticos, tais como ecoturismo, negócios, sol e praia, pesca, cultura, gastronomia, eventos, patrimônio histórico, entre outros. Mas só esta organização estrutural do turismo não basta, conforme estabelecido no Código de Ética Mundial do Turismo (OMT, 1999) as

atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, ser promovido os direitos humanos e em particular, os direitos específicos dos grupos de populações mais vulneráveis, especialmente as crianças, maiores de idade, as pessoas incapacitadas, as minorias étnicas e os povos autóctones.

Cabe aos gestores públicos empresários, trabalhadores e comunidades dos destinos turísticos, manter as crianças a salvo de qualquer situação de violação de direitos, em especial às sexuais. Portanto, o segmento denominado “turismo sexual”, com envolvimento de crianças e adolescentes fere os objetivos fundamentais do turismo e a constituição federal, e enquadra-se em crime estabelecido pelo Código Penal Brasileiro. Nesta perspectiva, tem-se o primeiro paradigma conceitual, ou seja, o segmento nomeado de turismo sexual estabelece uma negação da essência da atividade, sobretudo se envolver crianças e adolescentes, portanto não é um segmento, mas sim a formação de uma rede de apoio ao crime.

Estabelece-se então o segundo paradigma conceitual, em que se entende a comercialização de serviços sexuais prestados por crianças ou adolescentes, para uma terceira pessoa, seja homens ou mulheres, geralmente com apoio de redes de exploração sexual, como exploração sexual, conforme ficou evidenciado a partir do I Congresso Mundial Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, realizado em 1996, ocorrido em Estocolmo:

A exploração sexual comercial de crianças e adolescentes é uma violação dos direitos fundamentais. É o abuso sexual por parte do adulto, e remuneração em dinheiro ou em espécie para criança e/ou adolescente ou para um terceiro ou várias pessoas. A criança ou adolescente é tratado como objeto sexual ou mercadoria. A exploração sexual comercial constitui uma forma de coerção e violência contra a infância e adolescência, equivale a trabalho forçado e constitui uma forma contemporânea de escravidão.

No II Congresso Mundial contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes em 2001, em Yokohama, no Japão, houve elaboração do 2.º Protocolo Adicional à Convenção dos Direitos da Criança que organiza em quatro categorias as questões ligadas à violência sexual contra crianças e adolescentes: a exploração sexual comercial, o tráfico, a pornografia na internet e o turismo sexual.

Entre os pesquisadores da temática, ainda não há um consenso quanto ao termo mais apropriado. Nos estudos de sociologia, antropologia, psicologia e serviço social o uso

do termo “turismo sexual” ainda é recorrente. Nos últimos cinco anos, entre os pesquisadores ligados à área de turismo, é utilizado o termo exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo⁴⁰. Mas no último relatório da Matriz Intersectorial de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes (Leal *et al*, 2011), no Brasil, elaborado por pesquisadores da área do serviço social, pela primeira o termo empregado é “exploração sexual no contexto do turismo”. O fenômeno quando estudado na perspectiva do turismo, ainda é abordado no que concerne a avaliação e efetividade das políticas públicas nacionais ou estaduais.

O termo ficou descrito como uma grave violação do direito ao respeito à dignidade humana e à integridade física e mental no relatório do III Congresso Mundial de Enfrentamento da Exploração Sexual da Criança e do Adolescente (Rio de Janeiro, 2010).

Neste capítulo assumimos o termo exploração sexual, pois o termo prostituição infantil deixou de ser usado por remeter a criança ou o adolescente a uma condição permanente de vítima e não de reconhecimento de direitos. O mesmo aconteceu com o termo turismo sexual, que é recusado pelo setor do turismo por não representa-lo do ponto de vista técnico, político e estrutural, nem mesmo corresponder aos princípios éticos do setor.

LEAL (1998) define a *exploração sexual comercial* como “uma violência contra crianças e adolescentes, que se contextualiza em função da cultura do uso do corpo, do padrão ético e legal, do trabalho e do mercado”. Ainda, segundo a mesma autora,

(...) do ponto de vista empírico o fenômeno se apresenta em múltiplas e variadas situações que permitem observar a presença de determinadas relações sociais e dimensões que as contextualizam. Trata-se fundamentalmente de uma relação de poder e de sexualidade, mercantilizada, que visa à obtenção de proveitos por adultos, que causa danos bio-psico-sociais aos explorados que são pessoas em processo de desenvolvimento.

No turismo, a exploração sexual de crianças e adolescentes ocorre quando visitantes nacionais ou internacionais, homens ou mulheres, se beneficiam de “serviços” sexuais com a cumplicidade, por ação direta ou omissão de agências de viagem, hotéis,

⁴⁰Pesquisa em: Portal CAPES - <http://www.periodicos.capes.gov.br/>, 2013. Google Acadêmico - <http://scholar.google.com.br/>, 2013. Argumento de busca: Turismo sexual; Exploração sexual e Turismo; Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes; Prostituição infantil e turismo. Idiomas: Português, inglês e espanhol. Tipos de documentos: artigos científicos, monografias e dissertações.

transportes, bares, lanchonetes, restaurantes, barracas de praia, postos de gasolina, garçons, porteiros, caminhoneiros, taxistas, prostíbulos e casas de massagens, entre outros, além da tradicional cafetinagem.

Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes – Legislação

Nos anos 1980, a situação de rua, delinquência e da chamada prostituição infantil de crianças e adolescentes no país provocou reação da sociedade civil organizada que lutaram pela garantia de direitos e sensibilizaram a partir de então gestores públicos e autoridades jurídicas, com o intuito de assegurar na constituição direitos para as populações marginalizadas em especial às crianças e adolescentes. A agenda da garantia de direitos da criança e adolescente no Brasil alcançou maior expressão a partir da década de 1990, quando o fenômeno, fruto das desigualdades sociais, de gênero, de raça e etnia foi pautado pela sociedade civil como questão relacionada à luta nacional e internacional contra a violência sexual.

Até a Constituição de 1988, o tratamento jurídico para as crianças e os adolescentes trazia, como princípios norteadores, a repressão à delinquência, a centralização das decisões na pessoa do juiz de menores e o enfoque higienista, todos justificados por um projeto de progresso e de luta contra a pobreza. Os “menores” eram categorizados pela condição social em que se encontravam, sendo reconhecidos com base na delinquência, no abandono, na pobreza ou na deficiência. Eram desprovidos de direitos e de cidadania e seus destinos estavam confiados ao arbítrio do juiz de menores (Gorenstein, 2008).

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (Artigo 227, Constituição Federal, 1988).

A partir de 1989, um novo olhar sobre a infância se instalou no país e culminou no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei N^o 8.069/1990) — legislação nacional que reúne todas as disposições sobre os direitos das pessoas menores de 18 anos, reconhecidos como verdadeiros sujeitos de direito —, em total sintonia com a Convenção Internacional dos Direitos da Criança (1989), das Nações Unidas. Entre os artigos da

Convenção é de se ressaltar o art. 34, que diz respeito à exploração sexual contra a criança.

Do processo internacional foi instaurado no Brasil uma série de marcos normativos em garantia do direito das crianças e adolescentes, fruto da mobilização social e dos organismos internacionais atuantes no país. Como pode ser identificado na lista a seguir:

1923 - Ratificação da Declaração Universal sobre os Direitos da Criança

1948 - Promulgação pela ONU da Declaração Universal sobre os Direitos da Criança

1959 - Edição pelas Nações Unidas da Declaração Universal sobre os Direitos da Criança

1988 - Constituição Federal do Brasil

1989 - Convenção Internacional dos Direitos da Criança

1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) - Lei Nº 8.069 de 1990

1990 - Publicação do decreto 99.710, com a ratificação da Convenção Internacional dos Direitos da Criança pelo Brasil

1998 - Código de Ética no Turismo (OMT)

2007 - Lei Federal Nº 11.577, novembro de 2007.

2008 - Lei Nº 11.771, setembro de 2008 – Política Nacional de Turismo

2009 - Nova redação do Código Penal - Lei Nº 12.015, agosto de 2009

Neste compasso, o governo federal ao instituir o Ministério do Turismo, reafirma seu compromisso ao estabelecer na legislação do setor do turismo que é responsabilidade do setor a prevenção e o combate às atividades turísticas relacionadas aos abusos de natureza sexual e outras que afetem a dignidade humana, respeitadas as competências dos diversos órgãos governamentais envolvidos (Lei Nº 11.771/2008). E ainda, tornou obrigatória a divulgação pelos empreendimentos turístico de mensagem relativa à exploração sexual e tráfico de crianças e adolescentes apontando formas para efetuar denúncias (Lei Federal Nº 11.577/2007).

A mais, a partir da nova redação dada as artigos 228, 229 e 230 da Lei 12.015/2009 (Código Penal) (Quadro 1), é atribuída punição mais rigorosa e melhor definido aos crimes sexuais, dentre os quais a exploração sexual. Portanto, no Brasil, exploração sexual não é um segmento turístico. É crime.

Quadro 1 – Crimes sexuais e legislação brasileira

Crime	Estatuto da Criança e do Adolescente - 1990	Código Penal Brasileiro – 2009 (nova redação)
Submeter criança e adolescente à prostituição ou à exploração sexual	Reclusão de 4 a 10 anos e Multa (Art. 244A) §1º Incorrem nas mesmas penas o proprietário, o gerente ou o responsável pelo local em que se verifique a submissão de criança ou adolescente às práticas referidas no capítulo deste artigo. §2º Constitui efeito obrigatório da condenação a cassação da licença de localização e de funcionamento do estabelecimento.	
Hospedar criança ou adolescente, desacompanhado dos pais ou responsável ou sem autorização escrita destes, ou da autoridade judiciária, em hotel, pensão, motel ou congêneres	Multa de 10 a 50 salários de referência; em caso de reincidência, a autoridade judiciária poderá determinar o fechamento por até 15 dias (Art. 250)	
Mediação para servir a lascívia de outrem.		Reclusão de 1 a 3 anos (Art. 227) se envolver lucros, aplica-se também multa.
Induzir ou atrair alguém à prostituição ou outra forma de exploração sexual, facilita-la, impedir ou dificultar que alguém a abandone.		Reclusão de 2 a 5 anos (Art. 228)
Manter por conta própria ou de terceiros casa de prostituição ou lugar destinados a encontros libidinosos, haja ou não a intenção de lucros.		Reclusão de 2 a 5 anos (Art. 229)
Tirar proveito da prostituição alheia, participação alheia, participando diretamente de seus lucros ou fazendo-se sustentar, no todo ou em parte, por quem a exerça.		Reclusão de 1 a 4 anos e multa (Art. 230)
Tráfico internacional de pessoas Promover, intermediar ou facilitar a entrada, no território nacional, de pessoa que venha exercer a prostituição ou a saída de pessoas para exercê-la no estrangeiro.		Reclusão, de 3 a 8 anos e multa (Art.231). Se há emprego de violência, grave ameaça ou fraude, a pena é de reclusão, de 5 (cinco) a 12 (doze) anos, e multa, além

		da pena correspondente à violência.
Tráfico interno de pessoas Promover, intermediar ou facilitar, no território nacional, o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento da pessoa que venha exercer a prostituição.		Reclusão, de 3 a 8 anos, e multa. Reclusão, de 3 a 8 anos, e multa. (Art. 231-A)

Fonte: Estatuto da Criança e do Adolescente, 1990. Lei nº 12.015/09 – Código Penal.

O turista que se relacionar com crianças ou adolescente, como autor de violência sexual, certamente contrairá o ordenamento jurídico e se submeterá a uma tipologia penal. E ainda, aos profissionais do turismo que consentirem, facilitarem, ou mesmo obtiverem benefícios financeiros e ou materiais com a exploração sexual, também estarão sujeitos às punições previstas na legislação brasileira.

Como visto, o Brasil se comprometeu com as convenções internacionais e instituiu arcabouço legal, inclusive destinado ao setor de turismo, a fim de coibir a exploração sexual de crianças e adolescentes. Contudo, a inibição desta prática, que antes de mais nada é também cultural, depende da aplicação de políticas públicas capazes de prevenir, combater, acolher as vítimas e responsabilizar os infratores.

Política de Prevenção a Exploração Sexual do Turismo no Brasil

Em 1997 é encontrado o primeiro registro de política pública do turismo voltado para a prevenção da exploração sexual no turismo na EMBRATUR, com dotação de orçamentaria para lançamento de uma campanha nacional em parceria com o Ministério da Justiça, com o *slogan* Exploração do turismo sexual infanto-juvenil. Cuidado. O Brasil está de olho.” Teve por objetivo a mobilização e sensibilização da sociedade brasileira e dos turistas estrangeiros contra o fenômeno no país (Gadelha e Santos, 2010).

Embora, haja evidência de ações na década de 1990, somente a partir de 2004, após a criação do Ministério do Turismo foi instituído de fato uma política pública no setor do turismo, com destaque orçamentário – o Programa Turismo Sustentável e Infância –, com a finalidade de sensibilizar os agentes que integram a cadeia produtiva do turismo no sentido de contribuir para a proteção de crianças e adolescentes contra a exploração sexual nos principais destinos brasileiros. Programa que também contribui para qualificar e inserir no mercado de trabalho do turismo adolescentes e jovens vítimas da exploração sexual.

A realização de campanhas e seminários de prevenção voltada para a sensibilização dos empresários e trabalhadores do setor, foi o principal mote do programa entre 2005 e 2010. Neste período, cabe destacar também o *Projeto de Prevenção à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Turismo*, com o objetivo de promover a mobilização e a articulação do setor na prevenção dessa prática, identificar experiências bem-sucedidas, e criar grupos de multiplicadores nos estados. Como resultado desses cursos foram elaborados Planos de Ação Estaduais, assinadas cartas de compromisso e definidas as responsabilidades do setor para a Copa de Futebol de 2014.

O programa assumiu dimensão nacional, com ações implementadas em todos os estados em parceria com as associações representativas do turismo, estados e municípios. E ganhou reconhecimento internacional ao ser referenciada, como *case* de sucesso para as ações de prevenção à exploração sexual e qualificação dos trabalhadores e empresários do setor turístico na África do Sul, durante a Copa do Mundo de Futebol FIFA, em 2010.

Concomitante ao desenvolvimento da política de prevenção à exploração sexual do turismo adotada pelo Ministério do turismo, faz-se primeiramente destacar os Planos Nacionais de Turismo (2003 a 2007; 2007 a 2010; 2013 a 2016), em que o Programa é indicado como forma de buscar a sustentabilidade com inclusão social nos destinos turísticos, e também como incentivo à responsabilidade social por parte dos empresários e organizações.

No que concerne ao marketing e promoção do Brasil no exterior, no Plano Aquarela (2007 a 2009; 2009 a 2020) foram traçadas metas e objetivos para que se consiga projetar o país como destino turístico competitivo e, além de aumentar o fluxo de turistas estrangeiros, incentivar que suas viagens ao país durem mais tempo, visitem novos destinos.

O país passou a ser divulgado à demanda estrangeira pela diversidade étnica, cultural e natural, em oposição à imagem de um país de mulheres e jovens semi-nuas e sensuais. As campanhas publicitárias no exterior foram substancialmente alteradas, conferindo ao Brasil uma nova imagem como destino turístico.

De fato, o turismo está sujeito a ocorrência dessa exploração e busca-se a partir disso, promover uma atividade turística responsável que possibilite uma integração soberana e equitativa das nações e dos povos. Ações passam a ser planejadas objetivando ampliar o

olhar sobre a exploração de modo que contemple as demandas específicas de prevenção a favor de crianças e adolescentes, ao passo que reforça o turismo na promoção da inclusão social. Em síntese, pode-se destacar os seguintes marcos como avanços na política de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no Brasil:

1999 - Código de Ética Mundial do Turismo

2000 - Plano Nacional de enfrentamento a violência sexual contra crianças e adolescentes;

2003 - Plano Nacional de Turismo

2004 - Programa Turismo Sustentável e Infância

2007 - Plano Aquarela

2007 - Plano Nacional de Turismo

2008 - Lei Nº 11.771, 17.09.2008 – Política Nacional de Turismo

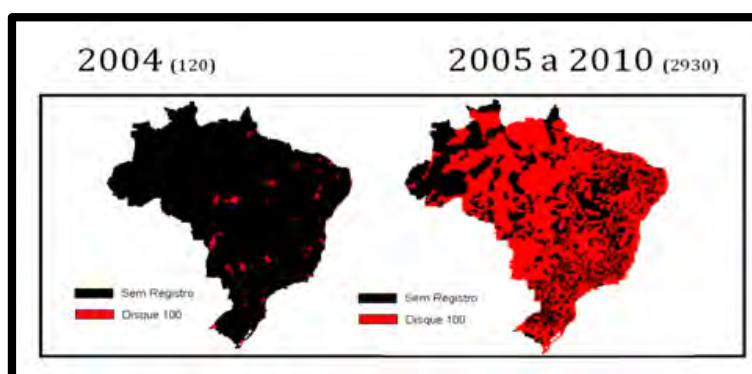
2009 - Plano Aquarela

2012 - Plano Nacional de enfrentamento a violência sexual contra crianças e adolescentes;

2013 - Plano Nacional de Turismo

Mesmo diante das medidas legais e políticas adotadas, o Brasil é palco de diferentes formas de violência sexual contra crianças e adolescentes, com espaço destacado nas grandes cidades litorâneas e no interior do país (Figura 1). O contexto da exploração sexual é nacional, e neste sentido a Matriz Intersetorial de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes (Leal *et al*, 2011) registrou denúncias de prostituição, pornografia, tráfico para fins sexuais e exploração no contexto do turismo em 5.565 municípios brasileiros, 2.930 apresentaram registro de exploração sexual em 2011, contra 112 municípios em 2004. O número registrado em 2011, representa 52% dos municípios, dentre estes 12 são municípios turísticos sede da Copa do Mundo de Futebol 2014.

Figura 1 – Municípios com registro de Exploração Sexual - Disque 100



Fonte: Matriz Intersetorial de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, 2011.

As ações e projetos desenvolvidos até o momento – sensibilização, qualificação e campanhas de prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo alcançaram resultados significativos (tanto qualitativa como quantitativamente) e as respostas à mobilização e articulação são crescentes em todo país. Mas ainda há muito a ser feito pelo Programa Turismo Sustentável e Infância, uma vez que somos um país de dimensões continentais, com um setor econômico pujante como o turismo, representado por 7 milhões de trabalhadores, 186 milhões de turistas, 3.203 cidades em 219 regiões turísticas e que movimenta, anualmente, 75 milhões de reais.

A representação das denúncias na Figura 1 aponta uma maior conscientização da população sobre o tema, as denúncias revelam que o fenômeno é marcante nestas cidades, que também se constituem como palco de maior afluência de fluxos turísticos no período anterior, durante e posterior aos jogos da Copa do Mundo de Futebol 2014, oportunidade em que haverá maior divulgação do Brasil para os turistas nacionais e internacionais.

Por isso, a efetivação de políticas, programas e campanhas de prevenção, e a execução de ações pontuais como a formação dos empresários, gestores e profissionais do setor, constituem em canais de denúncias e, portanto, fundamentais para a inibição desse tipo de violação de direitos.

Prevenção à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Turismo

Os empresários, profissionais e gestores públicos que compõem o setor de turismo brasileiro, ainda apresentam grande resistência quanto se veem diante da necessidade

de discutir a prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes, sob a alegação de que o tema afasta o turista e macula a imagem do destino.

Entretanto, várias organizações e governos têm vindo a trabalhar para prevenir e combater a exploração sexual do turismo no Brasil e no Mundo. Em 1996, também como resultante das mobilizações do I Congresso Mundial Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes (Estocolmo, 1996), um grupo de organizações dedicadas ao tema fundou o ECPAT — End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes —, uma rede de organizações dedicadas a trabalhar nacionalmente e internacionalmente para proteger as crianças da exploração sexual.

Soma-se a este movimento mundial, desde 2003, a Organização Mundial do Turismo (OMT), por intermédio do Grupo de ação *Task Force*, na orientação dos países membros a tomarem providencias visando ao fortalecimento e ao desenvolvimento do turismo e não permitirem a expansão da exploração sexual de crianças e de adolescentes, infelizmente existente em determinadas localidades, principalmente nas regiões com destacada desigualdade social.

Os grupos filiados ao ECPAT e os países membros do *Task Force*/OMT possuem destacada ação nesse campo de atuação. Em 1997, um dos grupos filiados ao ECPAT, o ECPAT Suécia iniciou a proposta de Código de Conduta para o turismo. Essa iniciativa ganhou adesão quase imediata de muitos outros grupos que trabalhavam com a exploração sexual no turismo ao redor do mundo. Durante sua primeira fase, a Secretaria Executiva do Código de Conduta ficou baseada na Organização Mundial do Turismo, em Madrid. Posteriormente, graças ao apoio técnico e financeiro do Unicef — Fundo das Nações Unidas para a Infância —, a sede foi realocada em Nova York, onde está até o momento - *The Code*. Atualmente, o Código de Conduta está estabelecendo-se como uma organização independente e de adesão espontânea entre empresários e organizações (Gorenstein, 2008). O Código de Conduta encontra-se fundamentado em seis diretrizes de aplicação. A saber:

1. Estabelecer uma *política ética da empresa* contra a exploração sexual de crianças e adolescentes.
2. *Capacitar seus funcionários* e os das suas empresas nos países de origem e destino em que operam.

3. 3. Inserir cláusula específica nos *contratos com fornecedores*, declarando repúdio de ambas as partes a toda e qualquer exploração sexual de crianças e adolescentes;
4. *Informar os turistas* através de catálogos, folhetos, vídeos de bordo, cartazes, bilhetes de passagens, *sites* na internet, ou qualquer outro meio informativo que lhes parecer oportuno.
5. Fornecer *informação aos atores-chaves* locais em cada um dos destinos operados.
6. Apresentar um *relatório anual sobre a realização* e a aplicação dessas diretrizes.

O exemplo mais recente de adesão ao *The Code* foi ação promovida na África do Sul, por ocasião da Copa do Mundo 2010, na união de esforços com a sociedade civil organizada, governos e organismos internacionais em prol de coibir a prática da exploração sexual pelos turistas em viagem pelo país. A ação, que resultou também *Red Card Campaign*, treinou e capacitou cerca de 1000 agentes comunitários para identificar e prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. O resultado foi que todo o esforço empreendido de forma cooperada entre as várias instituições e, em especial, o compromisso assumido pelos empresários do setor de turismo, oportunizou a queda no número de denúncias e de vítimas.

As ações na África do Sul, foram concernentes às recomendações do ECPAT que a partir de estudos de casos de turistas em viagem a países com recorrentes denúncias de exploração sexual, recomendaram a realização de mais campanhas de sensibilização em destinos onde há relatos de ação dos chamados “turistas sexuais”⁴¹. O Japão por ocasião da realização do III Congresso Mundial de Enfrentamento da Exploração Sexual da Criança e do Adolescente, Rio de Janeiro, 2010, apresentou a ação de sensibilização contra esta prática realizada junto aos empresários japoneses quando em viagem à negócios por países com registros de casos de exploração sexual de crianças e adolescentes.

⁴¹Offenders Beware! Child sex tourism case studies. An analyses of Child sex tourism cases in preparation of the International *expert* meeting on combating child sex tourism Berlin, 8, 9 and 10 March 2009. Amsterdam, March 2009 This case studies report was produced by ECPAT the Netherlands, in cooperation with ECPAT Germany and ECPAT Austria with *input* from ECPAT International and ECPAT partners in Italy, Estonia and UK.

Além desse tipo de ação, o ECPAT UK mantém um curso de formação online⁴² gratuito voltado à trabalhadores operacionais, gerências médias e proprietários de estabelecimentos turismo sobre as formas de identificar, prevenir, informar e denunciar.

No Brasil, há várias referencias bem-sucedidas de prevenção à exploração sexual no setor público e empresarial, dentre as quais tem-se a elaboração do manual de conduta da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) e Associação Brasileira da Indústria de Hóteis (ABIH), com obrigatoriedade dos estabelecimentos conveniados de prevenir este tipo de crime. E também, a exemplar atuação da Rede *Atlântica Hotels* de qualificação dos funcionários, informação aos clientes, projetos sociais junto a comunidade em situação de vulnerabilidade e declaração de repúdio a esta prática junto aos fornecedores e parceiros.

Em Pernambuco, uma ação empreendida pelas associações empresariais, setor público e representantes da sociedade civil, como a Childhood - Brasil, implementaram em todo o estado o Código de Conduta e o Manual de Boas Práticas no Turismo, assinado pelo representantes e empresários do setor com vistas a formação de um pacto para a mobilização e qualificação da rede de proteção de crianças e adolescentes, cuja o foco é consolidar as políticas públicas e implementar estratégias eficazes contra a violência sexual (Childhood – Brasil, 2013).

Atualmente no país, ações passam a ser planejadas objetivando ampliar o olhar sobre a exploração de modo que contemple as demandas específicas de prevenção a favor de crianças e adolescentes em parceria intersetorial com fortalecimento das redes de proteção à criança e ao adolescente, ao passo que reforça o turismo como agente de promoção da inclusão social e garantia dos direitos humanos.

Conclusão

A exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo é um problema notável e complexo em diversas regiões do mundo. Mesmo em locais onde não existem problemas evidentes ligados à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, a adoção de medidas preventivas é fundamental, uma vez que o turista que pratica a exploração sexual tende a ser atraído para localidades onde há impunidade.

⁴² Site do curso: <http://www.ttgdigital.com/3128341.article>. Acessado em: 14.09.2013.

A exploração sexual de crianças e adolescentes, quando aderida ao tecido social local é perniciososa e gera danos a toda a sociedade e à imagem de um destino turístico. A existência de políticas de enfrentamento e prevenção, e a execução de ações pontuais como campanhas de sensibilização e divulgação de canais de denúncias, são, portanto, fundamentais para a inibição desse tipo de exploração.

Isso implica de imediato, desenvolver estratégias de reação à exploração sexual no turismo por meio de formação de membros da cadeia produtiva do turismo acerca da legislação, incentivo a realização de campanhas e promoção de processos de autogestão, como a adoção do Código de Conduta.

Conciliado indiretamente a essas ações, tem-se em vista o incentivo à ampliação da escolaridade, profissionalização e geração de renda; alteração do padrão de financiamento em infraestrutura turística buscando beneficiar as populações locais e promover a sustentabilidade em longo prazo do turismo e de suas consequências.

Referências

ECPAT. *Protecting Children from Sexual Exploitation in Tourism*, An ECPAT Training Resource Kit, Bangkok, Tailândia, 2008.

GORENSTEIN, F. A criação do Programa Turismo Sustentável & Infância do Ministério do Turismo do Brasil: o desafio do enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo*, (3), 1-a, 2008.

IPEA. *Ocupação do Setor de Turismo no Brasil: Análise da Ocupação Nas Principais ACTS nos Estados, Regiões e Brasil*. IPEA. Texto de Discussão 1580. Organizadora: Coelho, M. H. P. Rio de Janeiro, fev, 2011.

LEAL, M. L. *A Exploração Sexual de Meninos e Meninas na América Latina e no Caribe*, Relatório Final - Brasil, Dezembro, 1998.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Caderno Proposta Estratégica para a Organização Turística da Copa do Mundo de 2014 no Brasil. Brasília: 2009. pp-35.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Plano Nacional de Turismo – 2003-2007. Brasil: Ministério do turismo, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Plano Nacional de Turismo – 2007-2010. Brasil: Ministério do turismo, 2007.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Plano Nacional de Turismo – 2013-2016. Brasil: Ministério do turismo, 2013.

GADELHA, G. E.; SANTOS, S. Histórico sobre a prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, no Brasil. Brasília. Ministério do Turismo e CET/UnB, 2010.

Referências Eletrônicas

Childhood – Brasil. *Programa turismo*. Disponível em:
<<http://www.childhood.org.br/programas/programa-turismo>>. Acessado em 14.09.2013.

Leal, M. L. P.; Leal, M. F. P. e César, M. A. *Matriz Intersectorial de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes*. Brasília. Secretaria Especial de Direitos Humanos, 2011. Disponível em:
<http://matriz.sipia.gov.br/images/relatorio_matriz/relatorio_matriz_2011.pdf>. Acesso em: 10.09.2013.

Organização Mundial do Turismo. Código de Ética Mundial para o Turismo. Santiago do Chile: Assembleia Geral em 1º de outubro de 1999. Disponível em:
<<http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>>. Acesso em: 10 set. 2013.

SEGURANÇA E AS TURISTAS MULHERES PELO MUNDO

Fatima Sueli de Souza

Introdução

A percepção do comportamento da mulher que é oprimida por seus maridos, namorados ou mesmo por aquele que se diz amante ficou mais clara quando iniciei minhas funções na Delegacia de Polícia de Defesa da Mulher. Qualquer mulher que procura a delegacia busca sua segurança. Na delegacia ela sente estar protegida contra riscos ou perdas.

Tempos antes da procura pela delegacia para prestar queixas, houve uma vida cheia de sonhos, isto nos é dito em conversa informal, relata sua vida passada e manifesta vários tipos de desejos, busca pela liberdade mesmo que seja compartilhada, muitas vezes esses desejos de liberdade é manifesto claramente, outras vezes ficam nas entrelinhas.

A proximidade com seus problemas muitas vezes nos leva a crer que a mulher clama por liberdade, na busca de si mesma. Informalmente algumas mulheres manifestam o desejo de “sumir”, viajar para bem longe e quando assim desejam questiono viajar por quê? Qual motivo?

Maslow, quando demonstrou a hierarquia das necessidades em sua pirâmide, iniciou a base como necessidades fisiológicas, seguida da segurança, amor/relacionamento, estima e realização pessoal. Desconsiderando as críticas sobre essa teoria de motivação, se há ou não evidências que a hierarquia existe, não é nosso propósito, mas acredito que quando as senhoras na delegacia contando suas histórias expressam o desejo de sumir, posso inferir elas gostariam que suas necessidades fossem resolvidas.

As necessidades femininas exigem condições e objetos específicos para sua satisfação e eles não chegam até elas espontaneamente, mas elas precisam encontrá-los e criá-los a partir de uma privação ou tensão.

Fazendo a leitura dos problemas femininos desta forma onde os objetos de suas necessidades existem fora e independentes dos seres humanos, uma viagem eliminaria quase todos os problemas, ela vai e quando voltar a vida será outra. Realmente observamos o desejo manifesto de liberdade e segurança, mesmo que intrinsecamente elas gostariam de viajar de “sair” de seus problemas.

Viagem no sentido literal da palavra, sair de seus problemas viagem no imaginário de suas vidas, o organismo é impelido à ação que poderá colocá-lo, casualmente, em contato com o objeto adequado. A presença de uma necessidade inicia uma corrente dirigida de ações, uma procura de objetos específicos.

As necessidades são a princípio, sem objetos ou finalidades, mas deve haver uma forma específica de experiência anterior que a satisfaçam.

O organismo precisa encontrar o objeto e sentir seus efeitos agradáveis ou dolorosos. Esse encontro estabelece as qualidades de um objeto, como a finalidade ou sua adequação à necessidade.

A adequação experimentada altera o organismo por meio do estabelecimento de seu traço ou registro mnêmico e é essa transição que podemos chamar de necessidade para o estado de motivação. Segundo a psicanálise, a energia que mobiliza o indivíduo na busca da satisfação de suas necessidades tem origens nos impulsos instintivos, como bem descreve Maslow, segurança, amor, autoestima.

Na delegacia cuidamos de problemas físicos manifestados por agressões ou ameaças, mas com desejos de recuperação da autoestima, na agência de viagens cuidamos da realização de sonhos, advindos de problemas físicos ou mental com propósito também de elevar a autoestima. Um tanto antagônico, os dois locais de comparação.

A grande coincidência entre os dois locais de trabalho é a necessidade que a mulher tem de liberdade e segurança. Viver livre e sem correr riscos, essa combinação é impossível, principalmente quando a mulher no afã de seus desejos se esquece que é mais frágil que o homem e parte de encontro a pensamentos contrários, o choque será inevitável.

Nos dois locais ouvi mulheres por alguns anos, nos dois locais seus desejos são expressos, nos dois locais elas resolvem seus problemas e esperam que o sentimento de segurança esteja presente para se sentir livre.

O cotidiano numa delegacia nos leva viajar por todos os campos da vida. Aprendemos a cada momento mais e mais o quanto as mulheres têm medo e ao mesmo tempo o quanto são valentes.

Ter medo é a primeira lição de segurança, quem tem medo não morre na véspera.

Ouvindo o depoimento de uma senhora que nos procurou contando que havia sido ameaçada por seu marido porque queria viajar sozinha me fez lembrar um grupo que conduzi, enquanto agente de viagens. Fiz um “pacote” para New York City com o nome: “NYC só para mulheres”, era exatamente assim, rosa, tão audacioso para época que até fomos manchete do jornal local.

Aquele grupo tinha como objetivo um congresso durante a semana em que transcorria o Fashion Week Show, no Javits Center New York, porém as senhoras não queriam ir ao tal congresso, queriam sim viajar sozinhas, sem maridos, sem filhos, mas não conseguiam, pois os maridos não as deixavam sem a companhia deles.

Pensei que isso teria acabado lá trás, no final do século XX, mas não, acabo de receber uma queixa de ameaça por conta do desejo da viagem sozinha e a justificativa dos maridos de antes e deste atualíssimo do século XXI era a mesma.

Precaução, essa era a justificativa dos maridos, a preocupação era com a segurança. Como prevenir? Quais riscos poderão ocorrer com uma mulher turista pelo mundo? A resposta realmente não é tão simples a esses maridos, aos familiares ou até mesmo para a própria mulher (www.jusbrasil.com.br).

Programar uma viagem fazendo questões quanto aos riscos de segurança que se possa correr por motivo da viagem e lidar com o perigo, ou pelo menos tentar, diante a um rol de prováveis transtornos antecipadamente eliminaria o problema? Será que respostas antecipadas para problemas imaginários dariam certo?

Não se trata de segurança pública, esse fica a cargo da polícia fardada, ou não, da própria polícia federal ou da judiciária, não é dessa segurança que falamos. Essa segurança que garante o direito de ir e vir do cidadão é dever do Estado receptivo, essa se presume que exista em todos os cantos do mundo e a turista sabe que haverá *policie*, *policía*, *polis*, *polizei*, *polizia* enfim em qualquer idioma conseguirá pedir socorro.

A segurança particular, patrimonial, física e psicológica de cada turista é a preocupação de quem vai e daquele que fica. “Segurança é a percepção de se estar protegido de riscos, perigos ou perdas.”⁴³

Neste sentido vamos desmembrar a segurança em saúde e integridade física e psicológica, bens materiais e perdas propriamente ditas.

Voltando a elencar os perigos imaginários, porém sabemos que trata-se de uma questão mnemônica, se conheço o perigo é porque alguém já passou por ele, podemos fazer algumas questões antes da viagem: 1) Quem viajará? 2) Qual é o motivo desta viagem? 3) Como fará a viagem? 4) Para ONDE? 5) Quando? e 6) Quanto irá gastar?

Para responder a cada item há necessidade de buscarmos a motivação da viagem e se conseguirmos responder a estas questões conseguiremos responder sobre a questão da segurança que tanto atormentava e atormenta os maridos, os familiares e a própria turista, poder-se-á minimizar os riscos referentes à segurança da turista casada, ou não, além isto, sabendo o processo motivacional da turista, o organizador da viagem poderá usar de meios para coibir algumas ações de perigo durante a viagem, porém não evitá-los.

A resposta para pergunta número um: uma mulher. A questão de gênero pode alterar a intensidade da segurança, se é que possível quantificar, a segurança da turista enquanto viaja. A mulher busca atrações, no caso de turismo de lazer, que lhe agrade, que faça parte de seu comportamento no mínimo habitual, não altere seu ritmo normal de vida.

As pessoas querem mudar de vida temporariamente para recarregar as energias, as forças física e mental, mas é nesse detalhe de euforia, na busca do desejo de mudanças que o ser humano tem deslizos, relaxam com os cuidados que deveriam ter e é nesta hora que os riscos quanto a segurança se infiltram.

Risco que irão correr frente à segurança física: escalar, esquiar, nadar ou brincar nos parques aquáticos, esquecer a altitude, quando se é hipertenso e outras situações referente ao físico que não se questiona. Ir a Bariloche é fantástico, chegando lá o operador local lhe oferece um dia de passeio ao Cerro, a turista vai, tem interesse em ter as aulas de esqui, um pouquinho só, avalie o que poderá acontecer.

⁴³ SOLANO FILHO, Guilherme L.. *A investigação policial e a Polícia Civil*. São Paulo. Academia de Polícia Civil, “Dr Coriolano Nogueira Cobra : 2008

Pensamento do turista: se a viagem não for segura melhor não sair de casa, este é o pensamento da maioria de pessoas que programam viagem, basta ouvir as justificativas quando o agente de viagens oferece um seguro viagem. Acidentes acontecem.

As pessoas que precisam de férias do trabalho, dos afazeres do lar, até estranhamente dos filhos correndo ou não riscos sairão de férias. Esse fenômeno chamado deslocamento existe e se confunde com a história da humanidade. Na atualidade a frequência ocorre por diversos motivos e um deles é que após a viagem a turista volte com a bateria recarregada para produzir, bem como numa homeostase familiar continuar suportar o cotidiano por mais algum tempo.

Segundo *Krippendorf (2000: 16)*, viajar é uma terapia da sociedade, “se não existisse o turismo, o cúmplice da evasão, seria necessário construir clínicas e sanatórios, para que o ser humano se recuperasse desse cansaço”

A atividade do turismo propaga aos quatro ventos e aos seus clientes que viajar é a melhor e mais saudável maneira de levar a vida fora de seus lares, fora de sua terra, sempre ouvimos dizer a expressão “a galinha do vizinho é mais gorda”, sim pode ser, mas nem sempre é a melhor, porém as férias são necessárias a todos e devem ser devidamente programada.

A questão de segurança para as mulheres de maneira geral é quase uma só: a diferença de gênero. Há que se pensar ainda em responder a primeira pergunta, mas quem é a turista, suas características?

- a) Seu estado civil?
- b) Se ela irá realmente sozinha, ou através de operadora?
- c) Comprar-se-á um tour local? Entre outros traços do perfil.

Para cada questão há uma preocupação diferenciada com a segurança. Se solteira, viajando sozinha não se pode deixar de pensar em encontros com pessoas para relacionamentos afetivos, mas se você não tem o hábito de encontrar e conversar com estranhos em lugar de residência, teria ou terá fora dele?

Se você não conhece os costumes, não sabe singularidade da cultura local, sair para baladas e beber dificilmente não terá conversa com estranhos, é perigoso? Nem sempre, porém, cautela, esta é a recomendação.

A viagem sozinha e não por operadora traz mais riscos porque comete-se mais erros, por exemplo em Las Vegas “ tudo” é permitido no reino da fantasia dos adultos, nem tudo, em baladas não é permitida a entrada de calçados como os tênis ou traje esporte, as mulheres que estiverem acompanhadas de sujeitos vestidos ou calçados assim perderão a balada e nem pensem em discutir, você não está em seu território, não queira mudar hábitos alheios aos seus.

Bebidas alcoólicas em ruas só mesmo em Vegas, nos demais recantos americanos é proibido, assim como é proibido comprar bebida alcoólica não portando documento que comprove ser maior de 21 anos. É obrigação do agente de viagens informar detalhes para a turista, de acordo com o destino, a fim de evitar transtorno quanto a sua segurança.

Pegar tour é bem mais confortável e sem grandes riscos. Acidentes acontecem, mas o receptivo terá cuidados especiais com as turistas.

Ainda com lembranças do passado, posso responder a questão numero dois: fomos ao Harlem, uma Missa Gospel, era início da divulgação desse roteiro, mas ainda não havia facilidades como existem hoje, internet, bilhetes e roteiros *online*, mas todas as senhoras do “congresso”- motivo da viagem- queriam assistir à Missa. Distribuímos-nos entre alguns táxis, pois no domingo a operadora local não estava trabalhando. Lindo! Um espetáculo inesquecível, mas e agora como voltar?

Manhattan não estava na próxima quadra e táxi no Harlem no domingo após a Missa não existiam, os *service car* sim, mas a recomendação havia sido só os amarelinhos, imaginem a confusão. Mulher arma muita confusão quando se vê em perigo ou correndo riscos, fazem escândalos, dão “pitis” e o guia deve ter postura e compostura e saber conduzir o grupo.

Outro grande detalhe deste grupo “só para mulheres” foi a confusão com excesso de compras, nada que não fosse umas três bagagens a mais, foram com uma e voltaram com cinco ou seis bagagens cada. Trazer a mais não é problema do guia, é de quem paga pelo excesso, porém fazer confusão na calçada da rua 48 NYC, foi de chamar atenção da policia, eram tantas malas que quando o ônibus parou para o traslado ao aeroporto não havia espaço para a bagagem e a turista juntas, o jeito foi pedir mais uma *minivan* só para as bagagens.

O sindicato dos motoristas nos USA não permite de maneira alguma que se carregue bagagem nos corredores dos ônibus e as nossas turistas queriam fazer uma bela

muve dentro do transporte, até sair tudo na calçada os pedestres tinham que contornar o ônibus pela rua para continuar na mesma calçada adiante, foi o caos, a polícia interveio e só não deu maiores problemas porque o guia soube conduzir a situação.

Viagem para mulheres e em grupo pode apenas causar transtornos ou mesmo aborrecimentos quanto à segurança quando uma “ovelha” torna-se desgarrada do grupo, senão flui bem apenas com exageros ou discussões banais, porém se o grupo sai para *sightseeing*, ou qualquer outra atividade onde cada um por si e o guia por todas. O risco é grande de alguém deixar de cumprir a hora do retorno e atrasar tudo, o motorista não esperar, isto é fato.

Em resposta a proprietária de uma agência especializada em viagens para mulheres, Simone uma turista que costuma viajar sozinha diz:

“Alguma região ou passeio que você não recomenda para uma mulher viajando sozinha por NY? NY é uma cidade bem segura, mas para quem está sozinha, evite as regiões mais afastadas (Bronx, Queens, Brooklyn) a noite, durante o dia é tranquilo. Não que seja perigoso, eu mesma já fiquei hospedada nestas regiões e nunca tive problema, mas quando se está sozinha é melhor ter cautela, até que você tenha segurança na cidade”.

O que será que a Simone quis dizer com “até que tenha segurança na cidade?” Será possível ter segurança numa cidade tão grande e populosa como NY? Ou ad cautelam em traçar o roteiro será mais prudente?

Como fará a viagem? Percebam que viajar sozinha ou em grupo a distância entre estes dois polos é grande quanto quesito segurança.

A facilidade das pessoas viajarem nos tempos atuais faz com que cada qual trace o roteiro que lhe provier e pronto. Não se precisa mais de agentes, a internet resolve, montam sua própria viagem e, lá vamos nós!

NYC, Paris, Londres, South African, Mexico, Buenos Aires, Pantanal, Cumbuco, enfim viagens por aqui ou para bem longe, todos sabemos como fazer, e-ticket, via telefone celular, hotel reservado e pago em cartão de crédito online, locação de carro com GPS. Realmente viajar ficou muito mais fácil do que era antes de 1995, não havia internet facilitadora e tentadora. Mas sabemos mesmo produzir nossas viagens sem riscos?

Retornando ao depoimento que nos fez voltar aos anos 1993 e lembrar que as senhoras estavam fugindo de seus maridos e filhos, mas não iam sozinhas por medo do desconhecido, vejo que estávamos mesmo na era das carroças, porém os riscos eram menores, haja vista 11 de setembro, fato inimaginário e de tal grandeza para o Turismo.

Houve alguns casos antes disto, no Egito bombardearam ônibus de turistas e continuam, era muito pontual, agora haja surpresas, após as Torres Gêmeas muita coisa mudou.

Hoje todos podem ter o privilégio de conhecer qualquer lugar do mundo antes mesmo de estar no local, a internet quase faz milagres, quase? Sim e sabe por quê? Porque é impessoal e quando mostra o local não mostra os costumes, índice e estatísticas de crimes, lugares perigosos vinculados ao turismo local, mostra isoladamente, mas quem viaja pensando no perigo?

São indagações que todos nós fazemos inconsciente, porém não executamos um *check list* das possibilidades de erros, complicações que possamos ter e perigos que podemos correr.

Quando viajamos por agente de viagens acreditamos que os opcionais por eles oferecidos têm sempre segundas intenções, acreditamos sempre que os serviços são para encarecer a viagem como no caso do seguro viagens, um *city tour*, um passeio noturno extra, principalmente quando se trata de mulher, somos muito desconfiadas.

Quem viaja sozinha? Alguém que não tem companhia, óbvio, mas sozinha tudo se torna mais difícil e mais caro quando viajamos “single”. A mulher em viagem de lazer procura por uma amiga ou parenta para dividir custos e companhia.

Pouco provável conseguir que as férias sejam em datas correspondentes uma da outra, pode-se combinar, mas a sintonia deve ser fina para coincidir local, tempo, gosto, valor, motivação e que assim possam montar um forfait.

Quando ela se dirige ao agente de viagens e escolhe o que lhe agrada, sua viagem já está pronta, será através de uma operadora especializada no destino desejado. A especificação especializada nos dá confiança que o item segurança foi testado para se elaborar o roteiro, nem sempre.

Viagens a trabalhos? Há riscos? Chegamos numa situação antagônica viajar a trabalho é mais seguro que viajar a turismo? Sempre teremos como resposta depende, Sergio Vieira de Mello estava trabalhando em Bagdá quando uma explosão atingiu o prédio da ONU. (19/08/2003). O elemento surpresa é fatal para o turista.

Certa vez participava de uma reunião com a diretora de uma empresa do ramo financeiro, cuja sede ficava nos Emirados Árabes, ela nos contava suas viagens para Dubai e que ainda não havia tido problemas com segurança, pois era a principal preocupação da empresa. Ela nunca caminhava pela rua sozinha e que ao chegar ao aeroporto sempre

havia uma figura masculina que a acompanhava, nunca andava com a cabeça descoberta, mas ela havia sido treinada desde menina com estes costumes, era de família Islâmica.

Andar sozinha em países de religião Islâmica significa receber “cantada” o tempo todo. Certa vez uma amiga viajando para o Marrocos, quase foi raptada, a figura feminina em países islâmicos não deve sair sozinha, é risco sério, não faz parte da cultura a mulher andar sozinha pelas ruas.

Como ultimamente as mulheres têm viajado para o mundo todo e conseguem ir sozinhas, há que se pensar na cultura do autóctone seja ela crença ou religião oficial ou extraoficial que tiver, há que se ter cautela e respeito com em ritos e rituais religiosos, com os costumes e formas de vidas, inclusive as alimentares, em visita a templos ou palácios.

Estes são em grande parte riscos com a segurança física, que dependendo do grau e modo acarretará em violência, desconfortos e perdas.

O grande problema nosso, brasileiras, é o enfrentamento. Apesar do medo a brasileira enfrenta situações que não deveria enfrentar, mas faz parte de seu perfil psicológico ser “atirada”, ou impulsiva. Não sou e nem estou preconceituosa, sei que a mulher chega “bater boca” com o homem de igual para igual e isto resulta sempre em *déficit* para o mais fraco, no caso a mulher.

Acredito que nenhuma mulher consciente saia de casa para fazer turismo e se divirta arrumando encrenca, respeitar o outro com suas tradições é imprescindível para uma agradável viagem. Hoje já encontramos em *sites* de viagem vendas para a Missa Gospel, incluindo traslados e informando que não poderão trajes como bermudas, blusas de alcinhas, bonés ou chinelos, os turistas poderiam perguntar, mas qual o problema blusinhas, frente-única ou coisa assim? Trata-se de um culto religioso para o morador local.

Segurança nos países europeus, orientais ou asiáticos como poderíamos nos prevenir para não correr riscos? Oriente-se pelo horário do morador local, evite ficar sem táxi ou outro tipo de transporte depois do horário de costume porque senão poderá dormir fora de seu hotel.

Na Rússia, cliente da agência de viagens voltou querendo processar a operadora porque havia sido “cantada” pelo funcionário do hotel em que estava hospedada, na Espanha duas senhoras que usavam calça *legging* tiveram que retornar ao hotel quando

alguém na rua perguntou se elas ainda estavam de pijamas. Escorregar na neve é comum, cair na calçada também, mas o que não é comum depois de um tombo na neve ser levada para o hospital e ficar internada passando por um monte de exames, mesmo não tendo acontecido nada.

Dirigir, todas podem dirigir no exterior, qualquer um, desde que esteja com a carteira nacional de habilitação válida e que também respeite sinais de trânsito, é universal, onde estiver STOP, é parar literalmente, costumamos reduzir a velocidade e ir tocando o carro devagar até atravessar o cruzamento. A desobediência de uma turista lhe custou a corte e uma multa de duzentos dólares. Jogar papel no chão, ninguém está vendo? Sim, o grande irmão está por todo lado e pode dar uma multa violenta.

Além de comportamentos peculiares que cada turista apresenta para conquistar sua própria segurança, a Polícia Civil do Estado de São Paulo apresenta uma cartilha disponível em seu *site* (www.policiacivil.sp.gov.br – baixar arquivos/interesse geral) onde oferece uma cartilha de segurança para os turistas que chegam a São Paulo, porém alguns itens serão aqui reproduzidos uma vez que podem ser observados em qualquer ponto do mundo.

No aeroporto:

- a) Os momentos de embarque e desembarque são os mais críticos para um viajante. O cansaço e o excesso de pessoas nos aeroportos provocam desatenção do viajante e vulnerabilidade em relação a furtos. Fique atento nos terminais e siga as dicas:
- b) Antes de ultrapassar o portão de desembarque certifique-se de que sua bagagem encontra-se fechada exatamente como estava no embarque, caso não esteja em ordem reclame para a Cia aérea antes de deixar o saguão onde ficam as esteiras de bagagem, no desembarque.
- c) Para pedir informações ou auxílio procure sempre um policial devidamente identificado ou um funcionário da empresa pela qual viajou. Nunca fale com estranhos. Haverá sempre uma delegacia de polícia em aeroportos do Brasil.
- d) Não se descuide de seus pertences em nenhum momento. Cuidado com homens ou mulheres que se aproximarem para fazer perguntas. O ato pode ter como objetivo apenas provocar sua distração. Fale sem deixar de vigiar sua bagagem.

- e) Não abra a bagagem em público, principalmente se no interior houver equipamentos eletrônicos e dinheiro.
- f) Não manuseie grandes quantias de dinheiro em público.
- g) Não aceite qualquer tipo de encomenda a pedido de pessoas estranhas.
- h) Não leve alimentos, frutas, doces, para o exterior, você pode ter aborrecimentos, além de perdê-los para aduana.
- i) Na compra e transporte qualquer souvenir que possa ter semelhança a uma arma, algo como um simulacro, você poderá ter problemas.
- j) Se alguém passar mal e lhe pedir para buscar socorro, faça-o sem deixar seus pertences com a pessoa. Mesmo que ela insista que sozinho você irá mais rápido.
- k) Ao utilizar serviços de táxi ou carros alugados, prefira profissionais e empresas cadastradas.

No Hotel

- a) Local onde o turista passa a maior parte do tempo, por isso requer atenção.
- b) Durante o *check-in* ou *check-out* tenha cuidado com sua bagagem, ela deve estar com um funcionário ou entre você e o balcão da recepção.
- c) Durante as refeições seus pertences devem estar no quarto, no guarda-volumes para que possa fazer a refeição tranquilamente.
- d) Não deixe celular, carteira, *tablet*, *notebook*, máquinas fotográficas sobre a mesa se precisar se ausentar temporariamente, nem com as alças dependuradas sobre o encosto de cadeiras.
- e) Caso receba visita no hotel peça que preencha ficha de visitante, não leve nem receba pessoas estranhas no hotel.
- f) Se estiver participando de algum evento não deixe de usar o crachá oferecido pelo organizador.

- g) Atualmente as chaves dos quartos são por cartões magnéticos, certifique que usou devidamente para fechar a porta.
- h) Se seu quarto tiver cofre utilize para passaporte, dinheiro e joias. Caso contrário, veja se o hotel oferece esse serviço. Você deve sempre ter cópia de seu passaporte para passeios, o original deve permanecer no cofre. Em caso de perda ou roubo, terá grandes problemas para voltar e deverá procurar o consulado para resolver seu problema.

Nos bares e restaurantes

- a) Procure pedir sugestões de bares e restaurantes aos funcionários do hotel ou receptivo, pergunte sobre o melhor percurso, horário e os serviços oferecidos e tipo de cardápio de sua preferência, não queira comer, beber o que nunca experimentou, sua viagem não merece um atendimento de urgência.

Áreas públicas ou parques

- a) Local com muitas pessoas, o cuidado com pertences, dinheiro, bolsas devem ser dobrado.
- b) Não carregue muito dinheiro, máquinas fotográficas ou filmadoras devem ser carregadas com atenção, qualquer descuido pode ser arrancado de seu ombro.
- c) Não fotografe onde há proibição, respeite os sinais de indicação comportamental para turistas.
- d) Seja discreta com suas roupas, nem todo povo entende a famosa “periguete”, estamos acostumados o mínimo de traje ou biquínis mínimos, nem sempre o que uso e posso usar no meu país será bem visto em outros lugares.

Em uma reportagem no jornal oficial da China, Daily, a polícia pede às mulheres de Pequim para não usarem minissaias, shorts ou qualquer roupa provocante, no metro e nos ônibus durante o verão, para evitar os assédios sexuais.

O Problema de desrespeito com a mulher é universal, não importa se no Brasil ou do outro lado do mundo a mulher é vista como objeto de desejo masculino, e como o homem é bem mais forte fisicamente a violência pode ser inevitável.

A turista pode não estar na China, mas evite roupas diferentes das comumente usadas onde estiver isto é só uma orientação, cada turista usa seu tempo e lazer como quiser, porém não se desligue dos costumes do local, não pedimos para usar “burcas”, mas cobrir a cabeça com véu é imprescindível para que vista um templo seja ele qual for, só no Brasil esse adereço é dispensado.

Além de pequenos riscos já mencionados, podemos ultrapassar os limites do lazer e entrar na seara policial. Avançando o campo de trabalho da polícia encontramos um celeiro de criminosos semeando para as mulheres o tráfico de seres humanos. TSH, em forma de lazer, ganhos financeiros, trabalho e melhoria de vida.

A preocupação com a segurança da turista mulher pelo mundo é abrangente. Sempre relacionada ao tráfico de seres humanos, raramente ouvimos sobre a segurança da mulher turista simplesmente. O tráfico internacional de pessoas, encontra-se definido no Protocolo Adicional à Convenção das Nações Unidas contra o Crime Organizado Transnacional relativo à Prevenção, Repressão e Punição do Tráfico de Pessoas, em especial de Mulheres e Crianças (Palermo, 2000).

Nossa proposta não é explanar sobre tráfico de mulheres, esse “turismo” existe como forma velada para criminosos fantasiados de agente de viagens, porém quem aceita a condição imposta pelo agente é pessoa que também quer legar vantagem na viagem, a vítima, do ponto de vista policial, em alguns casos, também tem responsabilidade pelo desfecho desfavorável acontecido.

A novela Salve Jorge exibida pela Tv Globo exibida entre outubro de 2012 a maio de 2013, mostrou claramente o desejo de quem se torna vítima e o tamanho da rede que envolve os criminosos, mesmo assim existem pessoas dispostas a ganhar dinheiro fácil, tanto a vítima, quanto o criminoso, haja vista a notícia recente, ocorre todo dia tragédia como esta:

“25/07/2013 21h21- O portal de notícias da Globo G1:
Dona de agência de turismo é presa acusada de tráfico de mulheres em PE
Empresária de 60 anos foi detida na empresa onde trabalhava, em Olinda.
Segundo a PF, ela enviava vítimas à Europa para fins de exploração sexual.”

Outro fato interessante e que deve ser esclarecido entre as mulheres que gostam de viajar é para onde ir? Dificilmente poderemos indicar um destino com perfeita segurança, sem riscos, acreditamos que esse paraíso nem exista, mas sabemos que os

destinos com intensa insegurança existem embora a violência e o preconceito seja uma realidade em quase todos os lugares, alguns países são especialmente perigosos para elas.

TrustLaw, da fundação Thomson Reuters, entrevistou 213 especialistas dos cinco continentes por informações sobre a condição da mulher, entre as repostas obteve-se que há cinco países que não são indicados para turistas desacompanhadas, essa pesquisa foi realizada em 2011 e os países por ordem de gravidade são: primeiro Afeganistão, Paquistão, República Democrática do Congo, Somália e Índia.

Índia, país cheio de encantos e mistérios, místico em sua história e seu povo, mas inseguro para turista que pretende viajar sozinha, “ Comer, Rezar e Amar” Elizabeth Gilbert, é uma grande lição de autoconhecimento, fantástico para a literatura e cinema, mas na realidade há que se pensar nos recentes estupros que têm chamado a atenção para o perigo que enfrentam diariamente as mulheres.

Somália um dos países mais pobres e violentos do mundo apresenta perigos como alta taxa de mortalidade durante o parto, estupro, mutilação genital feminina e casamento infantil. Mas são classificadas 35 atrações turísticas na Somália.

O Paquistão também é um país perigoso para mulher. Ele é considerado o pior no quesito cultural/religioso. Práticas incluem ataques com ácido e casamento forçado de crianças. Pode até pensar, mas tem o quê no Paquistão como turismo? Confira são 422 atrações catalogadas no *site* *turist link*.

No Paquistão, mais de mil meninas e mulheres são vítimas de crimes de honra todos os anos e 90% das mulheres enfrentam violência doméstica. O famoso caso de Malala Yousafzai de 15 anos percorreu o mundo e ela chegou discursar na ONU, Malala, que escreve em um *blog* sobre as dificuldades que encontra em seu país e defende a educação para as mulheres, foi abordada no ônibus e baleada na cabeça. A garota sobreviveu e se recuperou.

República Democrática do Congo. Cerca de 50 mulheres são estupradas no país todos os dias. Por isso, o Congo é considerado o pior no quesito violência sexual. Podemos até dizer o que fazer no Congo? Existem várias atrações como por exemplo a Reserva Natural Léfini onde os singulares gorilas de dorso prateado se encontram, está seriamente ameaçada devido às frequentes guerras civis que ocorrem no país, mas é uma atração.

Parque National d'Odzala – situado ao norte da capital, possui 2850 km², e é formado por um platô que chega aos limites com a fronteira do Gabão. Pointe- Noire, principal atração da cidade é sua maravilhosa praia. Mas não vá sozinha.

O país considerado mais arriscado para as mulheres é o Afeganistão. O país é o país que aparece na lista dos países mais perigosos do mundo para mulheres. A mesma pesquisa indica o ranking dos melhores países para mulher no G20 (<http://g20women.trust.org>), porém isto não significa que se trata de lugares com extrema segurança para a turista em viagem pelo mundo sozinha.

Conclusão

Se segurança é a percepção de se estar protegido de riscos, perigos ou perdas, a segurança para turistas mulheres que buscam o prazer, a liberdade e repor as energias pelos cantos do mundo devem seguir regras mínimas:

- a) Escolha o local e estude sobre costumes, dificuldades a serem enfrentadas, distância, altitude;
- b) Veja a diferença de fuso para que possa estabelecer a comunicação verbal com quem ficou sem muita confusão, você poderá estar quatro horas atrás em um dia, dois ou três dias depois poderá estar dez horas pra frente de acordo com horário de Brasília;
- c) Não transporte encomendas, até mesmo de amigos, é complicado dizer não, mas existem objetos que não podem ser levadas para o outro país como no caso de alimentos, mas sempre haverá uma pessoa amiga pedindo um favorzinho;
- d) Nem traga também para o seu, objetos dos outros são dos outros.
- e) Se puder ter aparelhos que façam conexão internet será extremamente útil, para localização, reservas e a própria comunicação,
- f) Não dê grande atenção para estranhos em bares, cafés, boates, existe uma “brincadeira” maldosa dos criminosos chamada boa noite Cinderela, todo mundo conhece, mas mesmo assim acontece o golpe.

- g) Não descuide de seu copo, xícara ou mesmo de sua garrafa, mesmo que seja d' água.

Tenha uma boa viagem, mesmo quer possa haver pequenos riscos!

Referências

ACERENZA, M.A. *Agencias de Viajes*. México: Trillas, 1997.

ASCH, S.E. *Psicologia Social: Constancia e mudança psicológica*. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1971.

BACAL, S.S. *Lazer e o Universo dos possíveis*. São Paulo: Aleph, 2006.

BENI, M.C. *Colecionando Destinos: viagens- percepção, imaginário e experiências*. São Paulo: Senac, 2007.

CANEIRO F. T. (org). *Casal e família: permanências e rupturas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

CORREALI, M. *A atividade de inteligência de segurança pública e sua importância para o aperfeiçoamento da investigação policial*. São Paulo. Academia de Polícia Civil, "Dr Coriolano Nogueira Cobra", 2007.

FERRAZ, G. *Mulheres de delegacia*. Goiás: Polícia Civil de Goias, 2012.

FORGHIERI, Y.C. *Psicologia Fenomenológica: fundamentos métodos e pesquisa*. São Paulo: Pioneira, 1993.

FORONES, M.M. *Viagens através do cotidiano: um psicanalista e as paisagens da vida*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

SANTANA, T. A. *Antropologia do Turismo, analogia, encontros e relações*. São Paulo: Aleph, 2009.

Sites Consultados

[http:// g1.globo.com](http://g1.globo.com)

www.tourismadmore.com

www.viagemparamulheres.com

pt.wikipedia.org/



Segurança *e Risco Turístico*

2

SEGURANÇA EM HOTÉIS: VULNERABILIDADE E RISCOS

Cláudia Corrêa de Almeida Moraes

Fábia Trentin

Introdução

O conceito de vulnerabilidade tem suas raízes no estudo do risco de eventos naturais e abrange as questões de fundo concernentes tanto aos riscos e perigos envolvidos quanto às formas e estratégias pessoais de enfrentá-los (HOGAN; MARANDOLA JR., 2009). “É uma noção relativa e está associada à exposição aos riscos e designa a maior ou menor susceptibilidade de pessoas, lugares, infraestruturas ou ecossistemas sofrerem algum tipo de agravo” (ACSELRAD, 2001, p.2).

Entende-se por risco “a probabilidade de consequências prejudiciais, ou danos esperados (morte, ferimentos a pessoas, prejuízos económicos, entre outros) resultantes da interação entre perigos naturais ou induzidos pela ação humana e as condições de vulnerabilidade”. A vulnerabilidade não é sobre a condição dos destituídos frente à capacidade de defender-se, mas sobre os mecanismos que a tornar-se vulneráveis, pessoas e organizações.

Moreira (2010) a partir dos estudos de Coshall (2003), Lepp e Gibson (2003) e Kozak, Crofts e Law (2007) afirma que os riscos inerentes aos mercados turísticos têm sido associados, predominantemente, “a instabilidade política, ameaças à saúde, crime, violência, guerra, desastres naturais e terrorismo nos destinos ou na sua proximidade” (MOREIRA, 2010, p. 05).

Como qualquer setor económico o turismo e nele a hotelaria são suscetíveis ao risco. Estes podem manifestar-se, segundo Lepp e Gibson (2003) de diversas formas e senão forem geridos eficazmente podem levar a condições desastrosas. Uma gestão eficaz de riscos poderá fazer com que o impacto adverso seja pequeno.

Um dos aspectos vulneráveis das organizações hoteleiras é a segurança. No senso comum, a ideia de segurança nos remete à ausência de proteção. O medo e as incertezas acabaram induzindo a necessidade de segurança, entendido como instinto de defesa. Desta forma, a ausência de segurança provoca a presença da defesa. No entanto, a segurança é a condição em que se planeja atingir, e sem a defesa não se obtém essa condição.

A vulnerabilidade e risco são diferentes. A palavra vulnerabilidade advém da base etimológica do verbo latino “ferir”. Assim, as pessoas podem expor-se aos perigos extremos e é possível ter algum controle sobre eles, este controle é o do risco, já a vulnerabilidade mede a capacidade de combate a tais perigos sem que se sofra, em longo prazo, uma potencial perda de bem-estar.

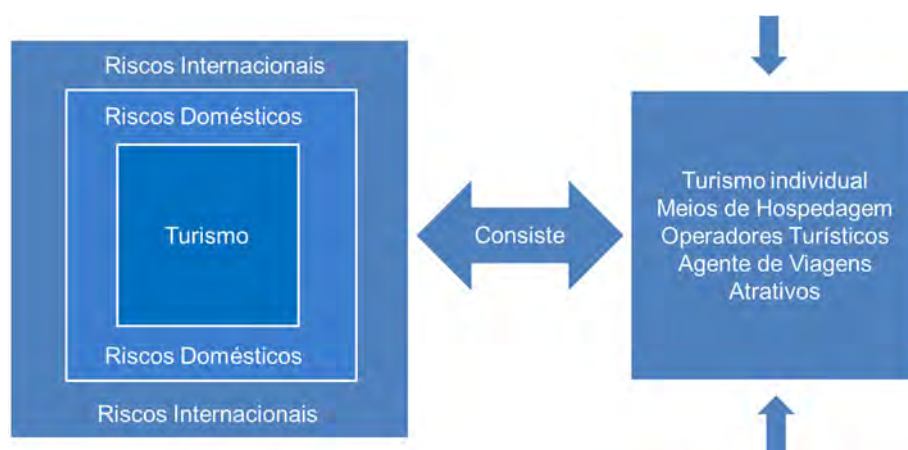
O entendimento da vulnerabilidade então é de um estado determinado pelas condições físicas, sociais, económicas e ambientais, as quais podem aumentar a suscetibilidade de uma organização ao impacto de eventos perigosos. A vulnerabilidade é uma relação e não uma carência.

Assim, para que um hotel esteja em segurança é preciso conhecer as suas vulnerabilidades e resiliências para mensurar seus risco e poder estabelecer uma gestão de riscos.

Propõem-se como objetivo neste artigo, analisar a vulnerabilidade das organizações hoteleiras e a gestão de riscos (controles) existentes para que a vulnerabilidade possa ser minimizada e o hotel possa estar mais seguro.

Saayman e Snyman (2005) dividem os riscos do setor turístico em duas categorias que podem ser observados na **Figura 1**, uma que influencia o turismo doméstico e outra o turismo internacional.

Figura 1: O Fluxo dos Riscos



Fonte: Shaw; Saayman; Snyman (2012)

A vulnerabilidade decorrente do que se classifica como *crises e emergências* estão relacionadas aos riscos do setor turístico, que incluem os meios de hospedagem, na categoria “setor internacional”, onde se encontram os oriundos de catástrofes naturais (tsunamis, furações e secas) e os de ações políticas (terrorismo e sanções). Assim, este estudo está focado no terrorismo e nas catástrofes naturais que atingem o setor hoteleiro.

Para desenvolvê-lo foram utilizados artigos científicos, livros e periódicos informativos que tratassem dos temas vulnerabilidade, gestão de riscos, segurança, segurança em hotéis e sobre crises e emergências. Buscou estudar um caso de cada tema selecionado: terrorismo e intempérie climática extrema.

Gestão de Riscos na Hotelaria em busca da Segurança

O termo segurança é originado do latim, *securus*, que significa “sem preocupações”, viver tranquilamente, de maneira, a saber, que o indivíduo estará protegido dos malefícios, podendo evitá-los quando precavido de instrumentos de segurança, calcular e minimizar os riscos e o perigo, para garantir proteção e um futuro mais certo (MATOS, 2004).

Em operações hoteleiras há uma distinção entre os termos proteção e segurança. A segurança se refere aos desastres, prevenção de incêndio, dispositivo contra incêndio e condições de defesa de risco e prejuízo para o património, já a proteção está relacionada à necessidade de se sentir livre do medo, da ansiedade, de dúvidas envolvendo a si próprio, assim como, a defesa contra perda ou furtos de hóspedes, funcionários e património da empresa. Contudo apesar de diferentes definições os dois termos são complementares. Tanto a segurança quanto a proteção se inter-relacionam com o bom funcionamento e a imagem do hotel.

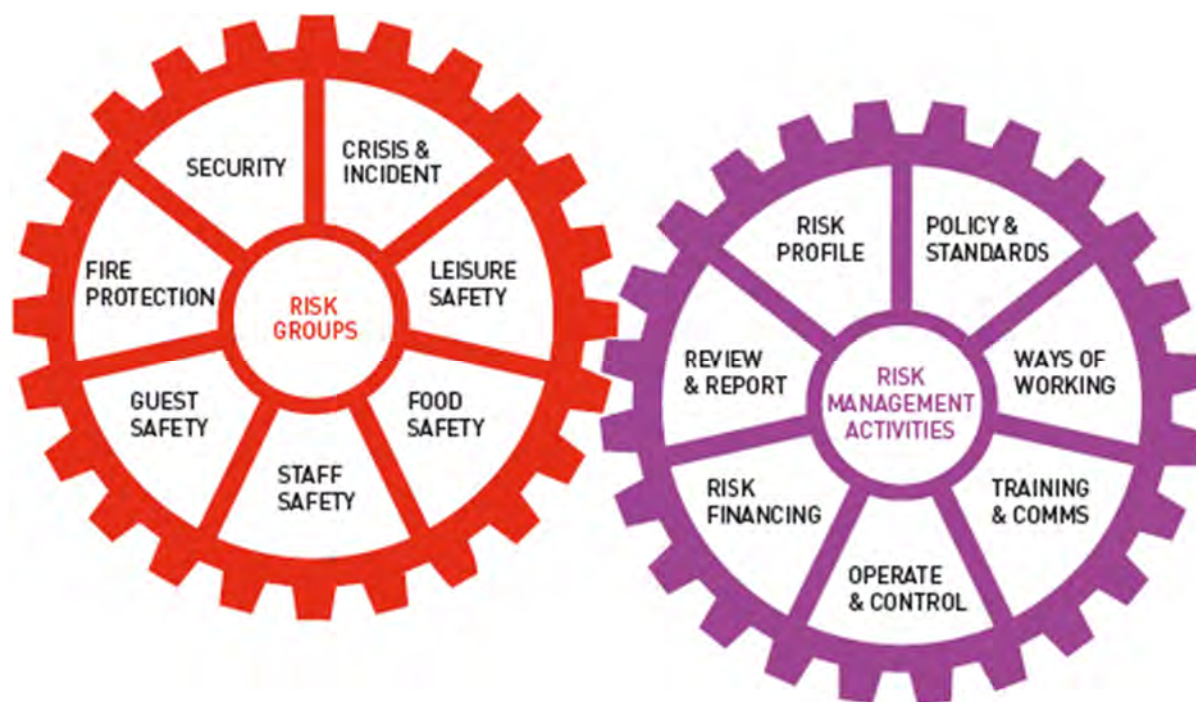
A segurança nas organizações constitui um ponto-chave de apoio à administração dos hotéis. Estas organizações têm como um fator essencial e intrínseco de suas atividades a garantia da integridade física e emocional dos hóspedes, a proteção à vida dos funcionários e ao património e a segurança da saúde financeira do negócio.

Segundo Cavassa (2001), várias tipologias abrangem o termo segurança: segurança física, biológica, contra incêndios, da instalação, externa, nos serviços, de acidentes; e também proteção dos pertences dos usuários, tranquilidade e ordem, entre outros.

Os riscos são divididos em dois grandes tipos: os especulativos ou dinâmicos; e os puros ou estáticos. No primeiro, há chance de perda ou ganho e no segundo sempre haverá perdas e nunca ganhos. Assim se classificam alguns riscos que inerentes à estrutura e gestão interna do hotel (Figura 2) e a outros riscos externos ocasionados por catástrofes naturais ou terrorismo uma vez que sempre haverá perdas económicas.

Mas com possibilidades pela maneira que agir frente à adversidade colher ganhos por ter gerado uma imagem positiva ou perder mais se as ações não forem feitas de maneira eficaz e eficiente.

Figura 2: Riscos e Gestão Riscos em Hotéis



Fonte: InterContinental Hotel Group (2012)

Por isso, faz-se necessário reconhecer estes riscos, analisá-los e realizar estudos específicos para programar as contramedidas necessárias para minimizá-los, quer no ambiente interno, quer no ambiente externo ao negócio.

Existe a análise do risco e a percepção do risco. A análise integra a objetividade e a percepção é um processo subjetivo constituído pelas imagens individuais dos riscos (NAVARRO, CARDOSO, 2005). Neste artigo, aborda-se a análise do risco, “quando em geral identificam-se as ameaças mais prováveis resultantes de um determinado evento e analisam-se as vulnerabilidades encontradas” (QUEIRÓS; VAZ; PALMA, 2006, p.9).

Identificar o risco é o primeiro passo para a análise de riscos (VALSAMAKIS *et al.*, 2004). A análise dos riscos é um processo de avaliação e ponderação dos fatores de riscos, de caráter objetivo que permite identificar os perigos, caracterizá-los e quantificá-los. Como o risco é quantificável, os métodos utilizados são geralmente uma aproximação estatística podendo ocorrer variações e conclusões aproximadas. Neste sentido, quanto mais variáveis puderem ser tratadas mais possibilidades de se obter informações

precisas sobre os riscos, favorecendo o planeamento para a sua gestão com vistas à prevenção com ações adaptação e mitigação.

A identificação, avaliação e análise do risco devem ser realizadas por profissionais que sejam capazes de analisar a informação que chega de diversas fontes existentes.

Atenuar o risco é fundamental para a segurança e o bem-estar do setor turístico e hoteleiro. Ademais se pode ainda aproveitar a situação e criar uma estratégia para os negócios, pois, no turismo o que é risco existente para um destino ou um hotel em um determinado espaço poderá ser uma oportunidade em outro. Como exemplo, quando houve o ataque terrorista em 11 de setembro nos Estados Unidos da América (EUA) diminui a entrada de turistas neste país e pelo menos parte do fluxo turístico que se dirigia aos EUA acabou se direcionando para outros destinos.

Riscos Políticos - Terrorismo

Os desastres naturais tem apresentado impacto significativo nas alterações de procura turística, entretanto os ataques terroristas e a instabilidade política tem desempenhado papel mais temerário na escolha de um destino (SONMEZ; APOSTOLOPOULOS; TARLOW, 1999). Enquanto os desastres naturais podem impedir o fluxo turístico, o risco de terrorismo tende a intimidar os turistas a viagem para o destino atingido cancelando suas viagens programadas para este local e criam uma imagem negativa do destino.

Podemos considerar que não há uma única definição para terrorismo, no entanto, encontramos na literatura um consenso acerca da definição vigente no Código de Regulamentos Federais como "o uso ilegal da força e da violência contra pessoas ou propriedades para intimidar ou coagir um governo, a população civil, ou qualquer segmento, em prol de objetivos políticos ou sociais" (U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE, 2005, p. iv).

O terrorismo após os anos 1990 entrou em uma nova etapa dentro do contexto da globalização, quando as organizações se alteraram para redes, com elementos de várias nacionalidades formando células fora do país, atuando como grupos transnacionais com exigências mais vagas e as motivações religiosas ocupam maior número que as políticas. Territorialmente está mais presente no Oriente Médio, na África, América do Sul e Estados Unidos da América e em 2000 atinge a Ásia. Os danos materiais e as perdas de

vidas são maiores nesta nova etapa pela violência aparentemente mais indiscriminada (BERGESEN; HAN, 2005; HOFFMAN, 2002).

As sabotagens podem ser ocasionadas principalmente pelas tensões políticas entre lutas ideológicas de países ou ações de fanáticos. O terrorismo foi um aspecto bastante marcante no mundo no século XX e início do XXI. Em estudo publicado pela Straffor (2012), utiliza o marco das ações terroristas no século XXI, os ataques 11 de setembro de 2001 como ponto de referência.

Este estudo foi realizado em um intervalo de oito anos antes e oito anos após de 11 de setembro e constatou que o houve um aumento de ações terroristas em hotéis após oito anos. Antes de 2001, houve 30 ataques em 15 países diferentes e após 62 ataques em 30 países diferentes (HARWOOD, 2009).

Moreira (2010) realiza um levantamento de todos os atos terroristas que afeta diretamente ao turismo dos últimos 25 anos (1985-2009) e em sua lista constam mais de 20 ataques a hotéis.

Com o endurecimento e maior proteção as instalações e infraestruturas dos governos, os terroristas procuram alvos mais vulneráveis. Pizam e Mansfeld (1996), Apostolopoulos e Tarlow (1999) atribuem a facilidade de infiltração nos destinos turísticos e a publicidade que os ataques a este público ocasiona, a perda de atratividade do destino e a perda de receitas para o governo local, motivos para escolherem estes lugares para suas ações.

Hotéis - Alvo do Terror

Os hotéis acabam sendo dentro dos destinos turístico uma escolha primordial, pois neles circulam muitas pessoas, é aberto ao público e tem segurança mínima.

Ainda que os hotéis sejam os alvos para os eventos terroristas, os danos causados extrapolam a estrutura física atingida por envolver pessoas, muitas vezes estrangeiras, mobilizar governos e *mídia*, fazendo com a cidade onde seja colocada em evidência em âmbito global.

Dessa maneira, não podemos considerar que os danos gerados por atos terroristas afetem apenas os hotéis e hóspedes. Uma vez que atinge o turismo ao reduzir o número de turistas; o volume de investimentos estrangeiros; os custos de reconstrução das instalações turísticas comprometidas e/ou destruídas; os custos em segurança, que

dificultam novos ataques; e os custos de marketing e segurança e proteção. Pleterski (2010) destaca que após a ocorrência do evento terrorista em abril de 2005 no Cairo, houve uma perda de aproximadamente 30% no número de ingressos de turistas no mesmo ano.

É inegável a importância dos impactos pós 11 de setembro. Houve uma mudança comportamental em termos de viagem que permaneceu até 2004, quando o universo das viagens voltou a se recuperar. De acordo com dados estatísticos da WTTC, em 2001, apenas no continente europeu e no sudeste asiático, ocorreu um crescimento positivo do número de viagens. Em 2002 e 2003, apenas o continente europeu, apresentou dados positivos. Os outros continentes, América do Norte, América Latina e Sudeste Asiático, tiveram crescimento negativo. E partir de 2004, o desempenho mundial das viagens volta a crescer.

Dentre os hotéis, os que têm sido alvo de atentados terrorista são, em geral, os hotéis de luxo e de redes hoteleiras internacionais como pode ser observado no Quadro 1. Devido à possibilidade de atingir autoridades e personalidades cuja morte ou ferimento potencializaria a repercussão dos atentados na *mídia* assim como turistas em geral. Como aconteceu com a presidente da Comunidade de Madri, Esperanza Aguirre, em 2008, que estava hospedada no hotel Oberoi Trident, um dos alvos dos atentados.

Quadro 1 - Atentados terroristas envolvendo hotéis

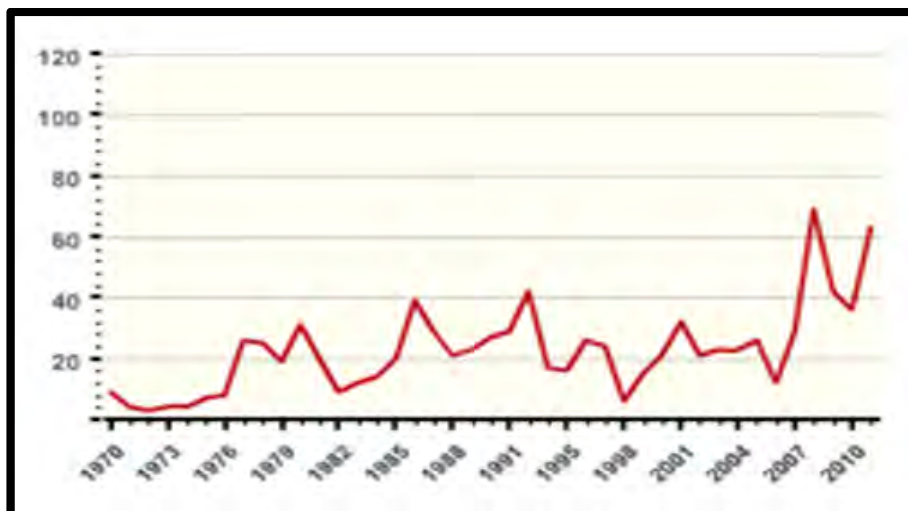
Ano/Mês	Acontecimento	Resultado
1995/Maio	Membros do Sendero Luminoso detonaram um carro bomba junto ao hotel Maria Angola perto de Lima.	3 Empregados do hotel morreram e 30 ficaram feridos.
1996/Janeiro	Explosão no hotel Ghion em Addis Abeba pela União Islâmica.Etiópia.	Feridos de várias nacionalidades.
1996/Fevereiro	Explosão de uma bomba no Hotel Diplomata em Manama. Bahrein.	3 feridos.
1997/Outubro	Explosão de granadas num hostel em Kampala. Uganda	2 turistas ficaram feridos.
199/Abril	Explosão no Hotel Intercontinental. Grécia.	1 morto e 1 ferido
2000/Agosto	Explosão de carro bomba num hotel em Salou. Espanha.	13 feridos de varias nacionalidades.
2002/Março	Ataque suicida no restaurante de um hotel em Netanya. Israel.	21 mortos e 140 feridos incluindo cidadãos dos EUA
2002/Abril	Atentado suicida contra uma sinagoga em Djerba (Tunísia).	21 pessoas, incluídos 14 alemães.
2002/Maio	Ataque à mão armada num hotel em Istambul e rapto de turistas. Turquia.	Vários hóspedes foram raptados e libertados 1 hora depois

2002/Maio	Atentado a bomba no Hotel e Torre do Sheraton Karachi. Paquistão.	13 pessoas morreram e 40 ficaram feridas.
2002/Maio	Explosão em hotel em Tachilek Tailândia.	1 morto e 3 feridos.
2002/Junho	Explosão junto ao Hotel Marriott em Karachi. Paquistão.	11 mortos e 51 feridos.
2002/Junho	Explosão de um carro-bomba junto a um hotel em Fuengirola. Espanha	6 feridos.
2002/Outubro	Atentado com carro bomba contra uma discoteca na ilha de Bali (Indonésia)	202 mortos e 300 feridos, principalmente australianos.
2002/Novembro	Ataque bombista suicida no lobby do Hotel Paradise.Quênia.	20 pessoas morreram e 80 várias nacionalidades ficaram feridas no hotel.
2003/Maio	Ataques à bomba no Farah Hotel em Casablanca. Marrocos.	2 pessoas mortas
2003/Agosto	Atentado suicida com um caminhão bomba contra um hotel da cadeia estadunidense Marriott, no centro de Jakarta (Indonésia)	12 mortos e 150 feridos
2003/Agosto	Ataque à bomba ao Hotel Canal (quartel general das ONU) em Bagdá. Iraque.	22 pessoas morreram e mais de 100 ficaram feridas.
2003/Outubro	Ataque ao hotel AL-Rashid com mísseis. Iraque.	1 morto e 15 feridos.
2003/Novembro	Ataque ao Hotel Intercontinental com mísseis pela Al-Qaeda. Afeganistão.	Não houve mortos.
2004/Dezembro	Uso de granada no Hotel Hilton em Jacarta	A explosão foi evitada
2005/Outubro	Segundo ataque bombista em Bali em Jimbaran perto do Four Seasons Hotel e em Kuta no Sul de Bali. Filipinas.	23 pessoas morreram e 129 ficaram feridas.
2005/Novembro	Ataques bombistas em três hotéis em Amã: o Grand Hyatt Hotel, Radison SAS Hotel, Days Inn de Amã, Jordânia.	60 pessoas morreram e 115 ficaram feridas.
2006/Abril	Ataques bombistas na cidade resort de Dahab. Egito.	23 pessoas morreram e 80 ficaram feridas.
2006/Agosto	Série de ataques bombistas em resorts de Antalya e Marmaris, Turquia.	3 pessoas morreram e 41 ficaram feridas
2008/Novembro	Onda de ataques terroristas contra hotéis de luxo, um cinema e um restaurante em Mumbai. Índia.	80 mortos e 240 feridos
2008/Dezembro	Um suicida explodiu um caminhão bomba contra as valas de contenção do hotel Marriott em Islamabad. Paquistão.	60 mortos e 200 feridos, incluindo vários estrangeiros
2009/Julho	Atentados nos hotéis Ritz e Marriott em Jacarta. Indonésia.	9 mortos e 50 feridos
2009/Dezembro	Bombardeamento do Hotel Shamo em Mogadiscio. Somália.	24 mortos e 60 feridos.
2010/Janeiro	Atentado aos Hotéis Babel Sheraton e Palestine em Bagdá. Iraque	

Fonte: Moreira (2010); La Nación (2008); Estadão (2010; 2009; 2004); Witker (2005)

Em todo o mundo, desde os anos 1970 os incidentes terroristas envolvendo hotel, têm oscilado, apresentando picos nos anos compreendidos entre 1985 e 1988, 1991 e 1992, 2001, 2008 e 2010, conforme **Figura 3**.

Figura 3 - Ocorrência de eventos terroristas envolvendo hotel



Fonte: Global Terrorism Database, 2013

Os principais ataques terroristas nos últimos anos foram dos *jiihadistas* que usam dispositivos explosivos improvisados (IEDs) “bombas” escondidas em veículos ou amarrados ao corpo de um homem-bomba. Como as ações para minimizar os ataques por meio de veículos tornaram-se mais eficazes, os homens-bomba tem sido o *modus operandi* mais utilizado.

Em contraste com relatos da *mídia* que os hotéis tinham melhorado sua segurança, os estudos de Enz e Taylor (2002), realizado um mês após 11 de setembro, revelou que mais de um terço dos gerentes gerais pesquisados não havia feito nada para alterar seus procedimentos de segurança, e 25% tinham feito nada para aumentar a segurança para os seus clientes.

Contudo, os riscos e as vulnerabilidades externas as quais um hotel está exposto, não se resumem a atos terroristas. Os desastres naturais também têm originado perdas materiais e de vidas em vários continentes.

Riscos - Desastres Naturais

Na sociedade contemporânea são cada vez mais frequentes os desastres naturais que pelo Glossário da Defesa Civil Nacional é tratado como sendo: Resultado de eventos

adversos, naturais ou provocados pelo homem, sobre um ecossistema (vulnerável), causando danos humanos, materiais e/ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais. A intensidade de um desastre depende da interação entre a magnitude do evento adverso e o grau de vulnerabilidade do sistema receptor afetado (CASTRO, 2008 apud TOMINAGA; SANTORO; AMARAL, 2009, p.14).

Os custos destes desastres são bastante elevados (Figura 4). Estudo publicado pela UN e WORLD BANK (WB) apontou que até o final deste século, a perda financeira causada pelos desastres naturais irá aumentar cerca de 185 bilhões a cada ano, fora os impactos das mudanças climáticas (WORLD BANK, 2010).

Figura 4 - Custos dos desastres naturais desde 1980 a 2011



Fonte: Economist (2012)

Em 2011, ocorreram 820 desastres naturais segundo Barthel e Neumayer (2012) e 90% estavam relacionadas com o clima - no entanto, quase dois terços das perdas econômicas e cerca de metade das perdas asseguradas resultaram de ventos geofísicos, principalmente dos terremotos japoneses. As enchentes que correram no Brasil ocuparam o quinto lugar entre os mais expressivos (Quadro 2).

Em média, durante as últimas três décadas, os eventos geofísicos foram responsáveis por pouco menos de 10% de perdas seguradas. A distribuição de perdas regionais em 2011 também foi incomum e cerca de 70% das perdas econômicas ocorreram na Ásia.

Quadro 2 - Maiores Eventos Extremos em 2011

Posição	Evento	Quando Ocorreu
1	Seca na África Oriental	Contínuo
2	Inundações na Tailândia	Julho-outubro
3	Inundações na Austrália Oriental	Dezembro 2010-Fevereiro 2011
4	Consecutivos eventos La Niña	Ao longo de 2011
5	Brasil Enchentes	Janeiro 2012
6	A tempestade tropical Washi (Sendong)	Dezembro 16-17
7	Extensão do gelo marinho do Ártico	Ao longo de 2011
8	Chuvas na Colômbia	Março-Maio
9	Seca México	Ao longo de 2011
10	Seca Europa	Outono (set./nov.)

Fonte: National Oceanic and Atmospheric Administration, (2011).

O impacto do desastre dependerá das características, probabilidades e intensidade do perigo, bem como da vulnerabilidade das condições físicas, econômicas e ambientais dos elementos expostos.

Pode ser que haja uma relação entre as mudanças climáticas globais e os desastres, porém, há incertezas sobre esta relação. Para Tominaga, Santoro e Amaral (2009), diversos estudos indicam que a variabilidade climática atual, com tendência para o aquecimento global, está associada ao aumento de extremos climáticos. “Nesta situação, os eventos de temporais, de chuvas intensas, de tornados ou de estiagens severas, entre outros, podem tornar-se mais frequentes, aumentando a possibilidade de incidência de desastres naturais” (TOMINAGA; SANTORO; AMARAL, 2009, p.13).

No entanto, como existem muitas incertezas sobre este tema, deve-se atentar para o posicionamento contrário de muitos estudiosos sobre o assunto. No entanto, as inconstâncias climáticas estão acontecendo em grande intensidade em vários locais do mundo de maneira extremada que demanda uma atenção para se desenvolver resiliência frente a elas, seja por meio de adaptação ou mitigação visando diminuir os riscos.

Para os estudiosos que acreditam na contribuição antropogênica para as alterações climáticas, as regiões que menos contribuem para essas alterações são aquelas que mais vulneráveis estão aos seus efeitos, incluindo principalmente os países do Hemisfério Sul que são os mais pobres.

A UN considerou a década de 1990, como a “Década Internacional para Redução de Desastres Naturais”. Neste movimento foram propostas soluções para a redução de risco decorrentes de perigos naturais, fortalecimento de programas de prevenção e redução de acidentes naturais. Entendeu-se, ainda, que os esforços humanitários são

importantes e necessitam de atenção continuada, avaliação e mitigação dos riscos e das vulnerabilidades como fatores fundamentais a serem considerados na redução de impactos negativos dos perigos e assim, essenciais para a implantação do desenvolvimento sustentável (UNITED NATIONS, 2004).

Dentre as questões discutidas na Convenção da UN (Rio+20) esteve à redução do “Risco de Desastres e a Resiliência”. Para este tema foi recomendado aos governos que desenvolvam e implantem políticas para aumentar a resiliência – em particular através de programas e políticas específicas para a proteção social, além da intensificação da ajuda humanitária para lidar com o aumento do estresse e potenciais choques ambientais. Principalmente porque há um hiato em quem tem o conhecimento (pesquisadores) e quem possui o poder de aplicá-las.

Muitos governos têm atuado muito mais com ações para minimizar as consequências quando acontece um desastre, utilizando grande parte dos orçamentos para prevenção de desastre em resgate e reparação depois de uma tragédia. É papel dos governos o maior controle dos riscos, principalmente, nos elementos que são amortecedores naturais como planícies de inundação, manguezais, recifes e dunas. Para que as cidades padeçam menos as influências dos eventos extremos, estes locais de impacto precisam ser preservados ou restaurados.

Desastres Naturais e a Hotelaria

A crise da humanidade, entendida por alguns como crise ambiental, está também relacionada ao turismo, refletindo a conjuntura imposta pelo capitalismo, competitividade, pobreza e desigualdade sócio espacial, violências, entre outros. A sociedade contemporânea tem entre uma das suas características as incertezas, inseguranças e medos e é também entendida como a “sociedade do risco” (BECKE, 2006).

Muitos destinos turísticos e hotéis estão vulneráveis aos desastres naturais pela maneira como se constituíram e como atualmente se relacionam com a sustentabilidade, trazendo grandes prejuízos econômicos, de saúde e perdas de vidas.

A hotelaria como um componente das atividades turísticas está intimamente associada aos processos sociais desenvolvidos nos territórios onde o turismo se desenvolve e relacionada à fragilidade e à suscetibilidade ou falta de resiliência dos elementos expostos às ameaças de diferentes índoles. Em parte, a vulnerabilidade está intimamente atrelada à degradação ambiental tanto urbana como do seu entorno. A

vulnerabilidade está vinculada à forma social de construção deste espaço e desta sociedade, incluindo também o turismo como setor económico e os espaços para alojar pessoas.

Pode-se pensar a vulnerabilidade de maneira sistémica e em escala global e associá-la às variabilidades climáticas e seus impactos global e local. O extenso processo de urbanização ou de ocupação de espaços pelo turismo pode ter ocorrido, muitas vezes, em áreas impróprias à ocupação, aumentando as situações de perigo e de risco a desastres naturais.

Muitos estudos sobre os principais fenómenos geoambientais já podem oferecer um suporte técnico às prevenções de riscos evitando tais ocorrências, no entanto, os planeamentos urbanos e turísticos pouco se têm utilizado destes estudos, bem como, a fiscalização que auxiliaria a mitigação é bastante falha. As medidas preventivas adequadas são fundamentais para a redução das vulnerabilidades das comunidades como forma de diminuir o risco de desastres.

Têm-se como exemplo a Holanda com seus diques que foram feitos fora das planícies de inundação dos restaurados para oferecer maior espaço para a inundação. Os desastres são inevitáveis, mas as suas consequências não precisam ser.

Embora a literatura já tenha apresentado vários dados sobre os riscos e a vulnerabilidade climática em territórios com turismo, estes riscos não podem ser generalizados, pois a natureza e a escala desses eventos variam muito. Estas variações podem ser influenciadas por recursos individuais e comunitários, e de acordo com a localidade, sua disponibilidade e qualidade da infraestrutura, além da provisão de serviços públicos, a presença de redes sociais e redes públicas de proteção (MARTINS, 2010).

Os locais do mundo onde mais ocorrem os grandes desastres naturais com muitas perdas de vida estão principalmente localizados nas Américas no México, EUA, Colômbia, Chile, Peru, Venezuela, América Central e Caribe. Na Ásia, Bangladesh, Índia, Japão, China, Filipinas, Indonésia e Paquistão; no Oriente Médio, Irã e Afeganistão, na África, Argélia e Marrocos; na Europa, Itália, França, Espanha e Portugal. Sendo os desastres naturais enchentes, inundações, secas, ondas de calor, incêndios, tsunamis, furações, erupção vulcânica, terremotos, tornados e avalanches.

Muitos desses eventos climáticos atingiram o setor hoteleiro. Como exemplo pode-se citar Phuket/Tailândia (tsunami) em 2004, Chengdu/China (terremoto) em 2008, New

Orleans/EUA (furação Katrina) em 2005, Angra dos Reis/RJ (deslizamento) em 2010, região de Honshu e Hokkaido/Japão (terremoto e tsunami) em 2011, Região Serrana do Rio de Janeiro (enchentes, inundações e deslizamento) em 2011.

Gestão de Risco para a Hotelaria

Existem muitas formas dos hotéis se prepararem para aumentar sua resiliência frente aos desastres naturais e ao terrorismo, algumas sugestões podem ser oferecidas para os administradores hoteleiros.

Inicialmente, o gestor hoteleiro deve obter informações sobre a situação de vulnerabilidade climática e de terrorismo de sua região que poderá afetar o seu hotel. Com estas informações poderá saber como sua cidade, região e país estão vulneráveis ou que ações estão desenvolvendo para tornar o destino turístico mais resiliente.

Os componentes básicos da Gestão de Risco da Hotelaria devem conter três itens: planejamento, processos e bem-estar de todos.

Planeamento - Com as informações e as tecnologias existentes é possível criar um plano abrangente para lidar com as prováveis emergentes, que precisa ser anualmente atualizado. Para desenvolvê-lo os gestores podem contar com o apoio de uma assessoria externa e com a colaboração dos funcionários que ao participarem sentirão mais responsáveis pelo processo.

Processo - Após o desenvolvimento do plano deve haver um sistema de informação eficiente que assegure que todos os funcionários entendam seus papéis e responsabilidades. Para melhorar o desempenho na hora da ocorrência do desastre, eventos simulados de emergência devem ser realizados, incluindo a existência atual de alguns programados para computadores e telefonia móvel.

Estabelecer uma sala central de comando com computadores e telefones e estoque muitas lanternas e pilhas se a eletricidade para caso a eletricidade acabar, além de luz de emergência. Da mesma forma, um gerador deve estar sempre disponível para poder temporário, com combustível para alimentá-lo.

Definir locais e padrões de evacuação liderados por funcionários treinados que compõem a equipe de emergência de posse da lista de hóspedes, sempre atualizada, e o acesso a informação dos funcionários de plantão. Algumas informações precisam ser passadas para esta equipa trabalhar com eficiência como no caso da parte exterior estar

inundada, o que fazer com os hóspedes? O que fazer com as bagagens e objetos pessoais deixados no hotel? Como será a notificação de mortes para as famílias e parentes? Como agir na falta de energia elétrica, água e alimentação? Como proceder na necessidade de tratamento médico emergencial

A comunicação com a *media* durante os eventos deve ser feita por uma equipe de relações públicas do hotel bem preparada sobre os passos previstos pelo hotel e o que está ocorrendo e a cobertura de seguros deve ser revista anualmente.

Onde os ventos, com força total são predominantes, deve-se ter planejado a compra de madeira para a cobertura de vidro, para o caso do desastre ocasionar incêndios é preciso com antecedência ter ações e providenciar equipamentos para combatê-los e se houver inundações também deve ter um plano para extrair a água o mais rápido possível, será muito difícil encontrar uma empresa na época da ocorrência.

Bem-Estar – Será consequência das duas primeiras ações bem planejadas e executadas.

Tem-se observado em estudos específicos sobre a gestão de riscos frente a desastres naturais e ao terrorismo que a rapidez nas ações para mitigar o que ocorreu, envolvem os funcionários em um clima positivo frente uma situação negativa, ganhando também economicamente, por antecipar o uso de empresas prestadoras de antes que todos o façam e não haja condições de atendimento a todos.

No entanto, a ação do hotel não ocorre sozinha. O destino turístico deve possuir um mapa de riscos e um projeto de prevenção de desastres e terrorismo, com um sistema de alertas, policiamento e uma defesa civil atuante.

Alguns países possuem projetos criados depois de grandes desastres que minimizam muito sua vulnerabilidade, como exemplo o Japão, Chile e Estados Unidos os códigos de construção rigorosos para proteger edifícios de terremotos e tsunamis com tipos de estruturas e ocupações permitidas nessas áreas de risco. Construção de barreiras em baías e portos, também diques para proteger a costa. Outra ação são estradas perpendiculares à linha da costa que pode funcionar como rotas de evacuação, entre outras ações.

No Brasil, os problemas mais frequentes têm ocorrido frente aos deslizamentos, enchentes e inundações. Algumas ações estão em curso como atuações da defesa civil, mapas de riscos, no entanto, percebe-se que os problemas políticos e a falta de

fiscalização adequada não fazem com que estes processos desenvolvam a contento. Também se observa pouca preocupação por partes dos organismos públicos do turismo e entidades de classe em preocupar-se com este assunto que é sistêmico integrando tanto o destino como a organização hoteleira.

Conclusão

A globalização, a mobilidade e os fluxos globais foram significativos para o desenvolvimento do turismo. Mais pessoas conectadas aos fluxos e conhecendo os recantos mais inusitados do planeta. Assim como favorece o turismo, os fluxos oportunizam a organização em rede da sociedade. Essa organização reflete também em organizações terroristas que disseminam o medo e o terror em âmbito global.

Nesse contexto os hotéis se tornam alvo dada à natureza semi-pública dificultando a distinção entre hóspedes, visitantes e pessoas que são potenciais ameaças. Fato que corrobora para que as localidades turísticas e os hotéis sejam alvos protestos de grupos religiosos, políticos, socioeconômicos e culturais distintos, pois ao atingir estrangeiros, conseguem obter visibilidade para o ato.

As sociedades ao se desenvolverem não ocuparam os espaços com preocupações em respeitar a natureza e com as ocupações indevidas os desastres naturais se potencializam. Ao desmatar e deixar o solo sem proteção a infiltração de água pode gerar deslizamentos, ao ocupar as margens dos rios faz com que nas cheias ele não tenha espaço e acabe inundando as margens, estes são alguns exemplos do que tem acontecido em muitos destinos turísticos. Hotéis instalados nestas condições tornam-se vulneráveis aos riscos.

Para o destino turístico e para o hotel as repercussões podem ser negativas, mas passíveis de recuperação. Também podem ser momentos de aproveitar as oportunidades e desenvolver estratégias. Mas a principal ação é aumentar a resiliência frente a estas vulnerabilidades.

Usar adequadamente a tecnologia, a prevenção e as ferramentas de segurança disponíveis, como plano de emergência, equipamentos internos de segurança e treinamento de funcionários em relação ao perigo pode ser positivo ao estimular a mente a reagir em situações de crise, portanto, uma gestão de risco eficaz poderá prevenir e/ou mitigar parte dos riscos. Destaca-se que a instalação das tecnologias e equipamentos de

segurança por si só não são suficientes, é necessário utilizá-los corretamente, mantê-las em funcionamento.

Referências

ACSELRAD, H. (Org.). *A duração das cidades: sustentabilidade e risco nas políticas urbanas*. Rio de Janeiro: DP&A /CREA-RJ, 2001. (Coleção Espaços do Desenvolvimento).

BECKE, Ulrich. *La sociedad dei riesgo: hacia una nueva modernidad*. Ibérica. Barcelona: Ediciones Paidós, 2006.

BERGESEN; HAN; HOFFMAN, 2002. New Directions for Terrorism Research. *Journal of Comparative Sociology*, Vol. 46, No. 1-2, 2005.

CAVASSA, C.R. *Hotéis gerenciamento, segurança e manutenção*. Tradução de Claudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.

ENZ, C. A.; TAYLOR; M. S. *The Safety and Security Of U.S. Hotels: A Post-September 11 Report*. Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, v. 43, n. 5 pp.119-136. Oct 2002.

HARWOOD, M. *Terrorists inside U.S. and planning to strike, says DHS secretary*. Security Management. University of Denver, 2009.

HOGAN, D. ; MARANDOLA JR., E. *População e mudança climática: dimensões humanas das mudanças ambientais globais*. Campinas: Núcleo de Estudos da População - Nepo, 2009.

INTERCONTINENTAL Hotels Group. *Annual Report and Financial Statements 2012*. Denham United Kingdon, 2012.

QUEIRÓS, M; Vaz, T; Palma, P. *Uma reflexão a propósito do risco*. VI Congresso da Geografia Portuguesa – CD-Rom, Associação Portuguesa de Geógrafos e Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2007.

LEPP, A; GIBSON, H. Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, v. 30, n. 3, pp. 606-624 (19), July 2003.

MARTINS, Rafael. Governança climática nas cidades: reduzindo vulnerabilidade e aumentando resiliência. *Revista Geografia Acadêmica*. v. 4, n.2, p. 5-18, 2010.

VALSAMAKIS, A.C., VIVIAN, R.W. ; DU TOIT, G.S.. *Risk management: managing enterprise risks*. 3 ed.. Sandton: Heinemann, 2004.

WITKER, I. *Occidente Ante las Nuevas Tipologías del Terrorismo*. Estudios Públicos, n.98, otoño 2005.

MOREIRA, C. P. de A. S. A Influência do Terrorismo nos Comportamentos de Viagem Internacionais. *Tese*. [Doutorado em Turismo]. 2010. 408f. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro. 2010.

NAVARRO, M B; CARDOSO, T. Percepção de risco e cognição: Reflexões sobre a sociedade de risco. *Ciências & Cognição*. V. 6, n. 2, p. 67-72, 2005.

PERPIZAM, A; MANSFELD, Y. *Tourism, crime, and international security issues*. Willey: Universidad Northwestern, 1996.

PRIDEAUX, B., E. LAWS, et al. *Events in Indonesia: Exploring the Limits to Formal Tourism Trends Forecasting Methods in Complex Crisis Situations*. LAWS, E; PRIDEAUX, B; CHON, K. *Crisis Management in Tourism*. Wallingford, Oxford, CAB International, 2007.

SAAYMAN, M.; SNYMAN, J.A. *Entrepreneurship tourism style*. Potchefstroom: Leisure C Publishers, 2005.

SONMEZ, S., Y. APOSTOLOPOULOS, ET AL. Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research* 38 (1): p.13-18,1999.

STAFFORD, G.; Yu, L, et al. *Crisis Management and Recovery: How Washington, D.C., Hotels Responded to Terrorism*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. n.43 v.5: p.27-41, 2002.

TOMINAGA, Lúcia Keiko; SANTORO, Jair; AMARAL, Rosângela do (Orgs.). *Desastres naturais: conhecer para prevenir*. São Paulo: Instituto Geológico, 2009.

UNITED NATIONS. *Inter-Agency Secretariat of the International Strategy for Disaster Reduction (UN-ISDR)*. Living with risk. A global review of disaster reduction initiatives, UN: New York and Geneva, 2004b.126 p.

Referências Eletrônicas

AÇÃO que deixou 9 mortos e 50 feridos na Indonésia foi preparada em uma suíte do Marriot. Disponível em:<<http://www.estadaocom.br/noticias//impresso,terroristas-de-jakarta-eram-hospedes-de-hotel,404603,0.htm>>. Acesso em: 13 mar. 2013.

ATENTADO com carro-bomba mata 18 e fere 82 em Bagdá. Disponível em:<<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,atentado-com-carro-bomba-mata-18-e-fere-82-em-bagda,501587,0.htm>>. Acesso em: 13 mar. 2013.

BRUTAL ataque a um hotel em Paquistão. Disponível em:<<http://www.lanacion.com.ar/1052105-brutal-ataque-a-un-hotel-en-paquistao>>. Acesso em: 13 mar. 2013

GLOBAL Terrorism Database. Hotel. Disponível em:<<http://www.start.umd.edu/gtd/search/Results.aspx?search=hotel&sa.x=-576&sa.y=-138&sa=Search>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

OLA de ataques en Bombay: 80 muertos. Disponível em: <<http://www.lanacion.com.ar/1074792-ola-de-ataques-en-bombay-80-muertos>>. Acesso: 13 mar. 2013.

U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE. Federal Bureau of Investigation. Terrorism 2002 – 2005. U.S. Washington, DC. 2005. Disponível em: <http://www.fbi.gov/stats-services/publications/terrorism-2002-2005/terror02_05.pdf/view>. Acesso em: 27 abr. 2013.

MATOS, L. Segurança Disponível em: <<http://www.ifl.pt/main/Portals/0/dic/seguranca.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

VIOLÊNCIA E CRIMINALIDADE: MEDO SOCIAL E TURISMO NO RIO DE JANEIRO

Marcello Tomé

Introdução

Um turista busca, ao viajar, uma satisfação pessoal supostamente alcançada através da alteridade, propiciada pelo deslocamento e estada na destinação escolhida. A definição do destino ocorre através da percepção dos fatores motivadores que estimulam positivamente o deslocamento turístico, tais como os atrativos, os meios de hospedagem, a gastronomia etc. No entanto, também é levado em consideração no processo de escolha do destino os fatores limitantes, que influenciam negativamente na escolha de uma localidade como destinação. Um fator limitante relevante e decisivo na escolha de um destino turístico é a insegurança, que gera o chamado medo social, caracterizado como o medo construído socialmente e que afeta a coletividade, gerando as pessoas uma sensação difusa de medo que acontece de maneira mais intensa quando o indivíduo está longe do seu entorno habitual, maximizando o temor da violência e da criminalidade. As localidades que apresentam imagem relacionada à violência e à criminalidade estariam impedidas de se estabelecerem como importantes destinações turísticas motivadas pelo seu estereótipo violento? A fim de elucidar tal indagação utilizamos a cidade do Rio de Janeiro e a cidade de São Paulo como exemplos empíricos, analisando os índices de violência e a relação com o fluxo turístico receptivo destas metrópoles nacionais.

Turismo e Medo

O turismo se caracteriza essencialmente como um fenómeno de carácter socio espacial, pois se expressa através do deslocamento de pessoas pelo espaço, propiciando tais deslocamentos experiências almejadas ou não pelo turista. Por motivações das mais variadas, o turista decide afastar-se do seu local de residência habitual e, temporariamente, percorrer distintos trechos do espaço e posteriormente retornar ao seu ponto de origem. No percurso percorrido, o turista tem a possibilidade de vivenciar e experimentar momentos únicos, positivos ou negativos, e que serão incorporados à sua memória (PANOSSO NETTO, 2005).

O temor em vivenciar experiências indesejadas é relevante fator limitante na escolha de um destino turístico. A preocupação com a questão da violência urbana tem ampliado o que definimos como medo social. Trata-se do medo construído socialmente e que afeta a coletividade. Dessa forma, muitas cidades apresentam estereótipos vinculados à violência e à criminalidade, possuindo esses espaços urbanos estereótipo deturpado e simplificado relacionado ao medo.

A questão do medo social e da violência urbana tem ocupado pouco espaço nos estudos e reflexões relativos ao turismo. A fim de contribuir com esta temática, desenvolvemos o presente trabalho cujo objetivo é analisar a influência do medo social na construção do estereótipo turístico em espaços urbanos, utilizando como exemplo empírico a cidade do Rio de Janeiro. Cabe destacar que esta escolha se deve ao fato do Rio de Janeiro ser constantemente veiculado na *mídia* como uma cidade violenta, mas também como principal destino turístico brasileiro e uma das futuras sedes da Copa do Mundo de 2014 e futura sede dos Jogos Olímpicos de 2016.

Medo social e estereótipo turístico

O medo é considerado um sentimento complexo no qual é possível distinguir claramente dois componentes: o sinal de alarme e o sinal de ansiedade.

O sinal de alarme pode ser deflagrado por um acontecimento inesperado no ambiente onde o indivíduo se encontra, e a resposta instintiva humana é o enfrentamento ou a fuga. O sinal de ansiedade é uma sensação difusa de medo e pressupõe uma percepção antecipada a um acontecimento que muitas vezes não chega a ocorrer. Esta antecipação é mais comum quando o indivíduo está longe do seu entorno habitual, “em um ambiente estranho e desorientador, longe de seu território, dos objetos e figuras cotidianas que lhe dão apoio” (TUAN, 2005, p. 10). O sinal de ansiedade, portanto, é um pressentimento de perigo quando nada ocorreu efetivamente que justifique o medo. A necessidade de agir é refreada pela ausência de qualquer ameaça concreta. A violência urbana tem ampliado esta ansiedade a qual denominamos medo social.

Caracterizamos o medo social como o medo construído socialmente e que afeta a coletividade. Tal situação agrega elementos negativos àquilo que denominamos estereótipo turístico.

O estereótipo seria uma imagem largamente mantida, altamente deturpada e simplificada de algo que levaria a pessoa a ter uma atitude favorável ou desfavorável em relação a um objeto, a um produto, a uma instituição, a uma pessoa ou, no caso do turismo, a um lugar. Kotler (1994) distingue imagem e estereótipo afirmando que, enquanto o estereótipo é mais generalizado, a imagem é mais subjetiva, podendo variar de pessoa a pessoa, sendo, portanto mais pessoal.

É verdade que cada indivíduo pode ter uma imagem muito diferente de uma mesma localidade turística, situação que nos leva ao difícil questionamento da existência de um estereótipo único para um lugar. No entanto, os estereótipos, pela vasta difusão e aceitação que têm nas sociedades, acabam influenciando o processo de formação das imagens subjetivas, sendo que poderíamos afirmar que as imagens são como os estereótipos, em maior ou menor grau, com pequenas variações, mas que dependem das experiências diretas dos indivíduos. Portanto, ao nos referirmos ao estereótipo, pensamos que existe uma imagem difusa, aceita pela maioria das pessoas. Este estereótipo popularizado consolida-se, como afirma Ortiz (1994), propiciando a formação de um imaginário coletivo mundial, funcionando como um sistema de comunicação, estabelecendo por meio de referências culturais a convivência entre as pessoas. Este estereótipo compartilhado pelas pessoas em relação aos espaços onde o turismo se insere, destacamos como estereótipo turístico, formado por um processo cognitivo, que envolve a assimilação de informações verdadeiras ou não, difundidas pelos setores envolvidos com as atividades turísticas e pelos meios de comunicação.

Os meios de comunicação têm tido importante influência no processo de formação dos estereótipos nas sociedades contemporâneas. Principalmente a imprensa, 'bode expiatório' dos meios de comunicação, tem sido apontada como responsável pelos males relacionados aos estereótipos dos lugares (BIGNAMI, 2002). No entanto, a tese da culpabilidade da imprensa na criação de um estereótipo negativo é infundada, uma vez que ela mesma faz parte dessa teia de emissores e receptores de mensagens e divulgam, de forma geral, somente fatos reais (BIGNAMI, 2002). Obviamente a imprensa não pode ser culpada pelos problemas sociais, devendo caber a esta somente a divulgação das angústias da sociedade. No caso brasileiro e, de maneira mais significativa, do Rio de Janeiro e de São Paulo, percebemos que elementos negativos constituem seus estereótipos e uma das consequências disto é que o fluxo turístico receptivo destinado

para estas cidades encontra-se aquém das suas potencialidades.

Acreditamos que este estereótipo turístico com elementos negativos geram o sinal de ansiedade e, conseqüentemente, o medo social.

Pesquisa realizada pelo TURis⁴⁴ em 2010 indica que a insegurança é um dos fatores limitantes mais levados em consideração no momento de escolher um destino turístico. A questão da insegurança em determinados lugares está intensamente vinculada a sua imagem, propiciando um estereótipo turístico com forte elemento negativo e repercutindo na decisão de não viajar para determinadas localidades que geram tal temor. A referida pesquisa indicou como principais fatores limitantes para a escolha de um destino turístico, relacionados com a insegurança e que causam medo social os seguintes elementos:

- Terrorismo
- Guerras
- Conflitos bélicos de caráter político-religioso
- Pestilências e problemas de saúde pública
- Desastres Naturais
- Violência Urbana e criminalidade

O medo social vem alterando profundamente o território e o tecido urbano de muitas cidades e conseqüentemente a vida da população, seja fixa (moradores) ou flutuante (turistas). Todos se sentem afetados, ameaçados e correndo perigo. Ameaças reais, vindas de sujeitos reais, são contrapostas a ameaças potenciais típicas do imaginário singular coletivo, produzido pelos índices perversos do crescimento da violência na cidade. Este imaginário singular coletivo, vinculado à violência urbana e ao medo, contribui negativamente e de maneira decisiva na construção do estereótipo turístico da cidade do Rio de Janeiro.

Turismo, Violência e Medo Social no Rio de Janeiro

O sítio urbano do Rio de Janeiro, estabelecido entre o mar e as montanhas, faz a paisagem da cidade singular. Suas praias, como Copacabana e Ipanema, estão entre as mais conhecidas do mundo; a exuberância das suas florestas em pleno espaço urbano, a confluência do seu patrimônio natural e cultural; seus monumentos como a Estátua do

⁴⁴Grupo de Pesquisa e Extensão em Turismo, Meio Ambiente Urbano e Inclusão Social da UFF – TURis.

Cristo Redentor no alto do morro do Corcovado, apontada recentemente como uma das Sete Novas Maravilhas do Mundo; o Caminho Aéreo do Pão de Açúcar; o Jardim Botânico; o Theatro Municipal; seus diversos museus, centros culturais e suas edificações seculares que além da beleza das suas fachadas, resgatam o passado de uma cidade que já foi até Corte enquanto sede do Reino Unido de Portugal, Brasil e Algarves. Enfim, tudo isso faz o Rio de Janeiro ser um destino altamente atrativo que desperta o interesse de seus moradores e de seus visitantes, um lugar que, desde os tempos da *Belle Époque*, foi referenciada como a “Cidade Maravilhosa”.

Segundo o *World Urban Prospects* 2011, o Rio de Janeiro compõe a 14^a mais populosa aglomeração urbana do mundo, possuindo a capital fluminense uma população de aproximadamente 6.320.446 habitantes⁴⁵ e sua região metropolitana cerca de 11.867.000 habitantes⁴⁶. Como muitas outras metrópoles, o Rio de Janeiro apresenta diversos problemas urbano-ambientais, dos quais se destacam o lançamento de esgotos sem tratamento, o desmatamento das florestas motivadas pelo crescimento urbano desordenado, a emissão de poluentes gasosos à atmosfera, a poluição sonora, a poluição visual, os sérios problemas no transporte público urbano, o lixo jogado nas ruas e constantemente apontado pelos turistas como um dos principais problemas do Rio de Janeiro, a miséria refletida na grande parcela de moradores de rua e de pedintes na cidade, as constantes pestilências que assolam periodicamente a cidade e, a violência e a criminalidade.

Todos os problemas listados anteriormente contribuem negativamente para a experiência vivida pelo turista no destino visitado, neste caso, o Rio de Janeiro. Destes problemas, aquele mais presente na construção da imagem orgânica, ou seja, aquela imagem construída através de instrumentos não controláveis por meio do marketing e que colaboram para a construção do estereótipo turístico da cidade do Rio de Janeiro é a violência e a criminalidade.

Pesquisa realizada em 2010, revelou que o principal fator limitante para viajar turisticamente para o Rio de Janeiro, ou seja, os fatores que desestimulavam para a demanda turística efetiva e não efetiva potencial viajar para a cidade do Rio de Janeiro era o medo, conforme pode ser percebido na Tabela 1.

⁴⁵ Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (Censo – 2010).

⁴⁶ World Population Prospects, the 2010 Revision.

Tabela 1 - Motivos para não escolher o Rio de Janeiro como próximo destino turístico

Motivos	Total (%)
Medo da violência/criminalidade	31,4
Muito caro	17,8
Já visitou e deseja viajar para um lugar que não conhece	13,5
Viajará para visitar amigos e parentes	10,2
Destino muito distante do seu centro emissor	9,3
Não tem interesse pelos principais segmentos turísticos da cidade	8,5
Outros motivos	9,3

Fonte: Elaboração própria.

A mesma pesquisa questionou qual a capital brasileira mais violenta e o resultado indicou o Rio de Janeiro como a capital mais violenta do Brasil na opinião dos participantes da pesquisa, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Capitais brasileiras mais violentas na opinião dos participantes da pesquisa.

Capitais brasileiras	Total (%)
Rio de Janeiro	43,2
São Paulo	25,4
Salvador	10,2
Belo Horizonte	6,8
Vitória	5,1
Outras	9,3

Fonte: Elaboração própria.

É necessário esclarecer que não há pretensão de esgotarmos esta questão com a interpretação dos resultados desta pesquisa, servindo esta apenas para nos auxiliar em relação ao assunto, não sendo necessário um número expressivo de entrevistados em casos como este, pois se trata de uma pesquisa qualitativa e humanista buscando a compreensão do fenômeno pelo aprofundamento da análise das respostas obtidas e não pelo número de questionários aplicados. Sendo assim, a análise preliminar da referida pesquisa nos permite indicar que o estereótipo turístico popular da cidade do Rio de Janeiro em 2010 apresentava forte caráter negativo, relacionando a cidade ao medo, a violência e a criminalidade. Tal fato se deve, entre outros fatores, a exposição negativa do Rio de Janeiro na *mídia*, principalmente no período anterior a última etapa da escolha da cidade sede dos Jogos Olímpicos de 2016 (até o ano de 2009). Ao analisarmos o Portal de Notícias G1, que vem a ser o principal portal de notícias brasileiro, percebemos que a cidade com o maior número de inserções sobre violência e criminalidade era o Rio de Janeiro. A cada 100 notícias sobre o Rio de Janeiro no referido portal, nada mais que 60

são indicações negativas. São Paulo teve 52 inserções negativas, mesmo tendo um total absoluto de assassinatos, assaltos, sequestros, estupros etc. maior que o Rio de Janeiro.

Segundo o Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC) o Rio de Janeiro em 2011 teve a vigésima terceira maior taxa de homicídios dolosos entre as capitais brasileiras, ou seja, apenas quatro capitais tiveram um índice de assassinatos por cem mil habitantes menor que a capital fluminense. Segundo o Ministério da Justiça, o Rio de Janeiro é a segunda capital brasileira em total absoluto de homicídios dolosos, sendo superada apenas por São Paulo-SP. Estes dados indicam que há vinte e duas capitais no Brasil, cujo índice de homicídios dolosos por habitante é maior do que o Rio de Janeiro, ou seja, com maiores chances de uma pessoa ser assassinada.

A avaliação do resultado de entrevistas realizadas recentemente com turistas brasileiros e estrangeiros, indicou que grande parte dos entrevistados se surpreendeu positivamente com a segurança durante a estada no Rio de Janeiro, conforme pode ser verificado na Tabela 3.

Tabela 3 – Fatores que surpreenderam positivamente durante estada no Rio de Janeiro

Elementos	Total (%)
Segurança	25
Gastronomia	16
Hospitalidade	15
Vida noturna	9
Atrativos culturais	9
Outros	26

Fonte: Elaboração própria.

Perguntamos também quais fatores influenciaram negativamente a estada no Rio de Janeiro e o principal problema foi o transporte público e o trânsito na cidade. As referências sobre violência e criminalidade foram indicadas como “sensação de insegurança” (Tabela 4):

Tabela 4 – Fatores que influenciaram negativamente durante estada no Rio de Janeiro

Elementos	Total (%)
Transporte/Trânsito	18,8
Limpeza Pública	16,2
Meio ambiente	10
Sensação de Insegurança	7
Informações	5
Outros	43

Fonte: Elaboração própria.

Nada aconteceu efetivamente aos entrevistados e aos seus acompanhantes, eles apenas pressentiam perigo, mas não havia qualquer ameaça concreta. Avaliamos estes resultados como clara demonstração da ansiedade que se expressa em medo social, conforme vimos anteriormente. Perguntamos também se estes turistas gostariam de viajar novamente à cidade do Rio de Janeiro (Tabela 5) e se recomendariam a referida cidade a amigos e parentes (Tabela 6). A maioria indicou que gostaria de voltar e a imensa maioria indicou que recomendaria turisticamente o Rio de Janeiro para amigos e familiares.

Tabela 5 – Pretende viajar novamente à cidade do Rio de Janeiro

Pretendem	Total (%)
Sim	62,5
Não	15
Talvez	22,5

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 6 – Recomendaria turisticamente o Rio de Janeiro a amigos/familiares

Recomendaria	Total (%)
Sim	83,75
Não	10
Talvez	6,25

Fonte: Elaboração própria.

Uma pesquisa encomendada pela Revista Forbes, afirma ser o Rio de Janeiro a cidade mais feliz do mundo. O Rio de Janeiro na pesquisa ocupa a primeira posição de um ranking divulgado no dia 03/09/2009 com as dez cidades mais felizes do mundo. A lista publicada pela referida revista aponta a capital fluminense como "um lugar bom para viver" afirma a reportagem, que ressalta os atrativos da 'cidade tropical'. "O Rio é associado a bom humor, a um bom estilo de vida e ao carnaval". A lista das cidades mais felizes do mundo foi elaborada por meio de levantamento promovido pelo instituto de pesquisas de mercado "GFK Custom Research North America". A análise levou em conta dados colhidos em entrevistas com dez mil pessoas em mais de 20 países. Em segundo lugar no ranking ficou a cidade de Sydney, na Austrália, seguida pela catalã Barcelona.

A violência e a insegurança: dados recentes sobre o Rio de Janeiro e São Paulo

O medo social vem alterando profundamente o território e o tecido urbano de muitas cidades brasileiras, como Rio de Janeiro e São Paulo. Esta sensação de medo consequentemente afeta a vida das suas populações, seja a população fixa (moradores) ou a população flutuante (visitantes/turistas). Nestas cidades, cuja violência se estabelece intensamente e que apresenta elevados índices de homicídio, os moradores e visitantes se sentem intimidados e correndo perigo.

Ameaças reais, oriundas de sujeitos reais, são contrapostas a ameaças potenciais típicas do imaginário singular coletivo, produzido pelos índices perversos da violência em algumas cidades. Este imaginário singular coletivo, vinculado à violência urbana e ao medo, contribui negativamente e de maneira decisiva na construção do estereótipo das cidades turísticas, tais como o Rio de Janeiro e São Paulo.

Uma pesquisa realizada entre os dias 24 de novembro e 8 de dezembro de 2013 pela Rede Nossa São Paulo e publicada pelo Jornal Folha de São Paulo⁴⁷ indica a capital paulista como pouco ou nada segura por 91% dos moradores. Esta pesquisa ouviu 1.512 pessoas, com idade superior a 16 anos. Este resultado reflete a situação vivida em 2012 pela população da referida cidade em relação à violência. Dados divulgados no dia 25 de janeiro de 2013, pela Secretaria de Segurança Pública de São Paulo (SSP-SP) indicam que a capital paulista teve um aumento de 39,8% no número pessoas assassinadas. Foram 1.497 vítimas de homicídio doloso em 2012, contra 1.069 durante 2011.

Os números absolutos de assassinatos na capital paulista são expressivos. No entanto, ao analisarmos os números relativos (homicídio/habitante), percebemos que a mesma se encontra entre as capitais menos violentas do país, registrando em 2012, uma taxa de aproximadamente 11 homicídios por 100 mil habitantes. Esta taxa é próxima da indicada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que considera a violência como epidêmica quando uma cidade supera os 10 homicídios dolosos por 100 mil habitantes.

Segundo dados do Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (ISP), a capital fluminense apresentou nos últimos 12 meses um total de 1.204 homicídios dolosos, o que representa uma taxa de 19 homicídios por 100 mil habitantes, bem acima da taxa de homicídios da cidade de São Paulo. No entanto, as taxas cariocas encontram-

⁴⁷<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/1216236-mais-de-90-dos-paulistanos-acha-pouco-seguro-viver-em-sao-paulo.shtml>. Acesso em 18 de janeiro de 2013.

se em declínio. O total de homicídios dolosos na cidade do Rio de Janeiro foi de 1.417 vítimas em 2011, ou seja, 22,9 homicídios por 100 mil habitantes. Estes dados indicam uma redução 15,04% no número de vítimas de assassinato entre 2011 e 2012 na cidade do Rio de Janeiro. Neste mesmo período a cidade de São Paulo teve um aumento de 39,8% no número de homicídios dolosos.

Políticas públicas focadas na redução da criminalidade no Brasil foram criadas e implantadas na primeira década do século XXI. Identificamos como uma das ações de maior expressão para a diminuição da violência o Programa de Desarmamento do Brasil, iniciado em 2004. Este programa teve como propósito retirar de circulação armas de fogo que se encontravam nas mãos dos cidadãos brasileiros, tais como revólveres, metralhadoras, escopetas e fuzis. O indivíduo entrega de boa-fé a arma na Delegacia de Polícia ou em Postos especiais para a coleta sem nenhum tipo de punição e tem direito a indenização, conforme a Lei 10.884 de 17/06/2004. Desde então foram entregues aproximadamente 600 mil armas, todas destruídas pelo Comando do Exército.

No caso do Rio de Janeiro, a redução da circulação de armas e outras ações voltadas à redução da violência na cidade, tais como a criação e instalação das Unidades de Polícia Pacificadora (UPP) pela Secretaria Estadual de Segurança Pública do Rio de Janeiro em favelas cariocas, propiciaram clara diminuição da violência na metrópole fluminense. Recente pesquisa revelou ser o medo da violência e da criminalidade um dos principais fatores limitantes para a escolha de um destino turístico⁴⁸. Portanto, a redução da violência em uma cidade tende a ampliar sua atratividade, pois minimiza um relevante fator limitante, podendo propiciar o fomento do fluxo turístico receptivo para a mesma. Isto estaria acontecendo com o Rio de Janeiro.

Computados os dados de desembarques aéreo e marítimo, o Rio de Janeiro teria recebido em 2012 cerca de 2 milhões de visitantes estrangeiros⁴⁹, o que caracteriza um aumento significativo comparado a 2011 quando a cidade recebeu cerca de 980 mil turistas estrangeiros.

O Turismo, por ser uma atividade sujeita a externalidades, inviabiliza determinarmos a redução da violência como único fator propiciador do aumento do fluxo

⁴⁸ Pesquisa realizada em 2011 pelo Grupo de Pesquisa “Turismo, Meio Ambiente Urbano e Inclusão Social” da Universidade Federal Fluminense (TURis-UFF), cujos resultados parciais foram publicados em artigo da Revista TOURISM & MANAGEMENT STUDIES, Nº 8 (2012).

⁴⁹ Dados obtidos junto a INFRAERO, Pier Mauá e Ministério do Turismo divulgados pela Revista Veja Rio (ano 22 – nº 3).

turístico para a cidade. Além disso, a dificuldade de mensuração do fluxo turístico receptivo em uma metrópole como o Rio de Janeiro impõe incertezas quanto ao total de turistas estrangeiros que visitaram a cidade e às devidas comparações. No entanto, os questionários aplicados e as narrativas orais da pesquisa indicada anteriormente², nos leva a acreditar e a defender a hipótese sugerida de que a diminuição da violência na cidade do Rio de Janeiro é um relevante fator para a ampliação do fluxo turístico receptivo direcionado a metrópole carioca.

A realização de eventos que acontecerão integralmente ou parcialmente na cidade do Rio de Janeiro, tais como a Jornada Mundial da Juventude, a Copa das Confederações e o Rock in Rio em 2013, a Copa do Mundo de Futebol da FIFA em 2014 e os Jogos Olímpicos em 2016, somados a redução dos índices de violência e criminalidade, tende a contribuir com a ampliação do fluxo turístico receptivo para a capital fluminense nos próximos anos.

Assim sendo, a redução da violência nos últimos anos teria possibilitado a (re)construção de uma imagem motivadora para grande parcela da demanda turística, possibilitando ao Rio de Janeiro consolidar-se como importante destino turístico. Acreditamos também que a ampliação da violência agrega elementos negativos ao estereótipo turístico de uma localidade, funcionando como fator limitante para a escolha do destino a ser visitado. Apesar de não termos verificado a redução do fluxo turístico receptivo na cidade de São Paulo, o aumento pontual da violência no ano de 2012, pode gerar mazelas significativas, entre elas, a diminuição do turismo direcionado a capital paulista. Esta hipótese merece ser investigada, visando a melhor compreensão da relação turismo e violência urbana.

Conclusão

A partir das pesquisas aqui indicadas, podemos constatar que o estereótipo turístico da cidade do Rio de Janeiro caracteriza-se como um fator limitante para o turismo, pois é constituído de diversos elementos negativos, como o medo, a violência e a criminalidade, que contribuem negativamente na decisão de viajar para a referida cidade. No entanto, este estereótipo não impede os fluxos turísticos receptivos para o Rio de Janeiro, pois a imagem, criada através das experiências pessoais possibilita a (re) construção de uma imagem motivadora para grande parcela da demanda turística efetiva e potencial, possibilitando ao Rio de Janeiro tornar-se um dos mais importantes centros

turísticos mundiais, apesar do elevado grau de violência que assola o Rio de Janeiro e tantas outras cidades.

A violência na cidade do Rio de Janeiro vem amainando, a partir de um conjunto de ações que passam pelo desarmamento e pela instalação das UPP's, (o que é?) contribuindo com a ampliação do fluxo turístico receptivo para a cidade.

Já São Paulo passa por um momento diferente, pois a violência aumentou nos últimos anos, maximizando alguns elementos negativos presentes no estereótipo turístico da capital paulista e propiciando a sensação difusa de medo, que compreendemos como o medo social. Acreditamos que o turismo desvinculado das viagens de negócios (pois este segmento turístico não se caracteriza como um deslocamento voluntário) tende a arrefecer em São Paulo, caso a violência e a insegurança continue aumentando.

Referências

BAIERL, L. *Medo Social: da violência visível ao invisível da violência*. São Paulo: Editora Cortez, 2004.

BAUMAN, Z. *Globalization: The Human consequences*. New York: Columbia University Press, 1998.

BAUMAN, Z. *Confiança e medo na cidade*. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2009.

BIGNAMI, R. *Imagem do Turismo no Brasil*. Construção, desafios e vantagem competitiva. São Paulo: Editora Aleph, 2001.

CASTELLS, M. *A Questão Urbana*. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra, 1983.

IBGE. *Atlas Geográfico*. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Rio de Janeiro, 2001.

KNAFOU, R. *Mondes Urbains du Tourisme*, Editions Belin, Paris, 2007.

KOTLER, P. et al. *Marketing Público*. São Paulo: Makron Books, 1994.

LEFEBVRE, H. *The Urban Revolution*, University of Minnesota Press, Minnesota, 2003.

MACHADO, M. "O Medo e a Violência como Fatores Limitantes para o Desenvolvimento do Turismo em Espaço Urbano: um estudo sobre a cidade do Rio de Janeiro", in: *Anais VII ANPTUR*, 2010. pp. 130-144.

ORTIZ, R. *Mundialização e Cultura*. São Paulo: Editora Brasiliense, 1994.

PANOSSO NETTO, A. *Filosofia do Turismo*: teoria e epistemologia. São Paulo: Editora Aleph, 2005.

TUAN, Y. *Escapism*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press, 1998.

TUAN, Y. *Paisagens do medo*. São Paulo: Editora Unesp, 2005.

ZUNZUNEGUI, S. *Pensar la imagen*. Editora Cátedra, 1998.

Referências Eletrônicas

UN-Habitat. Disponível em: < <http://www.unhabitat.org/pmss/getPage.asp?page=bookView&book=2831>>. Acesso em: 13 out. 2009.

SEGURANÇA NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO A PARTIR DOS MOVIMENTOS POLÍTICOS E MIDIÁTICOS

Fátima Priscila Morela Edra

Introdução

O avanço tecnológico vivenciado pelo mundo a partir da década de 1980 provocou mudanças na interface sociedade e mundo. No que se refere ao turismo, a criação do CRS como sistema de reservas foi um grande indutor para o desenvolvimento de outras ações que acabaram por ampliar a visão de espaço a ser descoberto e vivenciado pela demanda turística que acirrou a concorrência pelas economias para se consolidarem como destinos turísticos.

Outro setor que obteve melhora foram as telecomunicações. Notícias e imagens passaram a ser exibidas em tempo quase real. A quantidade de informações produzidas e multiplicadas chegou a tal quantitativo que hoje o difícil não é ter acesso a elas e sim selecioná-las e qualificadas. Aspecto este que acabou por contribuir de forma positiva para o aumento e divulgação dos destinos turísticos, mas que, por outro lado, deixou os espaços mais suscetíveis à *mídia* espontânea.

Exemplo do favorecimento aos destinos turísticos propiciados pela evolução da tecnologia e das telecomunicações a partir de 1980 está no fato do constante crescimento na chegada de turistas nos considerados destinos emergentes e a previsão da OMT para o período até o ano 2030, o dobro se comparado aos destinos convencionais. Em 1980, as chegadas internacionais somavam 70% nos destinos convencionais contra 30% nos destinos emergentes. Acredita-se que em 2030 esses valores passarão para 43% contra 57% (UNWTO, 2013).

Para a organização, as regiões das Américas possuem grande potencial para confirmar as previsões, mas encontram alguns desafios. Entre eles, está a capacidade de desenvolver estratégias permanentes e mais intensas no que diz respeito à segurança real e percebida do destino turístico pela demanda.

No caso da cidade do Rio de Janeiro, a mesma se apresenta como importante destino internacional e se destaca por ser capaz de receber diferentes segmentos da demanda turística. Contudo, “enfrentamos um grande desafio da área de segurança pública.” (Cabral, 2007, p. 14).

No texto que se segue, apresentam-se as políticas públicas em segurança adotadas pelos governos do estado do Rio de Janeiro. Busca-se entender o cenário em que foram implantadas e de que forma afetaram a imagem de segurança no destino turístico cidade do Rio de Janeiro.

O período selecionado compreende os anos de 1983 e 2010, isto porque as políticas de segurança pública que vigoram nos municípios são desenvolvidas pelos governos estaduais e o corte foi realizado respeitando o primeiro mandato civil estadual após redemocratização do país e último governo estadual com mandato completo.

Quanto à estrutura, além da introdução, o estudo está dividido em nove partes. A primeira, faz breve apresentação do período de transição ditatorial para a democracia. Do segundo ao oitavo, apresentam-se os governos estaduais, líderes executivos e tempo de mandato. Por fim, o nono, estabelece a relação entre segurança e turismo contemplando os anos de todos os governos democráticos com respectivas discussões.

Coação X liberdade

A ditadura brasileira teve início em 1964 e, ao longo de sua existência, impôs normas e decretos que suprimiram liberdades civis dos brasileiros. A principal delas foi a criação do código de processo penal militar que concedia ao Exército e à Polícia Militar (PM), o ato de prender e encarcerar pessoas consideradas suspeitas sem revisão judicial.

Em 1979, iniciou o mandato do último presidente do regime, João Figueiredo. Seu discurso de posse foi marcado com a frase: ‘Vou fazer deste país uma democracia, e, se alguém for contra, eu prendo e arrebento’ (Kalil, 2013). Na verdade, a abertura havia sido iniciada na gestão anterior e se pretendia concluir juntamente com seu mandato, em 1985. Mas, ainda sim, como a própria frase deixa registrado, o modelo opressor permanecia.

Em 1980 o bipartidarismo⁵⁰ que vigorou na ditadura foi substituído pelo pluripartidarismo⁵¹ e, em 1982, aconteceram eleições para cargos executivos e legislativos, municipal e estadual e legislativo federal (Moritz, 2006).

Ainda tentando assegurar a situação de poder, o governo impôs que, nas eleições, os partidos deveriam apresentar candidaturas em todos os níveis: vereadores,

⁵⁰ Situação política em que apenas dois partidos dividem o poder.

⁵¹ Sistema político no qual três ou mais partidos políticos podem assumir o controle de um governo, de maneira independente, ou numa coalizão.

deputados, prefeitos, governadores e senadores (o chamado voto vinculado). Ademais, as cidades e/ou capitais consideradas 'área de segurança nacional' não haveria eleições para prefeito, este deveria ser indicado pelo governador eleito. Caso em que a cidade do Rio de Janeiro se encaixava.

O vencedor das eleições no estado do Rio de Janeiro foi o Partido Democrático dos Trabalhadores (PDT), partido cujo candidato ao governo do estado se apresentava como o mais opositor ao governo federal, Leonel Brizola. Ademais, era o líder executivo mais desprovido de apoio da imprensa e que assumia um estado superdividido em matéria política (RAL, 1983) e altamente endividado (Governadores, 1983).

Jamil Haddad foi o indicado por Brizola para o cargo de prefeito da cidade do Rio de Janeiro que, ao assumir, anunciou que daria prioridade para os problemas das favelas (Haddad, 1983). Mas, por divergências com Brizola, renunciou ao cargo nove meses depois e Marcello Alencar, após indicado também por Brizola, assumiu a prefeitura.

O primeiro governo, Leonel Brizola, 1983-1987

A política de segurança pública adotada no governo de Brizola aparece apontada como o principal problema com relevantes interferências na imagem da cidade do Rio de Janeiro. Com o objetivo de respeitar e valorizar trabalhadores, o governo de Brizola facilitou edificações irregulares no espaço urbano e, como consequência, aumentou-se o número de favelas. Além disso, a incursão da polícia nestes espaços foi vetada, ampliando a violência e favorecendo a constituição de organizações criminosas especializadas em tráfico de drogas.

Contudo, um ponto que não deve ser desconsiderado trata-se do cenário vivido naquele momento. Não só Brizola, mas todos os demais governadores que assumiam os estados deveriam repensar a política de segurança. A sociedade vinha de um momento de grande repressão policial e fazia-se necessário mostrar a inexistência de tal situação em uma democracia. Talvez, o problema tenha sido o foco dado por Brizola, ao invés de minimizar as ações policiais, estas foram omitidas em determinados espaços sociais.

E, corroborando com a política equivocada, ao longo de sua trajetória política, Brizola contou com uma série de desavenças com os meios de comunicação, sobretudo com as Organizações Globo em três situações pontuais:

- Apoio de seu controlador à ditadura;
- Nas eleições de 1982, em que a emissora tentou impedir a vitória de Brizola;
- Em 1984, quando Brizola autorizou que outro canal transmitisse o desfile das escolas de samba do grupo especial da cidade do Rio de Janeiro.

O fato é que a cidade do Rio de Janeiro se apresenta como a “foto” do Brasil e, a forma encontrada pelas Organizações Globo para rivalizar Brizola foi usar sua mídia e folhetins para destacar, com maior assiduidade e ênfase, os problemas da criminalidade da cidade, ainda que fosse mais branda do que outras localidades brasileiras, visto que a mesma encontrava-se sob a gerência do mesmo partido (Edra, 2012).

“Tem que ser destacada a imagem do Rio de Janeiro, porque, quando procuramos elencar os ícones do turismo nacional no exterior e estabelecer uma lista de 10 ícones de turismo brasileiro no exterior, nós certamente nos lembraremos de seus, sete ou, eventualmente, oito de maior destaque, que estão localizados aqui no Estado do Rio de Janeiro ou na Cidade do Rio de Janeiro. Poderia lembrar como ícones do turismo brasileiro no exterior, evidentemente, o Pão de Açúcar, o Cristo Redentor, a Baía de Guanabara, a Praia de Copacabana, com toda a mística de romantismo em torno da praia, a Praia de Ipanema, o Maracanã, a floresta da Tijuca e assim por diante, ou seja, nós temos um conjunto de atrativos turísticos que têm uma dimensão ou uma projeção internacional.” (Ryff, 2004, p. 93).

Pelo fato do cargo de prefeito ter sido ocupado por indicação, seu executivo e a própria cidade do Rio de Janeiro se mostravam diretamente dependentes do governo do estado e, conseqüentemente, de Brizola. Cenário que sofreu alteração a partir de 1986, em função das eleições ocorridas em 1985: indiretas para presidente e diretas para os cargos de prefeito das cidades até então consideradas de segurança nacional.

No caso das eleições para presidente, o vencedor, Tancredo Neves, havia sido apoiado por Brizola, mas faleceu antes de tomar posse e seu vice, José Sarney, assumiu. Entretanto, a aliança com Brizola não existia.

A influência do PDT e de Brizola na cidade do Rio contribuiu para que seu candidato, Saturnino Braga, fosse eleito prefeito (Saturnino, 1985), ainda que isso significasse assumir uma prefeitura falida (Braga, 2014) e que a parceria com o Estado se tornasse fundamental para obtenção de recursos (Meta, 1985).

Logo, a administração da cidade continuava administrada pelo mesmo partido de Brizola e assim permanecendo como alvo de críticas.

Por outro lado, a cidade, representada pelo prefeito Saturnino Braga, buscou autonomia em relação à soberania de Brizola nas decisões políticas do município, o que gerou o pior problema para a cidade: declaração de falência da prefeitura (CPDOC, 2001).

A questão é que Brizola não viu com bons olhos essa independência e passou articular medidas prejudiciais ao governo municipal. A cidade passava a ter dois “inimigos”.

Moreira Franco, 1987-1990

Em 1986 aconteceram eleições para governadores e Brizola não conseguiu que seu vice saísse vitorioso, foi derrotado por Moreira Franco. Este apresentou, como promessa de campanha, a solução dos problemas de segurança no estado e consequentemente na cidade, em seis meses de mandato.

Porém, ao longo de seu governo, foi a área de saneamento que recebeu atenção. Ao longo de seu mandato, notícias frequentes de chacinas no Rio eram publicadas, independente de serem na cidade ou outra localidade do Estado, os títulos indicavam apenas a palavra Rio. Ademais, aumentou-se a guerra entre traficantes pelo controle de pontos de vendas de drogas e, sobretudo, os sequestros, que na época tornaram-se “moda”, sendo amplamente divulgados pela imprensa.

A política de segurança pública no seu governo se restringiu à recuperação de seiscentas vagas em presídios, a informatização e reaparelhamento das polícias militar e civil.

Em relação a sua relação com o executivo municipal, embora fosse de partido oposto ao de Saturnino, passou a existir diálogo, mas assim como a cidade, o estado estava endividado e nada podia oferecer.

Com a saída de Saturnino⁵² e entrada de Marcello Alencar em 1989 sob a sigla do PDT, a cidade retornava à posição de esquerda dos governos federal e estadual e fortificava Brizola para concorrer ao cargo de governador em substituição a Moreira Franco dois anos depois.

⁵² Saturnino pediu demissão do cargo meses antes do término do mandato passando-o ao seu vice Jó Rezende até que Marcello Alencar, novo prefeito eleito, assumisse.

O retorno de Brizola, 1991-1994

Nas eleições de 1990 para governador do estado, Brizola recebeu 64% das intenções de voto, garantindo-lhe o cargo ainda no primeiro turno (Eich, 1990; Molica, 1990). E, na cerimônia de posse, repetia 12 dos 16 integrantes de seu primeiro governo (Brizola, 1991), para Brizola, as políticas de governo desenvolvidas no primeiro mandato deveriam ser repetidas, visto que acreditava ter sido eleito como resposta de aceitação do que havia sido desenvolvido pelo povo. Logo, mais uma vez definiam-se espaços com ausência da força policial.

Entretanto, no ano de 1992, a cidade do Rio de Janeiro, sediaria a Eco-92⁵³. Era a oportunidade de mudança da imagem da cidade e, conseqüentemente, do país (D'Ávila, 1992). Desta vez, não estavam unidos somente município e Estado, mas houve diálogo com a União representada pelo então presidente Fernando Collor de Mello.

Na época, a capital foi transferida, temporariamente, de Brasília para a cidade do Rio de Janeiro e determinou-se que as forças armadas atuassem na segurança. Havia interesse em mudar a percepção dos participantes diretos e indiretos sobre a segurança no país vinculada por meio da cidade. Também se criou um produto turístico que contemplasse a favela⁵⁴, até então apresentada como ponto de maior negatividade da cidade. Mas com o término do evento, o cenário e as políticas estaduais foram mantidas.

Ainda em 1992 haveria eleição para prefeito. Marcello Alencar não conseguiu indicar seu aliado⁵⁵ para sucessão, causando o rompimento entre ele e Brizola. O vencedor nas urnas foi César Maia. Este, embora tenha trabalho com Brizola durante o primeiro governo⁵⁶, após rompimento chegava ao governo municipal representante de partido de oposição ao PDT, o PMDB⁵⁷.

Ao assumir, César Maia se deparou com intensa crise urbana na cidade, que segundo Lopes (1994), tratava-se de problema causado pela “fusão” com o Estado do Rio.

⁵³ Evento em que representantes de 180 países se reuniram, entre outros objetivos, para introduzir a ideia do desenvolvimento sustentável, um modelo de crescimento econômico menos consumista e mais adequado ao equilíbrio ecológico.

⁵⁴ Rocinha-Tour: consistia em visita à favela da Rocinha por meio de jipes e até mesmo caminhada por ruas/vielas onde os turistas podiam ver como viviam seus moradores, como eram as construções e assim contribuírem na propagação de informação sobre a realidade dessas localidades. (Edra & Guidugli, 2006). Desejava-se retratar espaços pobres, contudo, sem violência e seguros.

⁵⁵ Luiz Paulo Corrêa da Rocha.

⁵⁶ Havia sido Secretário do Planejamento e principal assessor econômico do PDT até o ano de 1989.

⁵⁷ Partido do Movimento Democrático Brasileiro.

“... o Rio de Janeiro vivia uma situação de crise urbana evidenciada pela desordem urbana e caracterizada pela ausência de mecanismos de controle, de planejamento e de uso do solo urbano; pela dicotomia insegurança, sendo que este quadro era agravado: pela degradação ambiental, consequência da ocupação desordenada de partes da cidade; pela degradação físico-urbanística das ruas e dos passeios públicos, em sua maioria com iluminação precária, da sinalização ineficiente e do mobiliário urbano deteriorado e, ainda; pelo esvaziamento sócio-econômico de algumas áreas...” (Ribeiro, 2009, p. 156).

Entre os programas de governo de César Maia, existiu o Favela-Bairro, que procurou integrar as favelas cariocas ao tecido urbano. Mas as obras foram realizadas em parte, geralmente restritas às “entradas” das comunidades, pois a ausência do estado dentro das comunidades permitiu a tomada por outras forças que impediam que as intervenções fossem realizadas nas partes mais interioranas visto que representavam risco ao poderio instalado.

Nos dois anos do governo de César Maia que coincidiram com a gestão estadual de governo, os desentendimentos marcaram o período. E o governo de Brizola chegou ao fim com a cidade apresentando números semelhantes aos países em guerras civis: as mortes violentas por 100.000 habitantes atingiu um pico de 64 (The current escalation of violence, 2014).

Nas eleições de governador ocorridas em 1994, Marcello Alencar, ex-prefeito da cidade por duas vezes, saiu vitorioso. Desta vez pelo PSDB⁵⁸, partido que tinha coligação com o PFL⁵⁹, partido do prefeito da cidade do Rio de Janeiro, César Maia.

Marcello Alencar, 1995-1998

Embora eleito em partido diferente, Marcello Alencar não trouxe nenhuma proposta para a segurança pública. Seu governo foi marcado pela privatização de empresas estatais e por obras públicas em transportes⁶⁰.

Por outro lado, passou a existir diálogo entre município e estado no que se referia ao turismo. Mesmo sem mudanças no cenário da segurança, o estado passou a apoiar o projeto de governo de César Maia em transformar a cidade do Rio de Janeiro em uma cidade global⁶¹, que incluía o turismo como peça chave.

⁵⁸ Partido da Social Democracia Brasileira.

⁵⁹ Partido da Frente Liberal.

⁶⁰ Construção de via expressa e expansão do metrô.

⁶¹ Cidades em que a principal característica é sua produção centrada em bens financeiros e serviços. São cidades que atraem pelo seu conjunto de coisas, não existe uma coisa específica (Lopes, 1994).

O prefeito cria que era necessário mudar a imagem da cidade não somente para o exterior, mas para a própria sociedade, pois a *mídia* tinha sido tão forte nos anos anteriores que nem mesmo sua população acreditava mais na cidade. O início desse processo se deu com a submissão da cidade como candidata à sede dos Jogos Olímpicos de 2004. Mesmo eliminada na primeira etapa, foi dado prosseguimento nos demais projetos.

Quanto à parceria entre estado e município, foi continuada, mesmo com a saída de César Maia, que foi substituído por sufrágio universal⁶² pelo seu então vice Luiz Paulo Conde.

“antes do Papa embarcar de volta para Roma, tanto o governador como o prefeito... lá no aeroporto, vieram, todos os dois, me abraçar⁶³ para agradecer ter colocado no mundo inteiro, de maneira simpática, o Rio de Janeiro. Colocado no mundo inteiro pela transmissão de muitas maneiras como foi feita, e de maneira simpática” (Sales, 1998, p. 125).

No último ano do governo de Alencar e segundo de Conde, o Papa esteve na cidade e houve a multiplicação de imagens para todo o mundo. Mas, ainda que fosse importante a segurança para o turismo, permaneceu não contemplada pelo governo do estado.

Retorno da esquerda, 1999-2002

César Maia voltou ao cenário eleitoral em 1998 como candidato ao governo do estado e apresentando projeto de governo que contemplava segurança e turismo, para ele, “Segurança traz turistas” (Netto, 1998, p. 185). Porém não obteve êxito. O vencedor do pleito foi Anthony Garotinho, que embora de partido diferente e concorrente de Conde, manteve com ele parceria.

Dois anos após eleito, ocorreram as eleições para prefeito, Conde perdia e Maia retornava, assim como seus projetos para a cidade.

No que se refere à segurança pública, o governo de Garotinho foi, até aquela data, o que mais investiu recursos em segurança. Ainda no primeiro ano, por meio do Decreto nº 25.599, de 22 de setembro de 1999, criou a Delegacia Legal⁶⁴. O projeto, inclusive, foi indicado pela Organização das Nações Unidas (ONU) como modelo a ser imitado.

⁶² Eleições diretas.

⁶³ D.Eugénio de Araújo Sales, Cardeal Arcebispo do Rio de Janeiro.

⁶⁴ Projeto arquitetônico das Delegacias criado para dar conforto ao cidadão e melhores condições de trabalho aos policiais com um mobiliário padrão, moderno e funcional. Além disso, a tecnologia implantada envolve o uso de

Contudo, os recursos não foram suficientes para diminuir os números de insegurança no estado e na cidade. Em 19 de maio de 2002 a primeira página de jornal de circulação nacional no país publicava a notícia de que 100 favelas haviam surgido nos últimos quatro anos e as já existentes se encontravam em processo de expansão (Cem, 2002).

O problema não se resumia à segurança somente na cidade, mas somava-se às notícias vinculadas ao estado em que apenas a palavra Rio era utilizada não diferenciando estado e cidade. “Como sempre, o Rio paga. A chacina nos municípios de Nova Iguaçu e de Queimados foi assim noticiada, como sempre, pelo *The New York Times*: 30 mortos em ruas do Rio” (Freitas, 2005, p. 11).

No último ano de governo, Garotinho deixou o cargo para concorrer à presidência. Sua vice (Benedita da Silva) assumiu e concorreu à reeleição ao governo do estado, mas foi derrotada pela esposa de Garotinho, Rosinha Garotinho, que tinha como vice o ex-prefeito, Luiz Paulo Conde.

Continuação de Garotinho, Rosinha, 2003-2006

Embora o vice de Rosinha, Conde, e o prefeito César Maia tivessem em desacordo devido à última eleição para prefeitos, foi mantido diálogo direto com a governadora. Ambos os governos acreditavam na importância de parcerias para o projeto cidade Rio de Janeiro que beneficiaria o Estado.

A preocupação com a segurança foi destaque no governo. Tanto que a pasta de Segurança Pública foi assumida por Anthony Garotinho. De acordo com Rosinha, seu marido não precisava do cargo, mas o cargo precisava de um ex-governador. Detalhe: um dia antes de tal decisão, traficantes haviam acertado com a artilharia antiaérea um micro-ônibus da Polícia Militar (PM) que sobrevoava o território “deles”. Mas, para Miranda (2003), a entrada de Garotinho tinha a intenção de impedir a intervenção federal no Estado.

No segundo ano do mandato de Rosinha e último de Maia à frente da prefeitura (2004), saiu o resultado das finalistas para concorrer como cidade sede das Olimpíadas de 2012, mais uma vez a cidade do Rio de Janeiro foi derrotada e o principal motivo para

softwares, computadores, impressoras, scanners, fotos digitalizadas, ligações em rede, ligações com outros bancos de dados, intranet e internet.

o resultado foi a segurança pública, ou melhor, insegurança. “Rio de Janeiro violento também não é destino.” (Felix, 2007, p. 92).

Ainda em 2004 aconteceram as eleições para prefeito e César Maia foi reeleito, assim como seu projeto de tornar a cidade do Rio de Janeiro competitiva no circuito internacional com a estratégia de grandes obras. A parceria entre estado e município em prol da cidade do Rio de Janeiro continuava, de acordo com Ohata (2004), o Estado ficou responsável por arcar com 4% de todos os custos necessários às obras para a realização do Pan⁶⁵.

Em 2006 ocorreram eleições para governador, Rosinha não se candidatou à reeleição. Ao invés disso, apoiou a candidatura de Sérgio Cabral pelo PMDB⁶⁶ que acabou vencedor do pleito.

A mudança, Sérgio Cabral, 2007-2010

Mesmo tendo sido eleito por partido político opositor ao governo federal⁶⁷, ainda no início do mandato, era vista parceria entre os governos federal e estadual. Situação não semelhante com o município, ainda que no primeiro mês de governo o estado tenha transferido a administração do trânsito à prefeitura facilitando a gerência durante os Jogos Pan-Americanos.

Contudo, quando o município decidiu submeter a candidatura da cidade do Rio de Janeiro, pela terceira vez, para sediar os Jogos Olímpicos (de 2016), tanto estado como união apoiaram o processo.

Se os Jogos Pan-Americanos de 2007 haviam deixado legados⁶⁸ à cidade que a fortificavam como cidade candidata às Olimpíadas de 2016, por outro lado, aquele ano havia registrado aumento dos problemas com a segurança na cidade:

“Os recentes tiroteios na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro com seguidos confrontos entre tropas especiais da polícia e grupos de traficantes não são apenas episódios esporádicos. Há muito tempo o

⁶⁵ Os Jogos Pan-Americanos de 2007, oficialmente denominados XV Jogos Pan-Americanos, foi um evento multiesportivo realizado em julho na cidade do Rio de Janeiro, esta havia sido eleita como sede dos Jogos em 2002.

⁶⁶ Rosinha havia sido eleita pelo Partido Socialista Brasileiro (PSB), mas mudou de partido no segundo ano de governo, no caso, para o PMDB.

⁶⁷ Luis Inácio Lula da Silva havia sido reeleito presidente pelo Partido dos Trabalhadores (PT) nas eleições de 2006.

⁶⁸ Infraestrutura construída para realização de jogos com possibilidade de reaproveitamento; cobertura espontânea da *mídia* bastante diferentes das que perduraram nos anos anteriores sobre a insegurança da cidade; apoio da população; campanha de estímulo ao esporte; envolvimento das três esferas do governo em prol do evento.

estado vive uma aguda crise de violência que o situa entre os mais violentos do país. O tiroteio que vem ocorrendo desde o começo de maio na Vila Cruzeiro, Zona Norte da cidade, é apenas uma das faces dessa crise. Ao cabo de 30 dias dessa troca de tiros entre policiais e grupos de traficantes, 17 pessoas foram mortas, entre supostos traficantes e inocentes, e 59 feridas por balas ou estilhaços de granada. Em meados de abril, 13 pessoas morreram e outras três foram feridas por balas perdidas na guerra do tráfico no Morro da Mineira, na Zona Norte do Rio. Em fevereiro uma operação de três dias, no Complexo do Alemão, resultou em seis mortes, sendo uma delas a de um transeunte. Em março, uma operação no Morro do Macaco resultou em duas mortes, sendo um policial e quatro transeuntes feridos à bala. O Hospital Getúlio Vargas, próximo a algumas das favelas mais violentas, tratou, no ano passado, de 473 pessoas feridas à bala, das quais 27 eram crianças. Até a primeira semana de maio deste ano [2007], o hospital já atendeu 237 feridos à bala, com uma média diária de 86% maior que a média do ano passado. Algumas outras consequências são pouco notadas, apesar da gravidade: cinco escolas e 4.480 alunos da região ficaram sem aula por causa dos confrontos, três mil estabelecimentos comerciais tiveram seus negócios afetados com prejuízos de mais de R\$ 5 milhões e desde outubro do ano passado pelo menos seis helicópteros civis foram alvos de tiro oriundos de favelas, o que levou os pilotos a considerar boa parte do Rio como zona de exclusão para esses voos." (Silva Filho, 2007, p. 95-96).

Em 2008 aconteceram eleições para o cargo de prefeito, César Maia terminava seu segundo mandato e não poderia mais se reeleger, então deu apoio à candidatura de outra política⁶⁹ que não obteve percentual nem mesmo para habilitá-la ao segundo turno.

O candidato vitorioso foi Eduardo Paes, ingressante na carreira política na década anterior, tendo passado por cinco partidos e apoiado pelo então governador Sérgio Cabral. Pela primeira vez, desde o retorno da democracia, era vista a unidade entre os governos municipal e estadual do Rio de Janeiro com o governo federal, principalmente no que se referiam as ações para recolocar a cidade do Rio de Janeiro em posição de prestígio internacionalmente.

Tão logo assumiu, Paes iniciou o Choque de Ordem⁷⁰, operação de combate à desordem urbana que contava com o apoio do governo estadual. O segundo ano de governo foi caracterizado pela recuperação das principais vias da cidade e reorganização do transporte coletivo. Mas a data que ficou como divisor de águas para a cidade e marcou seu governo foi o dia 2 de outubro de 2009, quando a cidade foi anunciada como sede das Olimpíadas de 2016.

Com a reeleição do governador Cabral e vitória de candidata apoiada por Lula nas eleições de 2010, o cenário de união entre as três esferas foi mantido e o maior desafio

⁶⁹ Solange Amaral.

⁷⁰ Ação da Secretaria Especial de Ordem Pública onde a Guarda Municipal em conjunto com outros órgãos de fiscalização e limpeza, tais como Detro-RJ (Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro) e Comlurb (Companhia Municipal de Limpeza Urbana), percorriam bairros da cidade recolhendo lixo, mercadorias ilegais de ambulantes e pessoas que estivessem residindo nas ruas.

continuava sendo a imagem da cidade, principalmente depois de dias de terror promovido, no mesmo ano, por bandidos em oposição à implantação da Unidade de Polícia Pacificadora (UPP) em favelas cariocas. Era a retomada daqueles espaços pelo poder público.

“Com um tiro certo de cidadania e autoridade, o governo do Rio de Janeiro conseguiu finalmente alvejar um inimigo que há décadas aterroriza a população do Estado. O tiro tem nome e sigla: Unidades de Polícia Pacificadora, as UPPs, projeto de policiamento comunitário que já resgatou nos últimos dois anos mais de 300 mil favelados do mundo de terror instaurado historicamente pelos traficantes de drogas. O inimigo que foi gravemente ferido é o crime organizado. Ao instalar as UPPs em favelas, o governador Sérgio Cabral rompeu com a ordem até então vigente nas comunidades carentes: a violência dos bandidos é que determinava o que podia ou não ser feito. As armas eram a lei e o crime organizado detinha o controle territorial. Isso acabou nas 12 comunidades pacificadas até agora, atingindo diretamente a receita do narcotráfico. Na semana passada, a reação veio forte e orquestrada. Do domingo 21 até a quinta-feira 25 [novembro de 2010], o Rio viveu dias de pânico. Através de arrastões e atentados que atingiram sobretudo o patrimônio privado e público, com carros particulares e ônibus urbanos queimados (cerca de 100), cabines da Polícia Militar metralhadas (três PMs feridos até a tarde da sexta-feira 26) e falsas ameaças de bombas, os criminosos impuseram uma onda de terror sobre toda a população, no momento em que a Cidade Maravilhosa se prepara para eventos como a Copa do Mundo de 2014 e a Olimpíada de 2016.” (Alves Filho & Aquino, 2010).

Para ajudar naquele cenário, o presidente autorizou o envio de aeronaves, veículos, equipamentos e militares das três Forças Armadas para a cidade. Se por um lado os ataques naquele mês chamavam a atenção, por outro, tornavam-se motivo de esperança na cidade.

Talvez as piores imagens da cidade pelo mundo tenham sido divulgadas naquela época. Todavia, ao invés de prejudicar ainda mais, tornou-se a mostra ao mundo de que a cidade conseguia resolver o problema da segurança, vinculada, não somente pelas informações do que aconteceria com aqueles espaços após a vitória da polícia sobre o poder paralelo, mas principalmente, por conta do asteamento da bandeira do Brasil e do Estado na parte mais alta das favelas.

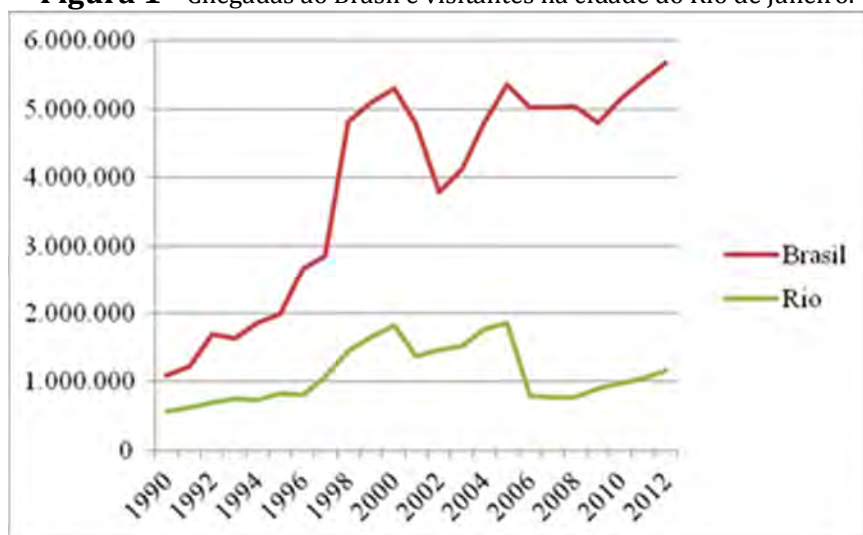
Segurança X Turismo

Antes de prosseguir na reflexão entre segurança e turismo na cidade do Rio de Janeiro, mostra-se, no Quadro e Figura 1, a relação entre o número de turistas que chegam ao Brasil e que visitam a cidade.

Quadro 1 - Chegadas ao Brasil e visitantes na cidade do Rio de Janeiro.

Ano	Total	Rio	%	Ano	Total	Rio	%
1990	1.091.067	557.535	51,10	2002	3.784.898	1.459.000 ⁷¹	38,55
1991	1.228.178	617.774	50,30	2003	4.132.847	1.525.000 ²²	36,90
1992	1.692.078	692.060	40,90	2004	4.793.703	1.769.000 ²²	36,90
1993	1.641.138	745.077	45,40	2005	5.358.170	1.859.000 ²²	34,64
1994	1.853.301	732.054	39,50	2006	5.017.251	796.109	15,87
1995	1.991.416	832.412	41,80	2007	5.025.834	773.932	15,40
1996	2.665.508	812.980	30,50	2008	5.050.099	766.083	15,17
1997	2.849.750	1.065.807	37,40	2009	4.802.217	908.667	18,92
1998	4.818.084	1.455.061	30,20	2010	5.161.379	982.538	19,04
1999	5.107.169	1.659.830	32,50	2011	5.433.354	1.044.931	19,23
2000	5.313.463	1.811.891	34,10	2012	5.676.843	1.164.187	20,51
2001	4.772.575	1.373.070	28,77				

Fonte: Elaborado a partir de IPP, 2002a, 2006a, 2011 e 2013a; MTur, 2013b.

Figura 1 - Chegadas ao Brasil e visitantes na cidade do Rio de Janeiro.

Fonte: Elaborada pela autora a partir do Quadro 1.

É possível observar relevante queda de visitantes na cidade entre as décadas de 1990 e 2000. Enquanto na primeira década (1980) o município ficou com 39,96% dos visitantes, na segunda década (1990), essa percentagem baixou para 27,53%, uma perda

⁷¹ Valor aproximado.

de 12,43 pontos. Contudo, isolando-se os últimos quatro anos da tabela (2009-2012), observa-se gradativa recuperação.

Entre os anos de 1995 e 1996, verifica-se o crescimento de chegadas de turistas ao Brasil e a redução de visitantes na cidade do Rio de Janeiro. Deve-se lembrar que o governo estadual em vigor era o de Marcello Alencar, imediatamente posterior ao de Leonel Brizola, época em que a cidade foi severamente atacada com notícias negativas sobre segurança divulgadas no país e reproduzidas pelo mundo. No mesmo período, o gestor municipal era César Maia, que havia implantado a política de embelezamento urbano concomitante à submissão da cidade como sede de grandes eventos.

Por outro lado, embora o país tenha sofrido retração no ano de 2009, a cidade apresentou crescimento de quase 4% e conseguiu continuar em ascensão nos três anos subsequentes. Estes, coincidem com maior propaganda da cidade por meio da *mídia* espontânea em função de sua candidatura e vitória para sediar grandes eventos⁷².

Também foi a partir do ano de 2009 que o governo municipal ficou sob a liderança de Eduardo Paes, primeiro prefeito do período de estudo que manteve alianças partidárias e/ou políticas com os governos estadual e federal.

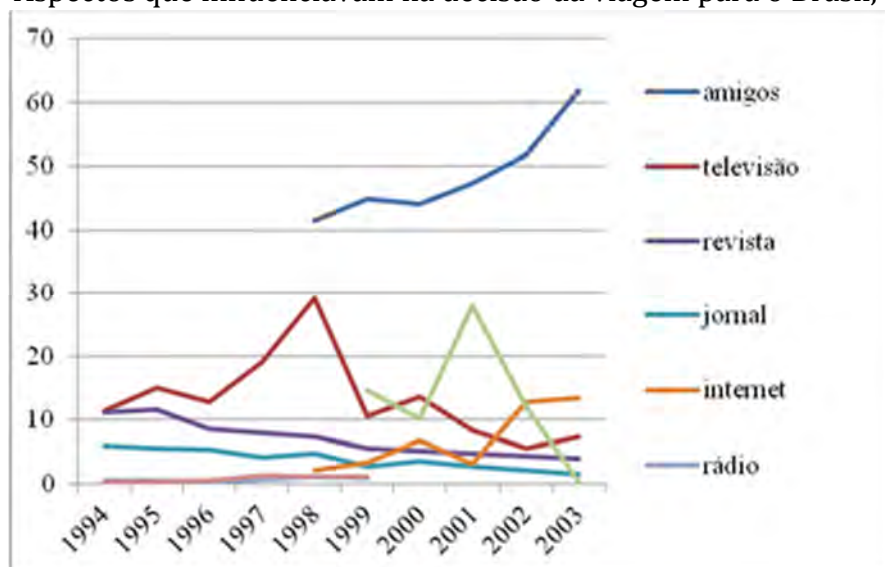
Quanto aos aspectos influenciadores para decisão da viagem ao Brasil, pesquisa realizada no período de 1994 a 2003 constatou que embora o principal motivador sejam os amigos, estes somente podem exercer essa tarefa após visita ao destino e, ao analisar os demais itens, percebe-se que grande parte dos aspectos influenciadores está direta ou indiretamente relacionada aos meios de comunicação e, por isso, a importância de notícias positivas em relação às localidades (Quadro e Figura 2).

⁷² Copa das Confederações (2011); Jornada Mundial da Juventude (2013); Copa do Mundo (2014) e Olimpíadas (2016).

Quadro 2 - Aspectos que influenciavam na decisão da viagem para o Brasil, 1994-2003 (%).

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
amigos					41,40	45,00	44,10	47,36	51,83	61,90
televisão	11,30	15,00	12,70	19,10	29,20	10,50	13,56	8,24	5,46	7,20
nenhum meio de comunicação	70,90	67,20	72,70	19,60	19,60					
folders / guias impressos					8,10	6,12	16,95	6,16	11,71	11,80
revista	11,20	11,60	8,60	7,80	7,30	5,48	5,08	4,63	4,29	3,90
jornal	5,90	5,40	5,20	4,00	4,60	2,71	3,39	2,59	2,03	1,50
livros					2,80	3,38				
internet					2,00	3,20	6,78	3,14	12,80	13,40
rádio	0,40	0,50	0,30	0,60	1,10	0,82				
cinema	0,30	0,30	0,40	1,30	1,00	0,93				
outros meios de comunicação						14,56	10,14	27,88	11,88	0,30

Fonte: Elaborado a partir de Embratur (1999, 2000, 2001 e 2002); IPP (2002c); MTur (2003b e 2004b).

Figura 2 - Aspectos que influenciavam na decisão da viagem para o Brasil, 1998-2003.

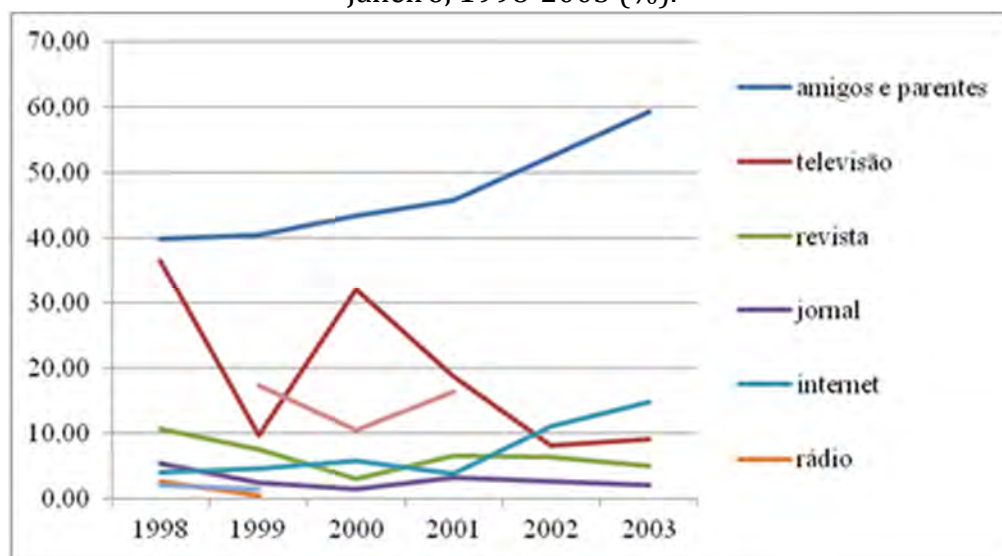
Fonte: Elaborado a partir de Embratur (1999, 2000, 2001 e 2002); IPP (2002c); MTur (2003 b e 2004 b).

O quadro e figura 3 mostram a mesma pesquisa anterior em relação à cidade do Rio de Janeiro no período de 1998 a 2003 e que possibilita retomar a questão da interferência das *mídias* sobre o “Rio”. Provavelmente, a probabilidade de se escutar e ver imagens sobre o município nos meios de comunicação é maior do que conhecer e/ou ter amigos e parentes que tenham visitado a cidade. Mas, se as imagens e/ou mensagens divulgadas não são positivas, certamente causarão uma contração nos possíveis deslocamentos da demanda.

Quadro 3 - Aspectos que influenciavam na decisão da viagem para a cidade do Rio de Janeiro, 1998-2003 (%).

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
amigos e parentes	40,0 0	40,4 2	43,4 8	45,8 5	52,4 8	59,4
televisão	36,5 0	9,65	32,1 1	18,6 6	8,05	9,10
nenhum meio de comunicação	15,7 0					
folders / guias impressos	13,2 0	9,40	3,89	5,89	7,12	10,00
revista	10,6 0	7,57	2,89	6,45	6,35	4,90
jornal	5,30	2,32	1,40	3,13	2,48	1,90
livros	4,70	4,88				
internet	4,00	4,52	5,79	3,68	10,9 9	14,70
rádio	2,60	0,37				
cinema	1,90	1,34			12,5 4	
outros meios de comunicação		17,3 4	10,4 4	16,3 4		

Fonte: Elaborado a partir de Embratur (1999, 2000, 2001 e 2002); IPP (2002c); MTur (2003b e 2004b).

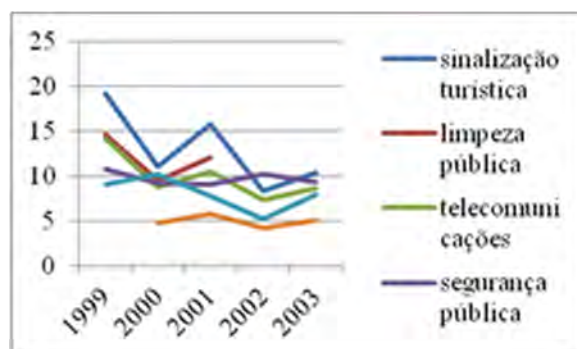
Figura 3 - Aspectos que influenciavam na decisão da viagem para a cidade do Rio de Janeiro, 1998-2003 (%).

Fonte: Elaborado a partir de Embratur (1999, 2000, 2001 e 2002); IPP (2002c); MTur (2003 b e 2004 b).

Ainda sobre a influência das mídias, até o ano de 2003, perguntava-se à demanda item que mais lhe causava insatisfação durante sua estada no país. No final dos anos 90 segurança pública aparecia em quarto lugar, mas em 2003 era o segundo maior problema

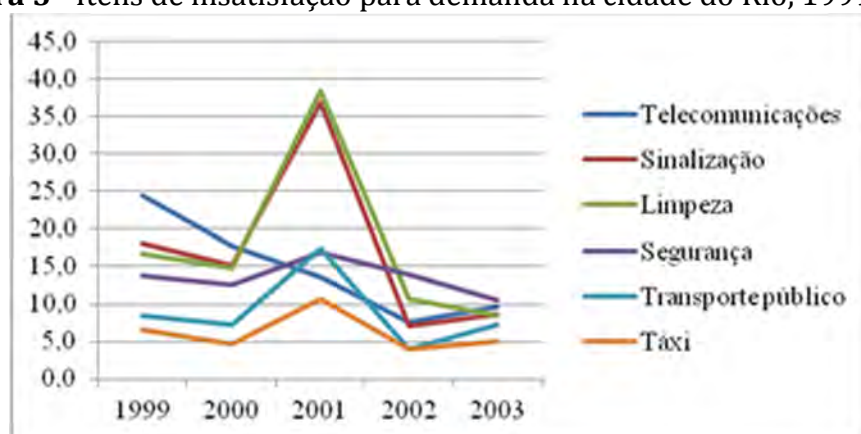
(figura 4). Em relação à cidade do Rio de Janeiro, a partir de 2002, segurança pública era apontada como principal inconveniente (Figura 5).

Figura 4 - Itens de insatisfação para demanda no país, 1999-2003.



Fonte: Elaborado a partir de Embratur (2000, 2001 e 2002); IPP (2002c); MTur (2003b e 2004b).

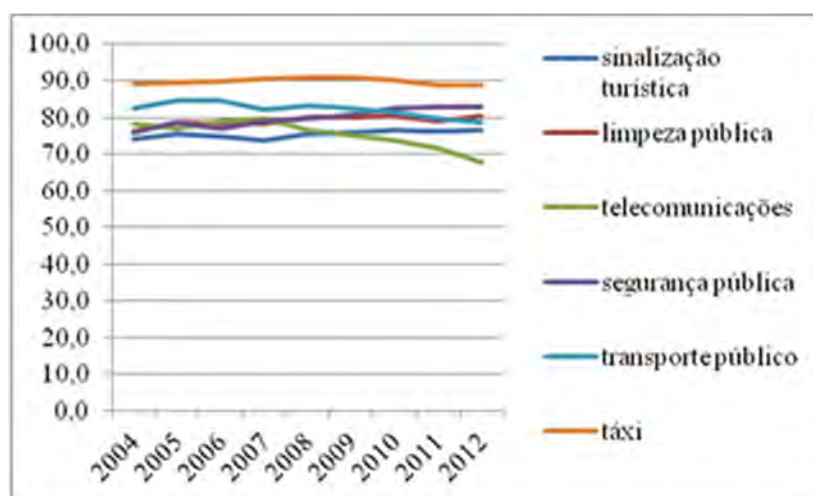
Figura 5 - Itens de insatisfação para demanda na cidade do Rio, 1999-2003.



Fonte: Elaborado a partir de Embratur (2000, 2001 e 2002); IPP (2002c); MTur (2003b e 2004b).

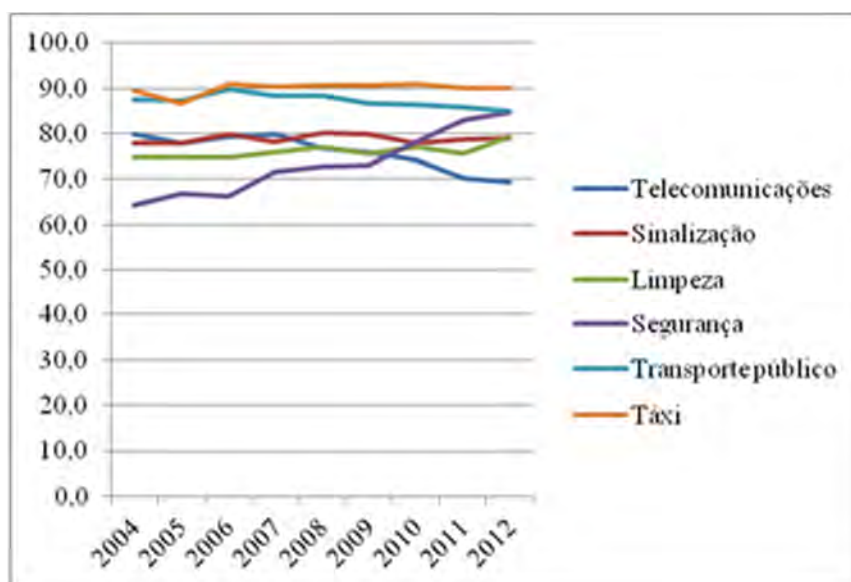
A partir de 2004, a pesquisa inverteu a pergunta: ao invés de interrogar sobre aspectos negativos, substituiu-se a expressão por ponto positivo. No caso do Brasil, embora em 2004 a variável segurança pública aparecesse em quinto lugar, ainda estava próxima das demais e passou para a segunda posição em 2012. Já na cidade do Rio de Janeiro, em 2004 não só aparecia em último, mas também em posição relativamente inferior aos outros, porém alcançou a terceira posição em 2012 (Figuras 6 e 7).

Figura 6 - Avaliação positiva do Brasil, 2004-2010.



Fonte: Elaborado a partir de MTur 2011c e 2013c.

Figura 7 - Avaliação positiva da cidade do Rio, 2004-2010.



Fonte: Elaborado a partir de MTur 2011c e 2013c.

Em ambos cenários verifica-se melhora. Esta, de forma significativa na cidade do Rio de Janeiro a partir de 2009 e 2010, ano em que se iniciou maior quantitativo até então de instalação de UPP's e, também, maior quantitativo de notícias para todo o mundo com imagens da recuperação do espaço pelo poder público por meio da união entre forças policiais e armadas e do acordo entre as três esferas do poder executivo.

Os dados também permitem que seja levantada a hipótese do item segurança pública aparecer para o Brasil com percentuais baixos pelos efeitos multiplicadores da relação da imagem da cidade à imagem do país. Particularmente sobre a cidade, embora houvesse situações de insegurança, não se descarta a ampliação desses cenários como resultados de jogos políticos, seja entre políticos e/ou empresas.

Referências

ALVES FILHO, F.; AQUINO, W. *Força, Rio!* – Parte 1 A reação dos cariocas: a população dá apoio às ações do governo, que enfrentou com força e inteligência os ataques do tráfico. O crime organizado não se conforma com o sucesso das Unidades de Polícia Pacificadora. [Versão electrónica]. *Revista Isto é.* Disponível em <http://www.istoe.com.br/reportagens/112850_FORCA+RIO+PARTE+1>. Acesso em 26 de abril de 2014.

BRAGA, S. Biografia. Disponível em: <<http://www.saturninobraga.com.br/page3.php>>. Acesso em 16 de abril de 2014.

BRASIL. *Decreto-Lei* nº 25.599/99, de 22 de setembro. Cria na Estrutura de Segurança Pública o Grupo Executivo do Programa “Delegacia Legal” e dá outras providências.

EDRA, Fátima Priscila Morela. Rio de Janeiro, partidos políticos e interfaces com o turismo náutico, 1983-2012. Projeto de qualificação apresentada ao curso de Doutorado em Ciência Política da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias orientada por Carlos Sávio G. Teixeira, Lisboa, 2012.

BRIZOLA. Brizola repete 12 nomes de seu governo anterior. *Jornal Folha de São Paulo*, 15 de mar, 1991. p. 1.

CABRAL, S. O Rio de Janeiro e o novo governo. In Velloso, J. (Coord.), *A hora e a vez do Rio de Janeiro e o novo governo* Rio de Janeiro: José Olympio, 2007. p. 11-14.

CEM. Cem favelas surgiram no Rio nos últimos quatro anos. Rocinha avança sobre o morro e muda a paisagem da Lagoa. *Jornal O Globo*, 2009 p. 1. 2002.

CENTRO DE PESQUISA E DOCUMENTAÇÃO DE HISTÓRIA CONTEMPORÂNEA DO BRASIL [CPDOC]. *Jó Rezende, depoimento*, 1999. Rio de Janeiro: CPDOC/FGV e ALERJ.

D’ÁVILA, R. Rio-92. In Confederação Nacional do Comércio. *Coletânea turística*. Rio de Janeiro: CNC, 1994 p. 49-54.

EDRA, F.; GUIDUGLI, S. Rocinha tour, um projeto de inclusão social e desenvolvimento. In EICH, N. Carneiro aceita debater com Brizola na TV. *Jornal Folha de São Paulo, caderno especial (eleições)*, 1990, 24 set. p. B5.

EMBRATUR. Instituto Brasileiro de Turismo *Estudo da demanda turística internacional 1998*. Brasília, DF: Ministério do Esporte e Turismo, 1999.

_____. *Estudo da demanda turística internacional 1999*. Brasília, DF: Ministério do Esporte e Turismo, 2000.

_____. *Estudo da demanda turística internacional 2000*. Brasília, DF: Ministério do Esporte e Turismo, 2001.

_____. *Estudo da demanda turística internacional 2001*. Brasília, DF: Ministério do Esporte e Turismo, 2002.

FELIX, J. Pacto pela segurança (um Rio violento não é destino). In Velloso, J. (Coord.), *A hora e a vez do Rio de Janeiro e o Novo Governo: desenvolvimento, segurança e favelas*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2007.

FREITAS, J. Horrores do caos. Espeto de pau. *Jornal Folha de São Paulo*, 3 de abril, 2005, p. A11.

GOVERNADORES. Governadores eleitos assumem. *Jornal Folha de São Paulo*, 16 de mar, 1983, p. 1.

HADDAD. Haddad aprovado para prefeitura do Rio. *Jornal Folha de São Paulo*, 22 de mar, 1983, p 5.

IPP - Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos *Entrada de turistas estrangeiros no Brasil, em percentual, segundo as cidades mais visitadas – 1990-2001*. Rio de Janeiro: Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, 2002^a.

_____. *Perfil do turista estrangeiro visitante do Brasil e das principais cidades – 2001*. Rio de Janeiro: Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, 2002c.

_____. *Turismo Receptivo - Estrangeiros no Brasil e no Rio de Janeiro - 1991 / 2005*. Rio de Janeiro: Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, 2006a.

_____. *DataRio o Rio em números*. Rio de Janeiro: Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, 2011.

_____. *Chegadas mensais de turistas pelo Rio de Janeiro, segundo os continentes e países de residência permanente 2012*. Rio de Janeiro: Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, 2013a.

KAMEL, J. (Org.). *Engenharia do entretenimento: meu vício minha virtude*. Rio de Janeiro: E-papers, 2006, p. 230-234.

KALIL, William. Prendo e arrebento! Disponível em <http://www.jornaldosudeste.com.br/jornal2/?p=9852>. Acesso em: 29 de setembro de 2014.

LOPES, R. *O projeto da prefeitura para melhorar o turismo no Rio de Janeiro*. In Confederação Nacional do Comércio. *Coletânea turística*. Rio de Janeiro: CNC, 1994, p. 129-136.

META. Meta é encampar empresas de ônibus. *Jornal Folha de São Paulo*, 18 de nov, 1985, pp. 6.

Ministério do Turismo [MTur]. *Estudo da demanda turística internacional 2002*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2003b.

_____. *Estudo da demanda turística internacional 2003*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2004b.

_____. *Estatísticas básicas de turismo Brasil – ano 2012*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2013b.

_____. *Estudo da demanda internacional 2004-2010*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2011c.

_____. *Estudo da demanda internacional 2006-2012*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2013c.

MIRANDA, R. Tudo ou Nada. Num gesto de ousadia, Garotinho vira secretário de Segurança do Rio e joga no combate ao crime seu futuro político. [Versão electrónica]. *Revista Isto É Brasil*. Disponível em: <http://www.istoe.com.br/reportagens/25636_TUDO+OU+NADA>. Acesso em: 22 de abril de 2014.

MOLICA, F. Adversários atacam Brizola. *Jornal Folha de São Paulo, caderno especial (eleições)*, 30 de set. 1990, p. B3.

MORITZ, M. L. R. F. Vozes da oposição: os partidos de esquerda e o 1º governo Fernando Henrique (1995-1999). *Tese* apresentada ao Programa de pós-graduação em Ciência Política do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul para obtenção do grau de doutor, orientada por Célia Regina Jardim Pinto, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/7641/000550098.pdf?sequence=1>>. Acesso em 08 de setembro de 2013.

NETTO, R. O desenvolvimento do turismo no Rio de Janeiro – plano econômico alternativo. In Confederação Nacional do Comércio. *Coletânea turística*. Rio de Janeiro: CNC, 1998, p. 185-189.

OHATA, E. TCU ataca desorganização do Pan. *Jornal Folha de São Paulo, caderno de esportes*, 15 de jul. 2004. p. 2.

R.A.L. PESO DO SISTEMA. *JORNAL FOLHA DE SÃO PAULO*, 16 DE MAR. 1983, P. 2.

RIBEIRO, V. A (des)construção do espaço carioca na ‘era Cesar Maia’ (1993-2008): reflexões sobre o modelo de planejamento urbano estratégico e o conjunto de objetos arquitetônicos denominado ‘Pentágono do Milênio’. *Tese* apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro –

IPPUR/UFRJ para obtenção do grau de doutor, orientado por Mauro Kleiman, Rio de Janeiro, 2009.

RYFF, T. Investimentos e oportunidades de negócios no turismo no estado do Rio de Janeiro. In Confederação Nacional do Comércio. *Coletânea turística*. Rio de Janeiro: CNC, 2004, p. 93-102.

SALES, E. A experiência da visita do Santo Padre ao Rio de Janeiro. In Confederação Nacional do Comércio. *Coletânea turística*. Rio de Janeiro: CNC, 1998, p. 125-126.

SATURNINO. Saturnino ganha no Rio com mais que o dobro do total de Medina. *Jornal Folha de São Paulo*, 18 de nov. 1985, p. 6.

SILVA FILHO, J. Rio de Janeiro: o desafio da segurança pública. In Velloso, J. (Coord.), *A hora e a vez do Rio de Janeiro e o novo governo: desenvolvimento, segurança e favelas*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2007.

THE CURRENT ESCALATION OF VIOLENCE. The current escalation of violence could be a setback to gains made in terms of public safety. [Versão electrónica]. *Revista Veja Rio Internacional*. Disponível em: <<http://vejainternational.com/news/reality-shock/>>. Acesso em: 21 de abril de 2014.

UNWTO - World Tourism Organization. *Tourism in the Americas*, 2013.

NOVO MODELO PARA COMPREENDER O RISCO TURÍSTICO

Maximiliano E. Korstanje

Introdução

As dificuldades em definir e entender risco são frequentemente associados com políticas que não conseguem proteger os turistas de forma eficiente. Como afirma Tarlow (2011), a sua vulnerabilidade a outros atores o fazem presa fácil não apenas para ataques terroristas ou para a criminalidade local, mas que o seu bem-estar depende a indústria e os milhares de empregos que dependem do destino turismo. Portanto, é necessário, em primeiro lugar, discutir conceitualmente o que é risco e, classificá-lo de acordo com seu impacto sobre as pessoas e, em seguida, estabelecer planos de monitoramento eficientes para melhorar o espaço público e segurança. Em segundo lugar, nem todos os riscos têm as mesmas causas e se manifestam de forma igual. Contrair uma bactéria potencialmente mortal durante as férias, é muito de ser vítima de um ataque. Em ambos os casos, o que recai sobre o destino é um véu de desconfiança que mina as bases da indústria do turismo. O turismo é uma atividade baseada na confiança e, portanto, qualquer evento que ponha em risco o turista é propagado de forma desmedida causando sérios danos a toda a comunidade. A comunicação do risco é tão vital para os ciclos de gestão de riscos como a atenuação dos seus efeitos. Por último, mas não menos importante, a sociedade gera riscos internos e riscos externos. Um tratamento diferenciado de um tipo e outro é considerado importante para a implementação de qualquer plano de gestão de emergências. Neste contexto, este artigo resume 10 anos de experiência no estudo científico do risco, a experiência que é sintetizada em um plano integral de gestão de risco.

Heurística e probabilidade

C. Sunstein (2006) explica que o nem sempre é examinada devidamente. De acordo com alguns modelos de probabilidade e de decisão (experimento Dorner) chegou-se a conclusão de que as emoções influenciam nossas decisões. O processo de tomada de decisão não está sujeito a uma visão holística e abrangente do fenômeno, e que é organizado em certo sentido, é destruída em outro. Em 2000, na cidade de Hatfield (no Reino Unido) foi protagonizado um acidente ferroviário que pôs em cheque a opinião

pública britânica ao ponto de que mais de um terço dos usuários regulares começaram a usar carros e ônibus para deslocar-se. Este sentimento generalizado de medo não só não resolveu satisfatoriamente o problema, mas gerou um aumento significativo no número de mortes nas estradas do país. A leitura do caso nos mostra que as estradas inglesas acabaram sendo mais inseguras que as ferrovias. Este aspecto é uma das preocupações mais óbvias no desenvolvimento de Sunstein. Como fazer com que o Governo atenda as verdadeiras causas dos riscos que potencialmente são disfuncionais para a sociedade?

Segundo o exposto, Sunstein (2006) observa que existem dois mecanismos pelos quais se maximizam os riscos menores e se negligenciam outros riscos de maior impacto: a) a disponibilidade heurística b) a negligência probabilística. O primeiro mecanismo refere-se ao uso mental de episódios semelhantes prontamente disponíveis, mas mantendo uma baixa probabilidade de ocorrência. Quando isso acontece, a opinião pública superestima o risco gerando um estado de alarme generalizado. Por outro lado, a negligência de probabilidade é ativada quando as pessoas se mostram altamente sensíveis aos efeitos do risco, ignorando as probabilidades. Sunstein diz que "quando as emoções" afloram, a probabilidade é negligenciada. O pânico generalizado parece ser resultado de uma combinação entre os mecanismos, que fagocitados pelos meios de comunicação, criam estados emocionais específicos que desestabilizam o sistema político. Se o público pede mais segurança, o Estado vai empregar os meios à sua disposição para proporcionar maior segurança, mas esta medida não só será ineficaz, mas pode criar novos perigos. Estas políticas (populistas) não levam à solução do problema. Os cidadãos podem renunciar a sua liberdade por sentir durante um longo período um sentimento de medo excessivo.

As pessoas sempre utilizam atalhos mentais, com a finalidade de compreender a realidade e a complexidade. No entanto, estas percepções podem levar a grandes erros, causados por falta de comunicação ou por atitudes irracionais. Quando essas ideias estão enraizadas no imaginário coletivo, pode levar os políticos a tomarem decisões equivocadas. Muitas vezes, por pressão política, os planos de mitigação de riscos criam mais problemas do que soluções. O Estado não deve incorrer em demagogia atrativa para gastar seus recursos em tudo, o que seus cidadãos demandam. Educação, neste contexto, é a ferramenta certa para gerar confiança no serviço público. Pessoalmente, o trabalho de

Sunstein encontra-se orientado para explicar dois aspectos importantes da percepção do risco e sua constituição.

Debate Conceitual

A adoção da teoria do risco na investigação turística é, de certa forma muito recente. Em parte, essa adaptação foi feita seguindo as orientações da escola da "manutenção de risco" (Risk-Management) (Henderson, 2008; Pennington-Gray et al, 2011), movimento este que até hoje é monopolizado no que se produz sobre o assunto. Dolnicar (2005b) adverte que há um paralelo entre perigo e risco associado ao alto nível de incerteza que desperta a contratação de um serviço (Floyd e Pennington-Gray, 2004; Paraskevas e Arendell, 2007; Sackett e Botterill, 2006; Korstanje de 2009). Neste ponto, o risco pode ser associado a uma má experiência ou privação psicológica antes, durante e após a viagem de turismo. O Planejamento abrangente dos destinos tem adotado a idéia de classificar os riscos de acordo com a sua natureza, a) risco financeiro b) risco social, c) risco psicológico, d) risco corporal ou físico, e) risco funcional, f) Risco nos atrasos, g) risco situacional, h) risco real ou percebido e i) o terrorismo (Dolnicar, 2005a). Seguindo esse argumento, Fuchs e Reichel (2010) dividem os riscos em quatro grandes grupos. Aqueles ligados à atividade humana, financeira, de qualidade na prestação de serviços e desastres naturais. Por sua vulnerabilidade, os turistas encontram-se em um ambiente que é pouco familiar, e isso os deixa em informações sobre os crimes locais e outros riscos. O propósito da viagem e os laços familiares são dois dos aspectos mais importantes relacionados com a percepção de risco.

Um estudo preliminar realizado por Anderson, Juaneda e Sastre revela que a barreira linguística é uma das maiores preocupações dos turistas no momento de elegerem um destino internacional. Transportes e medidas sanitárias no processamento de alimentos é o segundo aspecto considerado no momento de delinear uma política de segurança. Os pacotes com tudo incluso funcionam como verdadeiros catalisadores simbólicos que conferem ao passageiro maior segurança percebida (Anderson, Juaneda e Sastre, 2009). Estes resultados sobre o tema da higiene seguidos por problemas de instabilidade políticos foram replicados por novas pesquisas em estudantes de turismo na China (Qi, Gibson, e Zhang, 2009). A literatura especializada sobre a percepção do risco é ampla e tem se expandido nas últimas décadas, seus resultados variam em termos de

variáveis que explicam o fenômeno. Quatro subgrupos podem ser construídos seguindo a orientação conceitual;

- a) riscos associados com a residência,
- b) risco e os laços familiares
- c) riscos associados à nacionalidade.
- d) risco e personalidade psicológica.

Risco associado à residência

O habitar e o espaço são dois elementos importantes na definição da identidade de um sujeito. Após o 11 de setembro, alguns pesquisadores se concentraram na proximidade geográfica como um fator a ser considerado na compreensão de como se articula a percepção de risco. De acordo com sua abordagem, as pessoas que vivem em áreas ou cidades previamente associados com um acontecimento trágico desenvolvem uma maior percepção ao risco em comparação com aqueles que residem em centros rurais. Neste sentido, Floyd, Gibson, Pennington-Gray e Thapa (2003) evidenciam que os moradores de Nova York, pós 11 de setembro, reagiram negativamente à ideia de fazer uma viagem nos próximos 12 meses, a ocorrência do evento. Os investigadores concluíram que eventos catastróficos tem a capacidade não somente de alterar a vida da comunidade, mas criar uma pré-disposição negativa nos à cidade de Nova York. Neste contexto, Wong e Yeh em 2009 enfatizar que a percepção de risco é a variável mais influente na escolha do destino e na dúvida. Depois de um desenvolvimento teórico consistente, Yeh Wong aplicaram em 504 participantes um questionário estruturado, administrados inicialmente para estudantes de turismo. A amostra é composta por 55,4% de mulheres e 54,6% dos homens entre 21 e 30 anos de idade. Do total da amostra, 60,5% são solteiros e 60,7% têm diploma universitário. O estudo foi realizado no aeroporto de Taiwan entre 08 de dezembro e 08 janeiro de 2006 (Wong e Yeh, 2009). Woods, et al (2008) afirmam que todo o risco adquirem uma característica territorial por meio do qual o perigo é criptografado para um espaço e tempo específico. A proximidade espacial dos sobreviventes em relação a tragédia vem acompanhado de um maior nível de ansiedade. O trabalho de M. Yuan (2005) descreve que aqueles que vivem em ambientes rurais estão

mais dispostos a lidar com a incerteza e os riscos que as pessoas que vivem nas grandes cidades, mas que ele não se deve ao fator residência, mas o tipo de laço social que um contexto ou outro desenvolvem. As pessoas que vivem em comunidades rurais têm maior confiança em seus vizinhos permitindo-lhes gerir o risco de forma mais controlada.

Laços de família

Uma das primeiras questões a serem examinadas é o papel desempenhado pelo viajante e sua relação com a percepção de risco. A confiança é um elemento interessante na hora de estudar o fenômeno. A partir desta perspectiva, supõe-se que quem viaja a lazer contrastam na construção da sua ideia de risco com outras classes de viajantes turísticos, como empresários, mochileiros, missionários, peregrinos e exploradores de outros subtipos. Cada viajante dependendo da função que exerce e o motivo pelo qual constrói diferentes expectativas em torno de viagens turísticas (Brown, 2006: 79). Foi descoberto por trabalhos recentes que os turistas que viajam para visitar familiares desenvolvem uma percepção ao risco geralmente menor do que aqueles que fazem viagens a negócios ou turismo clássico (Roehl e Fesenmaier, 1992). Os laços sociais e familiares permitem controlar o risco psicológico, já que a preferência pelo destino e a familiaridade reduzem significativamente a incerteza. Seguindo este argumento, o sentimento de vulnerabilidade sobre a qual repousa o risco parece ser menor quando se viaja com familiares ou destinos familiares (Park e Reisinger, 2010).

No entanto, outros estudos não validam esta reivindicação. Enquanto os laços familiares desempenham um papel importante na redução da percepção de risco, outros autores sugerem o contrário. Um estudo realizado com 165 turistas franceses revela que aqueles que viajam com as famílias têm uma maior propensão a evitar riscos, especialmente se viajam com crianças. Aqueles que viajam sozinhos têm uma maior aceitação dos riscos envolvidos na viagem em comparação com aqueles que viajam com amigos ou familiares. Além disso, a experiência anterior em viagens internacionais é outro fator importante quando se trata de cancelar ou continuar uma viagem diante alguns elementos de risco, tais como um atentado ou uma crise política no destino visitado (Abdel-Azim, 2010). Através de análise de discurso em filmes de terror D. Olsen e M. Korstanje (2011) concluíram que o 11 de setembro como evento não só fechou fronteiras dos Estados Unidos frente o outro, mas mudou a forma de viajar. Os turistas necessitam ficar distantes do convívio familiar, nessas ocasiões em lugares distantes

podem ser atacados ou até mesmo mortos. O terror seria a condição emergente diante de um cenário desconhecido, o "direito de hospitalidade" não pode ser suportado pelos anfitriões. Neste sentido, estudar também a função, que têm os estudos a partir de uma perspectiva política é um aspecto significativo.

Risco associado à nacionalidade

Formalmente, a nacionalidade como construção social pertence a um critério específico de inclusão para aqueles que a compartilham e de exclusão para aqueles que não alcançam essa condição. Os processos de crises políticas, sem dúvida, aderem ao problema da nacionalidade, mas não param por aí. Enquanto para alguns grupos a nacionalidade não é, em si mesma, um critério de risco para os outros sim ele é. Sackett e Botterill em 2006 publicaram interessantes conclusões sobre a idéia de que americanos e britânicos desenvolvem uma maior aversão ao viajar para destinos estrangeiros em comparação com outras nacionalidades europeias. A explicação para esta situação reside no entendimento de que o medo do terrorismo e a probabilidade de sofrer ataques a turistas dessa nacionalidade era maior em turistas britânicos e americanos, devido à coalizão anglo-americana no Oriente Médio. Isto sugere que os acontecimentos geopolíticos e seus impactos sobre a percepção de risco estão amplamente ligados. Por outro lado, Ertuna e Ertuna inferem que a disposição ao risco de acordo com a nacionalidade não está associado com as políticas dos Estados, mas para a ação e intervenção dos meios de comunicação de massa. Sem informações conclusivas, os investigadores dizem que os viajantes de nacionalidade britânica são mais insensíveis aos eventos de desastres em comparação com os viajantes de nacionalidade alemã, italiana e francesa, nos quais não somente o impacto é maior, mas também o período de recuperação para voltar ao destino. Por outro lado, os britânicos, russos e chineses mostram pouca flutuação na demanda por serviços de turismo em áreas comprometidas (Ertuna e Ertuna, 2009). D. Steiner (2007) indica que a percepção do risco é atribuída de acordo como se julga a nacionalidade. Embora o 11 de setembro tenha marcado um ponto de virada na forma como o risco é territorializado, a verdade é que ele instalou uma nova mensagem que desafia a lógica nacional, em parte porque qualquer um em qualquer lugar pode ser uma vítima um ataque terrorista independentemente do local de residência e nacionalidade. Afinidade religiosa para Fuchs e Reichel (2004), destacam a nacionalidade como um fator que explica o fenômeno. Por um lado, os cristãos, por sua vez formados

por protestantes e católicos, desenvolveram uma aversão maior a destinos mulçumanos do que outros fatores, como idade, nacionalidade ou sexo destinos aversão. Seja qual for o caso, a percepção, por tratar-se de um processo psico-cognitivo deve ser entendido dentro de um quadro evolutivo de espaço. Para isso é necessário rever as contribuições dos estudos que enfatizam a ansiedade e predisposição psicológica ao risco.

Finalmente, Larsen, et al (2011) reconhece que a percepção de risco torna-se mais marcante quando o sujeito abandona a familiaridade do lar, suas margens e fronteiras. Quando o turista decide passar férias no exterior o nível de risco é elevado de forma que perigos inócuos podem ser ampliados e vice-versa o seu lar podem haver riscos reais que são ignorados ou negligenciados. Em perspectiva, a nacionalidade não é uma variável central no estudo do risco, mas o sentimento de pertencimento. No entanto, existem aspectos culturais que também afetam na forma de construir esse risco. Segundo esta explicação, os estudos empíricos realizados na China por Larsen et al (2011) mostram que, por razões culturais, turistas chineses têm uma propensão a perceber os riscos associados com os alimentos em comparação com outros grupos. Enquanto, os chineses (e outras nacionalidades) consideram que viajar por seu país é mais seguro do que no exterior, os riscos associados com os alimentos são mais elevados nesta nacionalidade. Estes resultados demonstram que existem riscos gerais aplicáveis a todas as nacionalidades, enquanto outros são construções culturais específicas que distingue uma sociedade da outra.

Risco e Personalidade Psicológica

Por que algumas pessoas desenvolvem riscos a determinados objetos e outras não?, Por que certos riscos são percebidos como mais perigosos na em respeito a outro?. Todas estas questões foram abordadas por S. Plog em seu modelo psico-métrico. Plog argumenta, de forma convincente princípio que a personalidade é uma condição importante para condicionar a escolha de um destino turístico. Embora tenha sido amplamente criticado por falta de rigor experimental, Plog disse que existem três tipos de viajantes (alocêntrica, meio-cêntrico e psico-cêntrico), de acordo com o tipo de reação que demonstram frente a um evento desconhecido. Através de um continuum de tipos alocêntricos procuram variedade e aventura, são seguros de si mesmos e não precisam de viagens organizadas; pelo contrário, os psicocêntricos se mover de acordo com as regras estabelecidas, são, por vezes, medrosos ou nervosos e precisam de uma viagem

organizada. Em trabalhos posteriores Plog (1991) lista 28 características que são extraídos de três traços de personalidade dominante, a) limitação do território, b) a ansiedade e c) o sentimento de impotência. A estas dimensões foram adicionadas **as** dimensões energéticas/não energéticas como anexos categorias. O objetivo da Plog (cujo projeto foi financiado pelas companhias aéreas) tinha a intenção de demonstrar que as pessoas com alto poder aquisitivo, que não desejavam voar (no-flyers) em suas viagens desenvolveram uma personalidade do tipo fóbica com um alto tradicionalismo, e dependência de "fortes laços regionais" para os quais enquadram-se o do tipo psicocêntrico (Plog, 1973; Plog, 1991).

Disposição do ego a respeito do perigo e as diversas reações para enfrenta-lo ou evitá-lo, é, sem dúvida, uma das contribuições de Plog ao estudo psicológico do risco. Seu legado foi retomado por outros pesquisadores como Reisinger e Mavondo (2003), que demonstraram que a ansiedade repercute não somente sobre a personalidade, mas sobre as intenções de viagem. Se partirmos do princípio de que a cultura, a história e as experiências anteriores condicionam o lugar no mundo de um sujeito, então assumimos que os eventos são classificados dependendo de estruturas cognitivas prévias. O grau de atração ou aversão em relação a um local onde foram realizadas assassinatos generalizados dependeriam da personalidade do visitante e não de fatores externos. Portanto, a personalidade seleciona e reorganiza certas ocasiões como eventos de risco maior ou menor grau de ansiedade. Mas, neste processo, o sujeito tem um papel pró-ativo. Assim, pode-se dizer que as fronteiras nacionais atuam como barreiras em relação profilático risco, mas apenas em determinadas personalidades (Reisinger e Mavondo, 2005).

Por último, mas não menos importante, Lepp e Gibson consideram que a viagem de turismo está circunscrita a duas tendências, a procura por novidades e a aversão ao risco dentro de um determinado limite. O tipo de personalidade desempenha um papel importante na compreensão do comportamento do viajante. Voltando ao debate em torno das descobertas anteriores sobre o risco da personalidade, os autores sugerem que existem diferentes riscos dependendo do local onde ocorrerá a viagem turística. Os entrevistados, em sua maioria estudantes universitários americanos, disseram que os destinos culturalmente diferentes dos Estados Unidos e com menores níveis de desenvolvimento são percebidos como mais arriscados do que outros. Por outro lado, a

personalidade é condicionada pelo papel circunstancial do viajante e sua busca por novas sensações. Ao contrário de outros autores que enfatizam o perigo percebido como uma limitação para a atratividade do destino, Kepp e Gibson (2008) preferem concentrar-se sobre a necessidade de novas sensações (sensation seeking - SS). Desta forma, os turistas que tinham altos níveis de SS percebem menos risco ao viajar para lugares estranhos que aqueles, que mantêm níveis menores de SS (Lepp e Gibson, 2008). S. Larsen (2007), sugere que a personalidade deve ser estudado na companhia da experiência. Os viajantes não sentem o mesmo antes, durante e após a viagem, assim estudar o risco como um fenômeno transversal é um erro epistêmico. Além disso, as pessoas que podem manifestar certos riscos (como a ecologia ou ao crime) não podem estar emocionalmente interessados ou preocupados com eles. Larsen, em seguida, divide o que são "as preocupações" dos riscos. A preocupação nestes termos é todo "pensamento que representa algumas tentativas do sujeito em encontrar algumas soluções para as questões dadas como incertas, mas que pressupõem um resultado negativo para si mesmo ou seu grupo" (Larsen, 2007: 10). Embora o risco encontre-se estritamente enraizado no campo cognitivo, a preocupação as outras áreas, como a experiência, a memória e as emoções. De todos os fatores psicológicos envolvidos na escolha de uma experiência de destino é a gravitação. Neste sentido, uma das descobertas mais importantes de Larsen pretende provar que há uma dissociação entre o lar e a viagem. Enquanto indivíduos apresentam maior preocupação em viajar, enquanto estão no lar, estas preocupações diminuíram quando se inicia o deslocamento (Larsen, 2009) começa. Qualquer risco adquire uma adaptação e esse processo não é causal, segue uma nova lógica que deve ser entendida.

Risco e Civismo

Jackson et al (2011) encontraram uma relação entre crime e o desenho urbano da cidade. Os mesmos recursos e estilos de urbanização que tornam o espaço um local atraente, com amplas facilidades ou avenidas são os mesmos que facilitam a fuga de criminosos e os ataques a turistas. Por esta razão, é parte de uma questão que não foi devidamente explorado pela literatura especializada, é a personalidade dos turistas que o autor os predispõe ao perigo, ou fatores ambientais que captar a sua atenção e contribuem para a sua vulnerabilidade?. De forma concisa, Jackson *et al* reconhecem que as mesmas oportunidades oferecidas pelas grandes cidades em relação à infra-estrutura

e alojamento para estrangeiros, fornecem a base para os criminosos a operar sem serem reconhecidos rapidamente. Como resultado, a possibilidade de capturar um turista desprevinido é proporcional ao risco que o mesmo sistema gera. O risco não é um elemento isolado do sistema urbano, mas que interage com outro em constante movimento. Concentre-se apenas sobre o risco isolando seus efeitos de outros componentes do sistema (modelo de laboratório) parece, como se discutirá a seguir, um erro metodológico grave.

O especialista em segurança turística P. Tarlow (2011) chama a atenção para a necessidade de integrar tanto a postura de desenho de risco (risk management) como as sociologias tendem a conhecer a origem psico-social da origem. Os planos, escreve Tarlow, salvou as pessoas a reduzir o impacto dos desastres nas comunidades e são, portanto, louváveis, mas também precisamos de o estudo científico do risco que nos ajude a compreender melhor a sua evolução e adaptação entre a investigação aplicada e os programas de contenção de crise. Metodologicamente, a teoria não é nenhuma informação ou dados, mas um andaime construído graças à interpretação de cursos de ação específicos. Nenhum pedido, qualquer que seja sua natureza, pode ser dissociada da teoria e vice-versa. A distinção entre o estudo dos riscos hipotéticos e desastres reais, no entanto, devem interessar aos estudiosos envolvidos com segurança do turismo. A gestão de riscos é uma especialidade que estuda fatores hipotéticos de mudança para um evento que ainda não foi concretizado, enquanto que a gestão de crises fala sobre como reduzir os efeitos negativos de um evento traumático. Em um estágio intermediário, o manejo de situações de desastre (disaster management), o qual toma elementos de ambas as extremidades seria localizado. Além disso, Tarlow acrescenta que ao contrário de outros riscos, o terrorismo é um ato criminoso, mas uma manobra criminosa clássica, onde o que importa é causar dano ao Estado anfitrião destruindo a indústria do turismo. A aleatoriedade de um acidente nuclear não corresponde com o desenho de um ataque terrorista em um Resort turístico. A diferença entre um ou outro evento é o raio de ação. Enquanto o desastre natural ou tecnológico ocupa apenas um período de tempo específico, o terrorismo opera indefinidamente. Adicionalmente, Tarlow (2011) não se equivoca quando atribui à idéia de não comparar todos os riscos, como se fossem a mesma coisa. No processo de consumo do turismo existem riscos moderados quando, por exemplo, o turista sofre um atraso, e os riscos extremos, quando o Resort onde está

hospedado é destruído após um terremoto. As experiências, os riscos e as formas de perceber qualquer dos casos não são iguais.

Modelo para o risco de entendimento

A primeira grande classificação que pode ser feito sobre os riscos são aqueles gerados pelo sistema de turismo e aqueles que são externos. São dadas, portanto, riscos turísticos e riscos extra-turísticos. Dentro do primeiro subtipo pode ser subdividido em riscos "associados ao serviço", que vão desde a perda de um aviso para encaminhamento para outro hotel devido à superlotação ou greve; e associado com "a segurança pessoal dos turistas". Os do segundo subtipo são perigos que afetam diretamente e fisicamente a segurança dos turistas durante a sua estadia. Os riscos sobre o serviço muitas vezes afetam um número de empresas, mas não envolve o destino como um todo orgânico, no entanto os riscos associados à segurança (quando se toma um estado público massivo) podem gerar uma imagem negativa que afeta toda a cidade. Por exemplo, quando um turista que chega na cidade de Nova Iorque e perde seu voo ou a sua estadia por uma greve repentina, sua imagem sobre o destino continua a ser positiva. Quando se trata de um evento que tem uma grande carga emocional, como um atentado ou uma guerra civil, a atratividade do destino (pelo contrário) é seriamente afetada. Plano de contenção deve incluir esta classificação em todas as suas dimensões. Entre os perigos que afetam ao turista temos:

- a) vírus desconhecido, doenças ou surtos pandêmicos.
- b) Envenenamento por comida estragada.
- c) ataques terroristas contra civis
- d) Acidentes viários ou aéreos
- e) As catástrofes naturais e provocadas pelo homem.
- f) roubo, fraude, agressão sexual ou crime local
- g) agitação social e política.

Cada um destes subtipos de risco têm diferentes características, como diferentes são as suas causas e efeitos sobre a psicologia do turista. Sabemos por estudos

psicológicos sobre o assunto, que o sujeito tende a exagerar os riscos quando o impacto é fora do seu horizonte de previsibilidade. Sabemos por meio de estatísticas que é mais provável um acidente de carro do que um acidente de avião. Apesar de serem acontecimentos raros, o grau limitado de controle e/ou previsibilidade faz com que a queda do avião adquira um maior impacto sobre os acidentes viários. No entanto, é mais provável que morram mais turistas em acidentes nas estradas do que em acidentes de avião. Pelo menos aqui temos duas características importantes para o plano de contenção.

- 1) Probabilidade real de danos: variável que mede o perigo potencial e sua extensão a toda a comunidade.
- 2) Impacto sobre o imaginário coletivo: variável que mede a percepção cognitiva sobre determinado risco

Esta distinção é importante uma vez que muitos turistas anulam ou dão demasiada ênfase para o impacto do risco, mas não avaliam corretamente as probabilidades de sofrerem um perigo real. Muitos viajantes temem ataques termonucleares ou epidemias como a gripe A, sem levar em conta que anualmente o crime local contra estrangeiros adquire nas cidades da América Latina um número crescente. Por outro lado, o turista pode ampliar as questões sobre a probabilidade de danos através de uma comunicação eficiente, mas evitando o destino que é rotulado como perigoso. Alguns governos silenciar os riscos para de atrair fluxos de capital dos países industrializados, não dando conta que esses turistas ficam realmente vulneráveis quando chegam ao seu destino. Qualquer dano sobre eles se amplia rapidamente apesar dos esforços oficiais para conter o risco. Os planos de gestão de riscos devem levar em conta não apenas a probabilidade real de dano, mas também o impacto sobre a opinião pública sobre certos temas. Essas pessoas estão mais dispostas a captar e expressar sua rejeição a crimes que acontecem sobre inocentes como "mulheres, crianças, etc.", enquanto outros aceitam outros como toleráveis (como ir à guerra etc). A percepção subjetiva do impacto é um elemento essencial que os gestores de políticas para a gestão de risco não devem deixar de considerar. Por que o risco é considerado mais importante do que outro?

Há três variáveis que convergem sobre o impacto que o risco mantém no imaginário social. A) O horizonte de controle, B) a possibilidade de repetição, e C) o status

social das pessoas afetadas. Os eventos com um baixo horizonte de controle, uma alta probabilidade de se repetir que afeta as pessoas estimadas pela sociedade gera um alto impacto, enquanto os eventos cujo horizonte de controle é alto e sua natureza incomum, mesmo quando isso afeta as pessoas status elevado, são consideradas "incidentes isolados". A morte de uma criança gerada por um vírus é menos importante para a sociedade do que a morte de um idoso durante um incêndio da sua habitação. Portanto, o destino onde reside o perigo é tão importante como a capacidade de mitigar este risco e que ele não volte a ocorrer. Uma das questões que fizeram do 11 de setembro um evento aterrorizante foi precisamente sua baixa possibilidade de ser controlado, sua alta probabilidade de se repetir em outras cidades americanas e a ideia de que foi lançado sobre "cidadãos desarmados." O nível de sensibilização e exposição de uma pessoa a um risco também muda a forma de percebê-lo. Por exemplo, antes do 11 de setembro um atentado tinha maior repercussão do que hoje em dia. As constantes notícias negativas geram maior apatia em relação ao perigo.

A Tabela 1 descreve como diferentes tipos de riscos assumem maior ou menor impacto na sociedade e na *mídia*, como explicado.

Tabela 1 – Tipos de riscos e seus impactos na sociedade e na *mídia*

Subtipo	Horizonte de Controle	Frequência	Afetados	Resultado
Enfermidades ou vírus desconhecidos	Baixo	Baixo	Crianças mulheres	Alto impacto
Ataques terroristas	Alto	Alta	Civis	Baixo impacto
Comida em mal estado	Alto	Alta	Civis	Baixo impacto
Acidentes	Alto	Alta	Passageiros e turistas	Baixo impacto
Desastres naturais gerados pelo homem	Baixo	Baixo	Comunidade toda	Alto impacto
Roubos e crimes	Alto	Alta	Turistas	Baixo impacto
Instabilidade política	Baixo	Baixo	Toda a comunidade	Alto impacto

Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo o seguinte modelo quando toda a comunidade encontra-se sujeita a um perigo que não pode ser controlado e a sua frequência pode ser alta ou baixa, e o grau de impacto é alto. Quando o mesmo evento afeta apenas alguns civis cujo *status* social é

dispensável o impacto torna-se baixo. Tanto a possibilidade de repetição como o XX das vítimas permite a sociedade saber quais são as possibilidades para controlar os riscos, se essas possibilidades são baixas o impacto e o terror se apodera da população. A seguir são enumerados alguns passos práticos que podem ser tomadas no momento de liderar um plano de segurança em uma comunidade.

Conselhos práticos

- 1) As avenidas e cidades devem ser concebidas para não condensar grande número de veículos ou pessoas, porque dessa forma a fuga de criminosos diante de um potencial delito torna-se mais simples.
- 2) As embaixadas e consulados importantes devem ser reguladas e protegidas, mesmo em endereço secreto. Os sistemas de vistos devem ser emitidos pelo sistema de imigração do país de origem dos viajantes. Os endereços dos consulados e embaixadas não devem estar ao acesso do público.
- 3) planos de evacuação para destinos situados dentro de zonas de desastre, falhas geológicas ou inundações.
- 4) Os meios de comunicação devem estabelecer uma comunicação responsável em momentos de emergência com informações precisas de acordo com protocolos internacionais. O Terror surge da ambiguidade e incerteza, bem como cotejar após a primeira publicação não é um bom conselheiro. Quando a informação é consistente e ansiedade diminui precisas.
- 5) os formuladores de políticas de segurança deve levar em conta nossa discussão sobre o efeito real e o horizonte de controle. Eventos que podem não ser muito destrutivo terminam sendo porque o público vê que a sua gama de controle é baixa. Além disso, eventos de grande destruição, mas raras e estranhas são ampliados pela *mídia*.
- 6) Avaliação de risco multivariada incluindo o uso de *software* no campo.
- 7) Instalação de postos de polícia ou delegacias dedicadas exclusivamente aos turistas.
- 8) Assessoramento e uso do GPS com carta de indicações de áreas perigosas

- 9) Assessoramento aos turistas sobre as zonas que podem visitar e as que não podem.
- 10) Evitar que nas áreas de tráfego turístico ou grandes aglomerações ocorra comércio de drogas. Na organização de eventos esportivos ou festivais proibir a venda de álcool.
- 11) Melhorar a iluminação em áreas turísticas.
- 12) A intervenção do governo em processos de recuperação pós-desastre nas comunidades.

Sob algumas circunstâncias, evitar que o risco surja é impossível. Há eventos como os desastres naturais que são muito difíceis de prever. Sendo esse o caso, uma regulação responsável da comunicação, da informação e das potenciais consequências da notícia é importante para não destruir a reputação de um destino turístico.

Referências

- ABDEL-AZIM, T. S. "The Relationship between the perception of Risk and the Decision Making process of Travel of French Tourists. The case of Egypt". *Tourismos: an international Multidisciplinary Journal of tourism*. Vol. 5 (2): 29-47, 2010.
- ANDERSON, W.; JUANEDA, C. Y.; SASTRE, F. "Influences of pro-all-inclusive Travel Decisions". *Tourism Review*. Vol. 64 (2): 4-18, 2009.
- DOLNICAR, S. "Understanding barriers to leisure travel, tourists fears as marketing basis". *Journal of Vacation Marketing*, 11 (3): 197-208, 2005.
- ERTUNA, C.; ERTUNA, Z. I. "The Sensitivity of German and British tourists to new shocks". *Tourism Review*. Vol. 64 (3): 19-27, 2009.
- FLOYD, M.; L. PENNINGTON-GRAY. "Profiling Risk: perception of tourist". *Annals of Tourism Research*, 31 (4): 1051-1054, 2004.
- FLOYD, M. GIBSON; H. PENNINGTON-GRAY; THAPA. L. B. "The Effects of Risk Perception on Intention to Travel in the Aftermath of September 11, 2001". In *Safety and Security in Tourism: relationships, Management and Marketing*, (Eds), 2003.
- HALL, M.; TIMOTHY, D.; DUVAL, T. NEW YORK, HAWORTH HOSPITALITY PRESS.
- FUCHS, G.; REICHEL, A. "Cultural Differences in tourist destination risk perception: an exploratory study". *Tourism*. Vol. 52 (1): 21-37, 2004.

FUCHS, G.; REICHEL, A. "Health Tourists Visiting a Highly Volatile Destination". *Anatolia, an international Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol. 21 (2): 205-226, 2010.

HENDERSON, J. C. "Managing Crises: UK Civil Aviation, BAA airports and the August 2006 terrorist Threat". *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 8 (2): 125-136, 2008.

KORSTANJE, M. "Re-visiting the risk perception theory in the contexts of travels". *ERTR: e-review of Tourism Research*. Vol. 7 (4): 68-81, 2009.

JACKSON, M. et al. "City Design and its relationship with tourism crimes: a behavior analysis of the urban environment". *International Journal of Tourism Anthropology*. Special Issue. *Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*, Edited by M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 195-207, 2011.

KORSTANJE, M.; OLSEN, D. "The Discourse of Risk in horror movies post 9/11: hospitality and hostility in perspective". *International Journal of Tourism Anthropology*. Special Issue. *Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*, Edited by M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 304-318, 2011.

LARSEN, S. "Aspects of a Psychology of the Tourist Experience". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 7 (1): 7-18, 2007.

LARSEN, S. "What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries". *Tourism Management*. Vol. 30: 260-265, 2009.

LARSEN, S. et al. "Are East Asian tourists more apprehensive about food risks?". *International Journal of tourism Anthropology*. Special Issue, *Narratives of Risk, Security and Disaster issues in Tourism and Hospitality*. Editor M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 226-238, 2011.

LEPP, A.; GIBSON, H. "Sensation Seeking and Tourism: tourist role, perception of risk and Destination Choice". *Tourism Management*. Vol. 29: 740-750, 2008.

PARASKEVAS, A.; ARENDELL, B. "A strategic Framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destination". *Tourism Management*. Vol. 28: 1560-1573, 2007.

PARK, K.; REISINGER, Y. "Differences in the Perceived Influence of Natural Disasters and Travel Risk on International Travels". *Tourism Geographies*. Vol. 12 (1): 1-24, 2010.

PLOG, S. "Why destination areas rise and fall in popularity." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 13 (3): 13-16, 1973.

PLOG, S. *Leisure Travel; making it a growth market.. again!.* Nueva York, Ed. Wiley and Sons., 1991.

REISINGER, Y.; F. MAVONDO. "Travel Anxiety and Intention to Travel internationally: implication of Travel Risk perception". *Journal of Travel Research*, 43: 212-245, 2005.

ROEHL, W.; FESENMAIER, D. "Risk Perceptions and Pleasure Travel: an exploratory analysis". *Journal of Travel Research*, Vol. 30: 17-26, 1992.

QI, X. C. GIBSON, H.; ZHANG, J. "Perception of risk and Travel Destinations. The case of China and the Beijing Olympic Games". *Journal of Sports & Tourism*. Vol. 14 (1): 43-67, 2009.

SACKETT, H.; BOTTERILL, D. "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". *E-review of tourism Research*. Vol. 4 (2): 44-49, 2006.

SUNSTEIN, C. *Riesgo y Razón: seguridad, ley y medioambiente*. Buenos Aires: Editorial Katz, 2006.

STEINER, C. "Political instability, Transnational Tourist Companies and Destination Recovery in the Middle East after 9/11". *Tourism and Hospitality Planning & Development*. Vol. 4 (3): 169-190, 2007.

TARLOW, P. "Tourism Disaster Management in age of Terrorism". *International Journal of tourism Anthropology*. Special Issue, Narratives of Risk, Security and Disaster issues in Tourism and Hospitality. Editor M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 254-272 , 2011.

WONG, J. Y.; YEH, C. "Tourist Hesitation in Destination decision Making". *Annals of Tourism Research*, 36 (1): 6-23, 2009.

YUAN, M. "After September 11: determining its Impacts on Rural Canadians travel to U.S". *E-review of tourism Research*, , 3 (5): 103-108, 2005.

IMAGEM E SEGURANÇA NOS DESTINOS TURÍSTICOS

Manuela Guerreiro

Maria Brás

Júlio Mendes

Introdução

A globalização dos mercados e o fácil acesso a um vasto conjunto de informação sobre os destinos turísticos tem contribuído decisivamente para a emergência de um novo paradigma de Marketing dos lugares. A questão da imagem e da segurança nos destinos turísticos surgem como pilares de referência incontornáveis com impacto na escolha e seleção dos destinos por parte dos turistas revelando-se, conseqüentemente, domínios de fundamental interesse para a sustentabilidade do processo de diferenciação, posicionamento e competitividade dos mesmos.

As novas tendências do consumo pautam-se pelo predomínio de turistas cada vez mais experientes e sofisticados, consumidores bem informados em busca de valores excepcionais. Num ambiente cada vez mais agressivo em termos de concorrência internacional, as estratégias de comunicação dos destinos turísticos visam influenciar e atrair os turistas, assegurando simultaneamente que todo o processo de consumo e de vivência das experiências turísticas decorrerá sem incidentes que perturbem a imagem percebida do destino.

As imagens transmitidas, o clima de segurança e outros atributos tangíveis e intangíveis que estão subjacentes às estratégias e campanhas de comunicação que deverão ser encaradas como vantagens competitivas do destino e, como tal, como um fator de criação de valor para a experiência turística. Dada a natureza compósita dos lugares, a visita a certos destinos turísticos reveste-se de uma aura de exotismo a que está associada uma experiência particular e intangível onde emoções como a fantasia, a nostalgia, o prazer e o orgulho são os elementos centrais. Muitos destes estímulos são transmitidos precisamente através de todas as ações que contribuem para formação e consolidação de uma imagem.

O processo de formação das imagens e expectativas por parte de visitantes e residentes desenvolve-se a partir de símbolos e ícones visuais (por exemplo, logótipos, cores, nomes, grafismo, elementos de design) associados a todo o tipo de informação de

suporte deliberadamente distribuída junto dos diferentes segmentos de “clientes” (residentes, empresas e visitantes atuais e potenciais), mas também através de um vasto conjunto de outros atributos – onde se inclui a segurança do destino – e fontes não oficiais que estão para além do controlo dos responsáveis pela gestão do destino turísticos.

Nos tempos mais recentes, a problemática da segurança no turismo tem vindo a ganhar maior expressão e importância no processo de tomada de decisões e de escolha do destino turístico. Acontecimentos como o 11 de Setembro de 2001 e o 11 de Março de 2004, alteraram profundamente o sentimento de segurança dos turistas e reforçaram a necessidade de uma abordagem mais cuidadosa da segurança, em especial por parte dos países e destinos que mais dependem deste sector de atividade.

O conceito de segurança no turismo integra variados domínios, desde a segurança das pessoas e bens até à segurança ambiental, incluindo a segurança rodoviária, proteção civil, socorros a náufragos, segurança e higiene no trabalho, podendo inclusivamente abarcar a segurança dos atos médicos ou outros, consumidos durante as estadas.

De acordo com uma sondagem da Federação Internacional do Automobilismo (2013) realizado em 38 países e a mais de 9 mil pessoas (75% residentes na Europa), a segurança é a principal preocupação dos turistas na hora de escolherem os destinos de férias. Este estudo de opinião mostra que o destino de férias é escolhido em função do índice de criminalidade, do risco da ocorrência de desastres naturais, climatéricos e também de atentados terroristas. Num ranking de zero a 10, a segurança recolheu a maioria das opiniões com 8,5. As condições climatéricas surgem em segundo lugar (8,2) bem como a qualidade de alojamento (8,2), seguidas da beleza natural do destino a visitar (8).

Mais do que nunca importa que as organizações responsáveis pela gestão do produto compósito que é o destino turístico interiorizem e monitorizem este tipo de conhecimento e desenvolvam esforços no sentido de, através de uma oferta criativa de produtos, serviços e experiencias contribuam para a criação de condições ideais para a memorização das estadas nos destinos turísticos.

Conceptualização e Dimensões da Imagem

A complexidade que caracteriza o conceito e o constructo de imagem permite-nos identificar um extenso corpo de bibliografia, sobretudo nas últimas duas décadas, distribuído por diferentes áreas do conhecimento (Tasci, Gartner e Cavusgil, 2007).

Na literatura, a imagem do destino tem sido abordada utilizando diferentes terminologias. Atratividade do destino, notoriedade do destino, avaliação do destino, percepção do destino, atributos do destino, qualidade do destino e marca dos destinos (Cai, 2002; Govers, 2005, Kotler e Gertner, 2002; Pritchard e Morgan, 2001) são alguns dos temas mais recorrentes.

No domínio comportamental, o conceito adquire uma conotação mais holística incluindo todas as impressões, conhecimentos, emoções, valores e crenças. Por seu turno, no domínio do marketing, o conceito refere-se a atributos e está, de um modo geral, relacionado com o comportamento do consumidor. Neste campo interessa compreender sobretudo os aspetos da imagem partilhados pelos membros de um determinado grupo – o segmento -, o que “facilita a formulação de estratégias de marketing” (Jenkins, 1999: 2).

Os estudos da imagem aplicados ao turismo tiveram início nos anos 70 com os trabalhos pioneiros de Hunt (1975), Gunn (1972) e Mayo (1973). Stepchenkova e Morrison (2008) constataam que desde então a imagem dos destinos turísticos tem sido objeto de estudo recorrente na literatura do turismo.

Apesar de objeto de estudo em diversas áreas científicas, a imagem permanece um conceito difícil de definir, sendo possível encontrar na literatura diversas propostas (Stepchenkova e Morrison, 2008; Grosspietsch, 2006), até mesmo “quase tantas definições de imagem quantos os autores dedicados à sua conceptualização” (Castro et al, 2007; Gallarza, Saura e Garcia; 2002: 58). Pearce (1988: 162) chegou a afirmar tratar-se de um termo de “sentidos vagos e de múltiplos significados”.

Definido como “o desenvolvimento de um constructo mental com base em algumas impressões selecionadas a partir de um conjunto mais amplo de impressões (Reynolds, 1965, cit. in Martín e Rodríguez del Bosque, 2008: 265), o processo de formação da imagem é, na sua essência, um projeto subjetivo, constituído por elementos cognitivos (crenças) e afetivos (sentimentos) (Castro, Armario e Ruiz, 2007).

Jenkins (1999) atribui ao carácter difuso associado ao conceito de imagem a falta de consenso em relação à definição de “imagem do destino” (*image destination*). A maioria das definições de imagem apontadas pelos vários autores varia entre vagas descrições acerca das “impressões do lugar” e a indicação de componentes da respetiva imagem (Gallarza, Saura e Garcia, 2002: 58). Fakeye e Crompton (1991) assinalam ainda

a ausência de uma estrutura conceptual sólida. Além disso, na sua maioria, versam sobre o conceito de *imagem dos destinos*, independentemente de se tratarem de países, regiões ou cidades.

A imagem do destino é, por conseguinte, também um constructo complexo e envolve vários aspetos que contribuem para a sua formação global (Govers, Go e Kumar, 2007; Luque-Martínez et al, 2007). No Quadro 1 apresentam-se algumas das definições mais frequentes na literatura.

Quadro 1 - Definições de Imagem do Destino Turístico

Definições de Imagem dos Destinos Turísticos	Autor(es)
Conjunto de perceções que uma pessoa, ou grupo de pessoas, têm acerca de um local no qual não residem.	Hunt, 1975.
Representações de um destino organizadas num sistema cognitivo.	Crompton, 1979
Expressão do conhecimento, impressões e emoções que um indivíduo ou grupo de indivíduos desenvolvem em relação a um dado objeto ou lugar.	Lawson e Baud-Bovy, 1977
Conjunto de crenças, ideias e impressões que os indivíduos possuem de um lugar ou destino baseadas em informação proveniente de várias fontes ao longo do tempo e que resulta na formação de um constructo mental.	Crompton, 1979
Perceção dos atributos relativos a atividades e atrações disponíveis num destino turístico.	Gartner (1986)
Perceções ou impressões de um lugar.	Phelps (1986)
Impressões acerca de um lugar no qual o indivíduo poderá não residir.	Gartner e Hunt (1987)
Ideias e conceções individuais ou coletivas acerca do destino, incorporando componentes cognitivas e avaliativas.	Embacher e Buttle (1989)
Fenómeno percetual do destino constituído pela interpretação emocional e racional acerca do destino turístico.	Dobni e Zinkhan (1990)
Impressão holística criada pelo destino (...). Compreende características funcionais, que dizem respeito aos aspetos mais tangíveis do destino, e características psicológicas, referentes a aspetos mais intangíveis.	Echtner e Ritchie, 1991.
As imagens dos destinos desenvolvem-se a partir de três componentes hierarquicamente inter-relacionadas: cognitiva, afetiva e comportamental.	Gartner (1993)
Impressão visual ou mental que o público em geral tem acerca de um lugar, produto ou experiência.	Milman e Pizam (1995)
Soma das perceções, crenças e impressões baseadas num processo contínuo de recolha de informação, proveniente das mais diversas fontes e ao longo do tempo, resultando numa construção mental do destino, internamente aceite.	Mackay e Fesenmaier (1997)
Soma de crenças, ideias e impressões que um indivíduo tem acerca de um lugar.	Kotler et al (1999)
Representação mental que o indivíduo desenvolve acerca do conhecimento, sentimentos e impressões globais sobre um destino.	Baloglu e McCleary (1999 a) e b).
Soma de associações e informação do destino que incluem múltiplos componentes do destino e perceções pessoais acerca do mesmo.	Murphy, Pritchard e Smith (2000)
Perceções ou impressões acerca de um destino as quais o turista associa a benefícios expectáveis ou ao consumo de determinados valores.	Tapachai e Waryszak (2000)
Interpretação subjetiva do turista acerca da realidade do destino turístico.	Bigné, Sánchez e Sánchez (2001)
Total de impressões, crenças, ideias, expectativas e sentimentos acumulados acerca de um lugar.	Kim e Richardson (2003)
Soma de impressões e crenças a partir das quais o individuo tenta processar e selecionar as informações essenciais acerca de um lugar.	Kotler e Gertner (2002)

Sistema interativo de pensamentos, opiniões, sentimentos, imagens e intenções em relação a um destino.	Tasci, Gartner e Cavusgil (2007)
O conceito de imagem contempla “não apenas as crenças ou conhecimento acerca dos atributos do lugar, mas também os sentimentos dos indivíduos em relação ao destino”.	Martín e Rodríguez del Bosque (2008)
Percepções de uma marca refletidas nas associações da marca presentes na memória dos consumidores. Inclui componentes afetivas e cognitivas.	Qu, Kim e Im (2011)
Imagem compósita de um local formado por um sistema entrelaçado de percepções designativas e avaliativas.	Stern e Krakover (1993)
A imagem urbana diz respeito ao conjunto de interpretações adjetivadas acerca de uma cidade que são espontaneamente associadas a determinados estímulos (físicos e sociais) que desencadeiam nos indivíduos associações. Estas associações dão forma a um conjunto de conhecimentos designados por crenças ou estereótipos. No essencial, a imagem da cidade é um misto de elementos cognitivos e afetivos.	Luque-Martínez et al (2007)

Fonte: Elaboração própria com base nos autores mencionados.

Gartner e Hunt (1987,p. 15) atribuem a Hunt, em 1971, uma das primeiras definições de imagem dos destinos turísticos. Este autor considerava tratar-se do “conjunto de impressões que uma pessoa ou grupo tem sobre um lugar no qual não reside”. A definição de imagem dos destinos avançada por Crompton (1979) é a mais consensual e citada na literatura (Assael, 1999; Gartner, 1993; Baloglu e McCleary, 1999). Kotler et al (1999) e Baloglu e McCleary (1999) retomam o conceito de Crompton (1979) ao relacionarem a imagem diretamente com o indivíduo. Milman e Pizam (1995), por exemplo, reconhecem a existência de uma dimensão social traduzida numa percepção coletiva acerca do lugar.

De um modo geral, prevalece a noção de que a imagem de um destino turístico corresponde a uma impressão global e multidimensional, o que corrobora a tese de que a sua natureza é holística. Contudo não existe consenso acerca das dimensões que incorporam a impressão global que define o destino turístico. A natureza dinâmica, intensiva e persistente da imagem, tal como é entendida por Crompton (1979), justifica uma abordagem holística e permanente ao longo do tempo. Do mesmo modo, Echtner e Ritchie (1991 e 1993) interpretam a imagem do destino de forma holística, contemplando dimensões baseadas em atributos específicos e em atributos gerais. Cada uma destas dimensões possui características funcionais e psicológicas.

A informação, proveniente de múltiplas fontes, é organizada num quadro mental com significado para o indivíduo (Leisen, 2001) pelo que, se assumirmos que a imagem é “uma percepção pessoal, diferentes indivíduos podem desenvolver imagens bastante diferentes do mesmo lugar” (Gertner e Kotler, 2004: 51), uma vez em que cada um

desenvolve a sua própria imagem acerca do mesmo objeto⁷³. Jenkins e McArthur (1996, cit. in Jenkins, 1999: 2) argumentam que “a imagem que cada indivíduo tem do lugar é única e incorpora as suas próprias memórias, associações e imaginação⁷⁴”. Num campo eminentemente subjetivo, os elementos sociais e culturais podem influenciar decisivamente a formação das percepções (Martín e Rodríguez del Bosque, 2008).

Nas várias definições de imagem torna-se recorrente o uso do termo percepção o qual, para Fridgen (1987), difere de imagem na medida em que a primeira ocorre mediante a presença de estímulos ambientais (visita anterior ou visionamento de fotografias, por exemplo), enquanto a segunda existe independentemente de qualquer estímulo. A imagem pode, ou não, incluir uma componente perceptual.

Componentes da Imagem dos Destinos

A natureza complexa da imagem dos destinos potencia o desenvolvimento de múltiplas abordagens bem como dificuldades ao nível da sua conceptualização. É relativamente consensual a noção de que o conceito corresponde a uma “impressão global” (Gallarza, Saura e García, 2002: 68), embora o entendimento quanto às suas componentes seja difícil. Para Crompton (1979) e Echtner e Ritchie (1993) a imagem do destino inclui apenas uma componente cognitiva; para Embacher e Buttle (1989) e Baloglu e McCleary (1999) devem ser consideradas duas componentes no estudo da imagem – cognitiva e afetiva – e para Gartner (1993) e Dann (1996) a imagem dos destinos envolve três componentes: cognitiva, afetiva e comportamental que, embora diferentes, estão hierarquicamente inter-relacionadas.

Porém, o quadro conceptual da imagem dos destinos reconhece, fundamentalmente, e de forma consistente, a existência de duas componentes: uma componente cognitiva, perceptual ou designativa - a qual corresponde às percepções acerca das características do lugar traduzidas em atributos – e uma componente afetiva ou avaliativa, referente aos sentimentos e emoções evocadas pelo destino. Nesta medida, a imagem do destino é, portanto, uma imagem compósita (o que corresponde à própria

⁷³ Reynolds (1965 cit in Leisen, 2001: 51; Han, s.d.: 24) afirma que “diferentes indivíduos terão diferentes imagens do mesmo produto; o número de pessoas com uma imagem particular é sempre uma percentagem e não uma população”.

⁷⁴ “A imagem que cada indivíduo tem de um dado destino turístico é única e envolve as suas próprias memórias, associações e imaginário acerca desse mesmo lugar” (Jenkins e McArthur, 1996, cit. in Jenkins, 1999:2).

natureza do destino turístico) (Pike e Ryan, 2004; Stepchenkova e Morrison, 2008; Baloglu e Brinberg, 1997; Walmesley e Young, 1998; Chen, 2001).

Componente Cognitiva

A maioria das definições de imagem encontradas na literatura enfatizam a componente *perceptual*, *cognitiva* ou *designativa* (Crompton, 1979; Phelps, 1986; Beerli e Martín, 2004a) pois, tal como sucede na maioria das situações, o comportamento de compra começa pela busca de informação tendo em vista a aquisição de conhecimento acerca do produto ou lugar (Prebensen, 2007).

A componente cognitiva consiste no “conjunto de crenças e atitudes acerca de um dado objeto conducentes à aceitação geral dos seus atributos” (Gartner, 1993: 193). Resulta de factos definidos e estímulos externos que influenciam o processo de tomada de decisão. As imagens do tipo orgânico e induzido, propostas por Gunn, conduzem à formação da componente cognitiva da imagem.

Do ponto de vista cognitivo, a imagem dos destinos é constituída por um conjunto de crenças ou conhecimentos acerca dos atributos do lugar. Estes atributos correspondem aos recursos ou atrações disponíveis no lugar (Stabler, 1995). São estas atrações – paisagem, atividades e experiências únicas - que proporcionam o magnetismo e seduzem os turistas (Beerli e Martín, 2004b).

Os defensores da componente cognitiva ou perceptual da imagem, partem do princípio de que os consumidores, neste caso, os turistas, com base num raciocínio lógico, constroem as suas impressões acerca dos lugares avaliando-os atributo a atributo (Tasci, Gartner e Cavusgil, 2007).

Stern e Krakover (1993) referem estudos no domínio da componente cognitiva da imagem dos lugares em que é feita a distinção entre representações designativas (*designative*) e representações aprazíveis (*appraisive*). As primeiras baseiam-se em perceções relativas a atributos desprovidos de qualquer componente avaliativa (por exemplo, localização, estratificação social, clima, topografia, entre outras). Relaciona-se com a vertente informativa e diz respeito à forma como os elementos cognitivos do ambiente se encontram categorizados (Nasar, 1998; Stern e Krakover, 1993). A componente aprazível baseia-se nos valores que os indivíduos associam aos lugares.

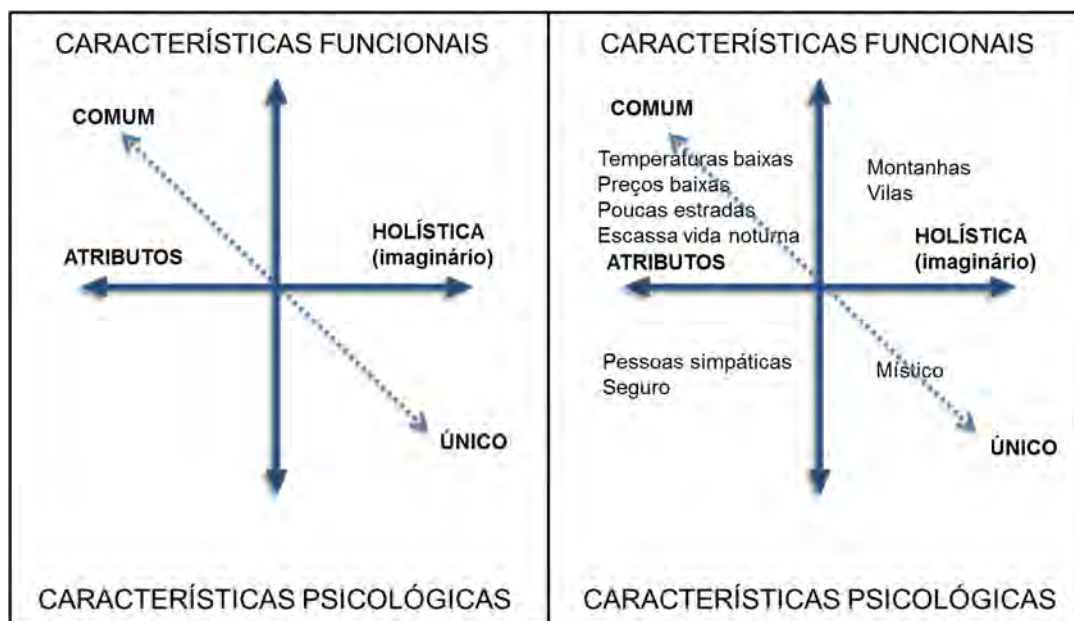
Ward e Russell (1981) e Baloglu e Brinberg (1997) estão entre os autores que classificam a abordagem unidimensional de limitada e redutora da realidade

(nomeadamente se tivermos em conta o carácter compósito dos próprios lugares). Uma vez que “o significado de um lugar não é determinado apenas pelas suas características físicas” (Ward e Russell, 1981: 123), o estudo da componente cognitiva não é suficiente para compreender a imagem de um destino.

Outra abordagem também relacionada com esta componente da imagem bastante conhecida e analisada na literatura da imagem dos destinos é proposta por Echtner e Ritchie, em dois artigos de referência em termos teóricos (1991) e empíricos (1993).

No estudo da imagem, Echtner e Ritchie (1991) consideram essencial ter em conta as perceções em relação a atributos individuais e a impressões holísticas (que incluem processos discursivos e imaginários). No entanto, na maioria dos casos, a imagem dos destinos é estudada “em termos de atributos e não em termos de impressões holísticas” (Echtner e Ritchie, 1991: 6). O estudo da imagem dos destinos deve contemplar características diretamente observáveis e mensuráveis (paisagem, atrações, alojamento, preço, transportes, clima), mas também características mais abstratas e intangíveis (hospitalidade, segurança, qualidade esperada, fama e atmosfera). A imagem dos destinos contempla duas componentes – holística e atributos específicos do lugar que, por sua vez, se subdividem em elementos funcionais (ou tangíveis) e elementos psicológicos (ou abstratos). É com base neste entendimento do conceito de imagem que os autores propõem um modelo que contempla as principais componentes da imagem dos destinos, traduzida em três *continuuns*: *atributos-holístico*, *funcional-psicológico* e *comum-único* (Figura 1).

Figura 1 – Componentes da Imagem do Destino: Modelo Teórico e Uma Aplicação ao Nepal.



Fonte: Adapt. Echtner e Ritchie (1991 e 1993)

O *continuum atributo-holístico* parte do pressuposto de que as percepções se movimentam entre o desempenho individual de cada atributo do lugar e as impressões holísticas. O *continuum funcional-psicológico* contempla desde as características mais diretamente observáveis e mensuráveis às mais intangíveis e difíceis de avaliar ou observar. As características funcionais e psicológicas podem ser percecionadas enquanto atributos individuais ou impressões holísticas. Os atributos referem-se às características únicas dos destinos e podem ser do tipo funcional ou psicológico.

No campo das *impressões holísticas*, a *impressão funcional* consiste num mapa mental das características físicas do destino. As *impressões psicológicas*, por sua vez, correspondem à atmosfera ou humor do lugar. Os atributos *comum/funcional* contemplam tudo aquilo que permite a comparação entre os lugares (preço, clima, alojamento). No quadrante *único-psicológico* estão contemplados os atributos que correspondem a sentimentos associados a eventos históricos ou religiosos dos lugares.

O *continuum comum-único* sublinha a noção de que as imagens dos destinos podem variar entre as percepções relativas às características comuns e únicas (ou a aura dos lugares). As características únicas dizem respeito aos símbolos com um significado especial para o lugar. Echtner e Ritchie notam, no entanto, que a aura (associada aos valores) é uma das características mais difíceis de avaliar (Echtner e Ritchie, 1991, 1993).

Na sua essência o turismo diz respeito à busca do único ou, pelo menos, diferente da rotina diária (Jenkins, 1999). Aqui reside a importância em avaliar esta dimensão da imagem dos destinos.

No campo dos atributos classificados no quadrante *único-funcional* incluem-se os ícones e eventos especiais que fazem parte da imagem do destino (Torre Eiffel, em Paris, ou Festival de Teatro, em Edimburgo). O campo *comum-psicológico* considera os atributos abstratos como a hospitalidade dos residentes, notoriedade do lugar ou beleza da paisagem.

Um dos aspetos mais interessantes que resultam do trabalho de Echtner e Ritchie (1991) é o facto de que a imagem dos destinos pode incluir componentes generalistas, utilizados na maioria dos estudos de imagem, e componentes únicos de cada lugar.

Echtner e Ritchie (1993) acreditam que os indivíduos mais familiarizados com os destinos possuem imagens mais holísticas, psicológicas e únicas, enquanto que os indivíduos menos familiarizados são portadores de imagens assentes sobretudo em atributos, características funcionais e recursos comuns.

Em linha com Echtner e Ritchie, Mackay e Fesenmaier (1997: 538), por sua vez, consideram que a imagem dos destinos “compreende um composto de vários produtos (atrações) e atributos que, em conjunto, conduzem à formação de uma impressão total”.

Componente Afetiva

Face à ideia definida por Ward e Russell (1981), Dobni e Zinkhan (1990) defendem que, sendo a imagem o fenómeno essencialmente percetual, a sua formação decorre de uma interpretação racional e emocional que, portanto, engloba componentes cognitivas (crenças) e afetivas (sentimentos). A componente afetiva diz respeito à resposta emocional que os indivíduos desenvolvem em relação a um lugar (Baloglu e Brinberg, 1997). Para Gartner (1993: 196) esta componente contempla “os motivos que cada indivíduo invoca para justificar a seleção de um destino”, a qual se torna ativa quando se inicia o processo de avaliação do mesmo.

O afeto inclui sentimentos positivos ou negativos cuja intensidade é variável. De acordo com Tasci, Gartner e Cavusgil (2007: 199) “no limite da intensidade surgem emoções como o amor e a raiva, depois sentimentos como a satisfação e a frustração, seguidos de estados de humor tais como aborrecimento ou relaxamento e, no nível de intensidade mais baixo, encontram-se avaliações (atitudes) como gostar ou desgostar”.

A componente afetiva encontra correspondência na vertente “aprazível” (*appraisive*) da imagem tal como a entendem Nasar (1998) e Stern e Krakover (1993). Por sua vez, a componente aprazível desdobra-se em duas subcomponentes: componente avaliativa (corresponde à expressão de uma opinião) e componente afetiva (especificação de uma preferência) (Walmesley e Young, 1998; Nasar, 1998).

A componente afetiva ou aprazível da imagem, reconhecida por diversos investigadores (Lawson e Baud-Bovy, 1977; Stern e Krakover, 1993), diz respeito aos sentimentos em relação aos vários destinos (Walmsley e Jenkins, 1993), os quais, por sua vez, estão relacionados com os motivos da viagem (Baloglu e Brinberg, 1997). Nesta linha, a imagem é entendida como um “conceito fundamentado e emocional”, resultado da interação de duas componentes avaliativas – percetiva/cognitiva e afetiva (Beerli e Martín, 2004 a: 658). A este propósito Lynch (1960) sugere que a componente emocional da imagem possa ser separada da sua forma física, embora a componente emocional seja dependente desta última. A componente afetiva é função das respostas cognitivas (Holbrook, 1978; Stern e Krakover, 1993; Baloglu e Brinberg, 1997).

Componente Global ou Compósita

A *imagem global*, também designada por compósita, holística ou gestáltica, de um lugar é o resultado de avaliações percetuais/cognitivas e afetivas em relação ao lugar e à sua marca (Baloglu e McCleary, 1999; Stern e Krakover, 1993; Castro, Armario e Ruiz, 2007; Baloglu e Brinberg, 1997). A este propósito é relevante referir que alguns autores se centram na natureza holística da imagem, considerando tratar-se de uma impressão global a qual é maior do que a soma das partes (Calantone et al, 1999; Fakeye e Crompton, 1991; Hunt, 1975; Phelps, 1986).

Stern e Krakover (1993), no seu modelo de formação da imagem urbana compósita, relativa a uma cidade, consideraram que as componentes *designativa* (percetual/cognitiva) e *aprazível* (*appraisive*) (afetiva) resultam na *imagem compósita ou global* de uma cidade. A imagem global é também designada por “imagem comum” (*common image*) (Walmesley e Young, 1998) ou “imagens coletivas” (Lynch, 1960).

A imagem global resulta da informação acerca do lugar obtida no passado e filtrada por fatores culturais e psicológicos. Estes últimos afetam sobretudo a perceção (apreensão imediata da informação através dos sentidos) e a cognição (modo como a informação é organizada no cérebro) (Palacio e Santana, 2002). A informação é

processada numa “caixa negra” que, através de um sistema complexo de filtros, desenvolve um processo de seleção e de transformação (Bovy e Stern, 1990, cit. in Palacio e Santana, 2002: 7) de onde resulta a formação de uma *imagem mental* que é continuamente atualizada. As duas primeiras fases deste processo (percepção e cognição) desenvolvem-se no interior da *caixa negra* e correspondem a procedimentos complexos de filtragem através dos quais a informação é selecionada e transformada e de onde resulta a formação de uma imagem mental compósita. Este é um processo dinâmico em que a imagem percebida está a ser continuamente formada e transformada pela ocorrência de eventos que afetam a relação entre os indivíduos e o ambiente (Stern e Krakover, 1993).

Apesar do seu carácter dinâmico, alterar uma imagem já estabelecida é uma tarefa difícil e demorada (Crompton, 1979; Fayeke e Crompton, 1991; Uysal, Chen e Williams, 2000).

Gartner (1986: 635-636) considera que a imagem compósita do destino resulta da forma como interagem as percepções dos vários atributos em análise. A definição de imagem apresentada por Crompton (1979) que, de acordo com o qual, corresponde à “soma de crenças e impressões”, pressupõe o entendimento de que o consumidor, por natureza, simplifica o processo de avaliação da imagem definindo-se uma imagem gestáltica, em vez de baseada em atributos específicos (Tasci, Gartner e Cavusgil, 2007).

Componente Comportamental

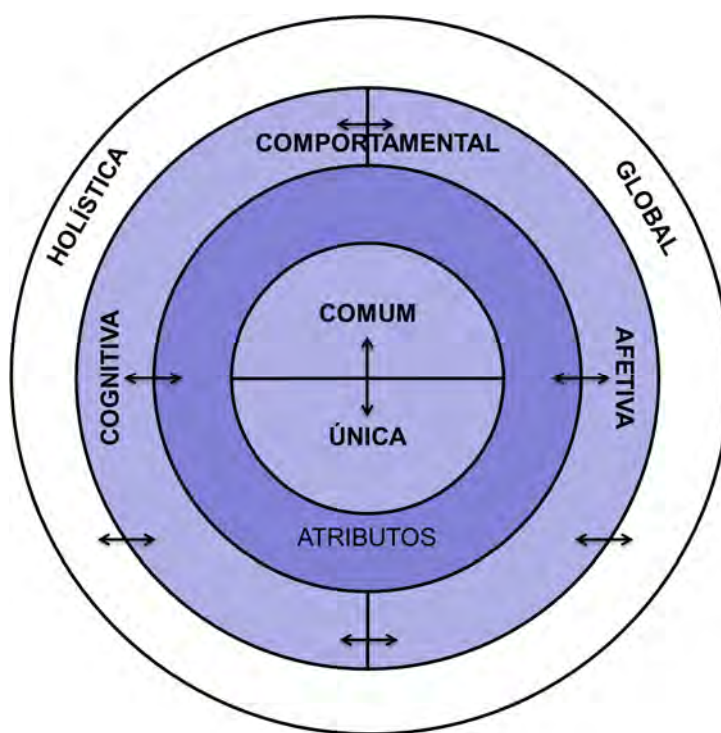
Alguns autores acrescentam ainda a componente conativa da imagem (*conative image*) (Pike e Ryan, 2004; Gartner, 1993; White, 2004; Nadeau et al, 2008).

De acordo com Gartner (1993: 196) a “componente conativa da imagem é análoga ao comportamento. Diz respeito à ação, isto é, ao comportamento dos turistas em relação ao destino tendo como base as percepções e os sentimentos acerca do mesmo (Dann, 1996). Esta componente da imagem contempla as crenças acerca dos elementos funcionais e afetivos do destino, bem como aspetos relacionados com a própria tomada de decisão (Nadeau et al, 2008).

Resulta da influência (direta) das duas componentes anteriores (Gartner, 1993; Stepchenkova e Morrison, 2008). Existe uma relação entre a imagem do destino e o modo como os turistas atuam, ou perspetivam a sua atuação futura, em relação a esse destino.

Tasci, Gartner e Cavusgil (2007: 200) ilustram, através do esquema apresentado na Figura 2, o modo como as componentes da imagem do destino interagem. No centro deste sistema interativo encontram-se o conhecimento de natureza cognitiva relativo aos atributos únicos e comuns associados ao destino bem como a resposta afetiva a esses atributos. Da interação que se estabelece entre os atributos e os respectivos sentimentos que desencadeiam desenvolve-se uma imagem compósita (holística ou global), a qual irá contribuir para simplificar o processo de tomada de decisão. Assumindo que o conhecimento dos atributos é factual, “quanto mais detalhado for, menos estereotipada será a síntese holística dos mesmos” (Tasci, Gartner e Cavusgil, 2007: 200).

Figura 2 - Sistema Interativo das Componentes da Imagem



Fonte: Adaptado de Tasci, Gartner e Cavusgil (2007, p. 200).

Este sistema interativo e recíproco pressupõe que cada elemento seja simultaneamente encarado como causa e consequência no seio do processo de formação da imagem devendo ser estudados de forma integrada. Assim, a imagem do destino “é um sistema interativo de pensamentos, opiniões, sentimentos, visualizações e intenções em relação a esse destino” (Tasci, Gartner e Cavusgil, 2007: 200).

Na literatura é possível identificar estudos que consideram outras componentes da imagem: Keller (1998) identifica três componentes no processo de formação da

imagem: atributos (relativos a características descritivas dos produtos ou serviços), benefícios (valor pessoal e significado atribuídos aos atributos) e atitudes (avaliações globais e a base do comportamento). Cai (2002) integra ambas as tipologias da formação da imagem num processo sequencial: componente cognitiva e associação de atributos, componente afetiva e associação de benefícios, componente comportamental e associação de atitudes. Qu, Kim e Im (2011) introduziram uma nova componente da imagem dos destinos designada por “imagem única”. Esta componente integra os aspetos únicos e a aura (ou essência) do lugar.

O interesse que a temática em redor da imagem tem suscitado junto de académicos e de profissionais tem, nas últimas décadas, resultado em diversas tentativas para compreender e explicar o processo de formação da imagem dos lugares. É possível identificar na literatura a referência a múltiplos fatores (nomeadamente variáveis sociodemográficas, visita prévia, familiaridade com o destino, distância, notoriedade, entre outros), considerados determinantes da imagem dos destinos.

A natureza compósita da imagem dos destinos tem suscitado diversas abordagens no estudo desta temática, uma realidade que também se reflete no campo da sua avaliação e medição (Stepchenkova e Morrison, 2008). A falta de consenso relativamente à conceptualização da imagem dos destinos conduziu a uma assinalável heterogeneidade no que diz respeito às metodologias utilizadas para a sua avaliação.

A importância da segurança enquanto atributo cognitivo está presente na maioria dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do estudo da imagem de destinos turísticos (Echtner e Ritchie, 1991 e 1993; Jenkins, 1999; Gallarza, Saura e Garcia, 2002; Beerli e Martín, 2004b; Martín e Rodríguez del Bosque, 2008; Qu, Kim e Im, 2011).

A Segurança Turística na construção da imagem do destino

Para o turista, as atrações, as acessibilidades e as infraestruturas, desempenham um papel fundamental na construção de uma imagem do destino e, consequentemente, no processo de escolha e tomada de decisão. Contudo, a revisão da literatura aponta para uma multiplicidade de fatores subjacentes à escolha dos destinos turísticos que variam entre as características materiais e/ou humanas ou, ainda, aos fatores de perceção individual do turista.

Considerando que atualmente os turistas estão mais preocupados com as condições de segurança que os destinos oferecem, a segurança do destino passou a ser

um dos requisitos principais da viagem e que mais facilmente “vende” a imagem do destino (Mansfeld, 1992; Oppermann e Chon, 1997 *cit in* Mansfeld, 2006; Tynon & Chavez, 2006; Van Tran & Bridges, 2009). De facto, a segurança representa um conjunto de medidas e de atitudes que ultrapassam a simples ideia de colocar policias na rua “[...] it is also about making sure that food is safe, that pandemics do not decimate an industry or that a location's reputation is not destroyed by panhandlers or prostitution.” (*in* Tarlow, 2009: 1).

O conceito de segurança está ligado a uma interpretação subjetiva que nos permite compreender a forma como nos movemos num espaço isento de riscos reais e/ou potenciais (Morales, 2002). Segundo a OMT (2004) é o fator mais importante na escolha de um destino de férias, sendo essencial para a qualidade e competitividade dos destinos. Nos últimos anos, esta organização tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas que se prendem com a segurança dos destinos turísticos, medidas essas que foram incrementadas depois dos atentados de 11 de setembro de 2001.

No artigo “The Effect of Disaster on Peripheral Tourism Places and the Disaffection of Prospective Visitors”, Irvine e Anderson (2006) apresentam diversas investigações que se centram nos aspetos atrativos do destino e na motivação para a sua escolha. De entre os estudos referenciados, seleccionamos os que parecem mais próximos desta investigação (Quadro 2.).

Quadro 2 - Fatores de escolha de um destino

Autor	Ideia Principal
Mathieson e Wall (1982)	Consideram existir pouca concordância sobre os fatores que levam as pessoas a visitar determinados locais
Alhemoud, Amstrong (1996) Bigne (2001)	Destinos com uma forte imagem positiva têm maior probabilidade de serem escolhidos
Tiefenbacher (2000)	As percepções em relação a um destino são geradas por publicidade, filmes e relatos de outras pessoas.
Reid & Reid (1993)	Imagens positivas são partilhadas e levam outros a partilhar os destinos.
Gallanti-Moutaffi (1999)	Os turistas já embarcam para as viagens com imagens formadas sobre o destino.
Owen (1999)	Sugere que por falta de informação detalhada, os turistas dão mais ênfase a impressões estabelecidas e possivelmente estereotipadas.
Meethan (2001)	Fala sobre a confiança na imagem que um destino transmite.
Cavlek (2002)	Paz, proteção e segurança, são as condições primárias para o desenvolvimento de um destino.
Sonmez e Graef (1998)	Na escolha de dois destinos o turista escolhe o de menor risco.
Drabek (2000)	Efeitos de uma crise tendem a “contaminar” outros destinos.

Fonte: Adaptado de Tasci, Gartner e Cavusgil (2007, p. 200).

Independentemente das características do destino, o fator segurança passou a desempenhar um papel decisivo no momento da tomada de decisão (López, 2003;

Maditinos, Vassiliadis, 2008; Mansfeld, 2006; Morales, 2002; OMT, 2004; Pizam & Mansfeld, 2006_a; Prideaux, 1996; Tarlow & Gui, 2002; Tarlow, 2002).

A literatura anglo-saxónica considera que quando falamos de turismo devemos tomar em consideração os aspetos que denominam por *safety* e por *security*⁷⁵ (Glaesser, 2003). No entanto, Tarlow (2011_b) apresenta uma designação mais abrangente para aplicar ao turismo, a qual designa por *Surety*. Este conceito implica, segundo o autor, características muito específicas que se prendem com (i) a proteção do turista; (ii) a proteção da indústria turística; (iii) a proteção dos espaços ou lugares de atração; (iv) a proteção da economia; (v) a proteção ecológica/ambiental do destino; (vi) a proteção da reputação e imagem do destino. Na realidade, a segurança turística integra a segurança pessoal dos turistas e dos seus bens, inclui ainda a capacidade de o indivíduo se orientar num determinado ambiente, de compreender o sistema local, as indicações, e as convenções sociais, finalmente, a segurança dos serviços comerciais e de consumo (Michalko, 2003; Tarlow, 2009).

A segurança é um conceito integrante das necessidades básicas dos indivíduos. A avaliação de um destino turístico toma em consideração diversos fatores, como: a segurança, as condições sanitárias e de salubridade, as questões ambientais, acessibilidades e proteção do consumidor – turista, no momento da tomada de decisão (Grunewald, 2003).

Os indivíduos viajam tomando em consideração os aspetos que dizem respeito à oferta turística (qualidade dos serviços, dos equipamentos, originalidade do produto, as condições básicas das infraestruturas e o preço) e à perceção de segurança. No primeiro caso, o seu dimensionamento é, à primeira vista, mais fácil, uma vez que pressupõe a existência de fatores práticos e objetivos. No segundo caso, torna-se mais complexo uma vez que se prende com variáveis de ordem subjetiva, em resultado de informação vinda do exterior e da experiência individual (Morales, 2002).

A perceção de segurança no turismo está, regra geral, associada a fatores como a estabilidade social, política, económica e à oferta de um produto atrativo. Estes fatores são, na grande maioria dos casos, importantes na tomada de decisão de viajar (Gollo, 2004).

⁷⁵ Neste trabalho utilizaremos apenas a designação “segurança” uma vez que na língua portuguesa não existe distinção entre *safety* e *security*.

Nesta investigação adotamos o conceito de *segurança turística* que compreende aspetos como a proteção da vida humana, a saúde, a integridade física, psicológica e económica dos turistas, da indústria turística em geral e dos residentes (Grunewald, 2001). Segundo o autor, devemos ter em consideração aspetos que promovam um bom nível de segurança, assim encontramos a:

- I. **Segurança pública** - permite a livre circulação dos turistas com a minimização de situações de conflito, como roubos, furtos e acidentes no destino;
- II. **Segurança social** - permite ao turista deslocar-se num ambiente livre de problemas sociais (greves ou manifestações);
- III. **Segurança médica** - sistema de prevenção, emergência e proteção que permita a assistência médica ao turista durante a permanência do turista no destino;
- IV. **Segurança informativa** - respeitante ao conjunto de informações que permita ao turista conhecer as características da oferta no destino a visitar;
- V. **Segurança económica** - sistema de seguros que permita ao turista a prevenção de riscos de ordem económica;
- VI. **Segurança nos serviços turísticos e eventos** - sistema que permite a proteção do turista nos diferentes estabelecimentos e serviços turísticos de que usufrui;
- VII. **Segurança viária e nos transportes** - medidas de proteção que permitem a deslocação segura do turista, desde o ponto de partida do seu local de residência até ao seu regresso;
- VIII. **Segurança ambiental** - proteção dos turistas nos espaços naturais e contra acidentes naturais;
- IX. **Segurança contra incêndios** - recursos técnicos, equipamentos e medidas que visam evitar, controlar ou extinguir incêndios e proteger as pessoas;
- X. **Segurança contra terrorismo** - dispositivos de controlo que permitem prevenir a ocorrência de atentados nos destinos turísticos.

A segurança encontra-se cimentada em cinco grandes pilares da indústria turística: o *transporte*, a *distribuição*, os *serviços públicos*, o *alojamento* e o *lazer* (López, 2003). Contudo, manter a segurança de um destino turístico nem sempre é possível na medida em que estão em jogo um conjunto de fatores que, por vezes, são difíceis de reunir na globalidade. Desta forma, devemos ter disponível informação sobre o destino (mapas, informações de apoio como o número de telefone da polícia ou emergência médica) para

evitar situações que aumentem a percepção de insegurança, ou de medo, no local. O ambiente em torno dos locais de atração turística (a falta de higiene, existência de sem-abrigo, prostituição, ruas mal iluminadas) pode condicionar a imagem que o turista leva do destino e fazê-lo sentir-se menos seguro.

A presença policial nos locais turísticos (efetivos policiais ou de segurança privada) aumenta o sentimento de tranquilidade e segurança do turista, sobretudo se os agentes conseguirem exprimir-se na língua do turista ou num outro idioma que este domine. Contudo, e apesar de recomendações, o excesso de confiança e falta de consciencialização do turista para riscos no destino, é particularmente visível em grupos concretos como os turistas mais jovens (entre 20 e 35 anos) a viajarem sozinhos (Grunewald, 2001).

Após a definição de segurança turística que adotamos nesta investigação, abrimos espaço para referir algumas das principais ameaças à segurança num destino turístico, as quais designamos por incidentes de segurança.

Ameaças à segurança turística

Os incidentes de segurança mais frequentes em destinos turísticos são, na sua maioria, gerados por diferentes tipos de fatores, tais como: elevados valores de violência ou de instabilidade política, terrorismo, criminalidade, catástrofes naturais e problemas de saúde. Estes incidentes têm reflexos na escolha do destino turístico, a curto ou médio prazo (Rejowski, 1998; Tarlow 2012). Na realidade, as ameaças à segurança dos turistas são seriamente equacionadas na maioria dos destinos, uma vez que podem conduzir a uma diminuição ou à rutura da atividade turística (Cavlek, 2006).

A Organização Mundial do Turismo sublinha que os destinos turísticos se transformaram em alvos preferenciais para a ocorrência de incidentes de segurança, sobretudo de atentados terroristas: “[...] la continuada amenaza del terrorismo es una característica cada vez más significativa del panorama turístico mundial, al tiempo que persisten otros atos delictivos dirigidos contra los turistas [...]” (*in* Curbert, 2005: 4).

Os incidentes de segurança relativamente ao turismo definem-se como todos os atos de violência ou ameaça de violência (*i.e.*, crime, terrorismo, guerra, agitação política ou civil) cometidos em locais turísticos, contra turistas ou residentes. Quando incidentes de segurança acontecem em zonas turísticas, ou próximo destas, tais como o terrorismo

e o crime em geral, a indústria turística, os turistas e a comunidade local são sempre afetados (Pizam & Mansfeld, 2006).

A indústria turística tornou-se demasiado vulnerável a desastres, sejam eles naturais (sismos, furacões, *tsunamis*) ou humanos (terrorismo, crime, violência, guerras). A ocorrência destes desastres prejudica um destino turístico a nível da sua imagem, atratividade e estabilidade, comprometendo toda a indústria turística e, consequentemente, afetando negativamente as perceções dos visitantes face ao destino (Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999).

Os primeiros estudos na área da segurança turística datam do início da década de 90 e ficaram registados numa edição coordenada por Pizam e Mansfeld (1996), intitulada *Tourism, Crime and Security Issues*. Nesta compilação, os diferentes artigos assinalavam principalmente incidentes ocorridos no Médio Oriente, América Central e do Sul e ainda em alguns países africanos. Estes últimos centravam-se sobretudo na ocorrência de uma elevada taxa de criminalidade contra turistas.

Dez anos mais tarde os mesmos autores organizaram um outro livro intitulado: *Tourism, Security & Safety* (2006) que permitiu, por um lado, conceptualizar teoricamente a questão da segurança aplicada ao turismo e, por outro, fornecer uma visão multidimensional sobre a gestão da segurança em destinos turísticos, através da apresentação de um conjunto de artigos e estudos de caso. Nesse livro, os autores colocam em destaque a teoria da segurança no turismo. Segundo estes, a questão da segurança pode ser conceptualizada a partir da existência de três grupos específicos:

1. Grupo A – Natureza ou causa dos incidentes de segurança

Apresenta a natureza ou causa dos incidentes de segurança nos destinos turísticos. Os mais frequentes são os fatores de insegurança ligados ao aumento da criminalidade contra turistas e ao aumento dos ataques terroristas em que o turista é visado como um alvo (Figura 3). No caso desta investigação, a criminalidade é um fator importante a ter em conta no Algarve, considerando que ultimamente tem assumido contornos de maior expressividade e violência em algumas áreas da região algarvia.

Figura 3 - Natureza ou causa dos incidentes de segurança



Fonte: Elaboração própria com base nos autores mencionados.

Dependendo da natureza ou causa dos incidentes, os impactos fazem-se sentir a diversos níveis, quer a nível do comportamento individual do turista, quer da indústria de serviços turísticos. Nesta linha, os autores sugerem a existência de um outro grupo que avalia os impactos dos incidentes de segurança (Figura 4):

1.1. **Grupo B** – Impacto dos incidentes de segurança

Os impactos têm uma relação muito estreita com o tipo de reação dos destinos aos incidentes. A reação depende em larga escala da forma como o destino gere esse incidente.

Figura 4 – Impactos dos incidentes de segurança

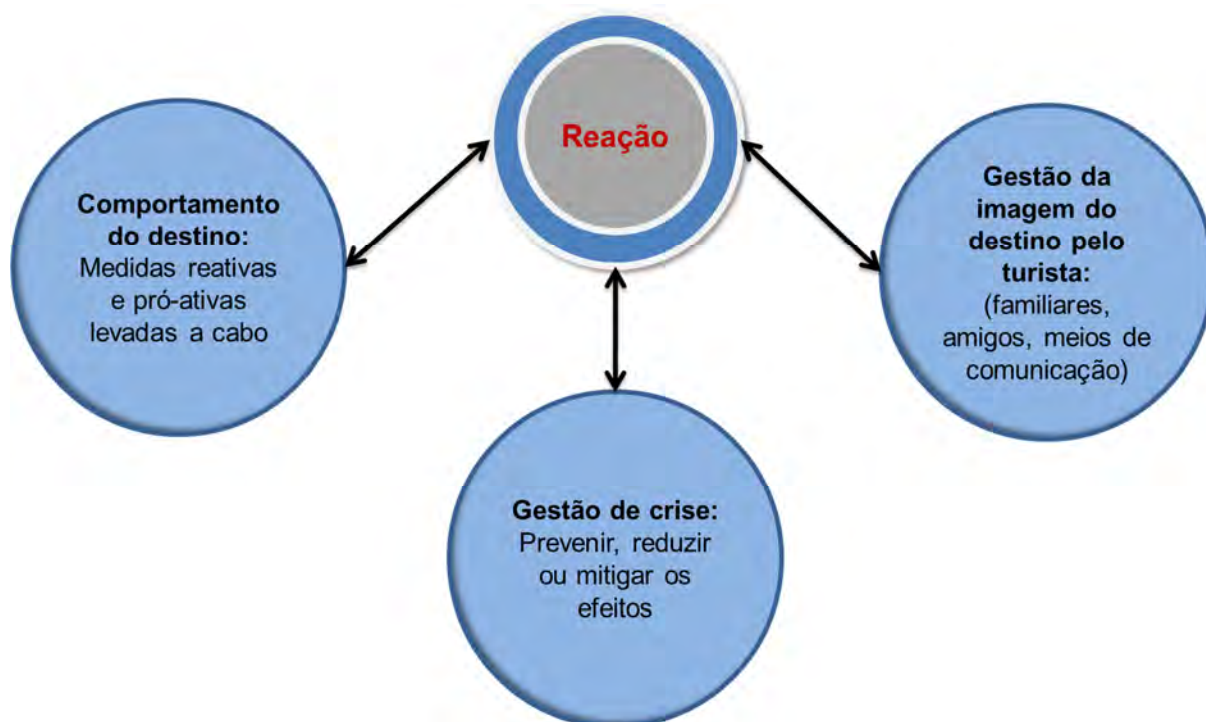


Fonte: Elaboração própria com base nos autores mencionados.

1.2. **Grupo C** – Reação temporal aos incidentes de segurança

A questão temporal é um fator muito importante em termos de capacidade de reação do destino ao incidente de segurança mas também do próprio comportamento do turista. No entanto, a capacidade de gerir a imagem do destino por parte das entidades responsáveis pode ser um fator de confiança para os turistas (Figura 5)

Figura 5 – Reação aos incidentes de segurança



Fonte: Elaboração própria com base nos autores mencionados

A ligação do turismo à segurança não é apenas resultado dos acontecimentos do 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América, existem outros fatores a nível mundial que têm sido determinantes nesta relação. Por exemplo, a invasão do Iraque pelos Estados Unidos da América; os conflitos ligados ao fundamentalismo religioso; as questões económicas; de saúde; o preço do petróleo, entre outros. Estes aspetos revelaram-se importantes não apenas na tomada de decisão do turista mas também na conceptualização de um novo modelo de turismo por parte da própria indústria turística (Hall, Timothy & Duval, 2003).

Em termos concretos os incidentes de segurança podem ser explicados através de um modelo tripartido centrado nos motivos/causas, nos alvos e nas repercussões em termos materiais, humanas e temporais (Quadro 3).

Quadro 3 – Modelo tripartido dos incidentes de segurança

Motivos-causas	Alvos	Repercussões
▪ Político; ▪ Religioso; ▪ Social; ▪ Económico; ▪ Hostilidade para com os turistas; ▪ Em procura de publicidade; ▪ Destruição de uma área económica.	▪ Turistas a caminho e a regresso do destino turístico; ▪ Turistas em férias; ▪ Instalações turísticas de alojamento e serviços; ▪ Serviços de transporte para turistas; ▪ Serviços públicos/privados e negócios que sirvam os turistas	▪ Propriedades turísticas ▪ Propriedades turísticas de setor privado ▪ Propriedades turísticas de setor público ▪ Vida

Fonte: Elaboração própria com base nos autores mencionados.

Terrorismo e problemas políticos têm sido fonte de insegurança em vários locais turísticos desde a década de 50. Enquanto a perturbação política está confinada a destinos concretos, o terrorismo tem, nos últimos anos, aumentado à escala global, afetando a indústria turística, os turistas e a comunidade recetora em geral. A grande preocupação nestes incidentes reside no facto de, na sua grande maioria, não afetarem apenas um destino, mas também aqueles que lhe estão próximos colocando em perigo os serviços, infraestruturas e a própria competitividade dos destinos.

Conclusão

Os constructos da imagem e da segurança dos destinos turístico constituem dois dos aspetos que maior importância tem no processo de decisão sobre a escolha dos destinos turísticos na atualidade, devendo ser assumidos não apenas como vantagem competitiva, mas também como um exemplo de discriminadores emocionais que potenciam a criação de valor para os turistas.

Neste sentido, e essencialmente através das ações promocionais desenvolvidas em torno da marca, os destinos devem projetar uma imagem que diferencie e que posicione o destino turístico como um palco privilegiado de vivências e de memorização de experiências únicas. Embora vividas de forma diferente pelos residentes e pelos visitantes, a possibilidade dos cidadãos participarem num ambiente seguro em atividades local e autênticas reveste-se de maior interesse, exercendo fascínio sobre os públicos.

Os visitantes procuram sentir-se como se fizessem parte do lugar e procuram viver experiências simples, fáceis, rapidamente transmitidas e que vão ao encontro das suas expectativas. A experiência torna-se tanto mais efetiva quanto melhor consiga captar os

sentidos, pois embora esteja limitada ao momento em que está a ser vivida, o seu valor fica na memória.

Por outro lado, e cada vez mais, as entidades responsáveis pela gestão e comercialização dos destinos turísticos têm estar bem conscientes de que a segurança é algo que não pode ser encarado com superficialidade e dinamizar, em conjunto com os restantes stakeholders, nomeadamente com as forças de segurança, estratégias que garantam a minimização dos riscos reais e potenciais de todos os atos de violência ou ameaça de violência (i.e., crime, terrorismo, guerra, agitação política ou civil) cometidos em locais turísticos, contra turistas ou residentes.

As campanhas de informação contribuem para reduzir a incidência de atos violentos, mas não bastará promovê-las, é necessário assegurar uma monitorização sistemática do fenómeno, quantificar a sua eficácia, da mesma forma que deve ser muito valorizada a qualidade e oportunidade da informação veiculada através dos meios de comunicação social.

Tanto a promoção de uma imagem forte e consistente que crie referências e seduza os potenciais turistas a visitar e descobrir os valores de um destino turístico como a garantia de que o destino é considerado um caso paradigmático de segurança, constituem dois ingredientes essenciais para que os turistas fiquem satisfeitos, repitam as experiências e transmitam informação positiva a potenciais mercados.

Referências

CAVLEK, N. *Tour operators and destination safety*. In Y. Mansfeld & A. Pizam (Eds.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006.

GLAESSER, D. *Crisis Management in the Tourism Industry*. Oxford, Butterworth, 2003.

GRUNEWALD, L. Seguridad Turística. *Revista Online Marketing e Turismo*, nº1, 2003. p.34.

IRVINE, W. & ANDERSON, A. The Effect of Disaster on Peripheral Tourism Places and the Disaffection of Prospective Visitors. Mansfeld, Y & Pizam, A. *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006.

MADITINOS Z.; VASSILIADIS C. Crises and disasters in tourism industry: Happen locally-affect globally.[on line], 2008. Available: [www. mibes.teilar.gr/e-books](http://www.mibes.teilar.gr/e-books) . Consultado em agosto 2010.

MANSFELD, Y. *Wars, Tourism and the "Middle East" factor*. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley, 1996.

MICHALKÓ, G. *Tourism eclipsed by crime: The vulnerability of foreign tourists in Hungary*. In C. Hall, D. Timothy, D. Duval (Eds.), *Safety & Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. New York: Haworth Hospitality Press, 2003.

PIZAM, A.; MANSFELD, Y. *Security and Safety Issues*. In Mansfeld Y. & Pizam (Ed.) *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006^a.

PRIDEAUX, B. *The tourism crime cycle: a beach destination case study*. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: John Wiley, 1996.

TARLOW, P.; GUI, S. *Providing safety for tourists: A study of a selected sample of tourist destinations in the United States and Brazil*. Journal Doing total tourism security planning: Tourism Oriented Policing and Protection Services in an Interconnected World Course Presented by Tourism & More, Southern Nevada Tourist Safety Association and the Las Vegas Convention and Visitors Authority, 2002.

VAN TRAN, X.; BRIDGES, F. Tourism and crime in European nations. *E- Review of Tourism Research*, Vol. (3), 2009. pp. 52-67.

Referências Eletrônicas

CURBERT, J. Turismo y Seguridad: una relación de amor-odio, 2005 [on line]. Disponível em: <www.iigov.org/ss/article>. Acesso em: janeiro de 2009.

GOLLO, G. Segurança e Turismo: Percepções quanto ao aspeto “segurança” de um destino turístico, como forma de mantê-lo atrativo e competitivo, 2004 [on line]. Disponível em: <www.bibliotecauniversia.net>. Acesso em: fevereiro de 2009.

GRUNEWALD, L. Seguridad: Manual de Pautas de Seguridad para el Residente y el Visitante de un Destino Turístico, 2001 [on line]. Disponível em: <www.paph-oea-cct.com/publicaciones>. Acesso em: maio de 2009.

LÓPEZ, V. *Seguridad Turística*: Los factores que condicionan la seguridad del turista, 2003 [on line]. Disponível em: <www.seguridad-la.com/artic/discipl>. Acesso em: janeiro de 2006.

MORALES, S. Análisis del concepto de seguridad turística, 2002 [on line]. Disponível em: <www.monografias.com/trabajos11/psicotur>. Acesso em: junho de 2006.

TARLOW, P. The role of tourism security in economically challenging times, 2009 [online]. Disponível em: <http://www.destinationworld.info>. Acesso em: janeiro de 2001.

SEGURANÇA EM MUSEUS: ESTUDO DE CASO

Eunice Ramos Lopes

Gonçalo Cardoso

Introdução

Atualmente a segurança em museus apresenta-se como campo abrangente no contexto museológico. Entende-se por segurança nos museus não apenas as medidas tomadas contra incêndio e a prevenção contra a intrusão, mas todo um conjunto integrado de sistemas que protejam o acervo e coleções dos museus de vários fatores, onde se incluem as catástrofes naturais, o vandalismo e a criminalidade devido ao seu crescente aumento.

A importância atribuída ao setor da segurança em museus teve o seu auge com a Lei - Quadro dos Museus Portugueses (Lei n.º 47/2004, de 19 de Agosto). Os requisitos propostos em matéria de segurança em museus provocaram uma maior atenção por parte dos diretores de museus para a criação de instrumentos e procedimentos de incorporação, inventário, documentação, conservação preventiva e, particularmente, para o Plano de Segurança do museu, em conformidade com as respetivas missões, edifícios e envolventes (LOPES, 2014)

Os museus têm como missão preservar os bens culturais, o que significa fornecer os meios necessários para garantir o estado do objeto o mais preservado possível. Essas atividades, em sentido amplo, condensam as operações de segurança geral (proteção contra roubo ou vandalismo, incêndios ou inundações, terremotos), as disposições ditas de *conservação preventiva*, ou seja, um conjunto de medidas e ações que têm por objetivo evitar e minimizar futuras deteriorações ou perdas. A proteção é assegurada especialmente pelo inventário, o acondicionamento, a conservação e a segurança.

Neste artigo apresenta-se a disseminação de algumas estratégias e recursos úteis à gestão integrada de segurança para os objetos patrimoniais integrados num espaço museológico concreto – o Museu de Arte Sacra e Etnologia de Fátima (Portugal).

Museu de Arte Sacra e Etnologia (MASE) como estudo de caso - breve caracterização

O MASE foi inaugurado em 1991 e encontra-se localizado na cidade de Fátima, concelho de Ourém e distrito de Santarém (Figura 1). Desde 2003 que o museu está integrado na Rede Portuguesa de Museus (Figura 2).

Figura 1 – Mapa do Distrito de Santarém



Fonte: Fátima RTLF (13.02. 2012).

O MASE, para além de outros espaços, divide-se em cinco salas para exposições permanentes e uma sala para exposições temporárias. É composto por um total de nove espaços. As suas duas coleções principais são compostas por objetos patrimoniais (arte sacra portuguesa e etnologia) provenientes de várias partes do mundo. O acervo e coleções do MASE apresentam uma grande diversidade de materiais, inseridos em várias categorias: armas; brinquedos, cerâmica, desenho, equipamento e utensílios, escultura, espólio documental, gravura, musicais, medalhística, metais, mobiliário, ourivesaria, têxteis, traje e vidros. Os vários objetos identitários encontram-se localizados em áreas e suportes adequados à sua conservação e segurança.

Figura 2 – Identificação do MASE



Fonte: Lopes, 2014.

MASE - Segurança

O Museu de Arte Sacra e Etnologia subscreve a definição e o conceito de museu apresentado na Lei n.º 47/2004 que refere, que o “Museu é uma instituição de carácter permanente, com ou sem personalidade jurídica, sem fins lucrativos, dotado de uma estrutura organizacional” (artigo 3º do capítulo I). Compete ao museu que a sua estrutura organizacional garanta a valorização de bens culturais através da investigação, incorporação, inventário, documentação, conservação, interpretação, exposição e divulgação, com objetivos científicos, educativos e lúdicos. Assim como, faculta o acesso regular ao público, fomenta a democratização da cultura, a promoção da pessoa e o desenvolvimento da sociedade.

O MASE possui Plano de Segurança elaborado segundo a legislação em vigor, o qual é revisto periodicamente, tal como estipulado na Lei-Quadro dos Museus Portugueses (L-QMP). O Plano de Segurança é um documento confidencial e dele têm conhecimento apenas os funcionários do museu.

Como principais fatores de risco no edifício, nas áreas, nos próprios acervos e fundos documentais, apresentam-se, de forma abrangente os agentes de deterioração dos bens patrimoniais (Quadro 1).

Quadro 1 – Avaliação de Riscos/Agentes

Manuseamento inadequado
Suporte expositivo inadequado
Luz
Humidade e temperatura incorretas
Pragas
Poluição
Roubo
Vandalismo
Movimentação de peças
Fogo
Água

Fonte: adaptado de Normas e Procedimentos do MASE (LOPES, 2014)

A manutenção do edifício MASE é da competência do técnico de manutenção. No entanto, todos os profissionais deverão estar atentos às situações anómalas comunicando de imediato aos responsáveis. Para concretizar o procedimento referido anteriormente, o museu dispõe de um “Livro de avarias e/ou Ocorrências” existente na receção do museu, onde é norma verificar diariamente se existem novos dados/ocorrências. Caso existam, deverá proceder de imediato à resolução dos mesmos.

A manutenção do edifício do MASE envolve a observação do estado de conservação dos ralos e das caleiras, que devem ser verificados, no mínimo duas vezes por ano (Outono e Primavera), de forma a impedir obstruções no escoamento das águas. O mesmo proceder periódico aplica-se à verificação de fissuras e infiltrações nas paredes ou manifestações de humidade. Atenção também é dada às coberturas do edifício (quebra ou levantamento de telhas). A observação, por exemplo, do estado das borrachas das portas e das janelas, de forma a não permitir desperdício de energia, evitando a abertura descontrolada de portas e janelas, assim como, a verificação da existência de vidros partidos faz parte da rotina/Plano de Segurança do museu. Outro aspeto que envolve a segurança nos museus é a iluminação, sobretudo luzes fundidas nas áreas expositivas e reservas devem ser evitadas.

É necessário efetuar, por isso, diariamente, a verificação de luzes fundidas, procedendo à sua substituição. Desligar sempre os sistemas de iluminação de todos os espaços do museu quando não necessários, é fundamental. Devem ser respeitados os

valores de iluminação adequados ao objeto patrimonial e isso poderá ser verificado através do luxímetro, de acordo com os níveis constantes da Quadro 2. Medições periódicas de três em três meses devem ser realizadas, corrigindo, se necessário, a intensidade dos lux.

Quadro 2 – Valores de iluminação recomendados no MASE

Material	Iluminação (lux/hora)	Ultra-violeta (W/lúmen)
Documentos gráficos, têxteis e policromias	50	75
Cerâmicas, vidros, metais e outros materiais intervencionados e policromias resistentes (óleos).	200	75
Cerâmicas, vidros e metais não intervencionados, madeira e cortiça.	300	75

Fonte: adaptado de Normas e Procedimentos do MASE (LOPES, 2014)

Consideram-se como condições a estabelecer no âmbito da segurança e conservação preventiva, a monitorização dos fatores de risco, nomeadamente, nas áreas expositivas, reservas, centros de documentação e áreas de acolhimento de bens culturais com al0067uma regularidade pelas áreas de reservas e centro de documentação. A monitorização e controlo biológico são estendidos a todos os edifícios, salas e áreas envolventes do museu.

Neste sentido, o MASE procede a uma monitorização semanal, realizando medições em todas as salas expositivas e reservas para verificação da humidade relativa e temperatura, em conformidade com os respetivos materiais constituintes das coleções do museu, na medida em que no museu existem materiais sensíveis à humidade relativa elevada e materiais sensíveis à humidade relativa baixa (Quadro 3 e 4).

Quadro 3 - Materiais sensíveis à humidade relativa (elevada)

Material	Resultado	Recomendado
Metal	Corrosão	20% - 35%
Metal pintado	Corrosão, destacamento da tinta	20% - 35%
Papel	Manchas	45% - 60%
Têxteis	Manchas	45% - 60%
Madeira	Ataque fúngico e dilatações	45% - 60%
Madeira pintada	Ataque fúngico, dilatações e destacamento da tinta	45% - 60%
Embutidos	Destacamento	45% - 60%

Vernizes e acabamento	Manchas	45% - 60%
Pergaminho e marfim	Dilatação e manchas	45% - 60%
Cestaria	Dilatação	50% - 65%

Fonte: adaptado de Normas e Procedimentos do MASE (LOPES, 2014)

Quadro 4 - Materiais sensíveis à humidade relativa (baixa)

Material	Resultado	Recomendado
Madeira	Contração, fissuração	45% - 60%
Couro	Contração, fragilização (quebradiço)	45% - 60%
Pergaminho	Contração, fragilização (quebradiço)	45% - 60%
Penas e Plumas	Fragilização (quebradiço)	45% - 60%
Cestaria	Fragilização (quebradiço)	50% - 65%
Colas animais	Enfraquecimento, desidratação	45% - 60%
Tartaruga	Fissuração	45% - 60%
Marfim	Fissuração, destacamento	45% - 60%

Fonte: adaptado de Normas e Procedimentos do MASE (LOPES, 2014)

Qualquer realização de trabalhos dentro dos espaços expositivos do MASE que possam ser fonte de poluentes devem ser evitados, sendo necessário verificar a existência de pó em reservas e salas expositivas, assim como, proceder à remoção do pó das prateleiras da reserva do museu no mínimo uma vez por ano.

Manter os espaços limpos, sejam eles públicos ou não, impedir a acumulação de lixo, manter, sempre que possível, as portas da receção fechadas (p. ex. evitar a entrada de insetos no museu), examinar os vários locais do museu são da responsabilidade de todos quanto trabalham no museu. No caso de existir objetos patrimoniais infestados, deverão ser isolados de imediato, de modo a serem feitos tratamentos curativos de desinfestação. Após tratamento, é aconselhável manter os objetos em quarentena.

Na incorporação de outros bens culturais ou regresso de empréstimo, proceder também à desinfestação preventiva e não colocar os objetos junto do restante acervo, assim como, proceder à desinfestação anual (Primavera e Outono) da reserva e espaços expositivos.

O Museu possui circuitos internos de vídeo vigilância (Figuras 3 e 4), existindo na receção do MASE aviso desse fato para conhecimento dos visitantes.

Figura 3 – Aviso que se encontra no MASE sobre vigilância



Fonte: Cardoso, 2014.

Figura 4 – Aviso que se encontra no MASE sobre vigilância



Fonte: Cardoso, 2014.

O MASE, tal como a maioria dos museus portugueses, encontra-se equipado com as condições de segurança, indispensáveis para garantir a proteção e a integridade dos objetos patrimoniais nele incorporados, nomeadamente equipamentos de deteção de intrusão, sistema de deteção de incêndios (Figuras 7 e 8), extintores (Figura 5), sistemas de vigilância presencial, iluminação no exterior, sinalética de saída (Figura 6) e planta de emergência (Figuras 9).

Figura 5 – Extintor, MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

Figura 6 – Sinalética de saída, MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

Figura 7 – Sinalética.
Exemplo do MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

Figura 8 – Sinaléticas. Exemplo do MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

Figura 9 – Planta de Emergência do MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

O funcionamento dos equipamentos de medição de luz e humidade, ar condicionado, sistemas de alarme e deteção, extintores, câmaras de videovigilância, entre outros, devem ser verificados periodicamente. Pode verificar-se, no exemplo do MASE, que o sistema de incêndio se encontra bem visível e assinalado, bem como as saídas de emergência, cumprindo as normas de segurança.

MASE - Reservas

Para o MASE em particular e aos museus em geral, é impossível exibir a totalidade das suas coleções. Os cuidados com as reservas são uma necessidade claramente expressa na Lei-Quadro de Museus Portugueses (L-QMP), que nos seus artigos 30º e 51º obriga à sua existência:

1. O museu deve possuir reservas organizadas, de forma a assegurar a gestão das coleções tendo em conta as suas especificidades;
- 2- As reservas devem estar instaladas em áreas individualizadas e estruturalmente adequadas, dotadas de

equipamento e mobiliário apropriado para garantir a conservação e segurança dos bens culturais (art. 30º, Lei nº 47/2004);

2. As instalações do museu comportam necessariamente, espaços de acolhimento, de exposição, de reservas e de serviços técnicos e administrativos (art. 51º, Lei nº 47/2004).

No museu em estudo, as reservas têm acesso condicionado, mediante solicitação fundamentada ao diretor do MASE. Tanto os técnicos do museu como os investigadores a quem seja facultado o acesso têm obrigatoriamente de manusear os objetos no local e com os devidos cuidados. É obrigatório a utilização de luvas de algodão (Regulamento Interno do MASE, Geral). No que diz respeito à conservação, o museu segue o estipulado no artigo 28.º da L-QMP, onde a conservação preventiva é definida como um conjunto de ações sobre os bens culturais que visam retardar o seu processo de degradação e de envelhecimento (Lei n.º 47/2004, 19 de Agosto).

No MASE as reservas encontram-se organizadas de modo a considerarem as condições mínimas de salvaguarda dos objetos ali acondicionados (Figuras 10 e 11).

Os objetos dispostos de forma organizada sobre prateleiras metálicas permitem a circulação do ar e ao mesmo tempo contribui para a diminuição de acumulação de pó. Nas reservas existem desumidificadores e outros aparelhos que permitem controlar as condições ambientais com vista à conservação dos objetos que se encontram aí em reserva.

Entre os objetos deve existir um espaço suficiente para possibilitar a sua verificação, limpeza ou manuseamento, não devendo ser colocados diretamente no solo. Devem ser elevados pelo menos a dez cm para evitar choques acidentais ou para minimizar danos causados por inundações.

Quando se procede à deslocação de um objeto deve conhecer-se o respetivo percurso, certificando-se que a circulação se faz livremente e sem perigo para o objeto e operador. Na necessidade de proceder-se a uma deslocação para o exterior, dever-se-á avaliar a melhor forma de embalagem para o respetivo transporte de modo a poder preservar a sua integridade e segurança. Também aqui neste aspeto, proceder-se-á às normas do MASE para empréstimos de peças.

As inspeções regulares nestes espaços e a elaboração de um plano geral de segurança é essencial para assegurar uma eficiência contínua das medidas preventivas a nível da segurança (PAINE, C.; AMBROSE T, 1993; DUARTE, M., 1999).

Todos os requisitos anteriormente apresentados (parâmetros de referência de luz, temperatura, humidade relativa, poluentes, etc), são princípios norteadores de toda a prática museológica do MASE.

Abordagem ao modo de exposição e atitudes para a segurança dos objetos

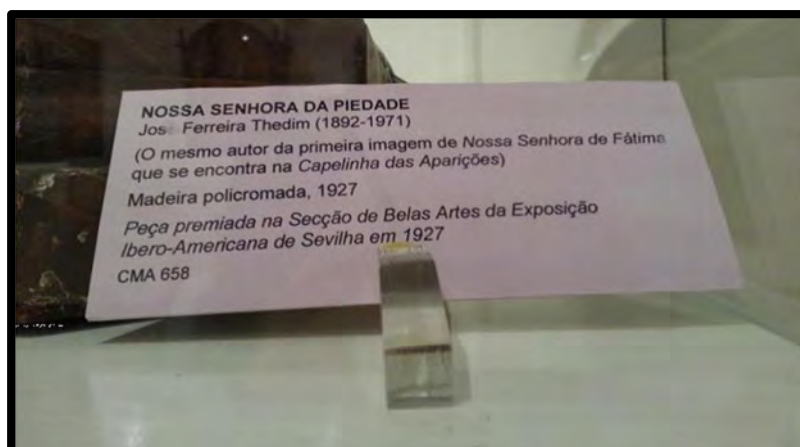
Os equipamentos expositivos devem ser sólidos, neutros, estáveis, tendo em consideração a segurança, natureza, volume e peso do objeto patrimonial (Figuras 12 e 13).

Figura 12 - Exemplo existente no MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

Figura 13 – Exemplo existente no MASE



Fonte: Cardoso, 2014.

Na colocação dos objetos, a sala e equipamentos devem estar limpos e isentos de poeiras. Os sistemas de fixação ou de montagem devem respeitar integralmente o objeto, não podendo de forma alguma modificá-lo. Os sistemas devem adaptar-se aos objetos e não o contrário. Assim, evitar choques e vibrações nos objetos, uma avaliação periódica das condições da exposição, a rotação regular dos objetos exibidos, são alguns aspetos a dar particular atenção já que envolvem a segurança dos objetos patrimoniais.

Constitui fator de risco/segurança colocar objetos junto de saídas de ar, portas ou de canalizações. O mesmo acontece em relação aos objetos em exibição fora de vitrinas. Devem ser utilizadas barras de proteção, sinalética informando a esse respeito ou outra medida de segurança é colocar os objetos sobre plintos.

No museu deve encontrar-se bem visível aos visitantes aviso/informação sobre algumas atitudes que não são permitidas na visita ao museu, visando a segurança dos objetos patrimoniais integrados no MASE (Quadro 4).

Quadro 4 - Visitas/Segurança

1. Entrada de animais dentro dos espaços do museu
2. Comer ou beber nas salas
3. Tocar nas peças
4. Fumar
5. Fotografar ou filmar, sem autorização prévia da direção do museu
6. Usar telemóvel, quer para manter conversação, quer para recolha de imagens dentro do museu
7. Transportar casacos, chapéus-de-chuva, sacos ou volumes

Fonte: adaptado de Normas e Procedimentos do MASE (LOPES, 2014).

Conforme se tem vindo a apresentar, compete ao MASE desenvolver medidas adequadas e necessárias de forma a garantir a segurança e conservação das suas coleções museológicas.

Conclusão

A segurança em museus trata da proteção e integridade dos bens culturais incorporados nos museus. Por isso, a segurança dos objetos patrimoniais é de vital importância para qualquer instituição museológica. Todos os museus devem possuir um programa de proteção do seu património cultural, onde se inclui um Plano de Segurança dos museus que seja contínuo. Quanto mais se souber sobre a natureza, o estado de conservação dos acervos e coleções dos museus e sobre as características ambientais a que têm sido sujeitos, maior capacidade se terá para prever como diferentes ambientes irão interagir com variados materiais e maior aptidão se terá para proceder às medidas necessárias à sua preservação e segurança.

Estratégias que definam as práticas dos museus sobre sistemas de segurança eficazes estão, naturalmente, dependentes das condicionantes próprias de cada museu, desde logo a sua vocação, abrangência temática e geográfica, recursos disponíveis (materiais e humanos) e, os constituintes materiais dos seus acervos e coleções. Este artigo surge neste contexto, onde através de um estudo de caso (Museu de Arte Sacra e Etnologia), se procurou enfatizar a questão da segurança, implícita na gestão do museu e que tem crescido em importância.

Referências

BOYLAN, P. J. Running a museum – a practical handbook, Edt. ICOM – International Council of Museums, Paris, 2004.

CASANOVAS, L. E. Conservação e Condições Ambiente. Segurança. *In* Iniciação à Museologia. Universidade Aberta, Lisboa, 1992.

LOPES, E.R. Security in framework- law of portuguese museums, *International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality*, Buenos Aires, Argentina, Paper 5, Edición nº 8, ISSN 2250-5105, 2014. pp. 68 – 77.

LORD, B., LORD, G. D. The manual of museum planning. edt. Altamira Press, Oxford, 2001.

Referências Eletrônicas

LEI DE BASES DO PATRIMÓNIO CULTURAL - Lei nº107/01 de 8 de Setembro de 2001
Disponível em: <http://www.portaldacultura.gov.pt>

LEI-QUADRO DOS MUSEUS PORTUGUESES - Lei n.º 47/2004, de 19 de Agosto
Disponível em: <http://www.ipmuseus.pt/>

PAINE, C.; AMBROSE, T. Museum basics. Edt. Routledge/ICOM, Londres.
INSTITUTO DE CONSERVAÇÃO CANADIANO. 1993. Disponível em: <<http://www.cci-icc.gc.ca/index-eng.aspx>>. Acesso em :21 de Julho de 2012.

A SEGURANÇA NOS PROCESSOS DE ROTEIRIZAÇÃO TURÍSTICA: CONTRIBUTO PARA UMA ABORDAGEM INTEGRADA

Luís Mota Figueira

Introdução

O crescimento do Turismo e a consequente organização de formas de fruição dos territórios tem-se desenvolvido na fileira das viagens, das acessibilidades e do alojamento, da segmentação de atrativos e sua oferta ao mercado, do entretenimento e lazer. De um ponto de vista do aproveitamento da mobilidade territorial possibilitada pela tecnologia, há uma continuada exploração do património, das especificidades dos lugares visitados, nomeadamente dos recursos paisagísticos e histórico-culturais, bem como da criação cultural contemporânea.⁷⁶ A roteirização cultural é, no contexto desta argumentação, o foco que suscita práticas turísticas onde a viagem e os percursos realizados para, e nos destinos, marcam diferença. Na diferenciação reside grande parte da viabilidade do negócio turístico. Como refere Susana Gastal “*A roteirização na área cultural, também pode render bons frutos se for criativa*”.⁷⁷, indicação de que a mercantilização da cultura pode constituir-se, em certas situações, como um procedimento para a sustentabilidade económica da cultura e dos lugares. Assim, muitos territórios, natural e culturalmente ricos, encontram neste eixo das comodificações⁷⁸, oportunidade para mais um contributo (o do turismo), para o seu desenvolvimento de base territorial. As mudanças são, na exploração turística, factores muito relevantes para a rentabilização dos investimentos públicos e privados. Poder-se-á referir que atravessamos uma época de redefinições estratégicas porque:⁷⁹

⁷⁶ A demanda por valores paisagísticos e culturais distintivos é facilitada pela capacidade de viajarmos para destinos que anteriormente eram alcançados com maiores dificuldades e sob orçamentos de viagem mais altos. As viagens *low cost* facilitam os processos de visitação turística.

⁷⁷ Na obra “*Turismo: planeamento estratégico e capacidade de gestão*”, *op. cit.*, coordenada por Mário Carlos Beni, p.252.

⁷⁸ É a melhor expressão encontrada para equivaler à expressão inglesa de “commodification” com a leitura de “mercantilização”.

⁷⁹ SERRANO *et al*, *op. cit.*, p.15

“Depois duma perspectiva «tecnocêntrica», assente sobretudo na implementação e disseminação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), e hoje consensual que a tecnologia constitui não mais que um mero instrumento impulsor de mudanças muito mais profundas, centradas nos indivíduos, nas organizações e, não menos importante, nos espaços territoriais.”

A uma perspectiva tecnocêntrica, que teve o seu lugar na evolução da sociedade, há que dar continuidade para uma perspectiva nova, porque o crescimento da economia é um problema territorial que implica a criação de capital que a sustente. A criação de capital turístico justifica-se pelo facto de que, na nossa modernidade, a viagem, o lazer, o jogo, a descoberta e redescoberta, a cultura global e local, etc., serem pontos de focalização da vida quotidiana que originam refuncionalizações de património natural e cultural, visitável e fruível e, também importante, a criação e desenvolvimento de micro, médio e macroeventos que modelam o *lifestyle* contemporâneo⁸⁰. A Roteirização, como ferramenta que está presente no processo de produção deste capital turístico, é um dos muitos elementos disponíveis para contribuir ao desenvolvimento de patamares de qualidade socioeconómica que, sendo indicadores do estilo de vida que procuramos alcançar, são orientados aos turistas mas, também, aos residentes. Numa ótica centrada no problema do crescimento da economia do turismo, a Roteirização em turismo⁸¹ organiza-se do lado da Oferta e tem em devida conta as necessidades da Demanda, em função das expectativas de fruição territorial no destino turístico e das áreas de trânsito percorridas pelo turista. Uma das necessidades do ser humano é a de Segurança. A estruturação de Roteiros⁸², de percursos temáticos, integra-se no processo de

⁸⁰ Não cabe aqui focar o estilo de vida proporcionado pela atmosfera da designada pós-modernidade em que vivemos mas, sem dúvida que a tecnologia, ao reduzir a aplicação de mão-de-obra intensiva e ao criar mais tempo disponível para outras actividades que não as meramente produtivas de bens e serviços transaccionáveis, está na base do nosso actual estilo de vida em que a “cultura mosaico” e a nossa imersão, simultânea, na cultura global e na cultura local, são eixos de vivência concreta.

⁸¹ Veja-se em Figueira, Luís Mota (2013) *Manual para Elaboração de Roteiros de Turismo Cultural*, Tomar, Instituto Politécnico de Tomar, ISBN 987-972-9473-66-1, disponível em www.cespoga.ipt.pt, bem como o artigo “Roteirização do turismo: Uma abordagem preliminar à “apresentação-interpretação” do território”, do mesmo Autor e disponível na Revista Turismo & Desenvolvimento, nº 20 da Universidade de Aveiro em <http://www.ua.pt/degei/rtd/indice20>.

⁸² Consideramos aqui o Roteiro-Base de Dados com a configuração de um repositório de informação sob vários formatos (descritivo-cartográfico-estatístico-bibliográfico-etc.), que permite alimentar os prestadores de serviços que encontram nesta “central de informação turística” as valências de inventário turístico e de apresentação-interpretação dos atrativos de uma determinada região, dotado de uma entidade gestora que lhe dá credibilidade para uso económico, educativo, informativo, científico, municipal, etc. O projecto “Carta Cultural Autárquica” em <http://www.turiauta.ipt.pt/old/default.asp?s=2> na janela “Ajuda” ilustra este aspeto. No Manual para Elaboração de Roteiros de Turismo Cultural, anteriormente referido, desenvolvemos o conceito de Roteiro-Base de Dados.

planeamento, de traçado e de experimentação de circuitos, de itinerários e, também, de rotas. Esta componente do produto é crítica. Por isso, os consumidores, independentemente da sedução que sentem por um determinado percurso analisam a sua componente de risco. Numa lógica de Cadeia de Valor do Turismo, a oferta dos destinos turísticos tem sua justificação nos elos que ligam os atores aos locais visitados (atores do turismo que idealizam, produzem, comunicam, distribuem e operacionalizam percursos; atores do turismo que consomem produtos de visitação). Outros elos da cadeia ligam os atores a geografias específicas que se manifestam nas escalas locais (circuitos), nas escalas regionais (itinerários) e nas escalas nacionais e internacionais (rotas). Este conjunto “circuitos-itinerários-rotas”, dá sentido e valor à economia do turismo através do contributo da visitação. A visitação implica mobilidade e descoberta. A descoberta pressupõe surpresas (agradáveis ou desagradáveis). Num território nacional podemos construir redes de circuitos, de itinerários e de rotas que, afirmando a sua autenticidade cultural⁸³, advinda da sua temática e circunstância geográfica, se podem percorrer, turisticamente, de forma isolada ou ligada a outros percursos. Há percursos que, uma vez percorridos são surpreendentes e constituem-se numa experiência única. Assim, um circuito local pode ligar-se a um itinerário ou a uma rota, a rota pode terminar na entrada de um itinerário adjacente e continuar-se num circuito, etc. O princípio, prático da roteirização turística, é o de que nenhum percurso fique isolado na rede que a cartografia turística de uma região, de um país, de um continente, pode conter. A noção e a prática do conceito de Rede são cruciais no turismo contemporâneo. O Turismo é concebido como um produto numa contextualização económica capitalista: é um bem de consumo. Em termos de produto responde a todas as características daquele e origina um processo que poderemos designar de socioeconómico, porque o turismo é, simultaneamente, fenómeno social e económico. A globalização económica e política orienta-se a um mundo que apresenta menos fronteiras físicas.⁸⁴ As fronteiras culturais vão sendo abatidas pela penetração das tecnologias da informação e comunicação, a *web*, as redes sociais globais

⁸³ Nesta perspectiva há que compreender o problema acrescido da mercantilização turística dos destinos. A “*commodification*”, para usarmos o termo inglês que designa a orientação económica das culturas que sofrem os impactes da turistificação, é um processo que confronta o autêntico com a sua replicação, sob diversas formas de que a recordação implícita em objectos criados para esse efeito evocativo afirma. O caso das imagens religiosas, de peças de artesanato intencionalmente produzidas para consumo turístico e outros ícones de cada cultura localizável nos percursos de visitação significa a vertente da mercantilização cultural dos destinos turísticos.

⁸⁴ O caso da União Europeia e da unificação monetária trazida pela criação e implementação do euro no mercado é significativo. O facto de os negócios internacionais se realizarem sob a égide do dólar é outra ilustração desta realidade.

e a deslocação das pessoas.⁸⁵ A esta nova modalidade de vivência, correspondem novos processos de visitação. As modalidades dos percursos e a valorização dos patrimónios, natural e cultural, bem como da criatividade contemporânea são factores qualificadores das propostas de roteirização. Estas modalidades de viagem, contudo, não estão isentas de riscos.⁸⁶ Um risco que é implícito a um produto turístico influencia o modo como ele é consumido e tem influência sobre todo o contexto que o insere. Nesta lógica, o princípio dos vasos comunicantes aplica-se integralmente a esta realidade do traçado e exploração económica de percursos, porque ele influencia e é influenciado pelo contexto socioeconómico que lhe dá significado. A tensão da viagem de descoberta é intrínseca à experiência turística. Como explicita WAINBERG, (2000:59)⁸⁷:

“O estranho como produto demanda embalagem segura. (...) É o gap entre o conhecido e o inesperado que estimula o movimento através das fronteiras. O acúmulo destes factores de estranheza (língua, arquitectura, religião, moda, geografia, etc.) constitui o que aqui se denomina tensão turística (...). A tensão turística varia de um mínimo mobilizador a um máximo imobilizador que inviabiliza, se aplicado, o próprio fenómeno.”

Independentemente do meio utilizado pelos consumidores para fruir a Roteirização (integrada na estruturação da Oferta de viagens), a Demanda, na obtenção de qualidade, obriga a Governança, nomeadamente turística, ao desenvolvimento de factores de conforto para o turista. A Governança entende-se aqui como a concertação das políticas públicas com as iniciativas empresariais dos vários sectores de atividade, orientadas ao melhor uso, público e privado, dos recursos endógenos dos territórios. As componentes dos produtos de roteirização são estruturais e de apoio. As componentes estruturais são as que organizam o produto no que se refere à tangibilidade de visitação tais como: a **temática** do percurso traçado, a **localização** dos atrativos naturais e culturais, a **modalidade de fruição** dos conteúdos de visitação (circuito-itinerário-rota), a **organização sequencial das experiências turísticas** a proporcionar ao turista, a distância a percorrer em concordância com o tipo de traçado, a **difículdade física**

⁸⁵ A normatização de linguagens e comportamentos é, nesta conjuntura da presença e influência da web, irrefutável. A necessidade de diferenciação face à globalização é outro aspeto a merecer reflexão sobre o encurtamento de distâncias entre territórios e entre pessoas, proposto e seguido cada vez mais por organizações supranacionais, como é caso das organizações empresariais promotoras de redes sociais, cuja sede é deveras secundária face ao seu posicionamento no mundo.

⁸⁶ A Rota dos Caminhos de Santiago, considerada como Itinerário Cultural da União Europeia, disponível em <http://www.santiago-compostela.net/> ou as diversas rotas brasileiras, como a que se relata na notícia disponível em http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20131021-1.html, sobre a criação de Rotas de Trens Turísticos são prova evidente do potencial a explorar.

⁸⁷ Jacques A. Wainberg, *op. cit.*, p.59

existente em cada caso, a **segurança** concreta oferecida pelo Operador e a segurança percebida pelo turista, o nível de **conforto físico e psicológico**, o **preço** a pagar pelo consumo de cada tipo de percurso centradas no acesso e **outras facilidades** proporcionadas ao longo do mesmo. As componentes de apoio, preponderantemente intangíveis, são diversas, desde as actividades de **informação**, de **comunicação** e de **sinalética**, até ao **desempenho dos profissionais** envolvidos. Para que o resultado final, a visita (ou seja, o consumo de um percurso geográfico com determinado interesse), decorra da melhor forma e com o máximo de satisfação para cada participante⁸⁸, o princípio dos vasos comunicantes, como se ilustrou, tem pertinência. Contudo, a diferenciação, entendida como a característica de autenticidade dos produtos turísticos é o núcleo do produto turístico. Na roteirização, essa característica distintiva equivale à capacidade de atração de cada produto, tendo em conta a sua escala (circuito local; itinerário regional ou estadual; rota nacional ou internacional) e considerando a temática geral e as sub-temáticas⁸⁹ que se traduzem na notoriedade⁹⁰ que cada produto possa conter. Na roteirização a apropriação da cultura possibilita a criação de produtos que, sob a forma de manifestações culturais de variadas temáticas e composições, são o cerne tanto dos circuitos e itinerários, quanto das rotas. Neste processo de apropriação, o papel do planeamento e, nele, da vertente da segurança de pessoas e bens, é obrigatório ao processo de qualificação turística dos territórios.⁹¹

⁸⁸ A Fig.2 ilustra esta questão.

⁸⁹ As variáveis de visita que cada produto de roteirização comporta, dependem muito da interacção que o Operador turístico seja capaz de dinamizar com os seus clientes, face aos diferentes segmentos de públicos que procuram o mesmo produto. Um circuito local num Centro Histórico pode ser revestido de conteúdos e actividades que, centradas numa estrutura de base, podem conformar-se à Demanda e nas condições objectivas de cada turista ou grupo de turistas exigem, quando pagam para o usufruir. A gestão destas variáveis é, de facto, um ponto crítico do sucesso deste tipo de produtos turísticos. A única variável que se deverá considerar cativa de obrigações normativas intransponíveis é a da Segurança.

⁹⁰ Notoriedade aqui entendida como atributo distintivo a que se associa a ideia de alto potencial atrativo para o turismo que, devido às suas qualidades intrínsecas e intransmissíveis é irreplicável (não reproduzível).

⁹¹ Em <http://www.mma.gov.br/port/conama/processos/22B19623/ProjetoMinimasPreliminares5400303.pdf> poderemos apreciar um documento elucidativo sobre a questão do Turismo de Aventura e a forma como ele é regulado a favor da qualidade do produto. Neste sentido será relevante focar-se que a qualidade é um fator de diferenciação que, sendo normatizada, contribui para fortalecer a imagem turística dos destinos. A Ficha que está em anexo a este documento é de leitura recomendada.

Segurança, Turismo, Economia

A Segurança é uma linha imperativa que modela a capacidade de sobrevivência humana. Em termos gerais, a vida de todos nós é bem mais facilitada quando conseguimos vivê-la com garantias e evidências concretas (experenciadas), orientadas à nossa segurança e à segurança dos nossos bens. Em Turismo e numa abordagem de senso comum, a minimização dos riscos para os turistas é a condição ideal procurada pelos profissionais que criam e desenvolvem cada produto turístico. A minimização de riscos, em todas as vertentes de projecto e nas componentes operacionais é, nesta lógica de qualificação, uma constante de qualquer processo de criação e desenvolvimento do produto turístico. Na prática, a minimização dos riscos é uma questão central tanto no planeamento, quanto na operacionalização. Os imprevistos de origem, tanto naturais, quanto culturais, são impossíveis de eliminar, mas passíveis de serem equacionados no processo de desenvolvimento de projectos turísticos. A segurança oferecida ao turista, como componente estruturante do produto turístico de roteirização, é um dos fatores mais decisivos e críticos para o seu sucesso comercial.⁹² Claramente se assume que a Segurança⁹³ é uma condição básica para que o turista se sinta confortável quando decide viajar várias horas de voo ou percorrer um circuito local em duas horas. Conclui-se, assim que, a condição básica para que haja sucesso na roteirização implica na estruturação da Oferta o eixo securitário escada tipo de produto. A garantia que os promotores e operadores de roteiros dão aos seus clientes sobre as condições de segurança que lhes são proporcionadas é, inquestionavelmente, a chave de um crescimento sustentado deste tipo de serviços. A revisão de literatura demonstrou esta constância do comportamento humano. A condição de salvaguarda pessoal e dos bens próprios que o turista utiliza quando decide realizar um circuito, um itinerário ou uma rota é, portanto, e dentro do senso comum, uma garantia prestada por quem vende o produto turístico e seus serviços

⁹² Nas viagens aéreas, a notoriedade de segurança das companhias internacionais é um fator concreto que influencia a decisão de viajar. Em <http://www.abntcatalogo.com.br/mtur/> poder-se-á encontrar a lista de normativos de segurança da responsabilidade do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54) criada precisamente para tratar desta importante componente na fruição turística. Como é referido no texto “O Ministério do Turismo (MTur) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) firmaram um contrato que possibilita, após breve cadastro, visualizar e imprimir as normas brasileiras publicadas no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54). Cadastre-se agora mesmo e conheça as normas. Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) Ministério do Turismo” A promoção da Segurança é aqui, evidente.

⁹³ Tomada aqui no sentido da confiança que o cliente deposita na organização que lhe presta o serviço ou vende um bem.

complementares e para quem o frui. Os contratos que os prestadores de serviços asseguram com as companhias de seguros para o funcionamento das suas empresas podem ser considerados como abrangendo essas actividades, de modo geral. As coberturas para certos produtos que também vendem exige, por vezes, acautelar responsabilidades e elaborar contratos complementares ou clausulados adicionais para actividades específicas em que o cálculo de risco aconselha esse procedimento empresarial. A minimização de riscos nas actividades de roteirização realiza-se tendo a Informação⁹⁴ como grande base de referência: para as pessoas que, como clientes, precisam recolher informação orientada à sua tomada de decisão; para os prestadores de serviços; para as organizações públicas e privadas; para influenciar a governança local no que respeita a infraestruturas e procedimentos. Como poderemos sintetizar na Figura 1 esta questão da criação, divulgação, disseminação técnica e actualização, da Informação em tempo útil, é estratégica para o sucesso de qualquer processo de planeamento que usa a roteirização como ferramenta para o crescimento económico do sector.

Figura 1 - O papel da informação na estruturação dos produtos de roteirização.



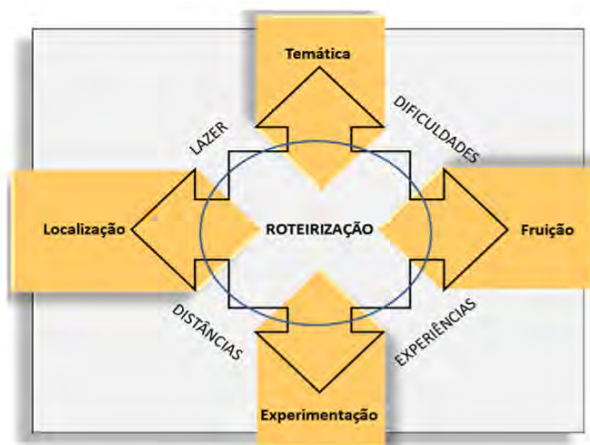
⁹⁴ Vide o esquema da Fig.nº 1

Esta questão que centra a Informação no processo de elaboração de percursos relaciona-se, igualmente, com o facto de que a globalização política e económica abriu uma maior mobilidade, tanto em termos temáticos quanto quantitativos. O mundo assume cada vez menos as tradicionais fronteiras físicas e o nivelamento cambial traduzido em dólares e euros, relegando as moedas nacionais para estas referências, aligeira os procedimentos de viagem a que, nem o 11 de Setembro de 2001 e medidas cautelares internacionais, com a introdução de procedimentos mais rigorosos, obviaram. Nesta lógica, viajar é um imperativo da vida contemporânea. A eliminação gradual da contextualização “trabalho-lazer” de ritmo inflexível e a alteração da visão tradicional sobre o ócio, considerado como algo de excepcional na ocupação do “tempo de férias” e do designado “horário flexível”, bem como o aparecimento de novas lógicas para uso individual, hedonista, do tempo, são contributos para que viajar, estar e desfrutar sejam experienciados de modos muito diferenciados. Daí a segmentação que o mercado do turismo cada vez mais intensifica e o aparecimento de nichos de demanda por vezes altamente sofisticados. A venda do estranho na procura de satisfazer essa demanda é o verdadeiro motor do turismo. A roteirização é uma frente dessa demanda, nomeadamente centrada em atrativos singulares. Em alguns deles a segurança é vital. Por outro lado, a mundialização dos atrativos, com especial enfoque nos recursos culturais que, do estatuto de bens culturais locais, ascendem a bens culturais da humanidade⁹⁵, é polarizadora do sistema mundial de roteirização. Mas, como o turismo exige o ato turístico⁹⁶, só possível no local, a roteirização é uma componente indispensável de qualquer produto turístico.

⁹⁵ Que a UNESCO promove como Património da Humanidade elevando-lhe notoriedade, singularidade e revestindo-os do atributo de exemplaridade e testemunho a salvaguardar sob esforço conjunto dos estados representados na ONU.

⁹⁶ O ato turístico é, simultaneamente, ato de negócio e ato de cultura, confrontando o visitante com o visitado e decorre num destino turístico e sua envolvente de trânsito entre ponto de partida, percurso, retorno ao ponto de partida.

Figura 2 - A roteirização e as suas componentes



A Roteirização planeia-se para uma determinada **Localização** unindo **Tematicamente** pontos de início, de paragem e de finalização de percursos. A **Fruição** da natureza e da cultura integram a estruturação dos percursos que apelam à **Experimentação** de curta duração (circuitos locais) de média duração (itinerários regionais) e de longa duração no país (rotas nacionais) ou de longa duração abrangendo outros países (rotas internacionais). A procura de **Lazer**, o percorrer de **Distâncias**, a descoberta de **Experiências** e as **Dificuldades** físicas e mentais mais presentes numas do que noutras situações de consumo de percursos turístico-culturais fazem parte de um conjunto que proporciona ao **Turista** uma atividade em que a componente física e a componente espiritual são estimuladas e postas à prova.

Fonte: Elaborado pelo autor.

No ato turístico, a Segurança, embora concorra para atenuar efeitos físicos ou psicológicos (negativos quando falha a estrutura organizativa de venda do bem ou da prestação do serviço) apresenta, sempre, aspetos de grande relevo social. Quando os consumidores envolvidos nas suas práticas sentem que são acompanhados de Segurança na fruição de qualquer produto, nomeadamente de produto turístico, a sensação e satisfação perduram no tempo. Qualquer produto destinado a ser experienciado pelo turista, pelo excursionista, pelo visitante ocasional de um determinado território ou, ainda, pelo residente desse destino turístico deve, como qualquer outro, proporcionar o máximo de satisfação e o menor risco para quem o consome. Para além disso, deverá apresentar custos compatíveis com o nível de risco percepcionado e respectiva resposta técnica sustentada pelos dispositivos e procedimentos orientados à salvaguarda de pessoas e bens.

Sabemos da bibliografia e da experiência de viajar, que a escolha de um destino turístico depende tanto da imagem de marketing que é criada para o efeito promocional do mesmo, quanto da imagem mais ou menos segura que transmite ao potencial viajante. Os rumores sobre a falta de segurança de pessoas e bens são nocivos para os destinos turísticos. O Turismo, é usual ouvir dizer-se, é a “indústria da paz” e, nesta afirmação de senso comum, é invariável observar-se que a grande maioria das decisões sobre a escolha de destinos turísticos depende da sensação de segurança que eles causam no consumidor.

Quando as forças de segurança pública e a resposta de segurança privada, nas suas várias dimensões correspondentes aos riscos, conseguem minimizar as probabilidades de ocorrências desagradáveis, revela-se parte importante da atratividade dos destinos. A sociedade, como entidade gregária, requer estabilidade e segurança para cumprir a sua missão enquanto coletividade vivendo sobre regras e procedimentos fundados na Lei. Uma constância do comportamento humano, por outro lado, é a procura de segurança e de sobrevivência perante qualquer tipo de ameaça, seja ela apenas velada e aparente ou potencialmente mortal.

Segurança e qualificação dos destinos turísticos: o papel da Governança

Como se afirmou e se constata, a Segurança é um elemento que, associada à livre circulação das pessoas nos territórios, tem particular impacto nos destinos turísticos⁹⁷. Decidimos seguir neste texto, o estudo da THR⁹⁸ que, metodologicamente explicita, a relação entre o Esforço que é pedido ao turista e o Valor que lhe é retribuído. Parece-nos um bom exemplo, porque incide sobre as componentes que estão presentes nos processos de roteirização dos territórios. Na estruturação de um destino competitivo a optimização do que é oferecido ao consumidor deve subordinar-se a um processo em que o **Esforço** que se pede ao turista (resultante da aquisição do bem ou serviço sedimentado no preço que paga, nas incomodidades que poderá sofrer e dos níveis de segurança implícitos)⁹⁹, corresponde o mais possível, ao **Valor**, ou seja, àquilo que o cliente recebe na sua viagem e lhe é agregado na forma de experiências, de emoções e de qualidade dos serviços. A competitividade do destino e, naturalmente, nesta lógica, dos seus produtos de roteirização, encontra-se através do maior valor que esse destino e/ou produto dá ao cliente exigindo-lhe o menor esforço possível. Na conjugação da tríade “incomodidades-inseguranças-preço” (Esforço) com a tríade “experiências-emoções-qualidade” (Valor),

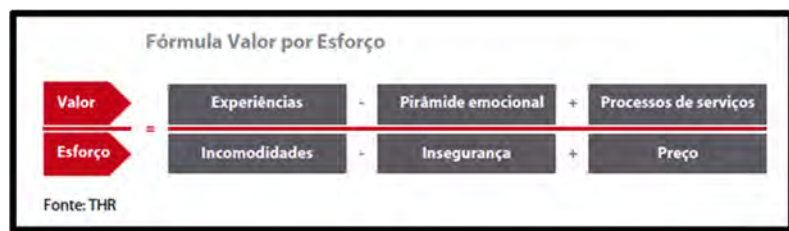
⁹⁷ O Estudo “Atributos Relevantes de Destinos Turísticos na Percepção de Internautas Brasileiros” de Iomara Scandelari Lemos, José Roberto Frega e Alceu Souza, disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/download/6120>, referem nas conclusões que “*Dentre os onze atributos listados, os respondentes consideraram que os atributos associados à sensação de segurança, aspecto visual do destino e formas de acesso ao destino se destacam.*”

⁹⁸ Empresa espanhola de consultoria em turismo, que elaborou estudo em 2006 para o Turismo de Portugal, I.P., adiante referido.

⁹⁹ Como se poderá observar na doutrina do PENT-Plano Estratégico Nacional de Turismo, de Portugal, no dossiê do Produto, “TOURING CULTURAL E PAISAGÍSTICO”, estudo realizado por: THR (Asesores en Turismo Hotelaría y Recreación, S.A.) para o Turismo de Portugal, ip, edição: Turismo de Portugal, Lisboa, 2006 e que mantém em vigor esta matriz de análise. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt>.

encontramos a fórmula “Valor por Esforço” que, como ferramenta interventiva se poderá observar segundo o esquema seguinte:¹⁰⁰

Figura 3 - Fórmula “Valor por Esforço” - THR, 2006



Fonte: “TOURING CULTURAL E PAISAGÍSTICO”, 2006, p. 36

Na componente VALOR (das experiências- das emoções – da satisfação pelos serviços recebidos), há que ponderar os pontos sublinhados aquando da elaboração de propostas para percursos. A inclusão de factores de valorização dos percursos (Circuito local-Itinerário regional-Rota nacional e/ou Internacional) contribuirá para a distinção de cada um destes produtos de roteirização. A Segurança, como valor corrente da actividade turística, haverá de estar reforçada com maior ou menor presença, a partir da dedução técnica sobre os riscos correntes da actividade prevista para um território concreto (diagnosticado através do processo de planeamento do destino turístico). Sendo comunicada ao turista com eficiência, contribuirá para o apaziguamento da sua natural ansiedade.

Na componente ESFORÇO (pelas incomodidades sentidas - pela insegurança vivida – pelo preço pago), há que ponderar os pontos sublinhados aquando da elaboração de propostas para percursos. O Circuito local de menor dimensão, o Itinerário ligando dois ou mais Circuitos de dimensão média, a Rota juntando itinerários e circuitos e com maior dimensão que aqueles, são realidades estruturalmente distintas que implicam medidas de segurança gerais e, para cada caso, medidas específicas. Realizar um Circuito num centro histórico, consumir um Itinerário estabelecido entre um Circuito de um centro histórico e um Circuito de uma zona periurbana da mesma cidade ou participar numa Rota de centenas de quilómetros e composta de vários Itinerários e Circuitos, são participações em percursos de visitação de natureza distinta. Todos eles, contudo, reclamam níveis e respectivos procedimentos de Segurança que deverão ser planeados e inseridos nesses produtos de roteirização segundo as complexidades de cada caso.

¹⁰⁰idem

Tentámos ilustrar na Figura. 1, que há fatores de atração turística, ou seja “fatores espaciais de decisão turística”¹⁰¹, que interferem na elaboração dos percursos de visitação. Os atributos das paisagens naturais e os atributos das paisagens culturais bem como o sentido de segurança na sua fruição são, entre outros, valores que dinamizam os territórios, elementos-chave para percursos singulares e cativantes. A Governança tem um papel determinante nos fatores espaciais e seu potencial atrativo.¹⁰²

Roteirização, Percursos e Satisfação dos Turistas

Numa perspetiva teórica sobre os resultados alcançados pela inclusão e consciencialização de todos os envolvidos nos processos de visitação turística, a constelação de atributos que caracterizam o resultado entre Valor e Esforço experienciados pelos turistas num destino turístico é relevante para a estruturação da oferta de percursos. A avaliação das experiências finais na conclusão de um percurso em concordância com as variáveis espaço (tipo de percurso) e tempo (tempo de estada e tempo de consumo de cada percurso) é relevante. No estudo de campo sobre a Rota do Almonda¹⁰³ foi possível compreender que estes aspectos condicionam o resultado final da experiência individual. Um dos tópicos mais focados nas respostas recolhidas em trabalho de campo foi o da qualidade do percurso e da sensação e experimentação da segurança oferecida aos participantes, bem como da atenção dos profissionais para com cada um dos participantes (foi possível perceber em observação participante, o foco no grupo e na composição personalizada do mesmo).

Como se poderá observar na Figura.4 esta arrumação das emoções, seguindo a clássica proposta de Maslow tem como 1º nível de exigência estrutural a componente “Segurança”. Não é por acaso que na base de qualquer produção de natureza turística a Segurança detenha o lugar mais relevante. Só a partir de ambientes seguros e em ambientes seguros se poderão praticar e ensaiar experiências em que a liberdade é o foco. A viagem é, nesta lógica o apogeu individual de liberdade, porque é o “eu” do “grupo” que

¹⁰¹ Como anotam António Sarti e Odaléia Queiroz, *op., cit.*, p.6.

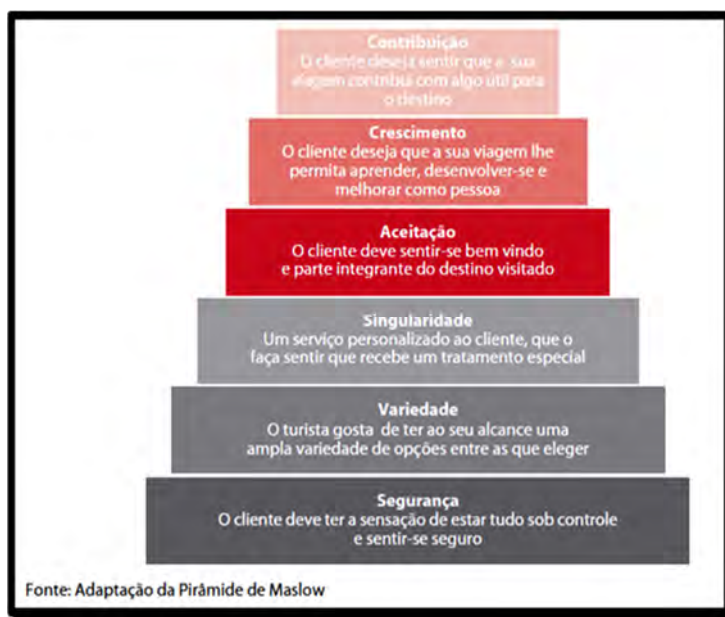
¹⁰² Porque ao reunir estratégia concertada entre a administração pública e a iniciativa privada assume o ordenamento turístico consequente àquela.

¹⁰³ Organizado com 25 participantes e em termos experimentais com respostas a várias vertentes desde a temática até ao nível de satisfação dos envolvidos (estudo ainda em fase de conclusão). Em <https://pt-pt.facebook.com/pages/Rota-do-Almonda/288725954571251> há informação adicional sobre este produto de roteirização.

desde a maior ancestralidade se eleva ao estatuto de libertado. O Turista é, neste raciocínio “o libertado”, porque ter tempo livre para viajar é o resultado de um esforço libertador conquistado dentro da coletividade. Nesta lógica, a eleição dos lugares a visitar baseia-se na convicção de que há coisas novas e diferentes para descobrir e o pagamento dessa experiência envolve as emoções do turista. Assim, os recursos naturais e os recursos culturais de um território passam do estatuto de bens naturais e culturais para o estatuto de atrativos turísticos, caso sejam capazes de gerar fluxos de visitação.

O potencial turístico de cada território depende não apenas da qualidade intrínseca desses recursos mas, fundamentalmente, dos processos de valorização que sobre eles são planeados e concretizados. Nesta lógica de operacionalização, a criação de **Roteiros-Bases de Dados**¹⁰⁴ é uma condição de base, tal como a infraestruturação dos pontos de interesse turístico-cultural e sua apresentação-interpretação. A diferenciação da Oferta (inovação-liderança de preços-necessidades individuais dos clientes), segundo a lição de Porter¹⁰⁵, permite fornecer valor ao turista e criar produtos de roteirização muito distintos no mercado.

Figura 4 - Pirâmide emocional - THR, 2006



Fonte: “TOURING CULTURAL E PAISAGÍSTICO”, 2006, p. 37

¹⁰⁴ A que dedicamos especial atenção na obra *Manual para Elaboração de Roteiros de Turismo Cultural* já referida.

¹⁰⁵ Citado por Leonardo Moraes, *op., cit.*, p.284.

Tal como se explica no texto que vimos seguindo é referido:¹⁰⁶

Embora existam elementos e padrões comuns, o Sistema de Valor apresenta algumas diferenças e variações, com maior ou menor profundidade, em função das características de cada sector turístico. Tal situação verifica-se porque cada sector turístico tem consumidores com necessidades e motivações específicas. Assim, o valor oferecido também é o resultado de uma combinação específica de recursos, tecnologia, actividades, etc. Determinados esforços são melhor aceites ou assumidos pelos consumidores de alguns sectores.

Na lógica consequente a esta chamada de atenção é bem claro que a ferramenta “Sistema de Valor” apresentada neste estudo é importante porque instaura um “modo de ver”, ao mesmo tempo que sugere um “modo de agir” na problemática geral da organização de percursos de visitação turística. A questão Segurança institui-se como elemento valorizador dos percursos.

Na cadeia de valor dos produtos turísticos¹⁰⁷ e, particularmente na elaboração dos percursos há que atender a constantes tais como: a preparação; a viagem; a chegada; a estada; a vivência e, nesta última a “experiência de percursos”. Há uma evidente relação entre a criação de produto e o desenvolvimento do mesmo até ao seu consumo. Assim, conceção, produção, distribuição, promoção, venda e avaliação, são constantes a considerar na junção dos factores de segurança.

Num cenário de desenvolvimento há, contudo, segundo a SAER, aspectos a sociais a considerar e um papel determinante do turismo:¹⁰⁸

“Nos próximos anos, o mundo será caracterizado pela penetração da tecnologia em todos os aspectos da vida. Tornar-se-á possível que cada pessoa possa viver a sua vida com limitada exposição aos outros, normas de serviço automatizadas, livre acesso a tudo e num mundo onde a troca de informação sobre os mais variados assuntos possa ser feita a partir de casa. Consequentemente, as pessoas porão em risco o contacto social, sendo o turismo o principal meio para contrariar tal situação.”

Assim, a componente do Turismo como fator de “socialização mundial” exige que os processos de roteirização, sem deixarem de atender aos cenários previstos, consigam contrariar a situação de erosão de contactos humanos tangíveis, que as novas tecnologias e as redes sociais acabam por introduzir na vivência real das pessoas. Os destinos que

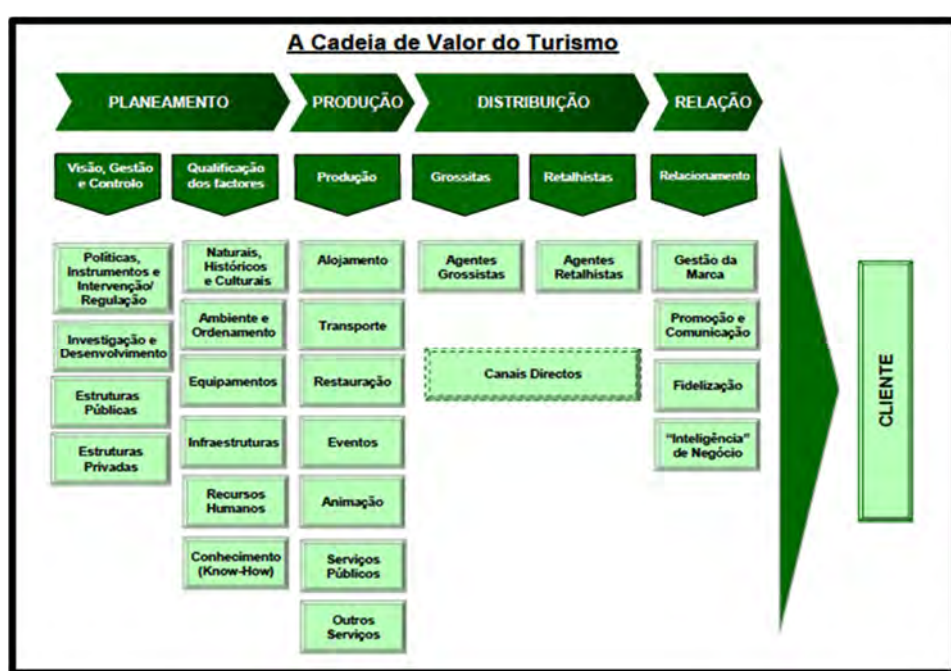
¹⁰⁶THR, 2006, “TOURING CULTURAL E PAISAGÍSTICO”, 2006, p. 38

¹⁰⁷ Veja-se em http://www.saer.pt/up/UPLOAD-bin2_imagem_0065560001369825885-485.pdf na obra sobe coordenação de Hernâni Lopes e editada pela SAER, “*REINVENTANDO O TURISMO EM PORTUGAL. ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO PORTUGUÊS NO 1º QUARTEL DO SÉCULO XXI, VOLUME IV, VISÃO DE CONJUNTO E RECOMENDAÇÕES PARA A CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA*”

¹⁰⁸ Idem, p.25 em http://www.saer.pt/up/UPLOAD-bin2_imagem_0065560001369825885-485.pdf

ofereçam as experiências com maior identidade e segurança, a todos os níveis, manifestem preocupações com a satisfação das necessidades dos clientes e, como factor de grande diferenciação, pratiquem os melhores preços num mercado global e de grande competitividade, trabalhem intimamente a Governança com a estruturação da Oferta, terão futuro.¹⁰⁹ A cadeia de valor do turismo proposta pela SAER é, neste sentido, iniciada pelo fator “Planeamento”, seguida do “Produção”, do “Distribuição” e, por último, do fator “Relação”. Isto significa que estes quatro pilares são indispensáveis à atividade que vive do desejo e da motivação das pessoas para a mobilidade e descoberta.

Figura 5- A Cadeia de Valor do Turismo



Fonte: http://www.saer.pt/up/UPLOAD-bin2_imagem_0065560001369825885-485.pdf.

Nesta estruturação da Cadeia de Valor, tanto a Segurança, quanto a Qualidade percorrem caminhos paralelos nas etapas de Planeamento, Produção, Distribuição, com especial enfoque na etapa Relação. Para se ter um ambiente seguro deverá haver planeamento e qualidade de gestão e, para que tenhamos qualidade dos produtos turísticos o fator “segurança”, nas suas várias dimensões (política-individual-alimentar-etc.) impõe procedimentos obrigatórios. Por exemplo, os rótulos ecológicos ou outros selos de garantia de qualidade são, regra geral, indicadores que servem de motivação e decisão de compra, porque são lidos como benefício para os clientes. A boa gestão do

¹⁰⁹ Há exemplos muito concretos em todo o Mundo, que as iniciativas Agenda 21 e Classificação de Património da Humanidade bem expressam no crescimento dos fluxos da demanda e estruturação local da oferta.

território com qualquer nível de turistificação requer que, do lado dos prestadores de serviços¹¹⁰ se considerem níveis de exigência compatíveis com a sustentabilidade dos mesmos. A noção e tomada consciente de se estar seguro mesmo quando se percorre um lugar inóspito é o clímax da segurança em turismo. Em termos de marketing turístico na sua aplicação ao marketing territorial¹¹¹, o conceito “Segurança” é nuclear. Neste conceito, poderemos considerar a noção de Dimensão tanto em termos de tangibilidade, quanto de intangibilidade, aspectos que estão impressos em qualquer produto turístico. Assim, vejamos o seguinte esquema que propomos nesta lógica:

Figura 6 - As dimensões da segurança na roteirização



Fonte: Elaborado pelo autor.

Como se poderá observar, as componentes da **dimensão psicológica** (*motivação-entretenimento-imagem-escape-fruição*) articulam-se, no ato de realização de cada percurso, com as componentes da **dimensão real** (*percurso tipo-paisagem-esforço físico-deslocação-experiências*). Ambas, controladas pelos promotores turísticos e centradas

¹¹⁰ Englobamos nesta definição todas as organizações e atores que concretizam a fileira económica do turismo.

¹¹¹ Considerando-se neste conceito a gestão comercial do território e a venda de produtos orientados ao consumo do turista.

nos interesses dos turistas propiciam valor aos mesmos, em concordância com a sua destreza física combinada com a sua capacidade de fruir o espaço e as coisas envolventes ou a sua motivação face às realidades da deslocação, etc. O que queremos significar com este modelo é que, tanto na fase de esboço, quanto nas fases consequentes, a noção de segurança deverá acompanhar a estruturação de todos os produtos de consumo turístico¹¹² e, por extensão de consumo de produtos inseríveis na roteirização¹¹³ mas tendo em conta o esforço físico em contraponto com a motivação.

A roteirização como planeamento de percursos e os turistas como consumidores

Em termos de gestão e de rentabilização dos seus ativos, uma das preocupações dos prestadores de serviços é o de conseguirem fornecer o melhor serviço possível com o máximo de qualidade e o mínimo de custos. Nesta lógica, a sensibilização dos consumidores é vantajosa para todos os que operam na cadeia de valor do turismo mas, essencial, para a disseminação de boas práticas de mercado. O marketing tem essa função. A competitividade dos destinos turísticos impõe estas preocupações e respectivas práticas que, nesta lógica, são parte significativa da agenda dos promotores institucionais e das empresas operadoras. O papel da academia é também o de refletir sobre as práticas que ocorrem no setor, estudá-las e avaliar os melhores métodos e o uso das melhores técnicas e, nessa lógica, propor procedimentos como contributos que qualificam a fileira económica de que se ocupam nas suas investigações e ensino. No turismo estes aspectos não são diferentes das restantes áreas económicas. Assim, e numa perspetiva alinhada à rentabilização desejada, apresentamos as linhas que consideramos como essenciais para ajudar o turista e, na interação consequente, sistematizar os objectivos de segurança

¹¹² No Brasil temos um excelente exemplo do caso de Salvador, porque, “*Salvador foi a primeira capital brasileira a implantar uma Delegacia de Proteção ao Turista (DELTUR) e Batalhão de Polícia Turística nas áreas mais visitadas. No Pelourinho, o centro histórico, é possível encontrar guardas por toda parte, até mesmo de madrugada. A prefeitura instalou por lá, ainda, uma Delegacia de Proteção ao Turista (civil) e um Batalhão de Polícia Turística (militar).*” Conforme poderemos ler em <http://www.revistaturismo.com.br/materiasespeciais/seguranca.html>_no artigo que consultado em 24.9.2014, alerta para a questão da segurança num destino turístico.

¹¹³ A segurança na roteirização tem que ser entendida como todo um conjunto de regras que o turista deverá cumprir para que a sua segurança física e pessoal, bem como dos seus bens que possui na circunstância de visita, estejam a salvo de roubos ou outros ataques que colocam em causa a integridade do turista e dos seus pertences num determinado circuito local, na realização de um itinerário regional ou na consumação de uma rota nacional ou internacional.

turística¹¹⁴ que, da parte dos prestadores de serviços de roteirização devem ser comunicadas ao mercado. Assim, poderemos anotar que:

- I. A **auto-suficiência do turista** no que respeita a independência de intermediadores é uma realidade;
- II. Cada vez mais o ponto de partida é a web e há uma **escolha** criteriosa de produto recorrendo-se apenas à agência de viagens em situações de desconhecimento sobre o destino (consumindo-se o pacote turístico geral ou feito “à medida”);
- III. A **agência de viagens** que se *webizou*¹¹⁵ e tem experiência no meio das visitas guiadas ou de elaboração autónoma do cliente sob supervisão técnica da organização ou dos seus representantes no território onde ocorre a visitação é um alvo da demanda por informação electrónica;
- IV. A **demand**a, no destino e nos pontos de apoio especializados (posto de turismo local; centro de turismo regional; entidade turística nacional; entidade turística no estrangeiro) é identificada, também, com base nas informações das redes sociais e dos *like*¹¹⁶;
- V. A **utilização** de transportes credenciados no domínio dos transportes públicos e dos que, sendo privados, se relacionam com a rede de prestação de serviços de transporte turístico tornando a acessibilidade física facilitada concorre para a sensação de protecção, minimizando eventuais conflitos;
- VI. A **capacidade** solicitada ao turista para a prevenção é orientada para que evite ostentar e transportar objectos de valor que despertem a cobiça; para que não ofereça resistência, especialmente no caso de assaltos violentos; para ser portador de cópia dos documentos legais; para exercitar um comportamento preventivo sem prejudicar o entretenimento e lazer desejado aquando da realização dos percursos;
- VII. Há outros **aspetos adicionais** a incutir na conduta do turista, nomeadamente: contactar sempre as entidades oficiais; realizar certos percursos com companhia evitando a vulnerabilidade; transportar apenas o dinheiro para necessidades

¹¹⁴ Atendendo ao facto de outros autores apresentarem conceituações estruturadas sobre segurança e turismo, consideramos aqui como uma componente da segurança de pessoas e bens em actividades turísticas, sem desenvolvermos o respectivo quadro justificativo que se impõe nestas situações de publicação académica.

¹¹⁵ Ou seja, que acompanhou a revolução digital dos meios de comunicação e dos canais de distribuição e se integrou e desenvolve no mercado digital.

¹¹⁶ Expressão que traduzida por *gosto* tem o poder de, quando expresso por grande número de cibernautas, de se constituir como fator de motivação para o promitente viajante.

básicas previstas; usar roupa confortável; usar um pequeno caderno e um lápis ou seu substituto digital para tomar notas; ter cuidado especial com a abordagem a pessoas não conhecidas, bem como com os residentes; etc.

Como se poderá anotar na tarefa de roteirização, a avaliação sobre os cuidados e as mudanças a introduzir face a modificações da envolvente externa aos percursos é estratégica. Com base nesta questão vejamos a seguinte proposta:

Figura 7 – Fatores que influenciam a relação Demanda-Oferta de produtos de roteirização.

Proposta de reflexão sobre fatores que influenciam a relação Demanda-Oferta na roteirização	
<i>Demanda (clientes): constatações</i>	<i>Roteirização (prestadores de serviços): estratégia e ações</i>
A auto-suficiência do turista.	Considerar as informações pré-existentes do cliente e reforçar a apresentação-interpretação da empresa.
O ponto de partida da web e escolha criteriosa.	Ter como referência constante os sites institucionais e de outras autoridades e divulgá-los aos clientes.
O prestador de serviços (a agência de viagens; outras empresas), a sua relação com a web e a sua experiência no meio .	Demonstrar a agilidade presente na prestação do serviço de roteirização e das redes associadas à empresa. Aumentar a capacidade de comunicação e interação com o mercado.
A demanda e as informações das redes sociais .	Estar atento aos sinais dados pelas redes sociais sobre os produtos comercializados pela empresa (e transporte-alojamento-entretenimento e lazer- etc.) e adotar métodos de recolha de dados úteis à empresa.
Os transportes credenciados no domínio dos transportes públicos e privados.	Proporcionar conforto físico e psicológico e definir o modelo de negócio (adequado à demanda de indivíduos e de grupos).
As capacidades e precauções em eventuais situações de ataque e roubo.	Constituir uma relação de confiança com autoridades territoriais e usar de celeridade nas resoluções face a problemas específicos.
Os aspectos adicionais e conduta do turista.	Estruturar modelos de conduta geral (Código de Ética do Turismo, da OMT, como referência); adotar medidas cautelares e transmiti-las aos turistas.
A avaliação sobre as mudanças.	Observar a evolução quantitativa e qualitativa de consumo dos produtos de roteirização e das facilidades complementares a eles associadas, e adotar as medidas adequadas a corrigir e a aumentar o valor dos produtos.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao confrontarmos as **constatações** com as **estratégias e ações** que deverão estar-lhes associadas, tentámos criar um modelo de leitura e reflexão útil ao operacional que desenha percursos de visitação nos destinos turísticos.

Como corolário da exposição anterior intuímos que a componente de gestão é crítica e assume várias figuras.

Intervenientes e intervenções: figuras organizacionais

No sistema de roteirização a *figura da gestão da administração pública* (licença para percursos de exploração comercial), a *figura da gestão empresarial* (organização dos recursos humanos para desempenho adequado), a *figura da gestão da segurança pública* (autoridades públicas da ordem e legalidade), a *figura da gestão jurídica e da justiça* (na

elaboração de legislação e sua vigilância institucional), a *figura da gestão profissional* (organismos sindicais e corporativos que atuam no sector), a *figura da gestão da comunidade* em geral (com o poder descentralizado do Estado e poder municipal), a *figura da gestão dos consumidores* (nos organismos de defesa do consumidor), todas elas, são segmentos de um todo que importa mobilizar a favor da causa e consciencialização da segurança como um bem que a todos interessa favorecer. Os destinos turísticos quando são seguros resultam da complementaridade de esforços de todos os gestores acima descritos. Grunewald (2003)¹¹⁷ segundo o critério “Necessidades do Turista” apresenta um modelo em que escalona as dimensões da segurança numa perspectiva de prestação de serviços numa comunidade (num destino turístico), como segue:

- 1) **Segurança pública** - manutenção de condições de circulação livre nos destinos, especialmente nas vias públicas e controlo dos conflitos e sua prevenção;
- 2) **Segurança social** - no nível de protecção ao turista contra distúrbios da ordem pública;
- 3) **Segurança médica** - acompanhamento de sistemas de higiene e segurança que se manifestam antes, durante e depois das viagens efectuadas, com especial enfoque na estada do turista no destino;
- 4) **Segurança informativa** - manifestadas na capacidade informativa e comunicativa e sua qualidade mantendo o turista ligado ao destino e ao resto do mundo (se o quiser);
- 5) **Segurança na recreação, entretenimento, lazer e eventos** - acautelamento das condições físicas e psicológicas do turista nas actividades em que participa na viagem e destino;
- 6) **Segurança de transportes** - gerida em qualquer meio de transporte que o turista utilize desde que sai da sua residência, se desloca e retorna a casa;
- 7) **Segurança ambiental** - de acordo com os riscos que o turista enfrenta nos ambientes naturais e nas situações climáticas adversas;
- 8) **Segurança contra incêndios** - considerando todos os sistemas da protecção civil de pessoas e bens em caso de incêndio;

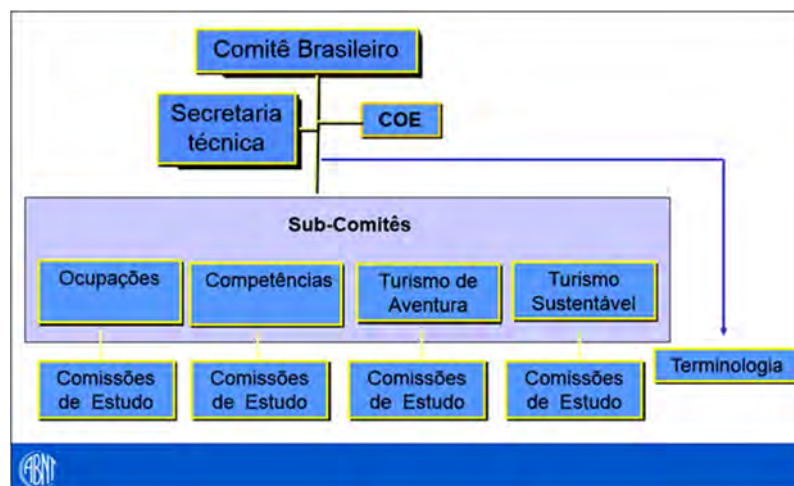
¹¹⁷ Apud GOLLO, Gelso Guimarães, 2004, “*Segurança&Turismo-percepções quanto aos aspecto “Segurança” de um destino turístico, como forma de mantê-lo atractivo e competitivo*”, Universidade de Caxias do Sul, Pró-Reitoria de Pós Graduação e Pesquisa, Mestrado em Turismo, Caxias do Sul-RS, disponível em http://tede.uces.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=16 , p.18.

- 9) **Segurança contra o terrorismo** - envolvendo o sistema de segurança nacional e sistemas específicos de destinos mais susceptíveis de ataque;
- 10) **Segurança dos serviços turísticos** - protegendo o turista nas instalações fixas e móveis da actividade turística nas suas vertentes de alojamento, restauração, entretenimento e lazer;
- 11) **Segurança informática** - que embora se possa incluir na segurança informativa apontada por Grunewald (2003) e por Gollo (2004) merecerá, a nosso ver uma parte destacada dada a criminalidade que é praticada utilizando as tecnologias electrónicas de informação e comunicação.

Nesta lógica, é evidente que compete às polícias públicas, enquanto elementos de imposição da ordem, a decisão estratégica sobre como a actividade turística, tal como outra qualquer actividade económica, deverá solucionar o problema da necessidade de incorporação da segurança, segundo os normativos dos enquadramentos jurídicos e legislativos. Recorde-se que a Organização Mundial do Turismo tem tradição neste segmento da organização do turismo nos destinos e a ONU acompanha a evolução dos riscos internacionais que também influenciam os fluxos turísticos.¹¹⁸ Cada país adota os procedimentos que a sua legislação de administração pública determina. No caso do Turismo, a procura de qualidade como estratégia diferenciadora passa pela normalização, pela emissão de selos de qualidade, por níveis de normalização que na estrutura territorial do estado federal do Brasil se alinha conforme a Figura 8:

¹¹⁸ Datada de 24 Setembro de 2014 é reportada uma declaração da ONU sobre segurança, como se poderá observar em <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2014-09/conselho-da-onu-aprova-resolucao-que-exige-leis-para-combater-o>, sob texto de Leandra Felipe - Correspondente da Agência Brasil que, “*O Conselho de Segurança das Nações Unidas (ONU) aprovou hoje (24) uma resolução que exige dos países de todo o mundo adaptações em suas respectivas leis para perseguir judicialmente seus cidadãos que participarem de milícias ou grupos extremistas em outros países. O texto, aprovado por unanimidade pelos membros do conselho, foi proposto pelos Estados Unidos. A medida procura reforçar a luta contra os chamados combatentes estrangeiros, em reação à ida de milhares de cidadãos de diversos países para a Síria e o Iraque para se unirem a grupos como o extremista Estado Islâmico.*”

Figura 8 - Organização do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54) e suas áreas de trabalho.



Fonte: ABNT.

Num sentido universal a questão da segurança pública desenvolve-se segundo as seguintes atribuições¹¹⁹:

1. Legislação de segurança interna e, em situações de excepção, as resultantes da legislação sobre a defesa nacional e sobre o estado de sítio e de emergência.
2. Poder dado pelas instâncias constitucionais e pelo Estado de direito para que:
 - 2.1. Sejam garantidas as condições de segurança, exercício da liberdade e obrigações dos cidadãos e das instituições democráticas, no respeito pela legalidade e pelos princípios do Estado de direito;
 - 2.2. Se garantam tanto a ordem e a tranquilidade públicas, quanto a segurança e a protecção das pessoas e dos bens;
 - 2.3. Se criem sistemas nacionais de prevenção contra a criminalidade em geral articulados e em contacto com entidades congéneres e sistemas estrangeiros;
 - 2.4. Se desenvolvam dentro da legalidade institucional acções de investigação de diversas modalidades em acordo com as autoridades judiciais e administrativas;

¹¹⁹ Estrutura geral desenvolvida pelo autor, de acordo com a estruturação da polícia de segurança pública e da guarda nacional republicana, portuguesas e da polícia federal brasileira com vista a cobrir as principais linhas de acção da segurança em espaço público preponderantemente percorrido na fruição de circuitos, de itinerários, de rotas. Para mais informação vide em <http://www.dpf.gov.br/> e em <http://www.psp.pt/> (zonas urbanas) <http://www.gnr.pt/> (zonas rurais). Não estão contempladas as especificidades de outros corpos de polícia e da segurança privada, dado que esse estudo requer maior espaço para desenvolvimento.

- 2.5. Se executem tarefas de policiamento nos domínios das comunicações e transportes, garantindo a segurança e respetiva fiscalização, ordenamento e controlo do trânsito;
- 2.6. Se realizem atos administrativos relacionados com incumprimentos da lei sob tutela judicial;
- 2.7. Se colabore nos controlos de entrada e saída de pessoas e bens no território nacional;
- 2.8. Se adequem meios de proteção e socorro em situações de perigo, ou catástrofes de origem natural ou humana;
- 2.9. Se criem e desenvolvam sistemas de vigilância e protecção de pontos sensíveis, nomeadamente infra-estruturas rodoviárias, ferroviárias, aeroportuárias e portuárias, edifícios públicos e outras instalações críticas;
- 2.10. Se garanta a devida segurança aos eventos desportivos, musicais, e de entretenimento, recreação e lazer, nos termos da lei;
- 2.11. Se planifique e actue no combate ao tráfico e consumo de estupefacientes ou outras substâncias proibidas;
- 2.12. Se estabeleça o cumprimento das disposições legais e regulamentares referentes à protecção do ambiente e prevenir e investigar os respectivos ilícitos;
- 2.13. Se participe nos tratados e convenções internacionais, na execução da política externa, e nas condições e missões determinadas pelo Estado;
- 2.14. Se oriente também à formação e informação em matéria de segurança dos cidadãos;
- 2.15. Se adequé às atribuições que lhe forem cometidas pela Lei.

Desta súmula breve, considerada a partir das atribuições das polícias portuguesa e brasileira, poderemos observar que a decisão técnica aquando da criação de um produto turístico, nomeadamente de roteirização, deverá considerar que estas condições de segurança pública são as que, na base, estão disponíveis para os clientes. Contudo e numa ótica de prestação de serviços turísticos qualificados e diferenciadores, há possibilidades a considerar e vantagens a obter pelas organizações que consigam ir mais além das disposições correntes de segurança. Por isso, há que considerar que na roteirização há dois níveis de Segurança a observar: a que é imposta pelo Estado de

direito e pela Lei; a que decorre, empresarialmente, da estruturação turística do produto e se poderá adicionar, aumentando a sensação de segurança turística, àquela segurança geral já prestada pela força policial institucionalizada pelo Estado.

Conclusão

Como foi possível observar, a Segurança é uma componente estratégica para que os processos de roteirização em turismo possam criar-se e desenvolver-se num clima de natureza institucional (autoridades turísticas) e de natureza empresarial (iniciativas turísticas inovadoras e qualificadas) orientadas ao desenvolvimento do capital territorial e, nessa lógica, enquanto componente que potencia a abordagem integrada do planeamento turístico.

As organizações que atuam no turismo procuram vantagens competitivas e diferenciações que lhes permitam alcançar os seus objectivos alinhados à sua missão. Neste sentido, tanto a Informação e Comunicação, quanto a Competência dos prestadores de serviços de roteirização se constituem como elementos-chave dos destinos turísticos. Assim, a roteirização, ao consumir segurança, estará a proceder de modo pró-ativo e estratégico, propiciando retorno económico ao território e às organizações que a ele pertencem. A roteirização, criando valor económico e valor relacional (porque reúne visitantes e visitados e suas dinâmicas respectivas e de grupo) significa a irrigação turística dos territórios. No enquadramento doutrinário proposto, por exemplo, pela Carta Internacional do Turismo Cultural é bem certo que, segundo os seus princípios e atendendo às necessidades dos turistas e ao impacto que as populações residentes sofrem, é possível atenuarem-se os efeitos negativos da intrusão turística e, ao mesmo tempo, integrarem-se os valores positivos desta turistificação, modernizando estruturas e procedimentos e alinhando-se à contemporaneidade. Neste objectivo de procura de equilíbrio, a abordagem integrada que a governança territorial multinível assegura (local-regional-nacional-internacional) é a que, ligando convenções e doutrina internacional com a legislação nacional e local, significa desenvolvimento turístico sustentável.

Referências

BENI, M.C. (coord.). *Turismo – Planejamento estratégico e capacidades de gestão-desenvolvimento regional, rede de produção e clusters*. Barueri: Editora Manole Ltda, 2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Turismo cultural – orientações básicas*, Brasília, Ministério do Turismo, 2006.

NOGUEIRA de MORAES, L. *Dimensão mercadológica de sustentabilidade do desenvolvimento turístico*, in BENI, M., C., *Turismo – Planejamento estratégico e capacidades de gestão-desenvolvimento regional, rede de produção e clusters*, Barueri: Editora Manole Ltda, 2012, pp.283-296.

SARTI, A., C. *Espaço, paisagem, lugar, território e região – a organização do espaço turístico*, in BENI, M., C., *Turismo – Planejamento estratégico e capacidades de gestão-desenvolvimento regional, rede de produção e clusters*. Barueri: Editora Manole Ltda, 2012, p.3-27.

SERRANO, A., GONÇALVES, F., NETO, P. *Cidades e Territórios do Conhecimento – Um novo referencial para a competitividade*. Lisboa: Edições Sílabo, 2005.

GASTAL, S. *Turismo e cultura: aproximações e conflitos*, in BENI, M., C., *Turismo – Planejamento estratégico e capacidades de gestão-desenvolvimento regional, rede de produção e clusters*, Barueri, SP, Editora Manole Ltda, 2012, pp.235-255.

WAINBERG, J. A. *Anotações para uma teoria do Turismo: a indústria da diferença*, in GASTAL, S., (Org.), *Turismo – 9 propostas para um saber-fazer*, Porto Alegre/RS, EDIPURCS, 2000, pp. 51-76.

Referências Eletrônicas

FELIPE, L. *Conselho da ONU aprova resolução*. 2014. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2014-09/conselho-da-onu-aprova-resolucao-que-exige-leis-para-combater-o>>. Acesso em: 24 de setembro de 2014.

FIGUEIRA, L., M., 2013a, *Manual para Elaboração de Roteiros de Turismo Cultural*, Tomar, Instituto Politécnico de Tomar, ISBN 987-972-9473-66-1. Disponível em: <www.cespoga.ipt.pt>. Acesso em: 12 de setembro de 2014.

FIGUEIRA, L., M., 2013b, “Roteirização do turismo: Uma abordagem preliminar à “apresentação-interpretação” do território”, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº 20 da Universidade de Aveiro. Disponível em: <<http://www.ua.pt/degei/rtd/indice20>> Acesso em: 14 de setembro de 2014.

FIGUEIRA, L., M., 2005, “*Carta Cultural Autárquica*”. Disponível em: <<http://www.turiauta.ipt.pt/old/default.asp?s=2>>. Acesso em: 12 de outubro de 2014.

GOLLO, Gelso Guimarães, 2004, “*Segurança&Turismo- percepções quanto aos aspectos “Segurança” de um destino turístico, como forma de mantê-lo atractivo e competitivo*”, Universidade de Caxias do Sul, Pró-Reitoria de Pós Graduação e Pesquisa, Mestrado em

Turismo, Caxias do Sul-RS. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=16>. Acesso em: 28 de setembro de 2014.

INSTITUTO DE TURISMO DE PORTUGAL, I.P., 2006, *PENT-Plano Estratégico Nacional de Turismo, de Portugal, dossiê do Produto, "TOURING CULTURAL E PAISAGÍSTICO"*, THR (Asesores en Turismo Hotelería y Recreación, S.A.), edição: Turismo de Portugal, Lisboa, Disponível em: <<http://www.turismodeportugal.pt>>. Acesso em: 18 de julho de 2014.

IPHAN-Brasil, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br/portal/montarPaginaSecao.do?id=17575&sigla=Institucional&retorno=paginaInstitucional>>. Acesso em: 30 de setembro de 2014.

LEMONS, I., S., FREGA, J., R., e SOUZA, A., *"Atributos Relevantes de Destinos Turísticos na Percepção de Internautas Brasileiros"* Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/download/6120>>. Acesso em: 12 de outubro de 2014.

LOPES, H., (coord.). *"Reinventando o Turismo em Portugal. Estratégia de Desenvolvimento turístico português no 1º quartel do século XXI, Vol.IV, Visão de conjunto e recomendações para a concretização da estratégia"*. 2006. Disponível em: <http://www.saer.pt/up/UPLOAD-bin2_imagem_0065560001369825885-485.pdf>. Acesso em: 20 de setembro de 2014.

ORGANIZAÇÃO DO COMITÊ BRASILEIRO DE TURISMO-(ABNT/CB-54). Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=1304>. Acesso em: 12 de setembro de 2014.

REVISTA TURISMO. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/materiasespeciais/seguranca.html>>. Acesso em: 24 de setembro de 2014.

TURISMO DE PORTUGAL, I.P., *Carta Internacional do Turismo Cultural*. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoinovacao/Documents/Doc10_CartaInternacionalTurismoCultural.pdf>. Acesso em: 22 de outubro de 2014.

UNESCO-Brasil. Estudio Preliminar sobre los Aspectos Técnicos y Jurídicos Relativos a la Conveniencia de Disponer de un Instrumento Normativo sobre la Preservación del Patrimonio y el Desarrollo Sostenible del Turismo, 2011. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001919/191955s.pdf>>. Acesso em: 21 de outubro de 2014.

Sites Consultados

<http://www.dpf.gov.br/>

<http://www.psp.pt/>

<http://www.gnr.pt/>

ACESSIBILIDADE E SEGURANÇA DA PESSOA IDOSA NO ESPAÇO PÚBLICO:

o caso de Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil.

Cassiara Mello

Edna de Liz

Miguel Angel Verdinelli

Introdução

A movimentação turística do público acima de 60 anos, tem trazido reflexos nos destinos turísticos, seja no aumento da demanda por produtos e serviços como nas readequações de estruturas para atender as necessidades e os desejos desses segmentos de mercado.

As políticas públicas, tanto na esfera nacional quanto estadual e na municipal, devem estar direcionadas para adequar as estruturas no espaço público para que a movimentação desses turistas permita-lhes conhecer os equipamentos turísticos e se locomover com facilidade pelas vias e passeios públicos.

Através de um estudo de caso na cidade de Balneário Camboriú, no Estado de Santa Catarina, um dos 65 destinos indutores do turismo do Brasil, pode-se buscar uma dimensão da estrutura de um destino turístico.

Oferta Turística para Pessoa Idosa

A oferta turística é composta de elementos estruturais capazes de desenvolver atividades que contemplem públicos-alvo reais e potenciais, por exemplo, concentração de pessoas idosas com renda, para demandar e consumir bens e serviços.

A estrutura do mercado turístico é definida como aquela parte da economia que estuda e analisa a realidade econômica do turismo baseada em um mercado onde confluem a oferta de produtos e serviços turísticos e a demanda que está interessada e motivada em consumi-los. (BENI, 1997, p.149).

Nesse sentido, torna-se imprescindível realizar estudos e pesquisas de mercado com o intuito de identificar os elementos chave do ponto de vista da oferta e da demanda, mediante análises locais de aspectos estratégicos.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD, realizada anualmente pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, permite a identificação de um amplo perfil socioeconômico e das condições de vida da população idosa, a exemplo da cor ou raça, sexo, nível e composição da renda (pessoal e familiar), escolaridade, posse de bens duráveis, características dos domicílios, arranjo familiar, dentre outras.

Percebe-se a importância de contar com este tipo de informação no processo de planejamento de oferta de produtos e serviços para Pessoa Idosa.

Para Veras (2009) o aumento da expectativa de vida, paralelo a baixa da taxa de fecundidade e mortalidade, trouxeram num processo inexorável o envelhecimento populacional e o incremento da população acima de 60 anos. Frente a este contexto, juntamente com a conscientização do envelhecimento ativo, inúmeras são as oportunidades de negócios emergentes.

Vale ainda ressaltar que, no futuro, o mercado da Pessoa Idosa tende a ser ainda mais promissor, já que as próximas gerações de idosos, os adultos de hoje, serão compostas por pessoas com maior nível de escolaridade e, conseqüentemente, maiores níveis de renda.

Segundo Caldas (2012) o envelhecimento a nível demográfico deve ampliar o número de anos vividos, e cronologicamente a fatores biopsíquicos e sociais que são relevantes para a forma como a idade é percebida em cada indivíduo.

Portanto, haverá um envelhecimento acentuado da população, com desdobramentos que exigirão políticas efetivas das esferas públicas e estratégias competentes por parte das organizações privadas que visarem esse segmento.

São demandas relativas a práticas desportivas, programas culturais, remoções de barreiras arquitetônicas em hotéis, restaurantes, teatros, cinemas e *shoppings center*, ou ações que possibilitem o direito de ir e vir, principalmente transportando-se de um destino ao outro, como turista sem restrições e sem temer a relação entre velhice e a busca de prazer.

Conforme Silva (2002) “É essa demanda potencial que iremos atender nos próximos anos, mas sabemos pouco sobre ela e sobre suas necessidades. É esse conhecimento que poderá oferecer condições para que seja possível adequar a oferta e planejar.” (SILVA, 2002, p.12).

Outro dado importante para o conhecimento dessa população refere-se às questões de necessidades e desejos. Encontrar a melhor forma de segmentação e não segregação, pois o que sempre se vê são adaptações de programação destinada ao público em geral, que tem que ser aceita pelo turista com idade acima de 60 anos como única forma de viajar.

Beni (1997) define a oferta turística básica como o conjunto de equipamentos, bens serviços de alojamento, de alimentação, de recreação e lazer, de caráter artístico, cultural, social ou de outros tipos, capaz de atrair, e assentar numa determinada região, durante um período determinado de tempo, um público visitante.

A composição por faixas etárias pode ser de grande utilidade na medida em que as pessoas de mais idade podem constituir um grupo de indivíduos disponível para o turismo (BENI, 1997, p. 208).

Dentro deste contexto, é que Trigo (2005, p. 306), relata que os programas existentes hoje são adaptados a essa faixa etária. Existe uma demanda reprimida, representada por pessoas dessas idades, que desejam viajar seguindo roteiros adequados e previamente selecionados para sua disponibilidade de tempo, e que são normalmente em período de baixa temporada.

Segundo pesquisas quantitativas e qualitativas realizadas por Liz (2009) esse público prefere viajar em baixa estação e durante a semana, diminuindo a sazonalidade enfrentada pelos destinos turísticos.

O turismo para a Pessoa Idosa se constitui, tanto em nível interno como internacional, um expressivo fator de desenvolvimento para o movimento turístico nas mais diversas destinações de viagens.

As grandes redes hoteleiras estão descobrindo o grande negócio que significa atrair os chamados turistas da Terceira Idade, oferecendo descontos significativos para turistas dessa faixa etária, que viajam no período de baixa estação. Os novos hotéis já contam com apartamentos adaptados, com tapetes antiderrapantes nos banheiros, barras de apoio, rampas e mão-de-obra especializada, com funcionários treinados para oferecer maior atenção a esse público. (TRIGO, 2005, p. 308).

Trigo (2005) ainda diz que um aspecto importante sobre o desenvolvimento do turismo para a Terceira Idade é que ele possibilita a ampliação de negócios também para as agências de viagens, como ainda para as transportadoras turísticas, rede hoteleira e

alimentação. Ressalta que os diferentes segmentos da economia, que no Brasil são 52, de acordo com matriz insumo produto estabelecido pelo IBGE, serão beneficiados pelo turismo e, em consequência, se gerarão empregos tanto para a mão-de-obra mais qualificada como para a de menor qualificação.

A acessibilidade ambiental é um fator necessário à inserção social do idoso no turismo e no lazer. Significa dizer que, se a cidade é o cenário da vida e do encontro, das pessoas e suas atividades, a presença do idoso nas diferentes cenas e atos do dia a dia, depende da eliminação bloqueios arquitetônicos no meio urbano.

A observação das características quanto a acessibilidade ambiental, não significa criar uma arquitetura ou planejamento só para idosos, mas sim assegurar a inclusão de suas especificidades.

A cidade de Balneário Camboriú segundo Ruschmann e Liz (2012) conta com vinte e quatro grupos de convivência de idosos, o que denota que a cidade não é só receptivo turístico, mas também emissivo, e que devem ser supridas necessidades de acessibilidade para idosos turistas e moradores.

Acessibilidade

No Brasil a preocupação com a acessibilidade está traduzida em padrões mínimos estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, através da NBR 9050/1994, nos quesitos de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. O objetivo é garantir o direito de ir e vir das pessoas com dificuldade na locomoção, e dar autonomia ao usuário.

A NBR 9050/1994 tem as seguintes definições:

1. **Acessibilidade:** Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.
2. **Acessível:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação.
3. **Adaptável:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características possam ser alteradas para que se torne acessível.

4. **Adaptado:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis.
5. **Adequado:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis.

Santos (2010) Refere-se à legislação específica da acessibilidade como um direito garantido pelo Decreto nº 5.296/2004, que regulamenta as Leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000. A primeira refere-se ao atendimento preferencial às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida em organizações prestadoras de serviços públicos, como é o caso das agências bancárias, e a segunda estabelece as normas e os critérios básicos para se promover a acessibilidade, por meio da eliminação de barreiras, das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida nos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos; nas edificações; nos meios de transporte e de comunicação (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2004).

No seu trabalho, Santos destaca todavia o Manual publicado pelo Ministério do Turismo em 1999, intitulado: Manual de recepção e acessibilidade de pessoas com deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Ele tem por base as normas estabelecidas pela ABNT referentes ao acesso aos espaços público-privados e aos meios de transporte; ao uso de elevadores e de saídas de emergência; e à posição adequada dos mobiliários e equipamentos urbanos.

Para Schichii (2000), quase todos os requisitos de acessibilidade e segurança para pessoas idosas criam conforto para qualquer pessoa em boa parte da vida.

Os meios de transporte urbano devem ofertar facilidades apropriadas aos portadores de necessidades especiais, nos quais, reitera-se, está incluído o idoso, para que não sejam excluídos da vida social e de suas atividades de lazer, compras, estudo, trabalho.

Para Cancela e Aragão (1993), não se trata apenas de direito de cidadania dos afetados, defendem o aspecto econômico desta questão. Sem a garantia de seu acesso aos mais diversos locais, torna-se impraticável, da parte dos idosos, qualquer atividade turística e em consequência econômica, obrigando-os a se enclausurarem em suas casas.

Ainda dentro deste contexto, Cancela e Aragão (1993) demonstram no seu trabalho os grupos e suas inaptidões para com o uso dos meios de transporte urbano,

facilidades de acessibilidade extra veicular, facilidades de embarque, desembarque, circulação e permanência em veículos, como se exhibe nos Quadros 1, 2 e 3.

Quadro 01 - Grupos sociais com Inaptidões para o uso dos meios de transporte urbano.

Inaptidões locomotoras • Pessoas que usam bengalas • Pessoas que usam muletas • Pessoas que usam cadeiras de rodas • Pessoas com aparatos ortopédicos, inclusive temporários. • Outros grupos com locomoção dificultada.	Inaptidões sensoriais • Pessoas com perda total ou parcial de visão. • Pessoas com problemas clínicos de visão, ex. alto grau de catarata. • Pessoas com perda total ou parcial de audição. • Pessoas com problemas clínicos de audição, ex. ataduras. • Pessoas com problemas, total ou parcial na fala.
Inaptidões físicas • Pessoas idosas. • Pessoas que por razão de saúde não se deslocam com agilidade, ex. reumáticas, cardiopatas. • Gestante após o sexto mês de gravidez. • Obesos. • Pessoa de extremamente alta ou baixa estatura. • Pessoas com membros superiores lesados.	Inaptidões mentais/ culturais • Pessoas em vários graus de insanidade mental. • Analfabetos e semianalfabetos • Pessoas sem domínio do idioma.

Fonte: Cancela e Aragão, 1993.

Quadro 02 – Facilidades de acessibilidade extra veicular.

Acessos a prédios e circulação nos mesmos • Indicação de adaptação dos prédios. • Estacionamentos reservados. • Larguras mínimas de passagens e corredores. • Obrigatoriedade e declividade máxima de rampas. • Revestimento de pisos. • Dimensionamento de corredores, <i>halls</i>, guichês, telefones públicos e sanitários • Obrigatoriedade e dimensionamento de elevadores. Desenhos de vias • Dimensionamento de vias e passeios. • Alturas e larguras mínimas. • Rebaixamento de meio-fios. • Inclinação de passeios. • Remoção de obstáculos arquitetônicos. • Travessias em elevação ou faixas. • Zonas de tranquilização de tráfego.

Fonte: Cancela e Aragão, 1993.

Quadro 03 - Facilidades de embarque, desembarque, circulação e permanência em veículos.

Embarque e desembarque em veículos
• Elevação da plataforma de embarque
• Rampas nas paradas ou veículos
• Dimensionamento de escadas e portas
• Limitação da altura da plataforma de veículos
• Circulação e permanência nos veículos
• Apoios e alças em diversas alturas e disposições
• Assentos especiais
• Serviços especiais
• Micro ônibus
• Táxi adaptado

Fonte: CANCELA e ARAGÃO, 1993.

A facilitação do deslocamento para o idoso e o grupo de pessoas portadoras de necessidades especiais tem papel decisivo em suas vidas e valor econômico considerável, uma vez que, mediante a viabilização de seus deslocamentos é que vão poder se inserir no processo produtivo.

Peixoto (1995), diz que investigar a sociabilidade dos idosos traz como contribuição ao planejamento urbano a constatação do papel fundamental desempenhado pelos espaços públicos a céu aberto. São os espaços das praias e praças que lhes permitem o estabelecimento de relações sociais com os mais jovens e também lhe possibilitam ter um lugar favorito, um território de pertencimento.

No Brasil, o contingente de idosos já ultrapassa a soma dos 14 milhões, ou seja, 8,7% da população. É o grupo etário que mais cresce proporcionalmente. No entanto, existem graves questões que precisam ser resolvidas para que esse envelhecimento se dê de forma saudável. Os recursos necessários para responder às demandas deste contingente ainda são de certa forma muito precários, incluindo-se neste aspecto o setor turístico.

O setor turístico deve sempre procurar oferecer aos turistas qualidade em seus produtos e serviços. No atendimento ao segmento de Terceira Idade, as ações para promoção da qualidade assumem significativa relevância, embora muitas destinações não se deem conta desses fatores. Segundo apresenta Trigo (2005, p. 308) listam-se a continuação alguns fatores básicos, aos quais se devem dar ênfase no atendimento aos turistas idosos:

1. **Segurança:** a redução de exposição a situações de risco propicia ao turista de Terceira Idade bem-estar psicológico, tranquilizando-o para melhor aproveitar a viagem.
2. **Limpeza:** além de serem fatores imprescindíveis à preservação da saúde, locais e alimentação em bom estado de limpeza e conservação são interpretados como respeito aos idosos.
3. **Ambiente:** a apreciação da natureza e da cultura são aspectos de grande importância para as pessoas de mais idade. Assim também, a promoção de atividades ao ar livre, considerando suas limitações, e de atividades que possibilitem seu envolvimento com a comunidade visitada, elevam a qualidade das viagens realizadas.
4. **Acessibilidade:** remoção de barreiras arquitetônicas, móveis ergonômicos, iluminação suficiente nos hotéis e nas áreas de acesso, *folders*, guias, menus, sinais e símbolos fáceis de ler e entender, comunicação oral igualmente compreensível são algumas facilidades que devem ser oferecidas ao turista da Terceira Idade.
5. **Proteção ao consumidor:** as informações prestadas devem ser reais e completas para não criar falsas ilusões, o que, necessariamente, no mínimo, trará frustração e comprometerá o aproveitamento da viagem.
6. **Educação e treinamento:** pessoas que prestam qualquer tipo de atendimento ao turista da Terceira Idade devem possuir certas qualidades, dentre as quais cabe ressaltar hospitalidade (demonstrar aos turistas que são, de fato, bem aceitos por si próprios, não apenas em razão de estarem pagando); cortesia (trata-los com civilidade e respeito); intelectualidade (entender suas necessidades e expectativas); paciência (ouvir e entender seus problemas, bem como aceitar suas limitações) e comunicação eficiente (não usar linguagem profissional e técnica, e sim linguagem normal).

A mobilidade reduzida da pessoa idosa, para Fernandes (2000), pode ser agravada por quesitos como calçadas esburacadas, com degraus e bloqueios físicos, a falta de calçamentos, os degraus nos acessos aos prédios públicos e transporte coletivo urbano, a falta de semáforos e travessias adequadas para pedestres, são algumas das dificuldades enfrentadas pelo idoso na circulação urbana e que o tem segregado em sua moradia.

A este cenário deve ser acrescentado o conflito do ritmo. E quanto maior e mais global a cidade, mais acelerado é o ritmo e hostil o ambiente. O idoso, com lentidão imposta por suas condições físicas, se expõe aos riscos de acidentes e quedas, e sente falta da gentileza no espaço público.

[...] a maior parte da sociedade é formada de idosos, crianças, pessoas excessivamente altas ou baixas, obesas, gestantes, incapacitados físicos e pessoas temporariamente incapacitadas. Neste sentido para que seja promovida acessibilidade do meio físico, a proposta é utilização do Desenho Universal, que leva em consideração as necessidades dos usuários com as condições físicas extremas, incomuns ou em função do ciclo vital (FERNANDES, 2000, p. 37).

O planejamento turístico tem um grande desafio pela frente: adaptar e adequar a oferta de produtos e serviços que atendam à população que apresente algum tipo de limitação ou deficiência. Os dados apresentados na Tabela 1 mostram valores percentuais relativos a quatro tipos de deficiências pesquisadas no censo do IBGE de 2010, sendo elas motoras, visuais, auditivas e mentais.

Tabela 1 – Valores de pessoas com deficiências no Brasil expressos em milhões e como percentagem da população geral. (*) Percentagens do total de pessoas com alguma das deficiências pesquisadas que estão trabalhando.

Valores aproximados expressos em:	Milhões	Porcentagem	
	Total	Homens	Mulheres
Pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas.	45,6	21,2	26,5
Prevalência da deficiência visual	35,8	16,0	21,4
Prevalência da deficiência motora	13,3	5,3	8,5
Prevalência da deficiência auditiva	9,7	5,3	4,9
Prevalência da deficiência mental	2,6	1,5	1,2
População economicamente ativa com uma ou mais das deficiências	20,4	60,3 (*)	41,7 (*)

Fonte: Censo de 2010 do IBGE

Da análise dos dados expostos percebe-se a importância de dar atendimento a um público numeroso, com percentuais significativos de pessoas com necessidades. Proporções que se magnificam quando os dados se restringem às pessoas idosas. Por exemplo, mais do que 67% deles possuem algum das deficiências levantadas ao realizar o censo.

Outro aspecto interessante a considerar são as diferenças associadas ao gênero. Assim, os homens apresentam percentuais maiores nas deficiências auditivas e mentais, enquanto as mulheres os superam ao se tratar de deficiências visuais ou motoras. Estes dados tornam-se relevantes ao fazer o planejamento da atividade turística, com ênfase nas cidades com vocação turística.

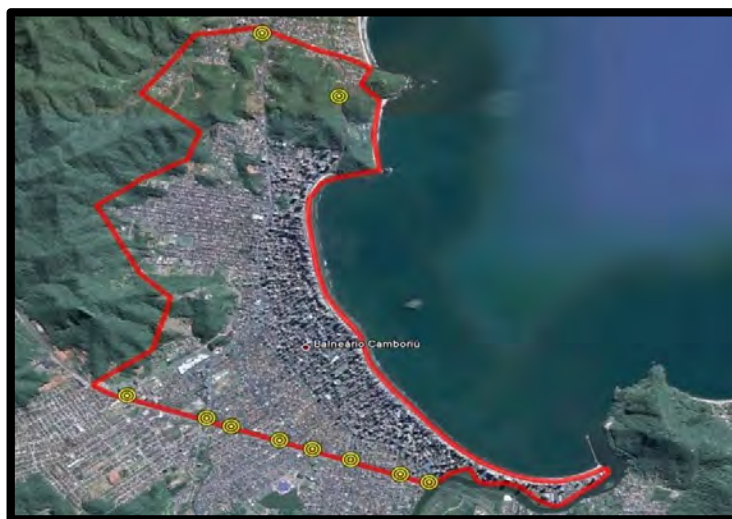
Para um desempenho de qualidade da atividade turística é fundamental que a acessibilidade tenha relação com a segurança que cada destino turístico deve oferecer, a seguir veremos o estudo sobre a cidade de Balneário Camboriú nesse aspecto.

Segurança no Espaço Público e no Trânsito de Balneário Camboriú

A cidade adotou um Sistema Integrado de Segurança e Mobilidade no Trânsito e Espaço Público, através de dispositivos de segurança interligados numa central de informações e operações, na Secretaria de Gestão em Segurança e Incolumidade Pública, gerenciada tecnologicamente por uma empresa de engenharia viária e administrada pelo município.

Essa central disponibiliza informações, *softwares* e equipamentos urbanos conectados a rede, o que possibilita o gerenciamento a distância, para se obter um diagnóstico real. O sistema é composto de oito ferramentas que são dispostos de acordo com as necessidades que o poder público vai identificando como prioritárias, como se exibe na Figura 1.

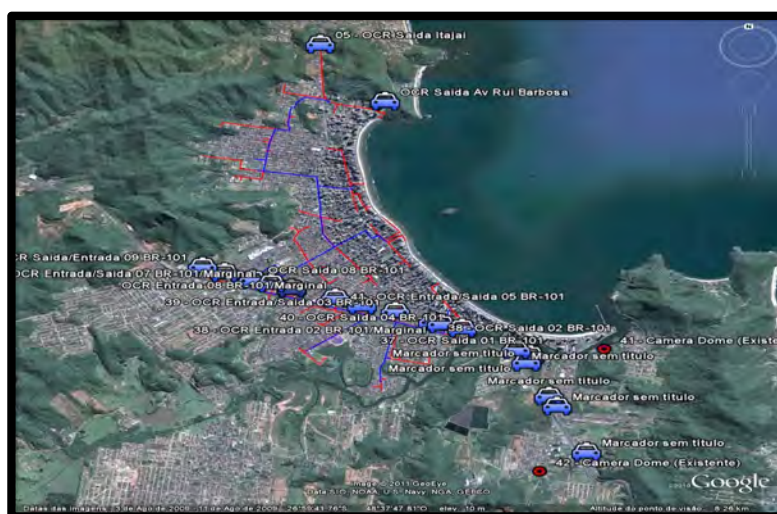
Figura 1: Balneário Camboriú, pontos de identificação



Fonte: Google Maps

1. **Trânsito:** são sistemas de controle de trânsito com sensores e monitores de velocidade, integrados a câmaras, radares e lombadas eletrônicas. Dentre as ferramentas do monitoramento estão os cabos de fibras óticas interligados com câmaras fotográficas nos sinaleiros de maior fluxo, que fiscalizam infrações de excesso de velocidade acima do permitido na via; bem como avanço de sinal. A mobilidade do idoso é assegurada com um sistema de controle que impede infrações que poderiam levar a um atropelamento.
2. **Semáforos Inteligentes:** que abrem e fecham de acordo com a demanda de trânsito, visando fluidez e segurança. A mobilidade reduzida da pessoa idosa é valorizada com a aplicação de um dispositivo como esse, que permite a travessia de acordo com a capacidade de locomoção do indivíduo.
3. **Estacionamento:** desenvolvido através de um sistema inteligente de estacionamento rotativo que pode controlar tempo, gerenciando o número de vagas e indicando locais de estacionamento. A reserva de 10 % do total das vagas para os idosos, prevista por lei são fiscalizadas de forma efetiva.
4. **Segurança:** o sistema possibilita fiscalização no espaço público e no trânsito através de câmara de monitoramento nas principais vias e sinaleiros. Também se emprega o Sistema OCR, de reconhecimento de caracteres para a leitura de placas dos carros, o qual permite identificar veículos irregulares, infrações, assim como veículos furtados.

Figura 2: Pontos de OCR



Fonte: Google Maps

São usados aplicativos para tratamento das informações de leitura de placas que conseguem, através de bibliotecas eletrônicas especialmente desenvolvidas e treinadas para essas leituras, um aproveitamento superior a 95%, independente do tamanho, fonte, tipo de veículo, motocicletas inclusive, e placas de outros países.

A velocidade da informação habilita à autoridade tomar ações imediatas como no caso de veículo roubado abordá-lo com segurança e rapidez. O alto aproveitamento na leitura das placas permite implantar cerco eletrônico, através de blitz;

As blitz eletrônicas são voltadas para:

- Segurança em abordagens de veículos roubados, considerando a alta sensibilidade envolvida na abordagem de um veículo suspeito.
- Recuperação de impostos atrasados com a identificação, parada e abordagem de veículos em situação de irregularidade administrativa.

Os serviços de inteligência a favor da segurança pública permitem a pesquisa no banco de dados de acordo com os seguintes critérios:

- por caracteres de placa exatos;
- por coincidência de cinco (5) ou seis (6) caracteres, em posições idênticas;
- por sequência de caracteres constantes da placa objeto de pesquisa;
- por caracteres coringas e exatos;
- por frases e palavras, ou partes delas, escritas nos veículos;
- Faixa e sentido de circulação
- Velocidade (com autuação opcional).

Esse mesmo sistema pode ser utilizado como ferramenta para identificação em abordagens de acordo com os agendamentos da inteligência ou do próprio sistema.

- suspeito de roubo/furto;
- suspeito de carro clonado;
- suspeito tráfico de drogas;
- suspeito tráfico de armas;
- suspeito de envolvimento com quadrilha de assalto;
- suspeito de envolvimento em sequestro;
- suspeito de sequestro em andamento;
- suspeito envolvimento com contrabando e/ou descaminho;

- suspeito de envolvimento com tráfico de pessoas;
- suspeito de envolvimento com exploração sexual infantil;
- suspeito de tráfico de animais;
- suspeito de tráfico de madeiras;
- suspeito de envolvimento em acidente (caso de fuga do local).

Os aplicativos de segurança são usufruídos por todas as faixas etárias, mas no caso específico da pessoa idosa trazem valor agregado, pois muitas vezes esse público se torna alvo fácil de marginais.

Defesa Civil

As câmaras de monitoramento são integradas com os bombeiros, polícia e agentes da defesa civil. Nas calamidades públicas a central de informações pode ser utilizada para identificar pontos de alagamentos, incêndios.

Planeamento Urbano

O planeamento é essencial para o desenvolvimento no destino turístico, através de informação que monitoram dados veiculares como contagem, classificação e pesagem.

Essa ferramenta pode ser utilizada pelo poder público e iniciativa privada para fazer planejamento turístico e readequação dos espaços públicos e privados, como também na acessibilidade.

Gestão Administrativa

Pode-se fazer controle de acesso a locais públicos como escolas e unidades de saúde. Central de informações administrativas, sobre obras, saúde, educação dentre outros.

Telefonia e Internet

O sistema de telefonia e a internet são integrados através de sistemas de transmissão de dados com rede de fibra ótica e *wireless*.

A integração de todas essas ferramentas, sendo utilizada pelos agentes públicos possibilita a segurança efetiva para moradores e turistas. Num cenário globalizado onde a população procura distanciamento de situações de violência e insegurança, o turista precisa ter a opção de escolha de um destino que tenha sistemas de controle e

monitoramento, o que lhe agrega diferenciais competitivos diante de outros que não utilizem medidas de segurança.

Conclusão

A oferta turística deve buscar adaptar seus espaços públicos de forma mais específica, porém cabe a iniciativa privada, adequar todo o *trade*, ou seja, os equipamentos a acessibilidade total. Esse diferencial amplia a competitividade diante de outros destinos que se moldarem as necessidades do público.

A infraestrutura de segurança do destino turístico Balneário Camboriú notadamente dá condições de aplicabilidade em todos os quesitos de segurança para o cidadão e para o turista.

No que tange ao público idoso, os aspectos que envolvem os semáforos inteligentes, para a travessia nas vias elevadas, o controle de velocidade que permite a locomoção de um lado a outro da via são facilitadores no espaço público e no trânsito.

Nas próximas décadas teremos uma modificação dos espaços públicos e privados, justificadas pela demanda de produtos e serviços; cabe a todos os atores sociais contribuírem de forma proativa para essa transformação.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

BENI, Mário Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo: Senac, 1999, p.149.

Caldas CP, Veras RP. *Promovendo a saúde da pessoa idosa na comunidade*. In: Santos I, David HMSL, Silva D, Tavares CMM(orgs.). *Enfermagem e campos de prática em saúde coletiva*. São Paulo : Atheneu;2008.p.41-8.

CANCELLA, Ricardo N. ARAGÃO, J.G. *Os defeitos nos transportes públicos, conceituação, quantificação e soluções*. In: Seminário –Transportes e seus impactos na sociedade. São Paulo: ANPET, 1993.

FERNANDES, Julieta Cristina. *Caminhos de Geografia*. Revista on-line, n.01 ,p.31-49. dezembro, 2000.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. *Manual de recepção e acessibilidade de pessoas com deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos*. Brasília, 1999. Digitado.

SANTOS, Daniella, H. *Acessibilidade para pedestres com deficiência em espaços turísticos urbanos: A situação da área central de Balneário Camboriú (SC)* . 2010. 120f. *Dissertação*

(Mestrado em Turismo e Hotelaria), Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú. 2010.

SCHICHII, Maria. A arquitetura e os idosos: considerações para a elaboração dos projetos. In: A Terceira Idade, SESC São Paulo, Ano XI, n.19, Abril, 2000.

SILVA, Fátima Sueli de Souza. Turismo e psicologia no envelhecer. São Paulo: Roca, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005.

VERA R. Envelhecimento populacional contemporâneo: demandas, desafios e inovações. *Rev Saúde Pública*, 2009;4(3):548-54.

LIZ, Edna, M. A percepção do idoso de grupos de convivência de Balneário Camboriú, sobre a imagem do envelhecimento e sua relação com o lazer veiculada pela mídia. 2009. 135f. *Dissertação* (Mestrado em Turismo e Hotelaria), Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú. 2009.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Decreto-lei* no. 5296, de 02 de dezembro de 2004. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 dez. 2004.

RUSCHMANN, LIZ. Turismo e Lazer Para Pessoa Idosa In: Turismo E Grupos De Convivencia: Uma Abordagem Metodológica P.78 Ed. Manole SP 2012.

Referências Eletrônicas

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. População, Idosos e Acessibilidade: censo 2000 com divisão territorial 2001. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 06 agos. 2013.



Segurança

*Viagem, Saúde e
Segurança Alimentar*

3

OS RISCOS DE VIAGEM ASSOCIADOS À SAÚDE DOS VIAJANTES

Matthew Lee Smith

Ericka Amorim

Introdução

Pouco se tem discutido na literatura do turismo acerca dos aspectos relacionados aos riscos associados às viagens e à saúde dos viajantes. Trata-se de um conteúdo relacionado aos aspectos de segurança centrando na figura do indivíduo que deixa a sua vida quotidiana por um período limitado de tempo, seja por motivação de lazer, cultural, negócios, entre outros. Todos os aspectos relativos à viagem irão aumentar ou diminuir o grau de risco a que o indivíduo estará submetido durante a sua viagem.

Essa desconexão com o seu ambiente físico, social e cultural habitual muitas vezes leva a excessos e/ou mudanças de atitudes e comportamentos como resultado de um desprendimento, sensação de liberdade, vontade de aproveitar o momento ou, simplesmente, se permitir viver aquilo que não faz no seu contexto de vida regular.

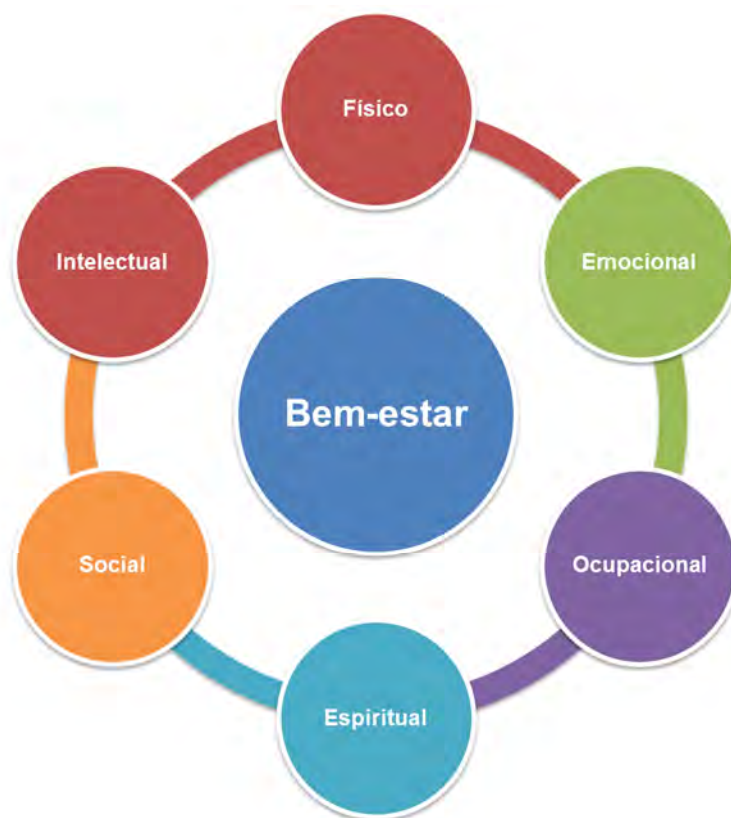
Este capítulo pretende discutir os riscos relacionados à saúde integral dos viajantes, promovendo uma reflexão sistémica, baseada no indivíduo, no colectivo e no entorno. Também pretende-se introduzir uma visão alargada do contexto das viagens, na qual o foco deixa de ser apenas o viajante e passa a ser todo o sistema turístico reconhecendo a interacção entre os diferentes actores e ambientes. Essa abordagem permite a melhor compreensão das populações envolvidas para que as suas necessidades sejam melhor atendidas. Por outro lado, possibilita também o reconhecimento de questões de riscos à saúde específicas e delineamento de estratégias de acções necessárias.

Aspectos da saúde no Contexto das Viagens e Turismo

A saúde é um conceito complexo que influencia cada aspecto da vida humana. A saúde, portanto, não está baseada apenas em factores individuais mas também no ambiente em que a pessoa vive (e a constante interacção entre eles), assim como outras pessoas como familiares e círculos sociais.

A saúde pode ser geralmente definida em seis dimensões: física, mental, emocional, espiritual, social e vocacional (Figura 1). Esses elementos estão envolvidos e largamente influenciados uns pelos outros.

Figura 1. Dimensões que compõem o estado de saúde



Fonte: Anspaugh, Hamrick e Rosato, 2004.

A saúde integral do indivíduo tem como base, portanto, o equilíbrio entre as seis dimensões da saúde. Esse é um importante conceito a ser considerado uma vez que quando as pessoas viajam, muitos aspectos das suas vidas mudam rapidamente e podem causar desequilíbrio. Por exemplo, durante as férias, um indivíduo pode se afastar da sua rotina de sono, alimentação e exercícios físicos. Se a pessoa está a tomar alguma medicação, especialmente aqueles que tomam com algum alimento ou na hora de dormir, a interrupção da rotina do sono e alimentação pode também interromper a habilidade da sua capacidade da sua medicação de efetivamente regular a sua doença para qual ele é preciso. Isso é especialmente relevante para o crescente número de viajantes idosos que podem ter algumas doenças crônicas que requerem medicação (ex. diabetes, doenças cardíacas).

Além disso, quando as pessoas viajam podem estar sujeitas ao stress provocado pela quantidade de trabalho a ser realizado antes de viajar, deixando família e amigos de lado, restringindo finanças e economias, e/ou um conjunto de outros factores.

Altos níveis de stress também podem influenciar aspectos do sono e alimentação, assim como o equilíbrio mental e emocional. Finalmente, e possivelmente, o mais importante, os comportamentos pessoais possuem grande potencial de influenciar todos os aspectos da saúde e o estilo de vida seleccionado durante a viagem pode promover ou impedir o equilíbrio.

Decisões como levantar mais tarde, comer mais ou consumir álcool podem atrapalhar as rotinas regulares e as funções do corpo, o que pode conduzir ao stress, às modificações físicas e mentais ou outros aspectos da saúde.

É também importante notar que os padrões de decisões não ocorrem de forma isolada. O ambiente físico e social podem influenciar o comportamento da saúde. Portanto, quando examinamos os comportamentos de uma pessoa individualmente, o comportamento pessoal deve ser considerado no contexto dos ambientes físico e social em que ela vive, trabalha e se diverte.

O viajante moderno durante os seus deslocamentos, frequentemente, se submete a mais stress, à privação do sono, dieta diferente da que é habitual, modificação no tipo e intensidade de actividades físicas e se envolve em diferentes tipos de comportamentos de risco.

Quando abordados os aspectos relativos à saúde, deve-se ter em conta o contexto amplo e dinâmico que engloba não apenas o individuo que está viajando mas todo o sistema em que está inserido. No entanto, o completo bem-estar físico, mental e social não indica meramente que o indivíduo está livre de alguma doença ou enfermidade. Um conjunto de factores promove um equilíbrio, sendo que estes factores variam numa ordem subjectiva e muito individual.

No contexto do turismo, também podemos referir que a actividade está muito relacionada com a segurança e a protecção, o que inclui também os aspectos relacionados à saúde e bem-estar dos turistas.

O nível de desenvolvimento define as condições de saúde de um determinado país e causa impacto no turismo. Ao mesmo tempo, o turismo pode promover e incrementar a saúde em um determinado destino. Por outro lado, os destinos podem (e devem!)

informar e conscientizar os turistas acerca de situações que ofereçam risco directamente à sua saúde, como por exemplo a exposição solar ou sexo inseguro, ou à sua segurança, e indirectamente à sua saúde e integridade física, como por exemplo questões relacionadas à criminalidade.

Trata-se, portanto, de um constante desafio em que a saúde de cada indivíduo extrapola as barreiras pessoais e dependem de um contexto dinâmico e mais ampliado do que a própria pessoa. Vale destacar algumas categorias determinantes na saúde do indivíduo e que devem ser levadas em consideração: a genética; o ambiente físico; o ambiente social; os cuidados de saúde; os comportamentos pessoais. Essas categorias se sobrepõem e não são mutuamente exclusivas.

Um conceito importante e que deve ser abordado no âmbito da relação entre a saúde pública e o turismo é o de ecologia social, que foca na relação das populações humanas com o seu entorno. Esse conceito se aproxima e relaciona com a definição de turismo sustentável, muito utilizado e discutido na área do turismo. O turismo sustentável reconhece e defende que a utilização dos recursos deve ser feita de forma responsável garantindo que as populações atuais bem como as gerações futuras possam ter igual acesso aos recursos. Esse conceito foi mais tarde ampliado às outras esferas que compõem o sistema turístico, compreendendo a necessidade de respeito e responsabilidade nas esferas social, cultural, económica, ambiental e política.

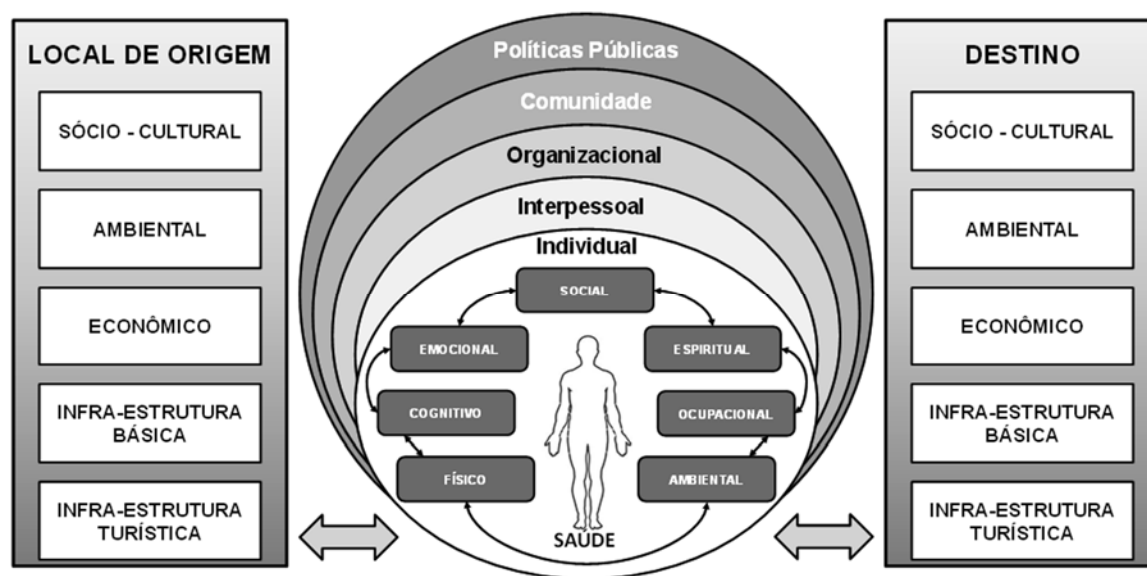
A Figura 2 ilustra o modelo desenvolvido para compreender a interacção entre a saúde pública e o turismo. Na imagem, a saúde está ilustrada como tema central e relacionada com o sistema turístico. Começando por analisar o centro da figura, as sete dimensões do bem-estar está retratado como saúde individual, no âmbito de um quadro sócio-ecológico. Isso significa que a saúde individual influencia e é influenciada pelos outros anéis apresentados no modelo – Interpessoal, Organizacional, Comunidade e Políticas Públicas.

Este modelo sócio-ecológico engloba o local de origem do passageiro (onde ele reside), que é composto de factores que influenciam e moldam a identidade do indivíduo e da percepção do mundo externo (ou seja, cultural, ambiental, económica, infra-estruturas básica e turística). Essa percepção a expectativas do contexto social, em conjugação com o seu status de saúde, é então transferida para o destino, que é composto pelos mesmo factores que a origem. O contexto de cada um desses factores pode ser

diferente (ou similar), mas compõem também a razão pela qual o viajante escolheu aquele local como o seu destino turístico.

Independentemente disso, o indivíduo chega ao seu destino, o que significa que ele chega com um estado de saúde e encontra uma série de fatores em vários níveis que influenciam seus comportamentos e necessidades individuais de saúde e cuidados.

Figura 2: Modelo de Saúde Pública e Turismo



Fonte: Elaborado pelos autores.

Portanto, ao abordar a saúde, é necessário uma acção multidisciplinar, com medidas rápidas e proactivas, visando o acompanhamento das constantes e aceleradas mudanças no estilo de vida das pessoas.

A saúde pública envolve acções proactivas e reativas. Primeiro, é preciso prever as mudanças na população e necessidades relacionadas para melhor proteger e servir os adultos mais velhos (ou viajantes). Segundo, é necessário ser reativo com as mudanças no ambiente físico e social (condições de vida) que influenciam e/ou criam problemas de saúde. Por esta razão, apesar de ser uma situação preferencial, não é possível ser sempre reativo no contexto da saúde. Apesar destas situações já existirem na nossa sociedade (por exemplo, envelhecimento da população, aumento de peso corporal, surgimento de mais doenças crónicas), é preciso adaptar os esforços e ser reactivo com estas mudanças, combinando assim as duas abordagens.

As mudanças na população condicionam o tipo de comportamento que encontramos no turista. Assim, o aumento da expectativa de vida da população promove,

por exemplo, um aumento na procura por viagens e turismo, o aumento do gasto médio e da estadia média por turistas, uma vez que esse grupo sócio-económico geralmente possui mais tempo livre, mais recursos financeiros e, portanto, são mais propensos a viajar.

Com o aumento da expectativa de vida, no entanto, é expectável que os grupos de viajantes mais velhos reúnam um conjunto de doenças crónicas como: diabetes; artrite; asma e doenças pulmonares; doença de estômago ou refluxos; dor crónica; problemas cardíacos; hepatite; pressão alta; HIV/ AIDS; doenças intestinais; doenças renais; esclerose múltipla; mal de Parkinson; etc.

Estas são algumas das doenças crónicas que podem acometer os viajantes mais idosos. Apesar de não serem específicas de pessoas com idade mais avançada, a verdade é que quanto mais idade se tem mais hipóteses de contrair ou vir a desenvolver certos tipos de doenças.

Com a facilidade de acesso à informação promovida pelas novas tecnologias, hoje é possível obter informação acerca dos destinos de forma antecipada e assim prevenir alguns dos possíveis riscos associados às viagens. Informações como o clima/tempo, crimes, vacinação, factores alérgicos, leis/regulamentos, a cultura, recursos como farmácias e hospitais bem como as condições endémicas são de grande utilidade no contexto da saúde do viajante.

Por outro lado, o acesso a estas informações através de *websites* oferece também o risco de má interpretação e requer a necessidade de monitorização e atualização dos conteúdos.

Para servir adequadamente aos turistas e populações em geral, as organizações não trabalham isoladamente mas consideram uma rede de trabalho que, conjuntamente, torna possível a manutenção de um sistema de saúde integrado e que serve também à saúde do viajante.

Uma boa forma de prevenir incidentes nos destinos turísticos é a realização de programas de conscientização dos turistas e residentes acerca dos riscos a que estão submetidos.

Assim, de uma forma sistematizada, é possível citar outras questões ligadas ao turismo e à saúde do viajante, a saber:

- Nutrição: composição das dietas; fácil acesso a opções de comidas saudáveis, etc.;

- Lavar as mãos e outras medidas de higiene: apertos de mão; mecanismos automáticos nos banheiros;
- Preparo e armazenamento do alimento: duração dos itens sem refrigeração; temperaturas do cozimento e preparo;
- Água e Sanitarismo;
- Turismo médico ou de saúde;
- Seguro de saúde (varia por país e propósito de viagem).

Riscos de saúde associados às Viagens e Turismo

Os viajantes quando se deslocam para outros destinos se expõem a diversos riscos, sendo que estes podem ser minimizados com medidas antes, durante e depois das viagens.

O risco envolve a incerteza e pode ser definido como a possibilidade de ocorrerem más consequências. As nossas acções (ou ausência delas), portanto, implicam em riscos. Obviamente, há um conjunto de variáveis que elevarão ou diminuirão a possibilidade destas ocorrências, ou seja, trata-se da variação dos níveis de risco. Assim, um turista de lazer que viaja ao Brasil possui mais chances de contrair malária ou febre amarela se estiver visitando a região das florestas do que se a visita for para as praias na região Nordeste, onde o risco de contrair estas doenças é praticamente nulo.

No caso das Viagens e Turismo, as diferenças nos níveis dos riscos podem estar associadas à questões como:

1. **Características pessoais:** idade; sexo; comportamento e estilo de vida; motivação de viagem; questões relacionadas à saúde pessoal, como vacinação e estado de saúde actual;
2. **Condições das Viagens:** meio de transporte utilizado; meios de hospedagem seleccionado; duração da viagem; etc.
3. **Destino visitado:** clima; condições de higiene e sanitárias; segurança; cuidados de saúde disponíveis; doenças infecto-contagiosas; etc.

Todos os turistas estão sujeitos a certos tipos de riscos de viagens. No entanto, inevitavelmente, o turismo atrai também indivíduos que possuem certos tipos de

comportamentos de risco, entre eles os associados a: nutrição; actividades físicas, o comportamento sexual; o consumo de álcool, drogas e tabaco; privação ao sono; ferimentos; doenças; cuidados médicos; crimes; insectos/ infestações; cuidados com relação ao sol; dentre outros.

Entre os principais impactos causados pelos comportamentos de risco, estão os problemas causados aos residentes e/ou aos outros viajantes que também frequentam o local. Aqueles viajantes que potencializam os riscos de viagem colocam não somente a si mesmo em situação de insegurança, mas incomoda outras pessoas e colocam em risco também outras pessoas e bens materiais.

Basicamente, quando uma pessoa viaja está sujeita a:

1. **Stress:** pode começar desde o momento do planeamento da viagem, incluindo a preocupação com outras tarefas (como o trabalho, a família, a casa, os animais de estimação) que devem ser realizadas antes da viagem; durante a viagem, considerando as questões como ida ao aeroporto, as mudanças de horário, etc.;
2. **Sono:** quando as pessoas viajam os horários mudam, a rotina muda, aumenta o stress e ocorrem mudanças de comportamento, como o consumo de álcool e o excesso de comida. Todos esses fatores podem influenciar o sono. Quando uma pessoa está cansada ou privada de sono, suas funções cognitivas diminuem. Também podem se tornar agitadas/ zangadas, depressivas ou apresentar outros comportamentos como consumir álcool para dormir ou tomar comprimidos. A interrupção do padrão do sono pode também influenciar a rotina de medicamentos (quando necessário ingerir quando acorda ou antes de ir para a cama);
3. **Dieta:** quando as pessoas viajam e há mudança de horário, o horário de alimentação também muda. Isso torna-se mais significativo se a pessoa está tomando algum tipo de medicação que requer o consumo de alimento na mesma hora. Quando uma pessoa está viajando, a sua dieta típica (e restrições associadas) podem modificar passando a estar baseada na disponibilidade de alimentos saudáveis ou seus desejos de experimentar novas coisas. Comer mais do que o normal durante uma viagem é uma situação muito comum;

4. **Atividade física:** quando as pessoas estão fora de suas casas, elas também estão longe dos seus espaços/rotinas habituais de exercícios (ginásios/academias, estrutura de actividade física dentro de casa, caminhadas com amigos, brincar com as crianças nos parques). Entretanto, a falta de atividade física é comum entre os viajantes, especialmente porque pensam que por estarem de férias podem também deixar de praticar atividades físicas;
5. **Medicamentos:** como já mencionado anteriormente, é um risco associado ao sono, dieta, exercício e horário. Além disso, os viajantes precisam saber como viajar com os seus medicamentos e como adquirir mais caso acabem ou caso eles sejam perdidos/roubados/estragados;
6. **Riscos associados ao comportamento:** trata-se do maior risco para a saúde. Sexo desprotegido com estranhos, uso de drogas e tabaco, consumo de álcool levam a aumento do risco na direcção/condução de veículos, brigas, ferimentos pessoais, etc., e tornar as pessoas mais corajosas e, portanto, mais aventureiras. Quando as pessoas estão de férias, elas querem experimentar coisas que nunca fizeram antes. Por isso, o risco de ferimento pode ser bem maior do que o habitual. Podem querer comer comidas diferentes e, também por isso, podem ficar doentes por causa da preparação ou dos próprios ingredientes. Os viajantes querem ir para novos lugares e podem não conhecer os costumes ou mesmo a segurança da área visitada. Assim, eles podem se tornar vítimas de crimes ou se perderem, por exemplo. Além disso, estes riscos podem estar associados aos jogos, onde dinheiro pode ser perdido, e aos relacionamentos, que podem ser tensos por causa de más decisões (como por exemplo, em Las Vegas).

Outros riscos podem estar associados a:

1. **Crime** (sendo a vítima): roubo, assassinato, estupro, assalto. Pode ser contra a pessoa, como o roubo por carteiristas, ou contra a sua propriedade, como invasão do seu quarto de hotel;
2. **Sexo** (prostituição e promiscuidade com parceiros que eles não conhecem ou múltiplos parceiros);

3. **Doenças (crônicas ou infecciosas).** Cuidados com comida, água ou insectos ou apenas gerir a sua condição preexistente, como no caso da diabetes ou doenças cardíacas. Neste último caso, pode ser mais difícil quando a pessoa está viajando (associado com tópicos já anteriormente discutidos como stress, sono, dieta, exercício e rotina horária);
4. **O ambiente construído:** esse é o conceito de turismo acessível, muito importante para os idosos e viajantes com algum tipo de limitação;
5. **O ambiente social:** muitos viajantes não conhecem as leis, os regulamentos, os costumes ou a cultura do local onde estão visitando. Esse fato pode ser fonte de situações complicadas durante uma viagem;
6. **Serviços e equipamentos de saúde:** em caso de doença ou ferimento, alguns equipamentos de saúde (hospitais, clínicas), podem oferecer também riscos aos viajantes (como na ausência de qualidade nestes serviços). Além disso, os seguros de saúde tornam-se um aspecto importante quando a viagem é internacional;
7. **Saúde Mental:** Este ponto também está associado com o stress. Porém, vale enfatizar que quando as pessoas que se sentem seguras conseguem se concentrar nas experiências positivas da sua viagem e voltar para casa satisfeito com as suas férias.

Conclusão

As questões da saúde do viajante devem ser vistas numa perspectiva mais alargada, tendo em conta que ela está submetida a influência de uma série de factores que compõem o sistema do indivíduo no contexto do turismo. Comportamentos e atitudes individuais têm impactos na saúde do indivíduo mas esta também está sujeita a efeitos oriundos do ambiente externo.

Muitas vezes o contexto das Viagens e Turismo leva os viajantes a terem comportamentos de excesso, de pouco cuidado ou que estão fora dos seus padrões comuns na vida quotidiana. As viagens são vistas por muitos como o momento de sair da rotina, da vida regrada e contida, como o momento para extravasar e aproveitar ao

máximo tudo aquilo que não se permitem ou não têm oportunidade ou coragem de fazer quando estão no seu ambiente habitual.

No entanto, é preciso ter em conta que os excessos e a exposição aos riscos aumentam consideravelmente as hipóteses de ocorrências negativas para a saúde do viajante e/ou dos residentes e outros turistas.

É com base nesta situação que todos os envolvidos devem ter um papel ativo em prol de um turismo seguro e uma experiência turística positiva e saudável. Os representantes governamentais devem promover as devidas informações aos viajantes e residentes, além de adequada assistência caso seja necessária.

Os residentes das comunidades locais devem colaborar com as acções governamentais, apoiar os turistas, reportar abusos, actividades ilícitas ou que coloquem em risco a segurança, saúde e vida pessoal, dos turistas e/ou de outros residentes.

Os viajantes devem acessar previamente informações acerca dos locais e possíveis riscos a que estarão submetidos durante as viagens, além de ter atitudes e comportamentos em prol da segurança e saúde pessoal, colectiva e respeito com relação ao destino que visita.

Então, um conjunto de medidas/acções faz do viajante um indivíduo responsável e comprometido não somente consigo mesmo mas com os locais por onde passa, a saber: tomar os cuidados necessários indicados pelos órgãos oficiais como a vacinação, cuidados com o sol, hidratação, evitar áreas com maior propensão a crimes, evitar excessos, etc. O viajante não deve fazer da viagem um escape para excessos seja ele de bebidas alcoólicas, alimentos, uso exposição ao sol, privação do sono, entre outros.

Quando visita uma comunidade anfitriã, o viajante deve ter um compromisso social de respeitar os códigos de conduta locais, evitando ao máximo possível que os seus comportamentos afectem de forma negativa a vida dos residentes locais.

Por outro lado, eles não devem se expor a situações em que reconhece a existência de risco sobretudo levando em conta que está fora do seu contexto de vida pessoal. Por exemplo, em locais em que a higiene é evidentemente baixa, o consumo de alimentos com baixo controle de qualidade, como os alimentos confeccionados e vendidos na rua, aumenta consideravelmente o risco de doenças gastrointestinais, em locais onde o calor é intenso e a humidade do ar baixa, consumir pouca água poderá causar desidratação e uma série de problemas associados a eles.

Referências

ANSPAUGH, D., HAMRICK, M., & ROSATO, F. *Wellness: Concepts and Applications*. 6th ed. Boston: McGraw Hill. "Wellness and Fitness for life", 2004.

HALES, D. *An Invitation to Health, 11th ed.* Belmont, CA: Thomson & Wadsworth. "An Invitation to Health for the Twenty-First Century", 2005.

SEGURANÇA ALIMENTAR EM TURISMO

Natércia Santos

Cecília Baptista

Introdução

O Turismo é o setor de atividade que apresentou o crescimento mais rápido, durante os primeiros anos do século XXI, em todas as regiões do mundo com exceção do Médio Oriente. Em 2012, o turismo mundial registou um volume de 839 mil milhões de euros nas receitas internacionais o que corresponde a um crescimento homólogo no mundo de 12,2% (Turismo de Portugal, 2013). De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT) prevê-se uma taxa anual de crescimento de cerca de 4% até 2020 (OMT, 1999). Este forte incremento, que se verifica desde os finais da década de 50 do século passado, tem colocado fortes pressões sobre os recursos naturais, sobre as comunidades locais dos principais destinos turísticos e sobre a segurança alimentar.

O facto da atividade turística envolver a deslocação para uma área distinta da área de residência e a utilização crescente de equipamentos como bares, restaurantes, hotéis, cadeias de restauração coletiva (por vezes de âmbito internacional) levanta questões prementes sobre a segurança alimentar. O crescimento de redes de alimentação verificado nos últimos anos, impõe a necessidade de implementar estratégias para garantir a qualidade dos produtos disponibilizados para consumo, eliminando ao máximo os perigos para a saúde pública e possibilitando, assim, a confiança e a satisfação do turista.

As atividades turísticas, nos domínios do lazer, negócios ou ainda saúde e bem estar promovem o contacto interpessoal entre os turistas e as comunidades recetoras, ao qual estão inerentes riscos de diversas etiologias, de onde se destacam os riscos de contaminação dos alimentos. Estes podem ocorrer em múltiplas fases dos processos produtivos ou até durante a disponibilização do género alimentício.

A segurança de modo geral e a segurança alimentar, em particular, constituem um fator de diferenciação dos destinos turísticos, induzindo a escolha do turista, cada vez mais informado e sensibilizado para os riscos associados à sua viagem e estadia. É por demais conhecido que os visitantes conscientes escolhem um destino pela sua originalidade, oferta, qualidade, preço e segurança. Cabe às partes intervenientes no

processo turístico providenciar meios para prevenir, minimizar e monitorizar os riscos associados aos produtos turísticos, já que o turista está frequentemente perante situações desconhecidas, no tocante ao local, aos objetos, aos equipamentos e às culturas. A relevância deste tema levou à realização de estudos de caso de Turismo e Segurança Alimentar como o apresentado por Félix e Martins (2013).

As entidades do setor devem, pois, modernizar-se e apostar na qualidade para enfrentar os desafios num quadro de sustentabilidade, com especial ênfase ao nível da formação dos recursos humanos, do desenvolvimento de novos produtos, do uso das tecnologias de informação e da garantia de um elevado nível de protecção da saúde humana. Considera-se ainda determinante a implementação de sistemas que garantam que esses níveis de qualidade se mantenham constantes e propiciem um ambiente de melhoria contínua. As empresas que optam pela implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar podem incrementar a sua competitividade, pela melhoria da imagem face à sociedade e pelo aumento da credibilidade perante os seus clientes. Atualmente os clientes começam a ter preferência pelas empresas que são certificadas e reconhecidas como capazes de garantir a qualidade e a segurança.

Os procedimentos de normalização internacional vieram permitir que as relações entre as populações de origem e as populações recetoras possam alcançar os objetivos comerciais e sanitários visados. O conceito de segurança alimentar reflete-se neste conjunto de normas aplicado à produção, ao transporte e ao armazenamento de alimentos e tem como finalidade primordial a obtenção de bens com padrões físico-químicos, microbiológicos e organoléticos adequados a um consumo seguro. É de realçar que estes parâmetros devem, sempre que possível, respeitar gostos e tendências do mercado impostos pelos turistas.

Implicações do processamento de alimentos na segurança alimentar

Os alimentos independentemente da sua origem vegetal ou animal são fontes de nutrientes de que depende a nossa vida. Contudo, pela sua constituição complexa e riqueza nutricional constituem também um ambiente ótimo para o desenvolvimento de micro-organismos que conduzem à sua deterioração.

O processamento dos alimentos foi inicialmente desenvolvido no sentido de prolongar o seu tempo de vida, de modo a que o consumo pudesse ocorrer durante um período alargado sem se dar o aparecimento de sinais de degradação. A indústria

alimentar hoje em dia, para além deste objetivo inicial, aproveitando as tendências da sociedade, pretende criar também novos produtos e propor novas iguarias e novas formas de consumo.

O processamento dos alimentos engloba um conjunto de operações sequenciais, por vezes complexas, que podem dar origem a contaminações diversas se não forem observadas e cumpridas normas básicas de higiene e segurança. Deverão ser tidos em consideração o grau de contaminação inicial das matérias-primas e o potencial dos diferentes alimentos para o crescimento de micro-organismos patogénicos, para depois ser estabelecido o processamento adequado e realizada a manipulação (Baptista e Venâncio, 2003). Só deste modo se pode garantir a segurança do produto no final do processo e durante um período posterior no qual deverá ocorrer o consumo, e que se conhece com a designação de prazo de validade.

As contaminações biológicas, físicas ou químicas que possam ocorrer nos alimentos tornando-os prejudiciais para o consumo humano constituem aquilo que o *Codex Alimentarius* define como perigo em alimentos¹²⁰. A indústria alimentar deve procurar a eliminação ou a redução máxima dos diferentes perigos, para que o mercado possa dispor de alimentos inócuos, seguros e de elevada qualidade.

Os perigos na indústria alimentar

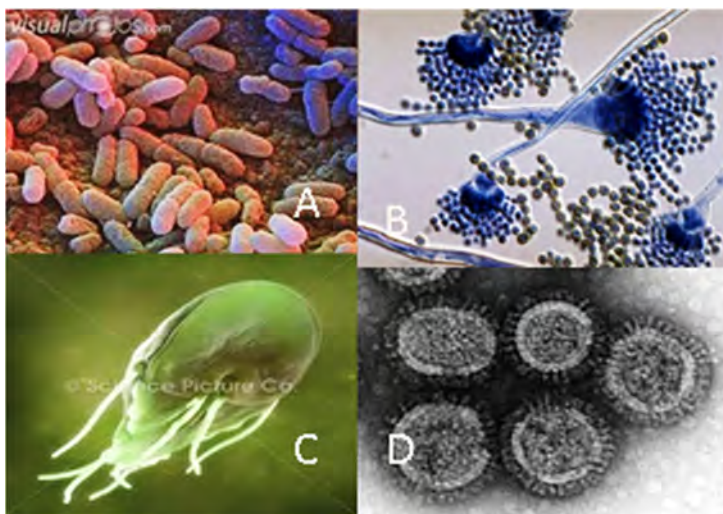
Os perigos classificam-se em função da sua natureza e agrupam-se em três categorias distintas – biológicos, químicos e físicos. Contudo, os perigos biológicos destacam-se por apresentarem um risco superior à segurança e inocuidade dos alimentos.

Perigos biológicos

Este tipo de perigos compreende as bactérias, os fungos, os parasitas patogénicos e também os vírus. A Figura 1 apresenta exemplos destes perigos.

¹²⁰ A comissão do *Codex Alimentarius* foi criada pela FAO (Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura) e pela OMS (Organização Mundial de Saúde) em 1963 e desenvolve normas internacionais sobre a alimentação, linhas de orientação e práticas para proteger a saúde dos consumidores - www.codexalimentarius.org.

Fig. 1 – Perigos biológicos



Fonte: A – bactérias (*Salmonella enteritidis*) - www.visualphotos.com;

B – fungos (*Aspergillus flavus*) -: www.pfdb.net;

C – protozoários (*Giardia lamblia*) - www.sciencepicturecompany.com;

D – vírus (Influenza vírus H5N1) - <http://news.wisc.edu>

As bactérias são organismos unicelulares procarióticos e constituem um dos grupos de micro-organismos com maior diversidade. Algumas bactérias denominam-se deteriorantes por serem capazes de alterar as propriedades dos alimentos como a cor, o cheiro, o sabor, a viscosidade ou a textura. Outras bactérias têm a capacidade de desencadear um quadro de doença, tomando neste caso a designação de patogênicas. Podem existir nos alimentos crus, mas o seu número pode ser fortemente aumentado se existir manipulação inadequada. Apesar de existirem bactérias de diferentes tipos térmicos, de modo geral, as formas vegetativas bacterianas são termossensíveis e o seu desenvolvimento pode ser evitado através de processos térmicos. No entanto, algumas bactérias possuem a capacidade de formar estruturas internas de resistência a condições adversas, os endósporos, que são bastante mais resistentes ao calor. As bactérias podem produzir toxinas, responsáveis pelos casos de intoxicação alimentar. De entre as bactérias produtoras de toxinas que mais facilmente se encontram nos alimentos pode citar-se o *Staphylococcus aureus*, a *Shigella dysenteriae*, o *Clostridium perfringens* e a *Escherichia coli*. Esta última bactéria possui 2 linhagens que são a causa frequente da diarreia dos viajantes (Tortora *et al.*, 2008).

Os fungos são seres eucarióticos, unicelulares (leveduras) ou pluricelulares (bolores ou fungos filamentosos). São micro-organismos que ao existirem nos alimentos

podem tornar-se prejudiciais ao homem por produzirem substâncias de elevado potencial tóxico, as micotoxinas, que ao serem ingeridas se acumulam no organismo e causam uma série de transtornos intestinais, podendo até provocar alguns tipos de cancro. A aflatoxina é uma micotoxina produzida pelo fungo *Aspergillus flavus* e pode ser encontrada em cereais e frutos secos, nomeadamente nos amendoins. Outra micotoxina é a patulina que pode ser encontrada em maçãs e uvas e é produzida pelos fungos *Aspergillus clavatus* e *Penicillium expansum*.

Os parasitas patogénicos são seres que se instalam em hospedeiros animais e que numa ou em mais etapas do seu ciclo de vida incluem o homem. A entrada destes organismos prende-se sobretudo com alimentos mal cozidos ou que, estando já prontos para consumo, foram contaminados. Podem citar-se alguns exemplos de parasitas que ocorrem em alimentos contaminados: *Ascaris lumbricoides*, *Taenia solium*, *Cryptosporidium parvum*, *Entamoeba histolytica*, *Fasciola hepatica*, *Giardia lamblia*, *Toxoplasma gondii* e *Trichinella spiralis*.

Bactérias e fungos são os grupos mais emblemáticos dos riscos biológicos, mas cada vez se tem vindo a dar mais destaque aos vírus, como é o caso dos que provocam a febre aftosa ou a gripe das aves. Os vírus podem ser veiculados pelos alimentos ou pela água. Têm a particularidade de ser parasitas intracelulares obrigatórios, necessitando de uma célula viva para poder multiplicar-se, pelo que não permanecem nos alimentos por longos períodos de tempo. Há alguns vírus cuja presença em alimentos pode causar doença, como é o caso do vírus da hepatite A, dos rotavírus, dos astrovírus, dos calicivírus e dos adenovírus entéricos.

Perigos químicos

Este tipo de perigos inclui um grande número de compostos químicos com origens diversas, de onde se podem destacar os seguintes: aditivos alimentares usados em concentrações inadequadas, pesticidas (inseticidas, herbicidas, rodenticidas, fungicidas,...), medicamentos veterinários (hormonas de crescimento, antibióticos, ...), substâncias usadas no processamento (detergentes, desinfetantes, lubrificantes, ...), metais pesados (cobre, chumbo, mercúrio, ...), substâncias naturais (toxinas de cogumelos, mariscos, ...) e até alergénios (glúten, lactose, ...). Os alimentos estão sujeitos

a contaminação química desde o início da produção, incluindo a preparação das terras e o uso de agroquímicos, até ao momento do consumo.

Perigos físicos

Os perigos físicos relacionam-se com os corpos estranhos que podem existir nas matérias-primas e com objetos que podem ser introduzidos durante o processamento. Os perigos mais vulgares incluem areias, pedras, vidros, madeira, metais, plásticos, ossos, cascas duras, caroços e objetos de uso pessoal. Estes materiais podem provir de contaminantes existentes no local de produção primária, de embalagens paletes e demais sistemas de transporte, de garrafas, de lâmpadas, de equipamento de pesagem e medição de líquidos, de utensílios utilizados na transformação e armazenamento dos quais se podem soltar pequenos componentes e de uma manipulação menos cuidada, entre outras fontes.

Classificação dos perigos em termos de severidade

Os perigos acima descritos apresentam diferentes efeitos no que diz respeito aos malefícios que podem provocar na saúde dos turistas. Assim, é possível agrupá-los segundo o nível de severidade do problema que causam. Consideram-se de severidade alta aqueles que obrigam ao internamento hospitalar para evitar a morte e repor a saúde da pessoa, como por exemplo as intoxicações por *Clostridium botulinum*, por *Salmonella typhi* ou por mercúrio. Os de severidade média possuem menor patogenicidade e os seus efeitos podem ser dissipados através de consulta médica e eventual hospitalização. Inserem-se neste nível as intoxicações por *Escherichia coli*, *Shigella spp.*, *Listeria monocytogenes* e *Entamoeba histolytica*, por exemplo. As causas mais comuns de episódios de indisposição e mau-estar após ingestão de alimentos contaminados revestem-se de fraco poder patogénico e classificam-se como sendo perigos de baixa severidade, embora possam obrigar a atendimento médico. É o caso da toxina dos *Staphylococcus aureus*, da maioria dos parasitas e de substâncias químicas permitidas em alimentos, passíveis de causar sonolência ou alergias passageiras (Baptista e Venâncio, 2003).

Classificação dos alimentos em termos de risco

Diversas entidades reguladoras a nível nacional e internacional estabeleceram regulamentações para definirem o conceito de “alimentos potencialmente perigosos”, fortemente relacionado com uma conservação dos alimentos no frio. No FDA *Food Code* (FDA, 1999) define-se como potencialmente perigoso qualquer alimento, natural ou processado, que exige um controlo de temperatura porque se encontra sob uma forma capaz de suportar o rápido e contínuo crescimento de micro-organismos infecciosos ou tóxicos, o crescimento e a produção de toxina pelo *Clostridium botulinum* e o crescimento de *Salmonella enteritidis* em ovos crus.

Os alimentos podem ser classificados em termos de riscos, tal como se apresenta na Quadro 1.

Quadro 1 – Exemplos de alimentos de alto, médio e baixo risco.

Alto risco	Médio risco	Baixo risco
Carne, carne de aves, salsichas frescas, salames, peixe, ostras, leite, arroz cozido, lasanha, ovos.	Frutos, vegetais, sumo de laranja, carnes enlatadas, leite pasteurizado, produtos lácteos, gelados, produtos de confeitaria à base de leite.	Cereais, farinhas, produtos de panificação, refrigerantes, produtos de confeitaria à base de açúcar, bebidas alcoólicas, óleos e gorduras.

Fonte: ANZFA, 2001

Os alimentos de baixo risco, nos quais é improvável a presença ou o crescimento de micro-organismos patogénicos, colocam sempre menos problemas a um consumo generalizado por qualquer turista.

Doenças provocadas pela degradação dos alimentos

Podemos distinguir dois tipos principais de doenças do sistema digestivo causadas pelos alimentos – as infeções e as intoxicações alimentares. Uma infeção alimentar envolve a ingestão de micro-organismos patogénicos seguida pelo seu crescimento no hospedeiro, incluindo a invasão de tecidos e/ou a libertação de toxinas. Os micro-organismos podem penetrar na mucosa intestinal e crescer ali, ou podem invadir outros órgãos. É o caso das seguintes doenças: Salmonelose – *Salmonella* (carne, ovos), Gastroenterite – *Campylobacter jejuni* (leite, carne, água), *Vibrio parahaemolyticus* (mariscos), Diarreia/colite – *E. coli* (leite, carne), Shigelose – *Shigella sonnei* (derivados dos ovos, enchidos). Os sintomas da infeção só ocorrem bastante tempo após a ingestão, tempo necessário ao crescimento microbiano.

A intoxicação alimentar é uma doença que se caracteriza por apresentar sintomas pouco tempo após a ingestão do alimento, porque não é necessária a etapa de desenvolvimento do micro-organismo no hospedeiro. O alimento já leva em si as toxinas (enterotoxinas), podendo estas estar associadas ao micro-organismo ou podendo até já ter sido libertadas por eles. Incluem-se neste âmbito o *Staphylococcus aureus* (carne, produtos diários), o *Clostridium botulinum* (latas de conserva e alimentos anóxicos), o *Clostridium perfringens* (pratos de carne reaquecidos) e os *Bacillus cereus* (pratos de arroz reaquecidos).

Crescimento microbiano em alimentos

A contaminação por qualquer um destes micro-organismos pode provir da matéria-prima crua, pode ocorrer durante a manipulação e a transformação dos alimentos, durante o armazenamento ou até no momento da abertura da embalagem e serviço ao cliente. Muitos micro-organismos existem no ambiente onde se desenrola o processamento, sendo fundamental adotar boas práticas de fabrico, seguindo com precisão tempos e temperaturas de processos para destruição ou inativação dos micro-organismos, para assim produzir um alimento seguro.

O crescimento microbiano é controlado por fatores relacionados com o alimento em si, denominados por fatores intrínsecos, e com o ambiente onde o alimento é preservado, os chamados fatores extrínsecos. De entre os primeiros ressaltam o pH, o teor de humidade, a composição, a disponibilidade de nutrientes e de água, a estrutura física do alimento e a eventual presença de agentes antimicrobianos naturais. Quanto aos segundos podem citar-se a temperatura, a humidade relativa, os gases disponíveis (oxigénio, dióxido de carbono) e o tipo e número de micro-organismos presentes. No que concerne aos fatores intrínsecos, a composição é um fator crítico. Assim, se um alimento é composto fundamentalmente por proteínas e/ou gorduras, predomina o desenvolvimento bacteriano e aparecem odores muito desagradáveis devido à putrefacção das proteínas e ao ranço, como acontece com a carne, os ovos e as manteigas. Se o alimento é mais rico em açúcares, predomina o desenvolvimento fúngico, não havendo criação de odores desagradáveis quando se deterioram. Estão neste grupo o pão, a fruta e as compotas, entre outros. O pH do alimento também é um fator importante. Num baixo pH (legumes e frutas) há fundamentalmente crescimento de leveduras e bolores; num pH neutro ou alcalino (carne) promove-se o crescimento de bactérias. No

que diz respeito aos fatores extrínsecos, a temperatura e a humidade relativa são variáveis que se correlacionam, uma vez que com elevada humidade relativa a degradação microbiana se inicia muito rapidamente. A atmosfera de armazenamento também desempenha um papel de relevo. O embalamento a vácuo pode tornar-se problemático quando os filmes plásticos envolventes permitem a difusão do oxigénio, o que se traduz no crescimento de micro-organismos na superfície do produto. O embalamento em excesso de dióxido de carbono diminui o pH, inibindo o crescimento microbiano de fungos e bactérias. A constatação de que a atmosfera de armazenamento é de crucial importância levou ao desenvolvimento da tecnologia MAP (*Modified Atmosphere Packaging*), pela qual é possível embalar alimentos em atmosferas controladas, prolongando a sua duração em cerca de 2 a 5 vezes, relativamente à duração apresentada quando embalados em atmosfera normal. Usa-se este processo em certas embalagens de produtos de charcutaria, queijos, pizzas, produtos de padaria e pastelaria e produtos secos como o café (Willey *et al.*, 2008).

Controle da deterioração alimentar

A degradação dos alimentos pode ser evitada recorrendo a técnicas mais ou menos elaboradas, mas que refletem alguns dos conceitos tradicionais da fervura, da secagem, da salga e do fumeiro. Podem encontrar-se na Quadro 2 alguns exemplos de processos a utilizar com esta finalidade.

Quadro 2 – Processos de conservação dos alimentos.

Hipóteses	Exemplos de processos
Remoção de micro-organismos	Filtração; centrifugação; outro método para evitar a contaminação microbiana
Baixa temperatura	Refrigeração; congelamento
Alta temperatura	Inativação parcial ou completa dos micro-organismos (pasteurização; conservação em anaerobiose)
Redução da disponibilidade da água	Remoção da água (liofilização) ou adição de solutos (sal, açúcar)
Preservação química	Adição de compostos inibidores (ácidos orgânicos, nitratos, dióxido de enxofre)
Radiação	Uso de radiação ionizante () e não ionizante (UV)
Inibição por produtos de base microbiana	Adição de bacteriocinas para controlo do desenvolvimento de micro-organismos patogénicos

Fonte: Elaborado pelos autores

Na indústria alimentar, de entre os processos térmicos, destaca-se a pasteurização, que consiste no aquecimento do alimento a uma temperatura que destrói os micro-organismos causadores de doença e que reduz a quantidade dos que causam deterioração. Baseia-se na probabilidade estatística de que o número de micro-organismos viáveis remanescentes está abaixo de um determinado nível, após um dado tempo de aquecimento a uma dada temperatura. O título exemplificativo podem citar-se algumas técnicas de pasteurização: LTH – low temperature holding: 62,8C, 30 minutos; HTST – high temperature, short-time: 71C, 15 segundos; UHT – ultra-high temperature: 141C, 2 segundos (Willey *et al.*, 2008).

O arrefecimento dos alimentos confeccionados é também uma etapa primordial do processo para evitar a proliferação de bactérias, devendo este ser realizado em ambiente refrigerado e não à temperatura ambiente. A congelação pode ser uma técnica usada para eliminar os parasitas encontrados em alimentos que se consomem crus, marinados ou parcialmente cozidos.

A identificação e quantificação de micro-organismos nos alimentos é um processo muito complexo que envolve o transporte das amostras ao laboratório em condições controladas e análises morosas. Por si só estes factos justificam plenamente a necessidade de adotar uma atitude preventiva evitando a deterioração dos alimentos durante o seu processamento.

Ferramentas de gestão da segurança alimentar

Apesar das indústrias e dos órgãos reguladores trabalharem de forma a garantir que todos os alimentos sejam seguros e saudáveis, a isenção completa dos riscos é um objetivo inatingível. A fim de minimizar os riscos é necessário aplicar fatores de segurança alimentar a toda a cadeia, desde a produção até ao consumidor e, para isso, é necessária a integração de ferramentas de gestão da qualidade facilitando a comunicação entre os diferentes *stakeholders*. A crescente preocupação com a qualidade dos alimentos tem levado à criação de várias ferramentas de gestão da qualidade aplicadas na expectativa de melhorar os processos e de oferecer produtos seguros. Para além destes objetivos, existe também a preocupação com a diminuição dos custos, que resulta da redução dos desperdícios e da otimização dos processos de produção.

Das ferramentas disponíveis, podem referir-se as Boas Práticas de Fabricação (BPF), os Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (PPHO), a Avaliação de Riscos

Microbiológicos (MRA), a Gestão da Qualidade (Norma ISO 9001) e o Sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) que é amplamente utilizado em todo o setor alimentar, por ter como desígnio a prevenção dos riscos para a saúde humana.

Metodologia HACCP

HACCP é uma sigla, internacionalmente reconhecida, para *Hazard Analysis and Critical Control Point* ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos e é uma ferramenta de extrema importância quando falamos de segurança alimentar. Este sistema é uma metodologia de autocontrolo de carácter preventivo, que tem como objetivo evitar potenciais riscos, através da eliminação ou redução de perigos, de forma a garantir a inocuidade dos alimentos colocados à disposição do consumidor.

Este sistema foi desenvolvido nos anos 60 do século XX, pela empresa Pillsbury Cooperation em colaboração com o exército dos USA, a pedido da NASA, com a finalidade de produzir alimentos seguros para o programa espacial dos USA. É uma abordagem sistemática e estruturada de identificação de perigos e da probabilidade da sua ocorrência em todas as etapas de produção de alimentos definindo medidas para o seu controlo. Após vários anos de experiência é hoje recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), pela Comissão Internacional de Especificações Microbiológicas dos Alimentos (ICMSF) e pela Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO).

Em 1993 foi publicado o código de HACCP pela Comissão do *Codex Alimentarius* que foi transposto para a legislação europeia pela Diretiva 93/43 de 14 de junho. Em Portugal, o sistema HACCP reproduzido da Diretiva Comunitária, foi inicialmente transcrito no Decreto-Lei nº 67/98 de 18 de março (artigo 3º Autocontrolo), passando a vigorar em 2004 o Regulamento (CE) nº 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 29 de abril relativo à higiene dos géneros alimentícios.

“No Brasil, a legislação referente ao HACCP teve início em 1993, estabelecendo pelo SEPES/MAARA normas e procedimentos para pescados, e no mesmo ano, a Portaria 1428 do MS preconizou normas para a obrigatoriedade da sua aplicação em todas as indústrias alimentares. Em 1998, a Portaria 40 do MAARA, atual MAPA, criou um manual de procedimentos baseado no sistema HACCP para bebidas e vinagres e, logo de seguida, a Portaria 46 do MAPA, obrigou a implementação em todas as indústrias de produtos de origem animal.”

A legislação em vigor enuncia que todos os operadores do setor alimentar são responsáveis por garantir que todos os alimentos que disponibilizam ao consumidor final são seguros. Assim estes operadores devem criar, aplicar e manter procedimentos de segurança alimentar baseados nos princípios HACCP. Os requisitos de implementação dos princípios HACCP devem ter flexibilidade suficiente para serem aplicados em todas as situações, incluindo nas micro e pequenas empresas. Esta implementação pode parecer muito complicada, mas não deve ser; o mais importante é garantir, independentemente da metodologia aplicada, que os procedimentos de segurança estão adaptados a cada estabelecimento considerando a atividade desenvolvida. Segundo os princípios do *Codex Alimentarius*, esta implementação é feita seguindo o fluxo produtivo dos alimentos, com a identificação dos perigos associados a cada etapa, a determinação dos pontos de controlo críticos (PCC) para eliminar ou reduzir o risco e a criação de procedimentos para a sua monitorização (limites críticos, vigilância, medidas corretivas) para além da elaboração e atualização dos registos. A Food Standards Agency (FSA) concebeu uma metodologia para aplicar os princípios do HACCP em micro e pequenas empresas (até 50 trabalhadores), que se baseia no princípio – *Alimento Seguro, Melhor Negócio*. Nesta metodologia, a implementação dos princípios HACCP é feita pelas práticas que evitam ou eliminam contaminações (perigos biológicos, químicos e físicos) considerando as seguintes áreas de controlo Contaminação Cruzada, Higienização, Arrefecimento e Confeção (CHAC) também designadas por 4 Cs – *Cross-contamination, Cleaning, Chilling, Cooking*. Pretende-se que os operadores construam os seus próprios procedimentos de segurança alimentar, através de respostas a questões operacionais como: Quais as etapas e pontos a controlar? Porquê? Como? Quando fazer? Como atuar em caso de falha? Como evitar que a situação se repita, tendo por base as áreas de controlo anteriormente referidas. Considerando que os operadores devem dominar os produtos que produzem e disponibilizam, esta metodologia permite às micro e pequenas empresas simplificar os procedimentos, exigindo no entanto, um bom entendimento das regras de higiene alimentar e a responsabilização dos agentes que manipulam os alimentos (ASAE, 2014).

A Análise de Perigos é, sem dúvida, a parte mais importante de todo o sistema, principalmente para a determinação dos PCCs (Pontos Críticos de Controlo). Estes perigos para a saúde do turista são classificados em três categorias sendo que os perigos

biológicos são os mais sérios do ponto de vista da saúde pública como referido anteriormente. Por esta razão, ainda que o sistema HACCP aborde os três tipos de perigos, os biológicos devem ser tratados com maior rigor. O Ponto Crítico de Controlo (PCC) é qualquer ponto, etapa ou procedimento onde se aplicam medidas preventivas para manter um perigo identificado e sob controlo, sempre com o objetivo de eliminar, prevenir ou reduzir os riscos para a saúde do consumidor. Justifica-se o estabelecimento do PCC a partir da constatação de um risco significativo da ocorrência de um determinado perigo que provoque impacto na saúde pública. O Ponto de Controlo (PC) é qualquer ponto, etapa ou procedimento onde os fatores biológicos, químicos ou físicos podem ser controlados. Um exemplo prático de PCC é a pasteurização dum alimento. Esta operação constitui sempre um PCC, pois consiste num método para a redução da quantidade de micro-organismos patogénicos para um nível aceitável e o item a controlar é o binómio tempo/temperatura. Já a etapa de embalagem do alimento pode ser considerada como um PC, pois o seu controlo depende basicamente de boas práticas, como a manutenção preventiva e a higienização adequada dos equipamentos e do ambiente e finalmente da formação dos recursos humanos (FiB, 2008).

O sistema HACCP baseia-se nos sete princípios que figuram na Tabela 3.

Tabela 3 – Sete princípios do HACCP

Princípio	Descrição	Objetivo
Primeiro	Análise de perigos e medidas preventivas.	Identificar os perigos significativos e estabelecer medidas preventivas exequíveis.
Segundo	Identificação dos pontos críticos de controlo.	Identificar e elencar os PCCs.
Terceiro	Estabelecimento dos limites críticos (máximo e/ou mínimo).	Constituir critérios de aceitação para cada parâmetro a ser monitorizado pelo PCC (tempo, temperatura, pH,...etc).
Quarto	Definição dos procedimentos de monitorização (qual, quando, como e quem). Devem ser fáceis e de resposta rápida.	Produzir um documento de monitorização associado a cada PCC.
Quinto	Determinação das ações corretivas que devem ser implementadas para cada PCC.	Controlar qualquer desvio aos limites críticos e garantir novamente a segurança do processo.
Sexto	Criação de procedimentos de verificação. A verificação permite, também, avaliar se algumas determinações são exageradamente rigorosas ou mesmo desnecessárias.	Assegurar que os PCCs estão sob controlo e que o plano HACCP está a ser cumprido.
Sétimo	Estabelecimento dos procedimentos de registo.	Catalogar e guardar todos os documentos ou registos gerados ou utilizados a fim de facilitar as auditorias.

Fonte: Elaborado pelos autores

Entre os benefícios que resultam da aplicação de um sistema HACCP figura a garantia da segurança dos alimentos; a redução de custos operacionais (evita destruição, recolha e por vezes o reprocessamento); a diminuição do número de análises; a redução de desperdícios de matérias-primas e produtos; a maior credibilidade junto do cliente; a maior competitividade da organização para além de cumprir os requisitos legais.

A implementação do HACCP como outras ferramentas da gestão obriga ao comprometimento da gestão de topo. Esta deve estar motivada para a importância e para as vantagens que o sistema pode proporcionar e, também, deve disponibilizar os recursos necessários tanto ao nível material como humano. É ainda necessário delegar responsabilidades num colaborador com formação para liderar o projeto e criar uma equipa multidisciplinar que deverá ser constituída por elementos com formação, mas também por colaboradores que tenham experiência na prática.

Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar

Um sistema de gestão da segurança alimentar (SGSA) é um conjunto de práticas de gestão que envolve todos os colaboradores de uma organização e que tem como objetivo principal garantir a qualidade, em termos de segurança, dos produtos ou serviços alimentares (Fernandes *et al.*, 2012).

Norma ISO 22000

Para dar resposta às expectativas da indústria alimentar a *Internacional Organization for Standardization* (ISO), criou em 2005 a norma ISO 22000:2005 – que certifica a segurança alimentar. A necessidade desta norma para um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar deve-se à evolução do conceito e da operacionalidade do controlo de qualidade, à perceção por parte de todos da importância da segurança alimentar e sobretudo ao crescimento significativo das doenças causadas por ingestão de alimentos infetados ou contaminados. De acordo com dados da OMS existem, anualmente, 1,5 mil milhões de casos de infeções e intoxicações alimentares que podem levar à morte (Santos, sd). Está referido na literatura que, por ano, morrem 2 milhões de pessoas vítimas de infeções diarreicas devido ao consumo de água e alimentos contaminados (Ferreira *et al.*, 2010).

Os elementos-chave desta norma são vários. Em primeiro lugar o sistema de gestão que constitui uma ferramenta de gestão, integrável com outros referenciais

existentes e implementados, como os sistemas de gestão da qualidade (ISO 9001) ou de gestão ambiental (ISO 14001). Outros elementos são os pré-requisitos indispensáveis à implementação do HACCP e a utilização dos 7 princípios acima referidos consagrados no *Codex Alimentarius*. É realçar que o sistema assim implementado é certificável por organismos de certificação.

A Norma ISO 22000 aplica-se tanto em indústrias alimentares diretas, (produção primária, produção de alimentos para animais, produção alimentar (transformação), operadores de transporte e armazenamento, grossistas, retalhistas, restauração e *catering*) como em indústrias alimentares indiretas (produtores de equipamentos para a indústria, de material de embalagem, de agentes de limpeza, produtores de pesticidas, de fertilizantes e de medicamentos veterinários, assim como fornecedores de serviços).

Este referencial, como qualquer outro, apresenta vantagens e limitações. As empresas ao utilizarem esta norma beneficiam de oportunidades de melhoria e otimização dos processos (Gestão); de melhorias na realização do produto, na eficiência dos processos, na imagem e no prestígio, com vantagens concorrenciais; de motivação e envolvimento dos colaboradores e de diminuição dos custos inerentes à implementação de diferentes referenciais normativos porque permite a implementação de um Sistema de Gestão Integrado.

No entanto a implementação da norma apresenta algumas dificuldades sendo que a principal se prende com a existência de várias associações e instituições que, ao longo do tempo desenvolveram normativos próprios, tais como o IFS (Sistema Franco-Alemão), a DS 3027E:2002 (Norma Dinamarquesa), o BRC British Retail Consortium (Sistema Inglês), o Dutch HACCP (Sistema Alemão), o Eurep Gap do Grupo Eurep (Euro-Retailer Produce Working Group) e o SQF (Sistema Americano-Australiano), e que poderão ter alguma dificuldade em aceitar esta norma como um normativo único (Santos, sd). Ainda é de destacar como limitações a existência de custos, a carga documental, a necessidade de recursos avançados e principalmente a mudança de mentalidades e cultura nomeadamente nas pequenas empresas.

Requisitos gerais

À semelhança do que ocorre noutros referenciais normativos e de acordo com a norma, a “organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema eficaz de gestão da segurança alimentar e atualizá-lo”. A organização deve também

definir, inequivocamente, os produtos ou categorias de produtos, os processos envolvidos e os locais de produção abrangidos pelo SGSA (Fernandes *et al.*, 2012). Para além destes requisitos genéricos existem requisitos particulares como os que se referem ao sistema de documentação que deve encontrar-se na organização. O comprometimento da gestão de topo com uma participação ativa e um total envolvimento na definição e na comunicação da política da segurança alimentar entre outras matérias constitui outra das exigências. A gestão de topo deverá ainda assegurar que as responsabilidades e as autoridades sejam definidas e comunicadas dentro da organização e designar o responsável pela equipa de segurança alimentar.

No que diz respeito ao planeamento e à realização de produtos seguros (ver ponto 7 da norma) esta norma pretende que a organização estabeleça um conjunto de procedimentos para a obtenção desses produtos cumprindo o Plano HACCP estabelecido.

Conclusão

As atividades turísticas com elevado crescimento nos últimos anos promovem as deslocações dos turistas e a utilização de equipamentos relacionados com a disponibilização de bens alimentares. Este facto colocou a questão da segurança alimentar e da necessidade de produzir e disponibilizar produtos apetecíveis, de qualidade e inócuos. Criaram-se, por isso, definições, requisitos e normas a aplicar durante toda a cadeia produtiva no sentido de evitar a existência de alimentos potencialmente perigosos. Da definição destes alimentos ressalta a necessidade de minimizar o crescimento de qualquer micro-organismo patogénico que possa existir no bem alimentício e prevenir a formação de toxinas contaminantes altamente prejudiciais à saúde humana. As doenças de origem alimentar, infeções e intoxicações, consideram-se hoje em dia um dos problemas de saúde pública mais importantes a nível mundial.

Para além dos perigos biológicos, que se consideram os mais relevantes, a garantia da qualidade implica o controlo dos perigos químicos e físicos. As contaminações podem ocorrer durante toda a cadeia produtiva do alimento incluindo a produção primária e se os alimentos forem preparados de forma inadequada, podem colocar em risco a saúde do turista, especialmente em locais de restauração coletiva. A inexistência absoluta do risco é impossível de alcançar pela complexidade e diversidade de alimentos, processos e recursos humanos envolvidos. Contudo, a indústria e as entidades reguladoras têm

desenvolvido grandes esforços no sentido de garantir a segurança alimentar. Uma ferramenta crucial para atingir esta finalidade é a metodologia HACCP que serve de base para a implementação de um sistema de gestão de qualidade alimentar. O rigor na definição dos pontos críticos de controlo e pontos de controlo e uma sólida formação dos recursos humanos envolvidos conduzem ao estabelecimento de processos de transformação adequados e à obtenção de produtos seguros.

Considerando que o produto turístico engloba um conjunto de bens e serviços essenciais ao usufruto completo de um destino e que a inocuidade dos alimentos é vital para o não comprometimento da saúde do turista, a aposta na segurança alimentar revela-se uma estratégia primordial para que a fruição turística se torne memorável e digna de recomendação futura do destino visitado.

Referências

ANZFA – Australian New Zealand Food Authority. *The Food Standards Code*, Vol. 2; Standard 3.2.2; Food Safety Practices and General Requirements, 2001.

BAPTISTA, P. E VENÂNCIO, A. *Os Perigos para a Segurança Alimentar no Processamento de Alimentos*, Forvisão – Consultoria em Formação Integrada, Guimarães, 2003.

FDA – Food and Drug Administration. *Food Code*: 1999, Public Health Service, U.S. Department of Health and Human Services, Chapter 1, Part 1-201 (61), 1999.

FELIX, F.G.; MARTINS, M.L.A. Turismo e Segurança Alimentar: um Estudo de Caso na Costa Verde do Rio de Janeiro. *Caderno Virtual de Turismo*, Vol. 13, nº 3, Rio de Janeiro, 2013.

FERNANDES, E.; SILVA, M.F.L.; RAMALHOSA, E. *Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar*, Edições Sílabo, Lisboa, 2012.

FERREIRA, W.F.C.; SOUSA, J.C. F.; LIMA, N. *Microbiologia*, Lidel, Ed. Técnicas, Lisboa, 2010.

OMT – Organização Mundial do Turismo. *Turismo: panorama 2020*, Madrid, 1999.

SANTOS, A., sd, *Gestão da Qualidade Alimentar*, ISLA, Lisboa.

TORTORA, G.J., FUNKE, B.R. E CASE, C.L. *Microbiologia*, 8ª ed., Artmed Editora S.A., Porto Alegre, Brasil, Trad. Roberta M. Martins, 2008.

Willey, J.M., Sherwood, L.M. e Woolverton, C.J. (2008) Prescott, Harley e Klein's Microbiology, 7th ed., McGraw-Hill, USA.

Sites Consultados

<http://www.asae.pt/>
www.revista-fi.com/edicoes_materias_todas.php
www.turismodeportugal.pt

CURRÍCULO RESUMIDOS DOS AUTORES

Andreia Cristo é professora na Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional de Braga, Braga, Portugal.

Cassiara Mello é especialista em Gestão e Direito para o Trânsito. Bacharel em Direito pela Universidade do Vale do Itajaí. Instrutora de Trânsito credenciada pelo Detran.

Cecília de Melo Correia Baptista é doutorada em Química (2007) e Mestre em Ciência e Tecnologia do Papel e Produtos Florestais (1994) pela Universidade da Beira Interior. Licenciada em Ciências Farmacêuticas (1989) pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa. Docente no Instituto Politécnico de Tomar, desde 1989. Professora Adjunta desde 1995 e lecciona actualmente nos Cursos de Licenciatura em Engenharia Química e Bioquímica, Mestrado em Tecnologia Química e Mestrado de Desenvolvimento de Produtos de Turismo Cultural (disciplina de Turismo de Natureza e Ecoturismo). Foi responsável pela Área de Química Orgânica e Biotecnologia, pelo Curso de Licenciatura em Engenharia do Ambiente e Biológica e presidente de uma Comissão de Avaliação Externa de um novo Curso Superior. É investigadora colaboradora da Unidade FiberEnTech da Universidade da Beira Interior e revisora internacional de artigos e projectos científicos.

Claudia Corrêa de Almeida Moraes é graduada em História pela Universidade Estadual de Campinas, graduação em Turismo pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, mestrado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo e doutorado em Geografia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Possui 30 anos de experiência docente na área de turismo e hotelaria e atualmente é docente da Universidade Federal Fluminense. Atua como consultora e pesquisadora nas áreas de Eventos e Planejamento Urbano e Regional, nos seguintes temas: turismo, hotelaria, eventos, cultura, planejamento turístico, clima e inclusão social.

Cláudia Mesquita Pinto Soares é professora do curso de Gastronomia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Atuou no Centro de Excelência em Turismo – CET/UNB, no Programa Turismo Sustentável e Infância, e no Instituto de Hospitalidade – IH, no Projeto Trilha Jovem como Coordenadora Executiva Local e Coordenadora Pedagógica Nacional. Coordenou até 2011 projeto Senac Rio nas UPPs - RJ na Gerência de Responsabilidade Social corporativa do Senac Rio coordenou projetos de inclusão socioprofissional e das três Unidades móveis de aprendizagem que circulam no estado do Rio de Janeiro. É Mestre em Análise Regional pela Universidade Salvador e Bacharel em Turismo pela mesma universidade.

Edna de Liz é mestra pelo Programa Stricto Sensu em Turismo e Hotelaria, da Univali. Atua no grupo de Pesquisa de Planejamento e Gestão dos espaços para o Turismo, no seu Núcleo de Pesquisa da Pessoa Idosa, estudando Mídia, Lazer, Turismo e Comportamento de Consumo, Planejamento Urbano e Políticas Públicas para a Pessoa Idosa. Bacharel em Turismo e Hotelaria, pela Universidade do Vale do Itajaí.

Elisangela Aparecida Machado da Silva é doutora e mestre pela UnB. Bacharel em Geografia pela UFU. Realiza estudos e pesquisas na área de Geografia, com ênfase no planejamento dos transportes e turismo. Foi coordenadora de projetos no Centro de

Excelência em Turismo da UnB, oportunidade em que coordenou o projeto de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo. Atualmente é consultora técnica pelo BID na área de políticas de qualificação profissional para o Ministério do Turismo do Brasil.

Emese Panyik é professor na Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional de Braga, Braga, Portugal.

Ericka Amorim é doutora em Geografia e Planeamento Territorial, pela Universidade Nova de Lisboa (UNL), é mestra em Gestão e Desenvolvimento em Turismo, pela Universidade de Aveiro (UA), especialista em Marketing e bacharel em Turismo, pela Unifacs. Está ligada ao e-Geo, Centro de Investigação na UNL, onde desenvolve as suas pesquisas, individualmente e em conjunto com profissionais de todo o mundo, nas áreas de Planeamento Turístico, Segurança Turística, Cruzeiros Turísticos e Turismo Acessível. Além disso, actua como relações internacionais na Tourism and More, desenvolvendo actividades no Brasil e Europa.

Eunice Ramos Lopes possui curso de Formação Avançada em Turismo, DEGEI, Universidade de Aveiro. Doutorada em Antropologia. Especialização Políticas, Imagens da Cultura e Museologia, FCSH, Universidade Nova de Lisboa. Mestre em Património e Museologia, FCSH, Universidade Nova de Lisboa. Docente na Unidade Departamental de Ciências Sociais, nos Cursos de Licenciatura em Gestão Turística e Cultural e de Mestrado em Desenvolvimento de Produtos de Turismo Cultural, Escola Superior de Gestão de Tomar (ESGT), Instituto Politécnico de Tomar. Diretora do Curso de Especialização Tecnológica em Técnicas e Gestão de Turismo. Membro investigador do Centro em Rede de Investigação em Antropologia (CRIA-FCSH-UNL). Colabora em vários Projetos nas temáticas do turismo, antropologia, museologia, património e eventos.

Fábia Trentin é doutora em Turismo, Lazer e Cultura na Universidade de Coimbra; Mestre em Hospitalidade, linha de Pesquisa- Planejamento e Gestão da Hospitalidade, pela Universidade Anhembi Morumbi. Mestre em Turismo: Planejamento e Gestão Ambiental e Cultural pelo Centro Universitário Ibero-Americano; MBA em Turismo: Planejamento, Gestão e Marketing pela Universidade Católica de Brasília; Especialização Lato Sensu em Administração de Turismo e Hotelaria pela Universidade Católica Dom Bosco; Especialização Lato Sensu em Administração de Turismo e Hotelaria pela Universidade Católica Dom Bosco; Engenheira Agrônoma pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Atualmente é professora da Universidade Federal Fluminense e ministra aulas no curso de graduação em Turismo assim como no curso de Especialização em Gestão de Empreendimentos Turísticos da Universidade Federal Fluminense UFF. Tem experiência na área de Turismo, atuando principalmente nos seguintes temas: Políticas Públicas de Turismo, Planejamento Turístico, Turismo e Meio Ambiente e Gestão Ambiental.

Fátima Priscila Morela Edra é professora Adjunta do Departamento de Turismo da Universidade Federal Fluminense, concentra suas atividades de pesquisa e docência no gerenciamento da mobilidade por meio da transversalidade entre turismo, transportes e políticas públicas. Sua formação compõe-se de Doutorado em Ciência Política pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias - ULHT (Lisboa, Portugal); Mestrado em Engenharia de Transportes pelo Programa de Engenharia de Transportes

da Universidade Federal do Rio de Janeiro - PET/COPPE/UFRJ (Brasil); Especialização em Gestão em Turismo e Hotelaria pela Faculdade Hélio Alonso - FACHA (Brasil) e em Ciência Política pela Faculdade Paraíso - FAP (Brasil) e Bacharelado em Turismo pela Universidade Estácio de Sá - UNESA (Brasil).

Fátima Sueli de Souza é graduada em Psicologia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1979) e mestra em Turismo e Lazer pela Universidade de São Paulo (1998). Aprimoramento em Terapia Cognitiva-Comportamental pelo Instituto de Psiquiatria da Faculdade de Medicina da USP/HC- AMBAN (2009). Tem experiência na área acadêmica desde de 1995 como professora - graduação e pós-graduação. Funcionário Público da Secretaria de Segurança Pública. Cursando Especialização - II Curso em Direitos Humanos e Segurança Pública do Brasil, no Centro de Estudos Superiores da Polícia Civil do Estado de São Paulo.

Gonçalo Cardoso é Licenciado em História - variante História da Arte, pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto (1994-1999). Pós-graduou-se em Museologia e Património na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa em 2005. Diretor do Museu de Arte Sacra e Etnologia de Fátima.

Júlio da Costa Mendes é doutor em Gestão, ramo de Estratégia e Comportamento Organizacional (Universidade do Algarve). Professor Auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve e Membro da Coordenação do Programa de Doutoramento em Turismo. Diretor do Mestrado em Gestão de Organizações Turísticas. Membro do Centro de Investigação sobre Espaço e Organizações. Investigador na área da Gestão e do Turismo (Gestão Integrada da Qualidade nos Destinos, Marketing, Gestão das Marcas, Imagem e Experiência Turística).

Luís Manuel Mota dos Santos Figueira é professor Coordenador nos Cursos de Licenciatura em Gestão Turística e Cultural e de Mestrado em Desenvolvimento de Produtos de Turismo Cultural – Escola Superior de Gestão de Tomar - Instituto Politécnico de Tomar. Diretor Executivo do CESPOGA – Centro de Estudos Politécnicos da Golegã. Membro do Conselho Científico da Escola Superior de Gestão de Tomar e membro do Conselho Geral do Instituto Politécnico de Tomar. Diretor do L-Tour.ipt – Laboratório de Turismo do Instituto Politécnico de Tomar. Doutor em História da Arte pela Universidade de Coimbra e Pós-Doutorado em Turismo, na Universidade de Aveiro. Diretor Técnico do Museu Agrícola de Riachos e Casa Memorial Humberto Delgado-Brogueira, Torres Novas Orientador de dissertações de mestrado e teses de doutorado em turismo, património, história da arte, arqueologia e museologia. Revisor Científico da Revista Turismo & Desenvolvimento da Universidade de Aveiro Autor da obra em e-book de 2013, Manual para Elaboração de Roteiros de Turismo Cultural, Tomar, Instituto Politécnico de Tomar, ISBN 987-972-9473-66-1.

Manuela Guerreiro é doutora em Ciências Económicas e Empresariais, domínio científico de Gestão, e Mestre em Gestão do Património Cultural (ambos na Universidade do Algarve). Professora Auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve e Membro da Direção Mestrado em Gestão de Organizações Turísticas. Membro do Centro de Investigação sobre Espaço e Organizações. Investigador na área da Gestão e do Turismo (com especial interesse pela investigação nas seguintes áreas: Marketing, Marca

e Marca de Lugares. Turismo e Eventos Culturais. Cidades, Destinos Turísticos e Cultura. Imagem dos Destinos Turísticos e das Cidades. Experiência Turística).

Marcello de Barros Tomé Machado é professor adjunto do Departamento de Turismo da Universidade Federal Fluminense. Doutor em Ordenamento Urbano-regional pelo Programa de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal Fluminense-UFF (Brasil). Mestre em Geografia pela Universidade de São Paulo-USP (Brasil). Especialista em Planejamento Ambiental pela UFF. Bacharel e Licenciado em Geografia pela UFF. É docente do bacharelado em Turismo e do curso superior de tecnologia em Hotelaria da UFF. Área de Atuação em Pesquisa e Docência: Turismo e Inclusão Social - Turismo em Espaço Urbano - Turismo e Meio Ambiente - Espaço Turístico do Rio de Janeiro e Brasileiro - Turismo, Medo e Violência - Turismo e Acessibilidade.

Matthew Lee Smith dedicou sua carreira para criar parcerias e iniciativas para incentivar estilos de vida positivos e reduzir os índices de morbidade e mortalidade evitáveis sinérgicos. Dr. Smith estabeleceu conhecimento em metodologia de levantamento de pesquisa, mensuração e avaliação pertencente a uma série de questões de saúde pública. Seus esforços de pesquisa e avaliação investigam os impactos sócioambientais sobre os comportamentos de risco à saúde em todo o ciclo de vida, com especial incidência nos programas e práticas baseadas em evidências. A capacidade do Dr. Smith para formar colaborações interdisciplinares lhe oferece oportunidades para aplicar sua experiência em pesquisa e avaliação de translação para colmatar questões de investigação e prática entre o setor da saúde, o envelhecimento da rede de serviços e sistema de saúde pública. Sua paixão pelo desenvolvimento, implementação e avaliação de programas e políticas baseadas em evidências permite-lhe melhorar o estado de saúde através da modificação comportamental para promover a manutenção a longo prazo de comportamentos saudáveis em todo o ciclo de vida. Dr. Smith tem atualmente nomeações do corpo docente da Universidade de Georgia College de Saúde Pública e Texas A & M Health Science Center School of Public Health. Ele recebeu seu diploma de Bacharel em Educação em Saúde Pública e Mestrado de Saúde Pública (MPH) pela Universidade de Indiana - Bloomington e seu doutorado em Educação em Saúde da Texas A & M University.

Maximiliano E. Korstanje como sociólogo, se especializou no estudo do temor a partir de várias perspectivas acadêmicas. Nos últimos anos, seu interesse esteve voltado ao estudo do 11 de Setembro e seu impacto no turismo, o mal, a mobilidade, o cinema, a tortura, violação dos direitos humanos, e a economia entre outros temas. Atualmente é colaborador, revisor, e membro de Comitês de aproximadamente 30 revistas científicas especializadas em desastres, turismo, estudos de risco e processos de reconstrução entre as quais se destacam Risk and Uncertainty (Universidad Vanderbilt, USA), Journal of Risk Research (King's College of London, Reino Unido), Journal of Tourism Anthropology, Turismo y Sociedad (Universidad Externado de Colombia, Estudios y Perspectivas en Turismo (CIET), Rosa Dos Ventos (Universidad Caxias do Sul, Brazil), Human and Ecological Risk Assessment (Taylor and Francis, Jamba), African Center of Disaster Studies (Universidad North-West), Sudáfrica e International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment (Universidad de Salford, Reino Unido) y Int. Journal of Emergency Service Information (Universidad de Nottingham Trent Reino Unido) entre outras.

Miguel Angel Verdinelli é doutor em Ciências, Área de concentração: Oceanografia Biológica, pela Universidade de São Paulo. Pós-doutoramento em Ciências Sociais - Universidad de Alicante, Espanha. Tem experiência na área de Estatística, com ênfase em Análise Multivariada. Atualmente é professor titular da Universidade do Vale do Itajaí, lecionando no mestrado e doutorado do Programa de Pós-Graduação em Administração.

Natércia Maria Ferreira dos Santos é doutora em Geociências pela Universidade de Aveiro. Professora Adjunta nos Cursos de Mestrado em Desenvolvimento de Produtos de Turismo Cultural, Tecnologia Química, Reabilitação Urbana, Engenharia Eletrotécnica e Gestão de Recursos da Saúde assim como no curso de Licenciatura em Engenharia Química e Bioquímica - Instituto Politécnico de Tomar. Diretora das licenciaturas em Engenharia do Ambiente e Biológica e Engenharia Química e Bioquímica. Membro da Unidade de Investigação GeoBioTec da Universidade de Aveiro.

Peter Tarlow é Ph.D. em sociologia pela Universidade do Texas A&M. Ele também é formado em História, em Literaturas Espanhola e Hebraica, e em Psicoterapia. É o fundador e presidente da Tourism & More INC. (T&M). Tarlow é um perito no impacto do crime e do terrorismo na indústria do turismo, no gerenciamento de riscos em eventos, e em desenvolvimento econômico e do turismo. O Dr. Tarlow ministra cursos no mundo inteiro nas áreas de turismo, crime e terrorismo para oficiais das forças de polícia e de segurança e para profissionais de turismo desde 1990. Ele é um renomado autor no campo da segurança do turismo. Ele contribuiu para uma das principais obras literárias na área: *Tourism, Crime and International Security Issues* (John Wiley & Sons) e publicou diversos artigos e resultados de pesquisas em diversos periódicos, tais como: *The Futurist*, *The Journal of Travel Research* e *Security Management*. Em 1999, Dr. Tarlow co-editou *War, Terrorism and Tourism*, que foi uma edição especial do periódico *Travel Research*. Em 2002 Tarlow publicou *Event Risk Management and Safety* (John Wiley & Sons). O seu livro mais novo (em Inglês) se chama "Tourism Security" publicado pela editora internacional Elsevier.

Ricardo Lanzarini é doutor em Ciências Humanas pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Mestre em Geografia e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Tem experiência nas áreas de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, com ênfase em Turismo e Hotelaria, Antropologia, Sociologia e Geografia do Turismo, atuando principalmente nos estudos sobre sexualidade e diversidade sexual, além das relações de complementariedade entre as práticas de lazer e a busca de sexo em destinos turísticos nacionais e internacionais, enfocando as representações de masculinidade nas relações cotidianas de sociabilidade sexual.

CURRÍCULO RESUMIDOS DOS ORGANIZADORES

Cláudia Mesquita Pinto Soares é professora do curso de Gastronomia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Atuou no Centro de Excelência em Turismo – CET/UNB, no Programa Turismo Sustentável e Infância, e no Instituto de Hospitalidade – IH, no Projeto Trilha Jovem como Coordenadora Executiva Local e Coordenadora Pedagógica Nacional. Coordenou até 2011 projeto Senac Rio nas UPPs - RJ na Gerência de Responsabilidade Social corporativa do Senac Rio coordenou projetos de inclusão socioprofissional e das três Unidades móveis de aprendizagem que circulam no estado do Rio de Janeiro. É Mestre em Análise Regional pela Universidade Salvador e Bacharel em Turismo pela mesma universidade.

Ericka Amorim é doutora em Geografia e Planeamento Territorial, pela Universidade Nova de Lisboa (UNL), é mestra em Gestão e Desenvolvimento em Turismo, pela Universidade de Aveiro (UA), especialista em Marketing e bacharel em Turismo, pela Unifacs. Está ligada ao e-Geo, Centro de Investigação na UNL, onde desenvolve as suas pesquisas, individualmente e em conjunto com profissionais de todo o mundo, nas áreas de Planeamento Turístico, Segurança Turística, Cruzeiros Turísticos e Turismo Acessível. Além disso, actua como relações internacionais na Tourism and More, desenvolvendo actividades no Brasil e Europa.

Peter Tarlow é Ph.D. em sociologia pela Universidade do Texas A&M. Ele também é formado em História, em Literaturas Espanhola e Hebraica, e em Psicoterapia. É o fundador e presidente da Tourism & More INC. (T&M). Tarlow é um perito no impacto do crime e do terrorismo na indústria do turismo, no gerenciamento de riscos em eventos, e em desenvolvimento econômico e do turismo. O Dr. Tarlow ministra cursos no mundo inteiro nas áreas de turismo, crime e terrorismo para oficiais das forças de polícia e de segurança e para profissionais de turismo desde 1990. Ele é um renomado autor no campo da segurança do turismo. Ele contribuiu para uma das principais obras literárias na área: *Tourism, Crime and International Security Issues* (John Wiley & Sons) e publicou diversos artigos e resultados de pesquisas em diversos periódicos, tais como: *The Futurist*, *The Journal of Travel Research* e *Security Management*. Em 1999, Dr. Tarlow co-editou *War, Terrorism and Tourism*, que foi uma edição especial do periódico *Travel Research*. Em 2002 Tarlow publicou *Event Risk Management and Safety* (John Wiley & Sons). O seu livro mais novo (em Inglês) se chama “*Tourism Security*” publicado pela editora internacional Elsevier.

Colaboradora:

Nina Cardona é mestra em Gestão e Desenvolvimento em Turismo, pela Universidade de Aveiro - UA; Graduada em Turismo pela Universidade Salvador - Unifacs; e Pós Graduada em Marketing, Comunicação e Negócios pelo Instituto de Educação Superior – Unyahna; experiência docente nas áreas de Hotelaria e Turismo no Brasil e em Portugal. Diversos artigos publicados e Organização do livro *Abordagem Multidisciplinar dos Cruzeiros Turísticos*, publicado em Portugal.

