



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO CEARÁ
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

ROBERTO DO NASCIMENTO DA SILVA

**SEGURANÇA PÚBLICA NAS ÁREAS TURÍSTICAS DE
FORTALEZA: o trabalho da Polícia Civil (DEPROTUR) e da
Polícia Militar (PMTUR)**

**Fortaleza
2010**

ROBERTO DO NASCIMENTO DA SILVA

**SEGURANÇA PÚBLICA NAS ÁREAS TURÍSTICAS DE
FORTALEZA: o trabalho da Polícia Civil (DEPROTUR) e da
Polícia Militar (PMTUR)**

Monografia apresentada ao curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Tecnólogo em Turismo.

Orientador: Professor Mestre Luiz Régis Azevedo Esmeraldo.

**Fortaleza
2010**

Catlogação na fonte : Islânia Fernandes Araújo (CRB 3 – nº 917)

S586s Silva, Roberto do Nascimento da.

Segurança pública nas áreas turísticas de Fortaleza: o trabalho da Polícia Civil (DEPROTUR) e da Polícia Militar (PMTUR) / Roberto do Nascimento da Silva. - Fortaleza: IFCE, 2010.

103f.

TCC (Tecnologia em Gestão de Turismo)

Orientador: Prof. Ms. Luiz Régis Azevedo Esmeraldo.

1. TURISMO – TCC. 2. TURISTAS – POLÍTICAS DE SEGURANÇA. 3. TURISTAS – FORTALEZA(CE) – SEGURANÇA PÚBLICA. I. Título.

CDD – 338.4791098131

ROBERTO DO NASCIMENTO DA SILVA

**SEGURANÇA PÚBLICA NAS ÁREAS TURÍSTICAS DE
FORTALEZA: o trabalho da Polícia Civil (DEPROTUR) e da
Polícia Militar (PMTUR)**

Monografia apresentada ao curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Tecnólogo em Turismo.

Aprovado em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Luiz Régis Azevedo Esmeraldo (Orientador)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Prof. Ms. José Solon Sales e Silva – 1º Examinador
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Prof. Ms. Rony Iglecio Leite de Andrade – 2º Examinador
Universidade Estadual do Ceará

**Fortaleza
2010**

AGRADECIMENTOS

A minha família e amigos.

Ao meu orientador pela paciência e credibilidade concedidas.

A todas as pessoas que colaboraram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho.

Ao acaso que me premia com grandiosas experiências (agradáveis e desagradáveis) que me ensinam e me fortalecem.

RESUMO

A insegurança, que se faz sentir através da criminalidade, de ações violentas de indivíduos mal-intencionados, tem continuamente alarmado o mundo. Assim, a presente pesquisa trata do assunto, enfocando a cidade de Fortaleza, que se apresenta como um dos mais promissores destinos turísticos brasileiros, todavia também sofre com o referido problema. O objetivo do trabalho está relacionado ao levantamento de dados sobre as variáveis que contribuem direta ou indiretamente no operacional dos policiais que estão voltados, prioritariamente, ao atendimento de turistas (nacionais e internacionais) no referido município. O que foi feito, a partir de observações, de pesquisas bibliográficas e documentais, da aplicação de questionários e da realização de entrevistas. Procurou-se construir um breve histórico sobre a atividade turística no mundo e sua evolução no Brasil, no Ceará e na respectiva Capital. Fez-se o mesmo com a Segurança Pública, ademais, relacionando com os principais elos da Cadeia Produtiva do Turismo. Então, se buscou introduzir os princípios e recomendações dos tratados da Organização Mundial do Turismo (OMT), assinados pelo Estado brasileiro, no que se refere à segurança (turística), além de comentar o impacto negativo de notícias (divulgadas pela mídia em geral) sobre crimes que vitimaram turistas. Explanou-se sobre o sistema de segurança pública do Estado, destacando o papel da Companhia Independente de Policiamento Turístico (PMTUR) e da Delegacia de Proteção ao Turista (DEPROTUR). A partir da análise dos resultados, concluiu-se que as condições de trabalho, formação, e valorização dos agentes de segurança pública pesquisados, necessárias para se prestar um bom atendimento aos turistas (principalmente aos estrangeiros), precisam ser melhoradas urgentemente, pois quanto a isso, a Capital do Destino Ceará, ainda não está preparada.

Palavras-chave: Segurança Pública. Turismo. Polícia Civil. Polícia Militar. Fortaleza.

RESUMEN

La inseguridad que se siente a través de la criminalidad, de actos violentos de personas malintencionadas, continuamente está alarmando el mundo. Así, la presente investigación se ocupa del tema, centrándose en la ciudad de Fortaleza, que se presenta como uno de los destinos turísticos más prometedores de Brasil, pero también sufre de este problema. Su objetivo estaba relacionado con la recogida de datos sobre las variables que contribuyen directa o indirectamente, a mejorar o empeorar la labor de los oficiales que están dirigidos principalmente a la atención de los turistas (nacionales e internacionales) en este sitio. Lo que se hizo a partir de observaciones, investigación bibliográfica y documental, del uso de cuestionarios y entrevistas. Se buscó construir un rápido histórico a respecto de la actividad turística en el mundo y su evolución en Brasil, en Ceará y en su respectiva Capital. Se intentó de igual manera hacer lo mismo con la Seguridad Pública, además de relacionarla con los principales eslabones de la Cadena Productiva del Turismo. Luego se trató de introducir los principios y recomendaciones de los tratados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), firmados por Brasil, con lo que se refiere a la seguridad (turística), y comentar sobre el impacto negativo de las noticias (reportadas por los medios de comunicación en general) de crímenes que hacen los turistas víctimas. También se expuso sobre el sistema de seguridad pública del Estado, haciendo hincapié en el papel de la Companhia Independente de Policiamento Turístico (PMTUR) y Delegacia de Proteção ao Turista (DEPROTUR). A partir del análisis de los resultados, se llegó a la conclusión de que la “Capital del Destino Ceará”, necesita mejorar con urgencia las condiciones de trabajo, capacitación y fortalecimiento de los agentes de seguridad pública, para que se pueda promover un buen servicio a los turistas (especialmente a los extranjeros).

Palabras claves: Seguridad Pública. Turismo. Policía Civil. Policía Militar. Fortaleza.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - A Cadeia Produtiva do Turismo.....	23
Figura 2 - Quadro com os principais tipos de segurança e suas características.....	31
Figura 3: Quadro com as seções que compõem o Colegiado da Polícia Militar do Ceará.	49
Figura 4: Quadro com as Diretorias da Polícia Militar do Ceará	49
Figura 5 – Quadro com os Comandos de Policiamento da PMCE.....	50
Figura 6 – Quadro com a disposição das Companhias do CPC da PMCE.....	50
Figura 7 – Quadro com exemplos de companhias especiais do CPC da PMCE.....	51
Figura 8 – Foto do antigo CPTUR. Praia de Icaraí, Caucaia.....	52
Figura 9 – Foto do prédio sede da PMTUR, Fortaleza.....	53
Figura 10 - Mapa com os municípios assistidos pela PMTUR no Ceará.....	54
Figura 11 - Foto de viatura do tipo Hilux (PMTUR).....	55
Figura 12 – Foto de viatura do tipo Jeep (PMTUR)	55
Figura 13 – Foto de equipamento Segway (PMTUR)	55
Figura 14 – Foto de equipamento Segway em uso (PMTUR)	55
Figura 15 – Mapa com os bairros assistidos pela PMTUR em Fortaleza.....	56
Figura 16 - Quadro com as atribuições básicas da Superintendência de Polícia Civil do Ceará.....	58
Figura 17 – Quadro com a estrutura organizacional da Superintendência de Polícia Civil do Ceará.....	59
Figura 18 – Foto do prédio sede da DEPROTUR, Fortaleza.....	60
Figura 19 – Gráfico com o sexo dos policiais entrevistados da PMTUR.....	63
Figura 20 – Gráfico com a idade dos policiais entrevistados da PMTUR.....	64
Figura 21 – Gráfico com estado civil dos policiais entrevistados da PMTUR.....	65
Figura 22 - Gráfico com a formação acadêmica dos policiais entrevistados da PMTUR.....	66
Figura 23 - Gráfico demonstrando a participação dos agentes em cursos oferecidos pela SSPDS.....	68
Figura 24 - Gráfico demonstrando o tempo de serviço dos policiais na PMCE.....	69
Figura 25 - Gráfico demonstrando o tempo de serviço dos policiais na PMTUR....	69
Figura 26 - Gráfico com a escala de serviço dos policiais entrevistados da	

PMTUR.....	70
Figura 27- Gráfico demonstrando a participação dos policiais em cursos de turismo.....	71
Figura 28 - Gráfico demonstrando a participação dos policiais em cursos de idiomas.....	71
Figura 29 - Gráfico com a avaliação da infra-estrutura e equipamentos de trabalho da PMTUR.....	72
Figura 30 - Gráfico com a avaliação dos colegas do dia-a-dia de trabalho na PMTUR.....	73
Figura 31 - Gráfico com a avaliação do apoio do setor de pessoal da PMCE.....	74
Figura 32 - Gráfico com a avaliação do apoio do comando da PMCE.....	74
Figura 33 - Gráfico com as principais dificuldades no dia-a-dia do serviço dos policiais da PMTUR.....	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Graduações em conclusão pelos policiais entrevistados da PMTUR....	66
Tabela 2: Graduações concluídas pelos policiais entrevistados da PMTUR.....	67
Tabela 3: Cursos de aperfeiçoamento feitos pelos policiais entrevistados da PMTUR.....	68
Tabela 4: Nível de conhecimento de idiomas pelos policiais entrevistados da PMTUR.....	72
Tabela 5: Sexo dos policiais entrevistados da DEPROTUR.....	78
Tabela 6: Idade dos policiais entrevistados da DEPROTUR.....	78
Tabela 7: Estado civil dos policiais entrevistados da DEPROTUR.....	78
Tabela 8: Formação acadêmica dos policiais entrevistados da DEPROTUR.....	78
Tabela 9: Participação em cursos de aperfeiçoamento oferecidos pela SSPDS ...	79
Tabela 10: Tempo de serviço na PCCE.....	79
Tabela 11: Tempo de serviço na DEPROTUR.....	79
Tabela 12: Escala de serviço dos policiais entrevistados da DEPROTUR.....	79
Tabela 13: Participação em cursos sobre Turismo.....	80
Tabela 14: Participação em cursos de idiomas.....	80
Tabela 15: Avaliação da infra-estrutura e equipamentos de trabalho da DEPROTUR.....	80
Tabela 16: Avaliação dos colegas do dia-a-dia de trabalho na DEPROTUR.....	80
Tabela 17: Avaliação do apoio do setor pessoal da DEPROTUR	81
Tabela 18: Avaliação do apoio da delegada da DEPROTUR.....	81
Tabela 19: Principais ocorrências registradas na DEPROTUR (2010).....	86

LISTA DE SIGLAS

ABAV – Associação Brasileira das Agências de Viagens

BO – Boletim de Ocorrência

BPCOM – Batalhão de Polícia Comunitária

BPM – Batalhão de Policiamento Militar

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CDC – Companhia de Controle de Distúrbios Cíveis

COTAM – Companhia Comando Tático Móvel

CPC – Comando de Policiamento da Capital

CF – Constituição Federal

CPT – Cadeia Produtiva do Turismo

CPTUR – Comando de Proteção do Turismo e do Litoral do Estado do Ceará

DEPROTUR – Delegacia de Proteção ao Turista

EM – Estado Maior

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo (antiga Empresa Brasileira de Turismo)

GATE - Grupo de Ações Táticas Especiais

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

OMT – Organização Mundial do Turismo

PAC – Programa de Aceleração do Crescimento

PCCE – Polícia Civil do Ceará

PF – Polícia Federal

PFF – Polícia Ferroviária Federal

PIB – Produto Interno Bruto

PMTUR – Companhia Independente de Policiamento Turístico do Ceará

PMCE - Polícia Militar do Ceará

PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo

PNT – Plano Nacional de Turismo

PRF – Polícia Rodoviária Federal

QCG – Quartel do Comando Geral

RAIO – Ronda de Ações Intensivas e Ostensivas

RMF – Região Metropolitana de Fortaleza

SARS – Serviço de Assistência Religiosa e Social

SETFOR – Secretaria de Turismo de Fortaleza

SETUR – Secretaria de Turismo do Ceará

SSPDS – Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará

UFs – Unidades Federativas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	TURISMO UMA ATIVIDADE COM SEGURANÇA	16
2.1	Breve histórico das viagens, do comércio e do turismo.....	16
2.2	A cadeia produtiva do turismo.....	22
3	A SEGURANÇA PÚBLICA E A ATIVIDADE TURÍSTICA.....	28
3.1	Princípios norteadores das políticas públicas de segurança turística.....	28
3.2	Fatos e ocorrências.....	32
4	O SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA.....	41
4.1	Histórico da segurança pública.....	41
4.2	Segurança: as polícias e suas competências.....	43
4.3	As principais instituições de segurança pública do estado do Ceará.....	46
4.3.1	A Polícia Militar do Ceará e a PMTUR.....	47
4.3.2	A Polícia Civil do Ceará e a DEPROTUR	57
5	METODOLOGIA	61
6	ANÁLISE DE RESULTADOS	63
6.1	Questionários aplicados aos policiais da PMTUR	63
6.2	Questionários aplicados aos policiais da DEPROTUR.....	77
6.3	Síntese da entrevista aplicada com o comandante da PMTUR.....	81
6.4	Síntese da entrevista aplicada com a delegada-titular da DEPROTUR.	83
6.5	Análise de dados estatísticos da DEPROTUR.....	86
7	CONCLUSÃO.....	87
	Referências.....	91
	Apêndices.....	95

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho discute a importância da segurança pública para a atividade turística e insere-se no campo de estudos de macro planejamento e políticas públicas de turismo. Constitui-se em uma pesquisa exploratória, descritiva e analítica, pois, estudou-se sobre os agentes de segurança pública, seus ambientes de trabalho, os quais estão diretamente envolvidos com a atividade turística na capital do Estado.

A pesquisa tem como objetivo geral levantar dados sobre as condições de trabalho das polícias ligadas à atividade turística em Fortaleza, bem como, o perfil dos respectivos agentes de segurança.

Especificamente, busca-se traçar o perfil de qualificação dos policiais da PMTUR e da DEPROTUR que trabalham no atendimento prioritário dos turistas, sobretudo, dos estrangeiros, além de descrever as principais dificuldades encontradas por esses profissionais no dia-a-dia do exercício de suas funções.

A partir dessas considerações, surgiu a seguinte indagação: estão os agentes de segurança das polícias civil e militar do Estado do Ceará bem preparados para atuar nas áreas de especial interesse turístico da capital?

Como hipótese primária, tem-se que os agentes das polícias cearenses contam com boas condições de infraestrutura de trabalho, estão materialmente respaldados (com equipamentos) e humanamente valorizados em suas instituições, atingindo com êxito seus objetivos de oferecer segurança de qualidade aos frequentadores dos principais pontos turísticos de Fortaleza, a fim de atender às expectativas e necessidades do público diverso desses locais, moradores do entorno e, prioritariamente, dos turistas.

Como hipótese secundária, vislumbra-se que esses mesmos agentes se encontram satisfatoriamente capacitados quanto aos cursos de aperfeiçoamento, relacionados à atividade turística ou outros, que contribuam direta ou indiretamente para a melhoria do desempenho do seu trabalho nas respectivas áreas.

A segurança configura-se num requisito fundamental para o bem-estar de todos, inclusive do turista. Portanto, é de suma importância para o pleno desenvolvimento do Turismo o adequado trabalho dos agentes responsáveis pela Segurança Pública do Estado, nos locais de maior importância turística.

Ao observar que o nível de segurança dos pontos turísticos, sobretudo da área litorânea, implica positiva ou negativamente para o desenvolvimento do turismo, percebe-se que há a necessidade de um estudo sobre a atuação policial nessas áreas.

Encontra-se, nesse aspecto, a relevância deste trabalho, cujos resultados oferecerão dados importantes, os quais poderão ser utilizados por várias instituições, como as próprias polícias, universidades, empresas e órgãos públicos e privados (secretarias, conselhos e associações), diretamente relacionados à respectiva atividade, subsidiando e norteando outros trabalhos de pesquisa, bem como, futuros planejamentos.

Metodologicamente, foram realizadas para a construção deste trabalho pesquisas qualitativa e quantitativa, exploratória, bibliográfica e documental, além da pesquisa de campo, com aplicação de questionários, entrevistas, observações *in loco* e registros fotográficos.

Como embasamento teórico, buscou-se informações nas obras de Dias (2005) e (2008), Ignarra (2003) as quais ofereceram subsídios para a construção do histórico da atividade turística e sua cadeia produtiva, bem como, para o estabelecimento de uma relação direta entre a segurança e a atividade turística. Theobald (2002), Barretto (1997), Grunewald (2001) e Marcineiro (2007), dentre outros, foram fundamentais para a análise da Segurança Pública e seus conceitos básicos.

A monografia está dividida da seguinte forma: seção I – INTRODUÇÃO- constitui-se uma síntese do trabalho de pesquisa; seção II – TURISMO UMA ATIVIDADE COM SEGURANÇA- trata-se de uma breve explanação sobre a história das viagens, do comércio e das condições que possibilitaram o desenvolvimento da atividade turística e também da disposição de sua Cadeia Produtiva. Estabelece, também, uma rápida relação entre a Segurança Pública e a atividade turística; seção III – A SEGURANÇA PÚBLICA E A ATIVIDADE TURÍSTICA- apresenta os Princípios Norteadores das Políticas Públicas de Segurança Turística, alguns fatos, ocorrências e comentários sobre pesquisas citadas pela Revista Veja e a implicação da insegurança para o Turismo; seção IV – O SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA- inicia com o “Histórico da Segurança Pública”, em seguida “As polícias e suas competências”, explana sobre “As principais instituições de Segurança Pública do Estado do Ceará”, faz uma relação com a PMTUR e DEPROTUR, enfoca o trabalho desenvolvido em Fortaleza; seção V – METODOLOGIA- apresenta os procedimentos metodológicos empregados na realização da pesquisa; seção VI – ANÁLISE DOS RESULTADOS- traz a análise dos resultados dos gráficos e quadros construídos pelo autor a

partir dos dados coletados nos levantamentos; seção VII – CONCLUSÃO- apresenta as últimas considerações, as quais, baseadas na análise das pesquisas, oferecem sugestões para a melhoria do que está defasado.

2 TURISMO: UMA ATIVIDADE COM SEGURANÇA

2.1 Breve histórico das viagens, do comércio e o do turismo

O turismo, como fenômeno econômico, se firmou no mundo há pouco mais de um século. Mas, para que isso acontecesse, primeiramente, foi necessária a ocorrência de alguns fatos, os quais contribuíram para que ele se tornasse, hoje, uma das mais importantes atividades econômicas do mundo.

No início da Antiguidade (4000 a.C.- 476), os sumérios (babilônios) foram, provavelmente, os primeiros a inovar, de maneira significativa, o modo de viajar, modernizando as viagens, principalmente, devido ao fato de terem sido os responsáveis pela invenção do dinheiro, que coincidiu com o período do auge do comércio, da invenção da roda e da escritura, a partir de então, ficou mais fácil compilar informações sobre os lugares, e se podia pagar pelo transporte e alojamento fora. (MCINTOSH; GUPTA, 1993).

De acordo com Ignarra (2003), em três milênios antes de Cristo, muitos viajantes se aventuravam em embarcações pelo rio Nilo, ou em carruagens por terra, para visitarem as maravilhosas pirâmides e monumentos do Egito Antigo. No entanto, em aproximadamente mil anos antes de Cristo, na Fenícia, que não era uma região apropriada para o desenvolvimento da agricultura, e por questão de sobrevivência precisava desenvolver o comércio internacional, que surgiu o conceito moderno de viajar. Na Grécia Antiga, era comum aos intelectuais viajarem. O Império Romano criou um colossal sistema de rodovias administrado pelo Estado e vigiado pelo exército, o que estimulou as primeiras viagens de lazer e também longas viagens, onde se percorria até 150 km por dia, fazendo a troca constante dos cavalos que puxavam as carroças.

Mais tarde, na Idade Média (476 – 1453), com o fim do império romano, a sociedade organizada em feudos auto-suficientes e a ameaça que representavam os grandes grupos de assaltantes nos caminhos, as viagens diminuiriam. O ritmo dos deslocamentos somente voltou a crescer depois do ano 1000, no período em que os nobres cristãos começaram

a desenvolver as Cruzadas¹ (séc. XI – XIII), o que implicou em mais segurança nas estradas. No final desse período, famílias nobres começaram a enviar seus filhos para estudar nos grandes centros culturais do continente europeu.

As grandes navegações marcaram os séculos XV e XVI. Alguns aventureiros, como de Fernão de Magalhães, deram volta ao mundo. Começava a Idade Moderna (1453 – 1789), com o surgimento das grandes navegações e do capitalismo comercial. Segundo Barretto (1997, p. 48), “O comércio passava por um período de grande expansão e no século XVI, apareceu o primeiro hotel do mundo, o Wekalet-Al-Ghury, no Cairo (Egito), para atender mercadores”. Posteriormente, com o desenvolvimento da industrialização e o aumento da riqueza, surgiram todas as condições para que o turismo entrasse em uma próspera era de evolução rumo à contemporaneidade.

No começo da Idade Contemporânea (1789 - até hoje), desenvolvem-se rapidamente as ferrovias, dando início no séc. XIX, a segunda etapa de crescimento do turismo. De acordo com Dias (2005 p. 34) “[...] foi utilizando esse meio de transporte que na Inglaterra Tomas Cook praticamente iniciou a época moderna do turismo”. Ele, depois de andar 15 milhas para um encontro de uma liga contra o alcoolismo em Leicester, teve a ideia de realizar outro encontro em Loughborough e alugar um trem para levar colegas que tinham interesse. Reuniu 570 pessoas, comprou e revendeu os bilhetes, sendo assim realizada a primeira viagem agenciada. Em 1846, inovou com serviços de guia de turismo ao realizar uma viagem de Londres a Glasgow, na Escócia, com 800 pessoas. Surgia o turismo coletivo, a excursão organizada ou pacote de serviços turísticos. Começava então, o turismo de massa, com os primeiros agentes e operadores de turismo, com novas formas de marketing e propaganda, e venda pacotes turísticos. (BARRETTO, 1997).

Na segunda metade do século XIX, surgiram os barcos a vapor, mais rápidos, mais seguros e com maior capacidade de passageiros. Uma nova etapa no desenvolvimento do turismo tem início no período entre as duas guerras mundiais (1919 - 1938) com o grande investimento em rodovias e transporte aéreo, e o aparecimento de albergues da juventude, *campings* e colônias de férias, que impulsionam o turismo social, mais popular e acessível. Tem-se o último período de desenvolvimento do turismo do século XX, depois da Segunda

¹ Expedições que percorreram milhares de quilômetros, atravessando a Europa até o Oriente Médio, objetivando disseminar o cristianismo e diminuir a influência islâmica, libertando a cidade de Jerusalém do domínio Árabe.

Guerra Mundial (1939 – 1945), com o crescimento da economia e indústria tecnológica, consolidação da aviação e inovações nas telecomunicações, que criou novas necessidades e oportunidades de interação, tanto econômicas como culturais, entre pessoas, empresas e estados de todo canto do mundo, perfazendo o cenário perfeito para expansão do turismo (IGNARRA, 2003).

A história das viagens no Brasil se confunde com a própria história do País, quando por aqui chegaram, entre o final do século XV e o começo do século XVI, em expedições marítimas. Não somente de portugueses, como Américo Vespúcio, Gaspar Lemos, Fernando de Noronha, mas também de espanhóis, franceses, holandeses e ingleses, que exploravam a costa brasileira e acabaram sendo os precursores do que viria a ser o turismo de aventura. Posteriormente, com a instalação das capitânicas hereditárias e do Governo-Geral, aos poucos se intensificam os negócios (o comércio) e também o intercâmbio acadêmico-cultural, pois os filhos das famílias mais abastadas eram enviados para estudar em Portugal, entre a metrópole e a colônia. (IGNARRA, 2003).

Fator importante a ser mencionado foi o surgimento das estradas de ferro, as quais facilitaram a comunicação e o transporte pelo interior do País. A primeira estrada de ferro do Brasil foi a Estrada de Ferro Mauá, ligando Petrópolis à cidade do Rio de Janeiro, construída em 1854, por Irineu Evangelista dos Souza, o Visconde de Mauá. A segunda, em 1858, foi a D. Pedro II, atual Central do Brasil, e a terceira em 1885, denominada Paranaguá- Paraná. Ainda no final do século XIX, aproximaram-se diversos pontos do País, com a construção de importantes ferrovias em Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e São Paulo, contribuindo sobremaneira para o desenvolvimento das viagens e do turismo no século XX (DIAS, 2005).

O transporte ferroviário foi o principal impulsor do turismo regional e internacional, até meados do século XX, época em que as modalidades de transporte aéreo e rodoviário, evoluíram e ganharam a preferência dos turistas. (BENI, 2003)

De acordo com Barretto (1997), o turismo, como fenômeno social no Brasil, começou efetivamente depois de 1920. Tendo como marco a fundação da Sociedade Brasileira de Turismo em 1923, a princípio com o objetivo de divulgar internamente os recursos turísticos do país. Em 1926, com a filiação aos organismos internacionais de turismo, a Sociedade recebeu o direito de se chamar *Touring Club do Brasil* e abriram-se canais para divulgação do país no exterior. O trabalho do *Touring Club* foi imprescindível para a superação do

anacronismo, o início da modernização rodoviária e instalação de infraestrutura turística. Autorizado pelo governo, emitia para seus sócios a “Caderneta de Tráfego Interestadual”, que nos anos 30 funcionava como a atual Carteira Nacional de Habilitação, pois na época os documentos veiculares só tinham validade municipal. O site do *Touring* (antiga Sociedade Brasileira de Turismo) do Brasil (2010) ilustra esse período, registrando que:

Nessa década, quando foguetes de sinalização e prancha para atravessar cheias eram equipamentos obrigatórios dos motoristas brasileiros, as placas de informações turísticas e o Plantão Rodoviário da Sociedade - que premiava radiotelegrafistas das Secretarias de Agricultura para que informassem sobre condições das estradas - anteciparam-se aos poderes públicos em informação, sinalização e cartografia. Sua Carta Rodoviária do Brasil, a primeira a ser publicada no país, foi tão precisa e inédita, que os originais cartográficos foram doados ao Exército. (TOURING, 2010).

O clube promoveu, nacional e internacionalmente, a praia de Copacabana e o Carnaval do Rio, com a promoção do baile do Teatro Municipal, dos concursos de músicas carnavalescas, dos banhos de mar a fantasia e do curso pela Avenida Atlântica. Em 1932, realizou com 150 pessoas o primeiro cruzeiro turístico nos grandes rios amazônicos, também revelou ao turismo nacional, Paulo Afonso, na Bahia e o até então desconhecido lado brasileiro das Cataratas do Iguaçu, no Paraná. Fretou trens para a organização de excursões culturais, para Ouro Preto, em Minas Gerais, recuperando a cidade histórica da decadência. Em 1934 o *Touring* do Brasil foi designado pelo Itamaraty (órgão federal responsável pelas relações exteriores) o Órgão Oficial para fomento do turismo brasileiro na América do Sul, publicava folhetos em três idiomas, reportagens em revistas especializadas dos Clubes estrangeiros colocavam estandes nas grandes exposições internacionais. Em 1938, tinha um *bureau* de informações no porto de Salvador, e era responsável pelo acolhimento de todos os passageiros que desembarcavam nos portos federais, contribuindo decisivamente para a consolidação do Brasil como ponto de turismo para os transatlânticos.

Nesse contexto, de acordo com Dias (2008), foi criada em 1939 a Divisão de Turismo, que pode ser considerada o primeiro organismo oficial de turismo do Brasil, estando incumbido da superintendência, organização e fiscalização dos serviços de turismo interno e externo. Mas, foi a partir da promulgação do Decreto-lei nº 55, de 18 de novembro de 1966, que se criou a EMBRATUR - Empresa Brasileira de Turismo e o CNT - Conselho Nacional de

Turismo, estabelecendo diretrizes para elaboração de uma política nacional de turismo, que a atividade turística ganhou grande importância junto ao Estado, o que contribuiu decisivamente para a qualificação e o progresso do Destino Brasil, com sua promoção, tanto nacional quanto internacionalmente. Cruz (2001, p. 49) ressalta que, depois desse decreto, o turismo passa a ser:

reconhecido como uma atividade capaz de contribuir para a atenuação dos desníveis regionais que caracterizavam a nação. Isto está demonstrado pelo sistema de incentivos financeiros e fiscais criados em razão dessa atividade, que privilegiaram, sistematicamente, as regiões Norte e Nordeste. (CRUZ, 2001, p. 49)

Dias (2008) acrescenta que, com a sanção da lei 8.181/91, a EMBRATUR é transformada em Instituto, ganhando condição de autarquia vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Regional da Presidência da República e ficando responsável pela formulação, coordenação e execução da Política Nacional de Turismo, lançada em 1996 através do documento Política Nacional de Turismo: diretrizes e programas – 1996/1999, que se baseava em cinco macroestratégias: a implantação de infra-estrutura básica e turística; a capacitação de recursos humanos para o setor; a modernização da legislação; a descentralização da gestão do turismo; e a promoção do turismo Brasil e no Exterior. Para consolidar as diretrizes, foram desenvolvidos, dentre outros, o Programa de Ação para o Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (Prodetur) e o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT). Este, segundo Pereira (1999, p. 13), constituiu-se num “instrumento legal e referencial para todos os segmentos que atuam com o turismo no país e que têm como público-alvo o município”.

Em 2002, início do século XXI, foi instalado o Fórum de Competitividade da Cadeia Produtiva do Turismo que, no mesmo ano, divulgou um relatório de resultados mostrando os principais problemas encontrados no setor, tais como: *marketing* inadequado e restrito; falta de uma política de segurança alimentar; burocracia no transporte fronteira; má conservação da malha rodoviária e falta de segurança nas estradas; falta de capacitação de pessoal para trabalhar no atendimento e orientação de turistas em bares, hotéis, restaurantes e também na polícia etc. E com o objetivo de superar os respectivos problemas, foram anunciadas algumas medidas para fomentar o turismo, dentre as quais: ações de incentivo e

apoio à iniciativa privada; ações de apoio para a conservação e sustentabilidade dos recursos naturais; ações para a estruturação de regiões turísticas; ações para a melhoria da imagem do Brasil; ações de incentivo à Política Nacional de Turismo e ações para incrementar a segurança turística (DIAS, 2008).

De acordo com o site de turismo Ecoviagem (2010):

Àquela época, a EMBRATUR era responsável pelas políticas públicas do turismo, com atribuições que iam desde cadastramento de guias, qualificação de hotéis até a promoção dos destinos brasileiros interna e externamente. Com a elaboração do Plano Nacional de Turismo e a criação de um ministério exclusivo para o setor, a EMBRATUR passou a ser, desde 2003, a grande agência de marketing internacional do Destino Brasil. (ECOVIAGEM, 2010).

Em 2003, a atividade turística tem reconhecida sua importância social e econômica, consolidando-se efetivamente como prioridade de Estado, com a criação do Ministério do Turismo – Mtur e a divulgação do Plano Nacional de Turismo (PNT): diretrizes, metas e programas 2003/2007. Sendo este relançado para o período 2007/2010, sobre o qual se falará em outra seção adiante.

Segundo o site do Governo do Ceará, no Estado, o desenvolvimento do Turismo começou a acontecer mais efetivamente a partir de 1995, quando foi criada a Secretaria de Turismo do Ceará (SETUR). Desde então, observou-se a ocorrência de um crescimento expressivo do fluxo turístico via Fortaleza (principal portão de entrada para o turismo cearense). De 1995 a 2008, a taxa média de crescimento do fluxo turístico foi de 8,8% ao ano, saltando de 762 mil em 1995 para 2.178.395 turistas em 2008. No período 1996/2008, o fluxo turístico via Fortaleza gerou o ingresso médio anual de recursos para o Ceará da ordem de R\$ 1.471,6 milhões e causando um impacto médio no PIB do Estado na ordem de 7,7%. Em 2008, o impacto no PIB foi de 9,8% e em 2010 está sendo em torno de 12%.

Também, o posicionamento de Fortaleza entre as cidades mais visitadas pelos turistas internacionais no Brasil passou de 11º lugar em 1996 para o 6º lugar em 2005 e, segundo a Associação Brasileira das Agências de Viagens (ABAV), no período 2003/2005, a cidade foi a capital brasileira mais procurada como destino turístico pelos turistas nacionais, na alta estação do mês de julho. Porém, o município de Fortaleza só veio realmente atentar para a

importância da atividade turística e seu impacto na economia local no ano de 2005, quando foi criada a Secretaria de Turismo de Fortaleza (SETFOR).

Segundo a Pesquisa Alta Estação - Julho 2010 (SETUR), no respectivo período, a demanda turística via Fortaleza foi de quase 333.000 turistas (dos quais quase 287.000 pernovernaram na capital) e, desse total, aproximadamente 314 mil eram nacionais e 20 mil estrangeiros. O que significou uma receita turística de mais de 471 milhões de reais e uma geração de renda de quase 825 milhões de reais.

Nesse período, os estrangeiros que mais desembarcaram na capital foram: italianos (25,2%), portugueses (16,9%), franceses (11,9%), holandeses (6%), norte-americanos (5,7%), suíços (5,3%), alemães (4,5%) e espanhóis (4,3%). Os outros somam 20,2%. A mesma pesquisa mostrou que 8,1% dos que retornaram ao Estado, julgaram que o Ceará piorou, mas 45,3% disseram que resolveram conhecer o Estado, pois ouviram bons comentários.

Hoje, a cidade tem no turismo uma de suas principais atividades econômicas, e está incrementando toda sua infraestrutura, continuamente intervindo nas áreas de interesse turístico, além de trabalhar a imagem de capital dos grandes eventos e atrativos turísticos, o que é bom não só para os turistas, mas para todos os munícipes, tendo em vista o que tanto podem usufruir diretamente dessas melhorias, quanto indiretamente, através dos benefícios trazidos com a geração de empregos, resultado do aquecimento econômico.

2.2 A cadeia produtiva do turismo

Para entender a dinâmica do desenvolvimento da atividade turística e sua estrutura, é importante primeiro compreender os conceitos, conforme alguns estudiosos, da própria atividade turística e de seu principal ator, o turista.

De acordo com Beni (2003), a palavra turismo deriva do termo francês *tour* (viagem de ida e volta, em circuito), a partir da qual os ingleses cunharam, no início do século XVIII, os termos *tourism* e *tourist*, já com o sentido atual.

Barretto (1997) salienta que, em 1911, o economista Hermann Von Schullern zu Schattenhofen foi o primeiro a apresentar uma definição para o turismo, dizendo que “Turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado”. (BARRETO, 1997, p. 09).

Oscar De La Torre cria uma das definições mais difundidas atualmente, segundo a qual:

Turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural. (DE LA TORRE, 1992 apud BARRETTO 1997, p. 19).

O turismo acontece porque existe o turista, o indivíduo que participa ativamente desse fenômeno, que é a razão pela qual se sucedem todas as relações. É com o intuito de lhe oferecer qualidade, conforto e segurança, satisfazer suas necessidades e até superar suas expectativas, conquistando-o intimamente, que o *trade* turístico pensa e faz a oferta de seus produtos.

De acordo com Ignarra (2003), a oferta turística constitui-se de um conjunto de elementos que, isolados, possuem pouco ou nenhum valor turístico, mas associados compõem o chamado “produto turístico”, que é composto por atrativos e serviços turísticos, serviços públicos de apoio ao turismo, infraestrutura, gestão, imagem da marca do destino turístico e preço.

Middleton (2002) complementa, considerando que o produto turístico é composto de cinco principais elementos: atrações e meio ambiente; instalações e serviços; acessibilidade; imagens do destino; e o preço para o consumidor.

Esmeraldo (2002) exemplifica, ao afirmar que os principais componentes da oferta turística são: a comercialização, os atrativos, o transporte, o alojamento, a alimentação e os serviços de apoio. Pode-se dizer que estes componentes são formadores da Cadeia Produtiva do Turismo – CTP, necessária para que, de forma satisfatória, aconteça a atividade turística. A Figura-1 demonstra a Cadeia Produtiva do Turismo - CTP:

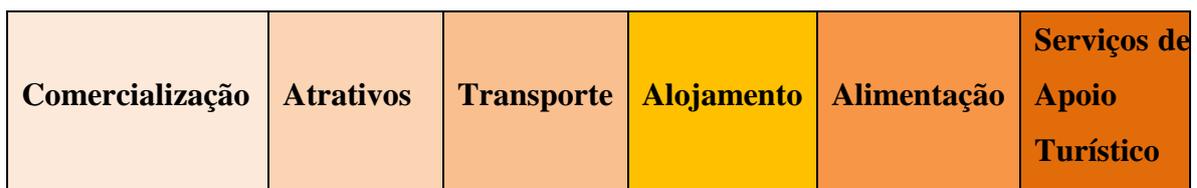


Figura 1: A Cadeia Produtiva do Turismo
Fonte: Adaptado de ESMERALDO, 2002.

Conforme Dias (2005), para que ocorra a comercialização e o processo de venda do produto turístico, faz-se necessário o perfeito desenvolvimento do marketing, que é compreendido como um processo amplo que envolve sucessivas etapas, que vão desde a formulação do produto, do preço, da distribuição, até a promoção. É fundamental para a atividade turística, pois envolve a apresentação ao consumidor-turista de um produto que deve ser usufruído, de um modo diferente do usual, bem peculiar - através do deslocamento do comprador, às vezes, por longuíssimas distâncias e, por isso, precisa convencer bem o futuro comprador. O produto exige uma propaganda que mostre uma marca (nome, logotipo e *slogan*) condizente com a realidade do destino oferecido, não alimentando falsas expectativas, mostrando para o segmento-alvo pretendido a verdadeira imagem do destino, ilustrando a sua realidade, além de ter uma relação preço-qualidade satisfatória, não abusiva. Caso contrário, o turista decepcionado, além de não retornar mais, ainda fará propaganda, pelo famoso e eficiente sistema do boca a boca, contra o destino, acabando com sua reputação.

Beni (2003, p. 207) define marketing turístico como:

Um processo administrativo através do qual as empresas e outras organizações de turismo identificam seus clientes (turistas), reais e potenciais, e com eles se comunicam para conhecerem e influenciarem suas necessidades, desejos e motivações nos planos local, regional, nacional e internacional em que atuam, com o objetivo de formular e adaptar seus produtos para alcançar a satisfação ótima da demanda. (BENI, 2003, p. 207).

O marketing turístico apresenta duas dimensões: uma em nível macroeconômico, desenvolvido pelas esferas de poder do Estado, que busca fortalecer uma imagem de marca de um destino e atrair consumidores para o produto turístico global, que pode ser um país, uma região administrativa ou uma localidade. E outra, em nível microeconômico, que é desenvolvido pelas empresas turísticas privadas, orientado para a venda de seus produtos e serviços. A comercialização destes no mercado turístico acontece a partir da interação entre os turistas e os indivíduos ou empresas que os vendem. É nas operadoras e agências de viagens e turismo, locais onde se prestam serviços de informações sobre destinos, onde se planejam, organizam-se e distribuem-se viagens, além de serviços e produtos turísticos, que começa esse contato. (DIAS, 2005).

O autor supracitado ressalta que as operadoras de turismo constituem uma modalidade de grandes agências de viagem que, peculiarmente, associam-se com outras empresas prestadoras de serviços turísticos, oferecendo dois ou mais serviços combinados, por exemplo: transporte mais alojamento e entretenimento etc. São caracterizadas por utilizarem os meios de transporte ou cadeia de hotéis das quais são proprietárias, gestoras, em que possuem ampla participação acionária ou com as quais estabelecem parcerias de longo prazo. Vendem o seu produto único (pacote turístico) por um preço global, diretamente aos consumidores finais ou através das agências de viagens.

Dias (2005, p. 148-149) caracteriza as agências de viagem da seguinte forma:

Principais intermediários na comercialização dos produtos turísticos, as agências de viagens, constituem empresas que não restringem seu papel na intermediação pura e simples, pois muitas delas participam ativamente da formação, posterior consolidação, e aperfeiçoamento dos produtos turísticos que exploram, sugerindo modificações, apresentando alternativas, e criando roteiros novos integrando elementos que em princípio não interagiam. (DIAS, 2005, p.148-149).

O segundo elemento da CTP é reconhecido como primordial para que haja turismo em um determinado lugar. O atrativo é fator fundamental para que o turista se sinta motivado a sair do seu local de residência para visitar a destinação turística. Segundo Ignarra (2003), os atrativos turísticos consistem em naturais, por exemplo: o litoral com praias e dunas, a hidrografia com rios e lagos, montanhas com serras e chapadas, parques e reservas de flora e fauna, cavernas, dentre outros; e culturais, tais como: monumentos, arquitetura civil e religiosa, esculturas, pinturas, sítios históricos e científicos; instituições de pesquisa e lazer, museus, manifestações, usos, tradições, festas e comemorações populares, gastronomia típica, feiras, jardins botânicos e hortos, planetários e acontecimentos programados, dentre diversos outros. O valor de cada atrativo depende da importância que a subjetividade de cada turista encontra.

os atrativos estão relacionados com as motivações de viagens dos turistas e a avaliação que os mesmos fazem desses elementos. É usual que elementos que compõem o cotidiano das pessoas que residem em uma certa localidade não lhes chame a atenção e se mostrem extremamente atrativos para os visitantes que não

participam desse cotidiano. O atrativo turístico possui, via de regra, maior valor quanto mais acentuado for o seu caráter diferencial. (IGNARRA, 2003, p. 53).

O atrativo é quem define o tipo de turismo que será explorado na localidade. Dias (2005) acrescenta que, dentre os tipos de turismo que estão em plena expansão no Brasil e aqui no Ceará, podem-se citar: o religioso, o rural, o urbano, o esportivo radical, o de natureza (ecoturismo), de sol e praia, de negócios, de eventos, de saúde, de pesca, etc.

Para que seja possível o acesso a tais atrativos, faz-se necessário a existência de um eficiente e grandioso sistema de transportes. Para descrever este elo da CPT, Ignarra (2003) fala dos modais de transporte: Aéreo - aeronaves regulares, charter, táxi aéreo, teleférico; Rodoviário - ônibus regulares e de excursão, automóvel próprio ou locado, motocicleta, trailer, táxi; Ferroviário - trem regular, fretado, bondinhos, metrô; Aquático - embarcações regulares, fretadas, de passeio e cruzeiros, dentre outros.

Para a viabilidade de permanência, é necessário existir uma ampla rede de acomodação e alojamento, na qual o turista tenha à sua disposição serviços de qualidade e possa se sentir confortável e seguro. Alguns dos principais meios de hospedagem citados por Ignarra (2003) são: hotéis e motéis (hoteleiros), e pousadas, apartamentos de temporada, pensões, albergues, *campings*, *bed&breakfast*, cruzeiros marítimos e casas de amigos e familiares ou extra-hoteleiros, dentre outros.

O turista, como qualquer ser humano, precisa se alimentar, e como consumidor-pagante que viaja, geralmente acaba sendo mais exigente, porque tem grandes expectativas, deseja profundamente se surpreender. Por isso, é imprescindível a preocupação com a qualidade e segurança de uma variada oferta de alimentação que possa suprir seus desejos e necessidades e, se possível, superá-los positivamente. Ignarra (2003) lista alguns estabelecimentos que fazem parte do elo alimentação da CPT, por exemplo, restaurantes, lanchonetes, sorveterias/docerias, cafés, casas de suco, cervejarias, quiosques de praia, dentre outros. Esses são muito diversificados e disponibilizam serviços em hotéis, motéis, estabelecimentos na beira de estradas para turistas que viajam em automóveis (ou ônibus), além de servirem em aviões, navios e trens.

Os serviços de apoio turístico são aqueles que contribuem para uma excelente chegada, permanência e saída do visitante, facilitando sua vida, melhorando sua estada na destinação. Segundo Ignarra (2003), os serviços bancários (agências bancárias, caixas

eletrônicos, casas de câmbio), de saúde (farmácias, prontos-socorros, hospitais, clínicas, maternidades), de informação (postos de informações turísticas, sinalização turística, mapas e guias turísticos), de comunicação (postos telefônicos, orelhões, rádio, televisão, fax e internet) e de segurança (polícia turística, salva-vidas, bombeiros), são exemplos de alguns dos serviços públicos de apoio ao turismo.

Theobald (2002) afirma que o turismo é formado por diferentes tipos de operações relacionadas com todas as atividades dos elos supracitados, possibilitando uma gama de serviços que facilitam ao consumidor, experiências pessoais ou em grupo, acompanhadas de uma série de benefícios, dentre os quais o conforto psicológico e a segurança física.

3 A SEGURANÇA PÚBLICA E A ATIVIDADE TURÍSTICA

O turismo é uma das mais importantes atividades sócioeconômicas do mundo contemporâneo, e conforme já exposto, depende da harmonia de diversos fatores para se desenvolver, pois se qualquer um dos aspectos envolvidos no processo falharem pode-se acabar prejudicando toda a cadeia produtiva turística. Um dos elos que mais influenciam positiva ou negativamente a atividade é o de serviços de apoio, nos quais estão inseridos os serviços de segurança pública. Muito já se pensou e discutiu, levando-se em consideração essa grande necessidade, todavia, ainda há o que se acrescentar, pois a preocupação com a segurança é cada vez mais constante, e deve ser prioridade.

3.1 Princípios norteadores das políticas públicas de segurança turística

Segurança é um direito fundamental de todo e qualquer indivíduo, seja em casa ou no decorrer do seu deslocamento e permanência em qualquer outro lugar. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, originada da Carta das Nações Unidas, já afirmava em 1948, no seu artigo 3º, que: "Toda pessoa tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal". Levando em consideração esse princípio, o primeiro documento da OMT a demonstrar enorme preocupação e a responsabilizar expressamente os Estados visitados pela segurança e bem-estar dos turistas, foi a Carta do Turismo e Código do Turista, formulado no encontro de Sófia, Bulgária, em 1985, que expressava em seus artigos IV e XIII que:

Artigo IV

Os Estados deveriam: [...]

c) garantir a segurança dos visitantes e de seus bens com uma ação de prevenção e de proteção. [...]

Artigo XIII [...]

2. Por ocasião de seu acesso aos lugares e localidades de interesse turístico e durante seu trânsito e estadia, deveria assegurar-se também aos turistas:

a) uma informação objetiva, exata e completa sobre as condições e facilidades que se lhes oferecem durante sua viagem e estadia os serviços oficiais de turismo e os gestores dos serviços turísticos,

b) a segurança de sua pessoa e seus bens, assim como a proteção de seus direitos na qualidade de consumidores [...]

e) os procedimentos e garantias administrativas e judiciais necessários para a proteção de seus direitos [...]. (CARTA DO TURISMO E CÓDIGO DO TURISTA, SÓFIA, 1985).

Quase quatro anos depois, em 1989, na Holanda, a Declaração de Haia sobre o Turismo, em seu princípio VII, anuncia que o respeito da dignidade e a proteção dos turistas são requisitos prévios do desenvolvimento turístico, e complementa o código do turista afirmando ser indispensável que se identifiquem com precisão os locais turísticos que necessitam de proteção especial, que medidas relacionadas à proteção dos turistas e das instalações turísticas sejam tomadas para facilitação de suas viagens e estadias, que informações sobre qualquer caso de ameaça a lugares turísticos sejam difundidas pronta e corretamente, que os Estados junto da OMT, cooperem para a elaboração de um catálogo com recomendações relativas à segurança e o respeito da dignidade dos turistas e que se institua um regime legal de proteção ao turista, onde este tenha acesso ao sistema jurídico do país visitado, podendo interpor recurso efetivo diante dos tribunais nacionais, devido a danos causados a sua pessoa ou a seus bens, especialmente em relação a danos muito graves, como em consequência do terrorismo por exemplo.

O seu princípio VIII demonstra enorme preocupação com relação à grande ameaça que os atos terroristas representam para o turismo e enfatiza a necessidade de uma efetiva punição aos criminosos que os praticam. Posteriormente, em Santiago no Chile (1999), o Código Mundial de Ética do Turismo, no item 1.4 de seu artigo primeiro, estabeleceu que:

Artigo I [...]

1.4 As autoridades públicas têm a missão de assegurar a proteção dos turistas e dos visitantes, assim como de seus pertences. Ficarão com o encargo de prestar atenção especial aos turistas estrangeiros, devido a sua vulnerabilidade. A finalidade será facilitar a fixação de meios de informação, prevenção, proteção, seguro e assistência específicos que correspondam as suas necessidades. Os atentados, agressões, seqüestros e ameaças dirigidos contra turistas ou trabalhadores do setor turístico, assim como a destruição intencional de instalações turísticas ou de elementos do patrimônio cultural e natural devem ser condenados e reprimidos com severidade, conforme a legislação nacional respectiva [...]. (CÓDIGO MUNDIAL DE ÉTICA DO TURISMO, SANTIAGO, 1999).

Em nível de Brasil, desde 1988, a Constituição Federal, em seu artigo XXIV, designa deveres do Estado brasileiro, com relação à proteção de áreas turísticas e a segurança do consumidor-turista, discorrendo que:

Art. 24 – Compete à União, aos Estados Unidos e ao Distrito Federal, legislar concorrentemente, sobre: (...)

VII – proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

VIII – responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (CF, 1988).

Em observância ao recomendado pela Carta Magna brasileira, criou-se então o Código de Defesa do Consumidor (CDC) pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Este trouxe expresso em seu artigo 2º que toda pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, é um consumidor, englobando, portanto, os compradores de bens e serviços turísticos. Seu artigo 4º, fala da Política Nacional das Relações de Consumo, afirmando que objetiva atender às necessidades dos consumidores, respeitando sua dignidade, saúde e segurança e enumera em seu inciso VII a “racionalização e melhoria dos serviços públicos” como um dos princípios a ser atendido.

O artigo 5º, inciso III, fala que a “criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo” constitui um dos instrumentos com o qual o Poder Público pode contar para execução da respectiva política, aludindo, no caso do turismo, às delegacias especiais de proteção ao turista.

O artigo 6º (inciso I) do referido código dispõe que “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” são direitos básicos dos consumidores. O artigo 7º enfatiza a importância da observância de tratados e convenções internacionais das quais o Brasil é signatário, obviamente englobando os anteriormente citados neste capítulo. O código expressa, no § 3.º do seu artigo 10, que “Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.” Por isso, faz-se necessário que o planejamento turístico de todo e qualquer destino, pense a segurança em todos os seus aspectos. O turista como pessoa e consumidor tem muitos direitos, previstos e amparados, tanto por leis nacionais como por acordos internacionais, e pode exigí-los do Estado.

Barreto (1997) enfatiza que dentre muitos outros fatores, a segurança (e o respeito à dignidade) é determinante na escolha de um destino pelo turista. Mas pondera, que além da pobreza, epidemias, conflitos sociais, guerras e revoluções, desastres naturais e falta de hospitalidade, também a existência de controle policial rígido ou vexatório, de formalidades

administrativas excessivas e de excesso no controle alfandegário e/ou migratório, são fatores desfavoráveis ao pleno desenvolvimento do turismo.

O Estado deve estar presente e atualizado, disponibilizando as mais modernas tecnologias e oferecendo os melhores treinamentos aos agentes que trabalham na área de segurança, ensinando-os a trabalharem, utilizando-se de bom-senso para proporcionar segurança, para não cometer erros. Não se pode correr o risco de constranger ninguém, muito menos o turista, que gasta recursos diversos para conhecer um novo local e tem uma expectativa de bom acolhimento muito maior que o residente na ocasião em que está entrando em um lugar desconhecido. Consequentemente, se for constrangido, a frustração acompanhada do medo será muito mais dificilmente superada.

Grunewald (2001) destaca alguns diferentes níveis de segurança, para os quais os destinos turísticos devem atentar. A Figura 2 apresenta o quadro com alguns dos principais tipos de segurança (que estão mais comumente relacionadas ao fenômeno turístico) e suas características:

- Segurança Ambiental	- Garante a segurança dos turistas contra problemas ou catástrofes naturais, em um determinado lugar;
- Segurança Informativa	- Relativa ao acesso a diversas informações sobre o destino, principalmente no que refere às condições de utilização da oferta turística;
- Segurança Médica	- Engloba um sistema de prevenção e proteção da saúde do turista durante a sua estadia no destino;
- Segurança contra o Terrorismo	- Estabelece uma constante vigilância e defesa para prevenir e combater atos terroristas;
- Segurança nos Transportes	- Cuida da segurança dos deslocamentos dos turistas, na utilização de diversos meios de transporte, tanto na sua ida para o destino, quanto no interior deste e na devida volta para casa;
- Segurança Social	- Permite a livre circulação do turista dentro do destino sem ser importunado por determinados acontecimentos de caráter social, por exemplo, manifestações;
- Segurança Pública	- Compreende o deslocamento que o turista faz dentro do destino turístico sem que ocorram situações de conflito (roubos, furtos ou agressões) e/ou acidentes.

Figura 2: Quadro com os principais tipos de segurança e suas características

Fonte: Adaptado de GRUNEWALD, 2001.

Essa última é o tipo de segurança que será tratada com destaque neste trabalho de pesquisa. Uma vez que serão analisados fatores diretamente relacionados às corporações militares (Polícia Militar e Corpo de Bombeiros) e civis de policiamento (Polícia Civil e Guarda Municipal), especificamente, as polícias (civil e militar) do Estado do Ceará.

3.2 Fatos e ocorrências

Muitas situações de violência acontecem todos os dias em todos os lugares do mundo, porém nem por isso devem ser banalizadas. Há que se combater a criminalidade de todas as formas possíveis, e em destinos turísticos, onde existem mais pessoas (de todos os lugares do planeta) que observam e reclamam, isso acaba se tornando mais urgente.

De acordo com Aguiar, Martins e Cardoso (2003, p. 309) sendo “a segurança, condição básica para a qualidade na receptividade de um núcleo receptor, deve apresentar-se como uma extensão dos serviços garantidos aos moradores.” Esta citação apresenta a importância da segurança, não só para os turistas, mas fundamentalmente, para os residentes. Não se pode pensar em uma cidade segura somente para os turistas, ou só para os moradores, um fato é consequência do outro. Morales (2002) acrescenta que a insegurança global é um reflexo das vulnerabilidades locais dos destinos turísticos, que devem ser resolvidas localmente com medidas de prevenção e de combate à criminalidade.

Grandes cidades, que geralmente crescem desordenadamente, principalmente as dos países não desenvolvidos, sofrem mais facilmente com esse problema, todavia, se pretendem crescer e se destacar no desenvolvimento do turismo, precisam planejar ações e programar medidas para garantir a segurança local.

Para Moletta e Garcia (2000) principalmente as cidades ou regiões que pretendem sediar eventos (como é o caso de Fortaleza), devem preocupar-se com o item segurança, estruturando uma rede de serviços (públicos e privados) que protejam os moradores e os visitantes.

A violência não é uma preocupação de hoje, no entanto vem se tornando a cada dia, um dos principais fatores limitadores das destinações turísticas de grande porte, como por exemplo, as principais capitais do País. Este fato tem se agravado em virtude do aumento da população, bem como, do surgimento de favelas no entorno de grandes, pequenos, novos e velhos bairros, facilitando a especialização do crime, já que o Estado não tem conseguido

desenvolver e aplicar ações eficazes para combater as causas e minimizar as graves consequências advindas deste problema. Isso pode ser percebido, analisando-se os noticiários sobre crimes na mídia em geral. Vê-se que, muitas vezes, em situação de confronto, os criminosos obtêm vantagem, fogem ou ferem policiais, demonstrando ousadia, mais tecnologia e melhor preparo. A quantidade de episódios relacionados à criminalidade só vem aumentando e a diversidade deles também.

No dia 7 de junho de 2000, a Revista *Veja* apresentou dados de pesquisas sobre a insegurança no Brasil e suas consequências na vida das pessoas. Em uma das pesquisas, realizada pelo Ministério da Justiça, com 1.600 pessoas, em dez capitais, cujo objetivo era avaliar o impacto da criminalidade na população brasileira, foi revelado que: 50% dos moradores das capitais evitavam sair à noite, com medo dos assaltantes; 38% já não circulavam por algumas ruas que consideravam perigosas (24% destes mudaram o trajeto até a escola ou até o trabalho para se esquivar do contato com os ladrões), e com medo de se envolver em confusão, 15% deles evitavam conversar com estranhos e até mesmo com vizinhos. A pesquisa também demonstrou que muitos pais proibiam seus filhos de saírem à noite, ou quando permitiam, o faziam com elevado grau de preocupação devido à violência.

Esses dados impressionantes são de dez anos atrás. Desde então, muitas cidades do país, tanto grandes centros urbanos, quanto pequenas e médias cidades do interior, experimentaram um avassalador avanço da criminalidade, associado ao crescimento do tráfico de drogas, à impunidade, à má gestão pública e à corrupção dos políticos e agentes públicos de segurança e justiça. Muitos desses municípios são importantes e famosos destinos turísticos brasileiros, que tem sua economia intimamente ligada ao Turismo e dependem sobremaneira de uma boa imagem divulgada ao mundo.

A mesma edição da revista mostrou outra pesquisa, realizada pelo Instituto *Vox Populi*, que perguntava aos moradores de 50 municípios brasileiros qual era o maior problema de sua cidade. A maioria dos moradores entrevistados de 10 grandes capitais brasileiras (Porto Alegre, São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Natal, Goiânia, João Pessoa, Fortaleza, Aracaju e Boa Vista) disse que a falta de segurança era o maior problema de sua cidade. Essas se constituem grandes centros urbanos dos seus Estados, onde, devido ao enorme caldeirão de pessoas e de problemas sociais forçosamente misturados, a violência se aflora com mais intensidade. E a capital da “Terra da Luz” está no meio.

Durante toda esta década aconteceram muitos fatos relacionados à violência que marcaram o mundo, o Brasil, o Estado do Ceará e a cidade de Fortaleza, impactando de alguma forma negativamente no desenvolvimento da atividade turística.

Há aproximadamente um ano da reportagem supracitada, aconteceu nos Estados Unidos o maior atentado terrorista da história da humanidade, quando no dia 11 de setembro de 2001, dois aviões sequestrados e pilotados por islâmicos radicais, foram jogados contra os prédios mais altos do país: as torres gêmeas do *World Trade Center* – derrubando-as e matando milhares de inocentes. A Revista Veja do dia 31 de outubro de 2001 aponta algumas péssimas consequências para o Turismo mundial, advindas desse fato.

Outubro costuma ser o mês em que americanos e europeus fazem suas reservas para as férias de inverno, ansiosos com a perspectiva de não encontrar vagas na estação de esqui preferida. Brasileiros definem o destino para o final de ano e a temporada de verão. Outubro de 2001 está sendo diferente. A maioria dos americanos desistiu de qualquer plano que incluía vôos. Europeus, brasileiros e turistas do resto do mundo decidiram deixar as malas no armário, como os americanos, ou estudam novos roteiros. Os ataques terroristas aos Estados Unidos e a guerra que veio em seguida colocaram as rotas do turismo internacional de pernas para o ar. Pouca gente fechou pacote, mas os especialistas em turismo já têm uma lista de quais devem ser os destinos preferidos pós-11 de setembro: Brasil e os vizinhos da América do Sul, Austrália, Nova Zelândia, África do Sul e China. O que conta agora não é mais a tradição, os museus, a excelência da comida ou das acomodações. O que vale é estar bem longe do Oriente Médio, dos EUA e, por via das dúvidas, da Europa. (REVISTA VEJA, 2001).

Verifica-se que, depois desse episódio, os mais tradicionais destinos turísticos do mundo perderam espaço no mercado, abrindo o caminho para o crescimento de novos destinos, não tão tradicionais, mas com enorme potencial, como o Brasil, por exemplo.

Todavia, há uma problemática: qual é o turista que, estando fugindo da violência do terrorismo, vai querer ir para um lugar onde também corra riscos, onde exista grande probabilidade de ser furtado, roubado, sequestrado ou até assassinado?

Para desenvolver o grande potencial que possui e se consolidar como destino turístico mundial, o Brasil precisa evoluir muito no quesito segurança, para não ficar fazendo propaganda enganosa e decepcionando os turistas que aqui desembarcam.

No mundo globalizado, não se consegue mais esconder verdades e mascarar as coisas por muito tempo. Além da própria vítima que relata o fato, alertando as pessoas

próximas que, por sua vez, alertam outras, existe também a grande mídia (televisiva, impressa e digital), que se configura em um divulgador mais poderoso, que é sensacionalista, pois adora notícias chocantes (preferencialmente sobre violência) e as notícias em tempo real para todo o planeta, podendo assim destruir em pouco tempo a imagem de qualquer “paraíso” turístico.

No Ceará, cita-se muitos exemplos de atos de exacerbada violência praticados contra turistas e divulgados pela mídia local, nacional e, até internacional, tendo em vista, o fato de muitos turistas estrangeiros serem os vitimados, notadamente em Fortaleza.

Alguns desses casos foram noticiados pelo jornal Diário do Nordeste (Ceará) como, por exemplo, o do casal brasileiro que foi assaltado na tarde do dia 5 de junho de 2006, enquanto caminhava pela Avenida Abolição próximo do Iate Clube, por três assaltantes armados que levaram uma bolsa contendo roupas, documentos e uma câmera fotográfica digital, fugindo em seguida a pé em direção ao Morro do Castelo Encantado.

Outro exemplo ainda mais revoltante e que compromete a reputação e a imagem turística do Estado no exterior, foi o de uma tentativa de estupro ocorrida no dia 20 de fevereiro de 2010, numa das praias paradisíacas mais conhecidas do mundo, e que se configura num dos maiores atrativos do Brasil: Jericoacoara. Lá, a turista sueca Christine Schmidt foi violentada por um bandido temido nas redondezas, Antônio Lucas do Nascimento, que tentou estuprá-la no momento em que passeava pelas ruas. A vítima reagiu, foi espancada, mas conseguiu escapar e pedir socorro aos amigos que estavam por perto. Um deles, o também sueco Ulf Magnusson, responsável por trazer escandinavos para o Brasil, disse que em poucas horas depois de prestarem queixa, informando as características físicas do estuprador na Delegacia de Jijoca de Jericoacoara, o acusado foi encontrado e preso, mas liberado em seguida por não ter sido preso em flagrante e não existir testemunhas oculares. Já sua amiga, a vítima, teve que retornar às pressas ao seu país, com medo das ameaças que recebeu por parte do acusado na saída da delegacia. O sueco disse ainda que todos no seu país estavam indignados e querem justiça. E previu que o fluxo de turistas para o Ceará vai diminuir por conta da violência e da impunidade.

Um caso ainda mais intrigante ocorreu às dez horas do dia 23 de maio de 2010, quando o turista italiano Papparone Giuseppe, de 52 anos, foi morto a tiros por bandidos, sem ter reagido ao assalto, numa das vias de circulação mais movimentadas da capital, a Av. Washington Soares, rota obrigatória de vários turistas que vão para o tão conhecido Litoral Leste. O fato foi noticiado pelo Jornal Hoje da Rede Globo para todo o mundo.

Não bastassem os inúmeros atos de violência cometidos por muitos bandidos contra os visitantes que elegem esta terra como destino perfeito para descansar e se divertir, acontecem crimes mais absurdos, praticados por criminosos disfarçados de policiais, que não cumprem o seu dever, e infelizmente permanecem impunes, protegidos pela Lei e Justiça brasileiras.

Como exemplo ilustrativo, segundo o site G1 da Rede Globo, no dia 26 de setembro de 2007, o casal de turistas espanhóis Marcelino Ruiz e sua noiva, Mara Santiago foram vítimas de mais uma ação desastrosa da Polícia Militar do Ceará, na ocasião em que tinham acabado de chegar a Fortaleza, e estavam no carro com um casal de amigos que tinham ido buscá-los. Nesse momento, agentes da PM, supostamente confundiram o carro em que eles estavam com um veículo usado por assaltantes e mesmo sem nenhuma ameaça real, atiraram acertando mais de vinte tiros no carro das vítimas, um dos tiros que atingiu Marcelino o deixou paraplégico. Duas semanas depois, o cônsul da Espanha em Salvador, Antonio Polidura Alvarez, veio até Fortaleza para acompanhar o caso e comparou a ação desastrosa da polícia do Ceará com o caso Jean Charles, o brasileiro que morreu há, aproximadamente, cinco anos, em um metrô de Londres, confundido com terroristas e morto por policiais. Na OAB, o cônsul pediu para que os policiais envolvidos no caso fossem julgados pela Justiça Federal. Depois, discutiu o assunto com o secretário de Segurança do Ceará. Em outro momento, perante a imprensa o pai da vítima, que é advogado, leu uma nota assinada pela família, dizendo esperar punição para os responsáveis.

Analisando o noticiário sobre crimes que vitimam turistas no Estado e nesta capital, pode-se ter uma pequena e assustadora noção do quanto implica negativamente para a imagem turística da região. Como se observa na fala do sueco que traz visitantes escandinavos para o Ceará, externando sua indignação e prevendo uma redução da demanda turística para o Estado, nos pronunciamentos do cônsul da Espanha (país referência para o Turismo no mundo) e do pai da vítima. Verdades essas, que correram o mundo, noticiadas e renoticiadas, causando um impacto negativo, difícil de ser mensurado na imagem cearense de destino acolhedor, de gente receptiva, desconstruindo uma propaganda trabalhada há tempos pelo marketing turístico do Estado.

Para se ter uma razoável noção da situação do destino Brasil, com relação ao item Segurança Pública, tanto na visão dos turistas domésticos, quanto dos turistas estrangeiros e identificar os reais problemas relacionados, nos maiores destinos turísticos brasileiros, foram

realizadas, pelos governos, diversas pesquisas e estudos, que subsidiaram planejamentos e propostas de intervenções, investimentos e ações para a melhoria desse importantíssimo fator.

Em uma dessas pesquisas, intitulada Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro², realizada pelo Instituto Vox Populi (com 192 não-turistas), o medo da violência, foi apontado por 4,2% dos entrevistados, como motivo para não viajarem. Na segunda parte, da referida pesquisa, 30% dos 1.479 clientes atuais³ pesquisados, avaliaram regular ou negativamente o item “segurança para os turistas”. E o mesmo item foi avaliado como negativo ou regular, por 24,8% dos 843 clientes potenciais⁴ entrevistados (que responderam com base no que ouviram falar sobre os lugares para os quais pretendiam viajar).

A análise deste aspecto é relevante tendo em vista que a maioria absoluta dos entrevistados viaja com a família, parentes ou amigos e associa o turismo ao descanso, tranquilidade, diversão e entretenimento. Os turistas viajam para a satisfação pessoal e querem retornar ao seu lar, carregando somente boas lembranças. A falta de segurança em cidades turísticas pode colocar em cheque, todo um árduo trabalho feito para desenvolver o turismo local.

Segundo a Secretaria de Turismo do Ceará – SETUR/CE (2009), no quadro das médias de avaliação geral dos turistas do destino Ceará (período 1997/2008) relativo à infraestrutura, apenas o item aeroporto chegou perto dos 100% de aprovação (após a ampliação ocorrida em 1998). Os demais itens tiveram altos índices de reprovação pelos turistas, destacando-se: terminal rodoviário (43,8%), ônibus urbano (37,4%) e segurança pública (21,2%).

O resultado da Pesquisa do Perfil do Turista e Alta Estação, realizada no período de 24 de julho a 02 de agosto de 2010, com 1.192 turistas nacionais e internacionais, com o objetivo de identificar o perfil da demanda turística via Fortaleza, aplicada nas principais áreas turísticas da capital, mostrou que o item SEGURANÇA PÚBLICA desagradou a 25,7% dos entrevistados.

² Pesquisa realizada, entre junho e julho de 2009, via telefone, com 2.514 consumidores das classes A, B, C e D e maiores de 18 anos

³ Clientes atuais - consumidores que compraram serviços de turismo em pacotes ou em partes nos últimos dois anos.

⁴ Clientes potenciais - consumidores que podem vir a comprar serviços e produtos turísticos em pacotes ou em partes nos próximos dois anos

Ultimamente, todos os programas relacionados à infraestrutura geral do turismo no Brasil, citam a segurança como um dos pilares para o desenvolvimento da atividade turística e prevêm investimentos no sentido de solucionar os problemas de insegurança.

Desde 1994, o Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR/NE do Governo Federal vem fazendo investimentos na atividade turística, tendo como principal objetivo reforçar a capacidade da região Nordeste em manter e expandir sua crescente indústria turística, contribuindo assim para o desenvolvimento socioeconômico regional através de investimentos em infraestrutura básica e serviços públicos (englobando segurança pública) em áreas de expansão turística. Criou-se uma rede de pólos de desenvolvimento turístico, interligados entre si, e o município de Fortaleza foi um dos municípios (pólos) selecionados como área de expansão turística pelo PRODETUR NE I.

Inúmeras demandas foram identificadas, constatando-se a importância e necessidade de dar continuidade aos investimentos para melhorar a qualidade de vida da população residente, o que conseqüentemente é bom para o turismo. É então, estruturada a segunda parte do programa, o PRODETUR NE II, dando continuidade aos objetivos anteriores. E para isso, o componente de infraestrutura e serviços básicos (públicos) foi um dos mais destacados, tendo em vista a preocupação de gerar acessibilidade ao destino e dentro dele (estrutura de acesso e transporte) e satisfazer as necessidades básicas do turista durante sua estada, em termos de água e saneamento, energia e telecomunicações, saúde (primeiros socorros) e segurança (atendimento em emergências, prevenção de ameaças, etc.).

No Plano Nacional de Turismo: Diretrizes, Metas e Programas 2007-2010, o Ministério do Turismo reconhece a importância do setor turístico para a melhoria das condições de vida da população e a necessidade do aprimoramento da segurança pública nas cidades turísticas. Dentre os objetivos específicos, está o de “Estruturar os destinos, diversificar a oferta e dar qualidade ao produto turístico brasileiro.” E para isso, seu macroprograma de infraestrutura pública de apoio ao turismo prever o desenvolvimento de ações orientadas por um trabalho de identificação e quantificação das necessidades de infraestrutura, de modo a oferecer soluções que garantam a melhoria na capacidade de acolhimento, segurança turística e na qualidade geral de atendimento ao turista, considerando as necessidades de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e, ao mesmo tempo, melhorando a qualidade de vida nos destinos turísticos.

Esse programa refere-se às ações de gestão governamental relativas à promoção de integração interministerial, de modo que sejam estabelecidas parcerias intersetoriais para o atendimento das demandas relativas ao desenvolvimento das regiões turísticas, no que se referem às infraestruturas públicas previstas em orçamento. E deve se desdobrar nas demais esferas da administração pública (estados e municípios), de forma a potencializar a ação do governo federal no tocante à qualificação de base das regiões turísticas. Devendo ser consideradas, principalmente as demandas relativas a investimentos em acessibilidade aérea, terrestre e fluvial, saneamento básico e segurança pública, integrando-as ao conjunto de investimentos programados pelo Programa de Aceleração do Crescimento - PAC.

O Mtur, através do Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional (2009), analisou a infraestrutura geral do turismo no Brasil e constatou que as variáveis relacionadas à segurança do turista e à estrutura urbana apresentam alguns muitos problemas. Levantou-se o número de homicídios ocorridos em cada destino e o efetivo policial ostensivo (municipal e estadual), ponderando-se esses elementos pelo tamanho da população local. Também verificou-se a existência de programas e de grupamentos especiais de atendimento aos visitantes. Adicionalmente, apuraram-se ainda as evidências relativas ao grau de estruturação (equipamentos disponíveis) para os órgãos de proteção aos cidadãos, como Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil e Guarda Municipal. Concluiu-se que os fatores supracitados precisam ser melhorados (urgentemente) em grande parte dos destinos. E ainda acrescentou-se que além de ser necessário que a polícia proteja o turista, é preciso que a polícia desenvolva parceria com os conselhos municipais dos direitos da criança e do adolescente, com os conselhos de turismo, com o empresariado local e com a sociedade civil organizada, bem como, com outros órgãos (promotoria e guarda municipal) para o desenvolvimento de uma política de enfrentamento e prevenção ao turismo de exploração sexual infanto-juvenil.

São muitas as demandas relacionadas à Segurança Pública. As polícias civis e militares, como maiores representantes do setor, precisam estar preparadas para ofertar bons serviços à sociedade, por isso necessitam de grandes investimentos, de políticas públicas que prezem pela contínua estruturação e atualização das tecnologias e otimizem o policiamento e com destaque na formação (reciclagem) dos agentes. É importante também viabilizar mais e mais estudos, que subsidiem ações de inteligência, planejamento, consertos de posturas, bem como o constante controle, análise, avaliação dos resultados obtidos para identificar mudanças

que demandem novas formas de trabalho, novos planejamentos estratégicos. Dessa forma, será possível evoluir na Segurança Pública, configurando-a satisfatória para todos, tanto visitantes, quanto moradores.

4 O SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA

4.1 Histórico da segurança pública

A preocupação com a segurança surgiu desde muito cedo na história da humanidade, assim, os primórdios do sistema de Segurança Pública se encontram em atitudes e organizações de civilizações muito antigas.

Segundo Marcineiro (2007) a história da Segurança Pública começa na antiguidade, de quando se tem evidências sobre formação de primitivas forças policiais. Ele cita Marcel Le Clerè (e sua obra *Historie de La Police*), que diz ter encontrado claras referências às organizações policiais, nas legislações dos antigos egípcios e hebreus. Em cada tribo hebreia, eram nomeados os Sarpakalek (Intendentes de Polícia) com a função de policiarem os súditos e víveres. E para facilitar seu policiamento, a cidade de Jerusalém foi dividida em quatro setores (quarteirões). No Egito Antigo, Menés (um dos primeiros faraós) promulgou um código ordenando seus súditos a procurarem os magistrados (que exerciam funções policiais) para se cadastrarem para um censo.

Apesar de a palavra polícia ter surgido na Grécia, os gregos foram os que menos desenvolveram essa atividade, pois devido a sua consciência cívica, tinham um maior equilíbrio social e sua polícia não se destacava perante as outras instituições de governo. Foi então na Roma Antiga, que a polícia mais se desenvolveu e ganhou uma forma mais aproximada com as das organizações policiais da contemporaneidade. Os imperadores se preocuparam com a proteção individual e coletiva, disciplinando a vida social e mantendo a ordem pública, para que nada pudesse abalar o seu domínio. A fim de controlar uma população de aproximadamente 126.000 habitantes, formaram uma força policial de 7.000 homens. Eram sete *Coortes Vigilum* (Cortes de Vigilância, semelhante a quartéis), com 1.000 policiais cada. (MARCINEIRO, 2007).

Segundo Marcineiro (2007), durante a Idade Média na maior parte do Ocidente, o poder de polícia esteve nas mãos da Igreja Católica, única controladora social, e dos senhores feudais, que constituíram exércitos pessoais para defesa de seus feudos. A Igreja usava seus fieis, como inquisidores, para policiar, identificar hereges, aplicar-lhes tortura e mandá-los para

a fogueira, caso não professassem seus dogmas. Posteriormente, com o declínio do feudalismo e o início da Reforma Protestante, a Igreja decaiu, os reis começaram a ganhar um poder absoluto e se desenvolveu o despotismo, o Estado-Policial continuou a desrespeitar as liberdades individuais e a oprimir as pessoas para manter o *status quo*. É nesse período, mais precisamente na França do século XIII, com a reorganização das forças policiais, a partir da investidura militar, que é criada a “*Gendarmerie*”, polícia voltada a missões militares e também de segurança pública.

Porém, com desenvolvimento do comércio e conseqüentemente da interação entre as pessoas, a evolução da Ciência e do pensamento, surgiu o movimento do Iluminismo, a teoria do Estado-Polícia cruel entrou em crise no século XVIII. Com a Revolução Francesa (1789) e a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, nasceu o paradigma da separação dos poderes e da liberdade individual, que aboliu os privilégios, colocando todos os cidadãos no mesmo plano, com direitos e deveres iguais. Inicia-se um novo sistema de segurança, separando a polícia da magistratura, ou seja, distinguindo as instituições que trabalham operacionalmente para fazer segurança pública (policimento ostensivo e policimento investigativo), das instituições que julgam (fazem a justiça, condenam ou absolvem os acusados de crimes).

Segundo Azkoul (1998, p. 9-10), os primórdios das instituições policiais no Brasil, se encontram a partir da introdução do sistema de Capitânicas Hereditárias, na primeira metade do século XVI, conforme demonstrado abaixo:

Pelos documentos existentes, a ideia de polícia no Brasil nasceu em 1530 quando D. João III resolve então adotar o sistema de capitânicas hereditárias, outorgando a Martins Afonso de Souza uma carta régia para estabelecer a administração, promover a justiça e organizar o serviço de ordem pública, como melhor entendesse, nas terras que conquistasse no Brasil. (AZKOUL, 1998, p. 9-10).

No começo do século XIX, o ditador francês, Napoleão Bonaparte, usando o modelo *Gendarmerie*, guerreia com vários países da Europa, disseminando então seu modelo de polícia por todas as nações conquistadas, e influenciando também as respectivas colônias. Dentre as quais, o Brasil, que também se inspirou no modelo. Desde a colonização até a transferência da Corte Portuguesa para o Brasil, o sistema policial brasileiro esteve muito mal

delineado. Menos de um mês depois de sua chegada, o príncipe regente, D. João, baixou o alvará que serviria de base para a criação das atuais polícias civis brasileiras, conforme demonstrado a seguir, em trecho de texto do site da Polícia Civil do Rio de Janeiro (2010):

Até a chegada de D. João VI ao Brasil, os vice-reis enfeixavam nas mãos, não só as funções administrativas mas, também, as policiais, juntamente com os ouvidores gerais. Com a chegada do monarca o sistema policial experimentou, com a criação da Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado do Brasil, uma fase de efetivo progresso. Pelo Alvará de 10 de maio de 1808, Dom João criou, com as mesmas atribuições que tinha em Portugal, o cargo de Intendente Geral de Polícia da Corte, nomeando para exercê-lo o Conselheiro do Paço e Desembargador, Paulo Fernandes Viana, iniciando, assim, uma nova fase para a vida da cidade e grandes modificações no organismo policial (POLÍCIA CIVIL DO RIO DE JANEIRO, 2010).

Depois, em 13 de maio de 1809, o Príncipe D. João, cria por Decreto, a Divisão Militar da Guarda Real da Polícia, com a missão de trabalhar para trazer segurança e tranquilidade pública à cidade do Rio de Janeiro. O que inspirou, em 1831, a criação de outra lei que autorizava as Províncias a criarem Corpos de Guardas Municipais Voluntários, surgindo então, as corporações que originariam as atuais polícias militares estaduais.

4.2 Segurança: as polícias e suas competências

Contemporaneamente, ao se pensar em segurança (pública), a primeira imagem que vem é a das instituições policiais através de seus agentes (principalmente os militares). Mas também existem muitos outros fatores importantes intrínsecos a atividade, tais como as leis, a tecnologia, a Justiça e o Ministério Público (exemplo: juízes, promotores, advogados), outros agentes (exemplo: policiais civis, agentes penitenciários, bombeiros, agentes de defesa civil, agentes federais).

Segundo Marcineiro (2007) para se falar da segurança que o Estado tem o dever de prestar a sociedade, é necessário antes fazer uma simples distinção entre segurança pública e segurança interna.

A Segurança Interna constitui-se de todas as medidas adotadas pelo Estado (Nação) visando garantir a defesa da soberania nacional. É protagonizada por um grupo de servidores

(os militares das Forças Armadas) devidamente treinados e equipados que permanecem ininterruptamente de prontidão para agir, para responder de forma belicosa a qualquer possibilidade de violação das fronteiras nacionais, objetivando garantir o livre e soberano exercício do governo.

Segurança Pública constitui-se de todas as medidas adotadas pelo Estado, através do governo, visando garantir a efetivação dos direitos civis e políticos do cidadão. A qual objetiva estabelecer um código de convivência social, materializado no arcabouço legal vigente, no qual teoricamente estão expressas as vontades da maioria do povo, elaboradas e votadas pelo Poder Legislativo eleito democraticamente. Mais destacadamente, se faz perceber através das polícias.

Para o referido autor, o conceito de Segurança Pública engloba necessariamente o conceito de Ordem Pública, que é a existência de garantia dos direitos individuais, da estabilidade das instituições, bem como do regular funcionamento dos serviços públicos, afastando-se quaisquer ameaças à vida em sociedade, como atos de violência contra as pessoas e/ou aos seus bens ou até ao Estado.

A Segurança Pública é um aspecto de fundamental importância em qualquer sociedade, principalmente nas sociedades onde há a vigência do Estado Democrático de Direito. A segurança pessoal, no que concerne a defesa da integridade física, da vida, da liberdade de ir e vir, de se expressar, de procurar a felicidade de toda forma que não prejudique a liberdade do outro, do respeito ao patrimônio que cada um consegue direta ou indiretamente através de trabalho lícito que representa sua dignidade, é imprescindível para todo indivíduo que deseja viver num regime civilizado, de justiça. Nesse contexto, nas sociedades contemporâneas, as instituições policiais têm como papel principal o controle do crime e a manutenção da ordem, no sentido de garantir a segurança e a harmonia no convívio dos seres humanos em sociedade.

Com relação a esse objetivo, a Constituição Federal de 1988, atualmente vigente, discorre em seu artigo 144 sobre a Segurança Pública do País, destacando as polícias e suas competências:

Art. 144 – A Segurança Pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I – Polícia Federal;

- II – Polícia Rodoviária Federal;
- III – Polícia Ferroviária Federal;
- IV – Polícias Cíveis;
- V – Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares.

Esmiuçando o artigo 144 (CF), verifica-se em seu § 1.º, que a Polícia Federal (PF), órgão permanente, estruturado em carreira, mantido e organizado pela União, destina-se à apuração de infrações penais contra a ordem social, ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União, assim como outras infrações que tenham relevância interestadual ou internacional. Além de dever prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes, o contrabando e o descaminho, também deve exercer funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras, e, de forma exclusiva, as funções de polícia judiciária da União. Seu § 2.º, diz que a Polícia Rodoviária Federal (PRF), organizada semelhantemente à PF, destina-se ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais (para impedir o tráfico de mercadorias ilegais e fiscalizar o cumprimento da legislação nacional de trânsito). E o § 3.º anuncia que a Polícia Ferroviária Federal (PFF), nos mesmos moldes da PRF, tem a função de patrulhamento ostensivo das ferrovias federais.

Quanto às polícias civis, o § 4.º do referido artigo, diz serem incumbidas da função de polícia judiciária, e a apuração de infrações penais, exceto nos casos de crimes de jurisdição federal e os praticados por militares. São dirigidas por delegados de carreira (com grau superior em Direito) e integradas por escrivães, agentes investigadores, carcereiros e técnicos em diversas áreas. Seus inquéritos policiais (investigações) são subsidiados por perícias e laudos técnicos, realizados por peritos criminais e médicos legistas. (ALMANAQUE ABRIL, 2010).

Com relação às polícias militares, o § 5.º do mesmo artigo, as incube da função de polícia ostensiva e de preservação da ordem pública. Quanto aos corpos de bombeiros militares, o mesmo parágrafo, os designa a executar as atividades de defesa civil, além de outras definidas em lei. O § 6.º afirma que juntamente com as polícias civis, as polícias militares e corpos de bombeiros militares, subordinam-se aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios, e constituem-se em forças auxiliares de reserva do Exército. E por essa razão, podem ser mobilizadas e controladas pelo governo federal, que em 2004, criou uma Força Nacional de Segurança Pública, formada por membros das polícias estaduais e coordenada pela União.

A polícia militar tem uma organização interna semelhante à do Exército, estruturada em comandos, batalhões e companhias. Sua estrutura hierárquica se apresenta na forma de patentes, distribuídas em ordem crescente da seguinte forma: Soldado, Cabo, Terceiro-sargento, Segundo-sargento, Primeiro-sargento Subtenente, Aluno da escola de oficiais, Aspirante-a-oficial, Segundo-tenente, Primeiro-tenente, Capitão, Major, Tenente-coronel e Coronel. (ALMANAQUE ABRIL, 2010).

Em 2007, segundo a Secretaria Nacional de Segurança Pública, o Brasil tinha aproximadamente 583 mil policiais, somando-se os efetivos das polícias civis, militares e corpos de bombeiros dos 26 Estados mais o Distrito Federal. (ALMANAQUE ABRIL, 2010).

No intuito de auxiliar os principais órgãos de Segurança Pública do País, o § 8.º, do mesmo artigo, estabelece que “Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.” Conforme dados da pesquisa realizada em 2006 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), existiam naquele ano 74.797 guardas municipais em todo o País, distribuídos em 164 municípios(O ALMANAQUE ABRIL 2010),

4.3 As principais instituições de segurança pública do Estado do Ceará

A Constituição Federal Brasileira de 1988 deu subsídios e expôs a necessidade das Unidades Federativas (UFs) promulgarem constituições estaduais próprias, observando as peculiaridades de cada Estado, no que diz respeito a diversos itens, inclusive segurança pública, porém em harmonia com a União. Nesse contexto é promulgada em 1989 a Constituição do Estado do Ceará, trazendo no seu capítulo IV, as disposições gerais sobre a Segurança Pública e a Defesa Civil nesta Unidade Federativa, iniciando pelo artigo 178, que diz:

Art. 178. A segurança pública e a defesa civil são cumpridas pelo Estado do Ceará para proveito geral, com responsabilidade cívica de todos na preservação da ordem coletiva, e com direito que a cada pessoa assiste de receber legítima proteção para sua incolumidade e socorro, em casos de infortúnio ou de calamidade, e garantia ao

patrimônio público ou privado e à tranquilidade geral da sociedade, mediante sistema assim constituído:

- I - Polícia Civil;
- II - Organizações Militares:
 - a) Polícia Militar;
 - b) Corpo de Bombeiros.

Parágrafo único. Todos os órgãos que integram o sistema de segurança pública e defesa civil estão identificados pelo comum objetivo de proteger a pessoa humana e combater os atos atentatórios aos seus direitos, adotando as medidas legais adequadas à contenção de danos físicos e patrimoniais, velando pela paz social, prestando recíproca colaboração à salvaguarda dos postulados do Estado Democrático de Direito.

Em relação às necessidades da atividade turística, vale frisar que no artigo 190, da constituição cearense, está registrado que o Corpo de Bombeiros é incumbido do cumprimento de várias atividades, dentre elas, a de proteção, busca e salvamento, socorro médico de emergência pré-hospitalar, proteção e salvamento aquáticos e atividades educativas de prevenção de pânico coletivo e proteção do meio ambiente, que são serviços demandados com muita frequência nos pontos turísticos por visitantes (vulneráveis, por não conhecerem os locais) que se aventuram nas praias, rios, lagoas, parques, florestas, pontos de lazer e diversão (de grande ou pequena aglomeração de pessoas) em geral do Estado e da Capital.

As instituições supracitadas tomam forma dentro da estrutura Estado do Ceará através da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS sediada na Av. Bezerra de Meneses, Nº 581, Bairro São Gerardo na cidade de Fortaleza

4.3.1 A Polícia Militar do Ceará e a PMTUR

De acordo com o Instituto Histórico da Polícia Militar do Ceará- PMCE, citado pelo site da própria instituição, a mesma, que atualmente tem seu Comando Geral sediado na Av. Aguanambi N.º 2280 no Bairro de Fátima, na cidade de Fortaleza (Ceará) foi criada pela Resolução Imperial N.º 13, de 24 de maio de 1834, sancionada por José Martiniano de Alencar, o então Presidente (Governador) da Província do Ceará.

A corporação, naquele primeiro momento, denominada de Força Pública do Ceará, começou seus trabalhos com um efetivo de 99 homens. Tendo como primeiro Comandante o Tenente do Exército Brasileiro Tomaz Lourenço da Silva Castro (comandando de 24/05/1835 a 19/01/1839). Deste primeiro até hoje (2010) contou com 103 comandantes.

Segundo o site, a partir de 4 de janeiro de 1947, quando entra em vigor a Constituição Federal de 1946, passa a denominar-se Polícia Militar do Estado do Ceará, como atualmente.

Durante esse tempo, a Polícia Militar do Estado do Ceará teve participação ativa em muitos fatos marcante da história brasileira, como por exemplo, na Guerra do Paraguai, na Sedição de Juazeiro, na Revolução de 1930 no Ceará, no combate ao Cangaço, dentre muitos outros. Seu efetivo atual ultrapassa os 13 mil homens, tem como atividade fim, o policiamento ostensivo, e está presente em todos os 184 municípios do Estado, através de seus Batalhões Regionais.

A PMCE insere-se na Administração Pública Estadual como órgão subordinado ao Governador do Estado, vinculado, operacionalmente, à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS. Seu efetivo é fixado pela Lei nº 11.035, de 23 de maio de 1985, que é regulamentada pelo Decreto nº 17.229, de 11 de junho de 1985, que aprova o Quadro de Organização.

A Instituição é comandada por um oficial superior do posto de coronel que é denominado Comandante-Geral e escolhido livremente pelo Governador de Estado, dentre os coronéis do serviço ativo da Corporação e que preencham os requisitos constantes em leis. A partir de segundo-tenente, o nome dado a sua função é denominado posto, para os demais é graduação (por exemplo, o posto de Segundo-Tenente, a graduação de Primeiro-Sargento). Na PMCE não existem o posto de Segundo-Tenente, a graduação de Segundo e Terceiro Sargento e o soldado de 2ª Classe.

A Polícia Militar do Ceará se organiza em escalões de direção, de apoio e de execução. Os órgãos de Direção Superior estão divididos em: Comando Geral e Ajudância Geral.

O Comando Geral é constituído pelo Comandante-Geral, o Chefe do Estado-Maior (EM), o Gabinete e as Assessorias. O Chefe do EM é também o Subcomandante da Corporação, competindo-lhe coordenar e orientar os trabalhos do Colegiado (Seções do EM), substituir o Comandante-Geral em seus impedimentos eventuais, gerenciar a disciplina na

Corporação, bem como, desempenhar outras missões e encargos lhe atribuídos pelo Comandante Geral. Compete-lhe também analisar e exarar pareceres sobre questões administrativas e operacionais da Instituição. A Figura 3 a seguir mostra o quadro com as seis Seções que compõem o Colegiado e suas respectivas atribuições.

1ª Seção do EM	- Responsável pela elaboração de políticas e acompanhamento de pessoal;
2ª Seção do EM	- Responsável por cuidar de questões atinentes a informações e inteligência da Corporação;
3ª Seção do EM	- Responsável pela política operacional;
4ª Seção do EM	- Responsável por coordenar a política logística e fazer o controle e acompanhamento de material;
5ª Seção do EM	- Responsável por tratar de assuntos civis, tais como comunicação, ações comunitárias e Relações Públicas;
6ª Seção do EM	- Responsável pela elaboração do planejamento orçamentário.

Figura 3: Quadro com as seções que compõem o Colegiado da Polícia Militar do Ceará.

Fonte: Adaptado do sítio da Polícia Militar do Ceará, 2010.

A Ajudância Geral é um órgão de direção intermediária que coordena os órgãos de apoio do Quartel do Comando Geral – QCG. Na concepção das políticas e dos objetivos traçados pelo Comando-Geral, é responsável pela administração da unidade e pela confecção, supervisão e distribuição do Boletim do Comando Geral (instrumento oficial de divulgação interna).

Por sua vez, os órgãos de apoio são as Diretorias, que se dividem conforme o quadro apresentado na Figura 4 a seguir:

Diretoria do Colégio da Polícia Militar	- Incumbida do prover o ensino fundamental e médio dos dependentes de policiais militares e demais segmentos sociais.
Diretoria de Saúde e Assistência Social	- Incumbida da coordenação da área de saúde da PMCE, que abrange o Hospital, o Centro de Fisioterapia e Reabilitação Motora, o Centro Odontológico e também o SARS - Serviço de Assistência Religiosa e Social.
Diretoria de Pessoal	- Incumbida da administração dos recursos humanos, sejam militares estaduais ou servidores públicos. A DP é dividida em seções que cuidam de áreas específicas como cadastro e avaliação, promoção, justiça e disciplina, seção de inativos, além de outros assuntos concernentes à política de pessoal.
Diretoria de Finanças	- Incumbida da execução da política econômico-financeira da PMCE, e dividida em seções de Administração Financeira, de Contabilidade, de Auditoria, de Expediente e Arquivo, e de Tesouraria.
Diretoria de Apoio Logístico	- Incumbida de dirigir e supervisionar a política de material da instituição. Sendo responsável pelo controle de armamento, munição, viatura, bens e instalações físicas (aquartelamentos), como também, pela parte logística concernente a fardamento e alimentação do efetivo.

Figura 4: Quadro com as Diretorias da Polícia Militar do Ceará

Fonte: Adaptado do sítio da Polícia Militar do Ceará, 2010.

A PMCE conta com dois Grandes Comandos para coordenar diretamente os trabalhos de execução dos serviços eminentemente operacionais, no que se refere ao exercício do policiamento ostensivo, que é a atividade-fim da Corporação. Estão divididos conforme o quadro apresentado na Figura 5, abaixo:

O Comando de Policiamento Interior (CPI)	- Incumbido da coordenação de cinco Batalhões (1º BPM, em Russas, 2º BPM, em Juazeiro do Norte, 3º BPM, em Sobral, 4º BPM, em Canindé e 7º BPM, em Crateús) que trabalham para a segurança de todo o interior do Estado. Cada BPM é responsável pela segurança de dezenas de municípios no entorno do município sede;
O Comando de Policiamento da Capital (CPC)	- Responsável por coordenar o 5º e o 6º Batalhões Policiais Militares - BPMs, respectivamente em Fortaleza e Maracanaú, fazendo a segurança da Capital e da Região Metropolitana (RMF).

Figura 5: Quadro com os Comandos de Policiamento da PMCE.

Fonte: Adaptado da Polícia Militar do Ceará, 2010.

O Batalhão constitui-se em uma grande área de policiamento dividida em subáreas, que são as Companhias PM (Cia PM). A Figura 6, a seguir, mostra o quadro com a localização e a área de responsabilidade das CIAs do 5º e do 6º BPMs.

Comando de Policiamento da Capital
5º Batalhão de Policiamento Militar (sediado no Centro)
1ª CIA – Bairro do Meireles e entorno
2ª CIA – Bairro de Messejana e entorno
3ª CIA – Bairro do Pirambu e entorno
4ª CIA – Bairro do Luciano Cavalcante e entorno
5ª CIA – Bairro do Centro e entorno
6ª CIA – Bairro do Antônio Bezerra e entorno
7ª CIA – Bairro da Parangaba e entorno
6º Batalhão de Policiamento Militar (sediado no Conjunto Esperança)
1ª CIA – Bairro da Maraponga e entorno
2ª CIA – Município de Caucaia
3ª CIA – Municípios de Maracanaú, Aquiraz, Eusébio, Itaitinga, Guaiuba Maranguape e Pacatuba.
4ª CIA – Bairro do Conjunto Ceará e entorno

Figura 6: Quadro com a disposição das Companhias do CPC da PMCE

Fonte: Adaptado da Polícia Militar do Ceará, 2010.

Além das que são responsáveis pelo policiamento convencional dos bairros, há outras de incumbências especiais, sediadas em Fortaleza, como é o caso da Cia de Controle de Distúrbios Civis (CDC), da Cia Comando Tático Móvel (COTAM), da Cia Grupo de Ações Táticas Especiais (GATE), Cia Independente de Policiamento Turístico (PMTUR), da qual se falará em seção seguinte, dentre outras. A Figura 7 mostra um quadro designando melhor as três primeiras companhias supracitadas.

CDC	- Subordinada diretamente ao Comando Geral, é uma força de contraguerrilha urbana e rural, incumbida de combater diversos distúrbios civis, como manifestações, motins e turbas em estádios, praças desportivas ou grandes eventos, etc.;
COTAM	- Tem como responsabilidade combater o crime organizado, os criminosos armados em local de difícil acesso, os assaltos a bancos ou estabelecimentos comerciais, a escolta armada, etc.;
GATE	- Atua nas ocorrências de alta complexidade, como por exemplo, aquelas envolvendo explosivos, reféns, seqüestro, presídios, perseguição a fugitivos, escolta de bandidos perigosos, segurança de dignitários, etc..

Figura 7: Quadro com exemplos de companhias especiais do CPC da PMCE.

Fonte: Adaptado da Polícia Militar do Ceará, 2010.

As CIAs, por sua vez, são divididas em setores (espaços físicos menores) de policiamento que são de responsabilidade de um Pelotão PM (Pel PM). Por exemplo, há no 5º BPM, um pelotão especializado de moto-patrolhamento, o Ronda de Ações Intensivas e Ostensivas (RAIO) que atua no policiamento ostensivo, em áreas de difícil acesso a viaturas e ao policiamento a pé, no auxílio ao deslocamento de viaturas em trânsito, em cruzamentos, na abordagem a veículos, e etc.

Os setores dividem-se em subsetores, que são áreas circunscricionais definidas para o exercício de policiamento específico sob a responsabilidade de um Grupo PM (Gp PM). Segundo Amaral (2009) dentro da estrutura da PMCE, de 1987 a 1990, vários projetos pioneiros na ideia de polícia comunitária no Ceará foram experimentados pelo respectivo comando. Um deles configurando-se como a primeira manifestação de preocupação do Governo do Estado do Ceará, com a vulnerabilidade de algumas áreas turísticas., dentre os quais o projeto “A Polícia Militar a seu serviço”, que se constituiu na abertura dos quartéis e colocação de urnas para a população participar das ações da polícia fazendo críticas e denúncias e/ou dando sugestões e o “Pelotão Policial Militar Turístico” (também denominado de PMTUR) à época subordinado à 1ª Companhia do 5º Batalhão, que realizava policiamento

nos pontos de visitação turística, na orla marítima, no aeroporto, rodoviária e pólo comercial da Av. Monsenhor Tabosa, se preocupando em informar e dar segurança aos turistas.

Na década de 90, surgiu o Comando de Proteção do Turismo e do Litoral do Estado do Ceará - CPTUR, sediado na Praia do Icaraí no município de Caucaia, na Região Metropolitana de Fortaleza, Ceará. Conforme fotografia apresentada pela Figura 8 a seguir.



Figura 8: Foto do antigo CPTUR. Praia de Icaraí, Caucaia
Fonte: Arquivo da PMTUR, 2010

Mas apesar de importante, o trabalho desse agrupamento deixava muito a desejar, diante da demanda crescente por policiamento em diversos pontos de interesse turístico do estado, mais precisamente na capital cearense (principal portão de entrada dos turistas que vêm ao Ceará) que conta com a maior oferta de meios de hospedagem do Estado (na Av. Beira-Mar).

Percebendo a crescente demanda, então reivindicada por diversos setores do *trade* turístico local, o governo que assumiu no ano de 2007, criou e apresentou à sociedade cearense, em substituição ao extinto CPTUR, a Companhia Independente de Policiamento Turístico (PMTUR), no dia 23 dezembro de 2007, numa solenidade na Avenida Beira-Mar, juntamente com a primeira turma do Batalhão de Polícia Comunitária - BPCOM (Programa Ronda do Quarteirão), compartilhando do mesmo curso de formação. Contudo, apesar de o BPCOM ter deixado de ser somente programa de governo e passado oficialmente a ser política oficial de Estado através da Lei 14.685 de 30 de abril de 2010, o mesmo não aconteceu com a PMTUR. E é incerto se irá.

A PMTUR é subordinada operacionalmente ao 5º Batalhão de Polícia Militar (BPM), do Comando de Policiamento da Capital (CPC), está sediada na Rua Fonseca Lobo, Nº 1548 no Bairro Aldeota, conforme ilustra a fotografia apresenta pela Figura 9 seguinte.



Figura 9: Foto do prédio sede da PMTUR, Fortaleza.
Fonte: Acervo do Autor, 2010

Segundo informações disponibilizadas pelo comando da PMTUR, a referida companhia (em 2010) conta com um efetivo total de 404 policiais operacionais, trabalhando diretamente no policiamento de rua, desses 61 estão indisponíveis, de férias ou licença, restando efetivamente 343 distribuídos pelas principais praias turísticas de todo o litoral cearense, desde o extremo Litoral Leste (Icapuí) até o extremo Litoral Oeste (Barroquinha), nos seguintes 20 municípios: Amontada, Aquiraz, Aracati, Barroquinha, Beberibe, Camocim, Cascavel, Caucaia, Cruz, Fortaleza, Fortim, Icapuí, Itapipoca, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Paracuru, Paraipaba, Pindoretama, São Gonçalo do Amarante e Trairi. A Figura 10 apresenta um mapa que identifica os municípios nos quais a PMTUR atua no Ceará.

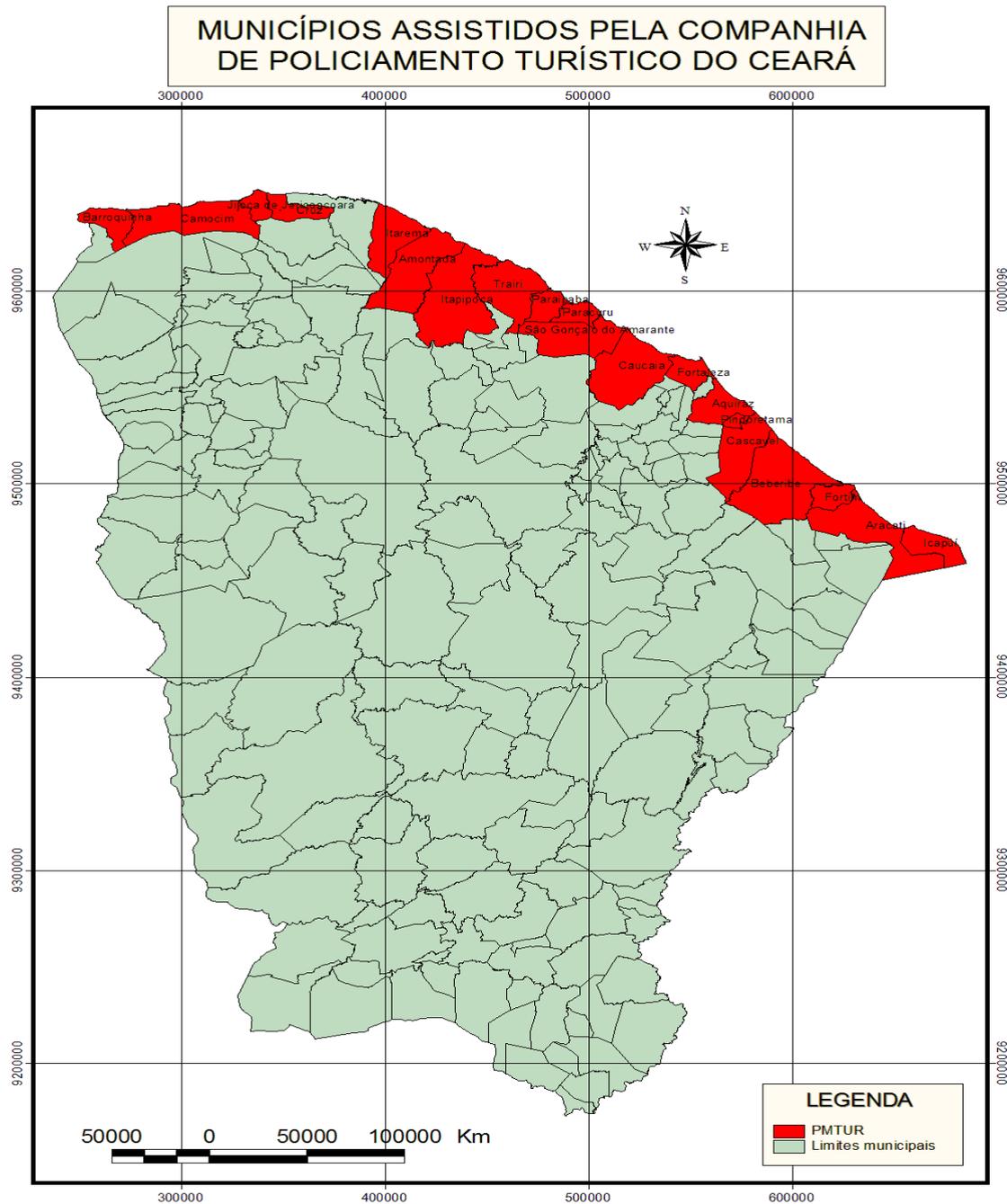


Figura 10: Mapa com os municípios assistidos pela PMTUR no Ceará.
Fonte: Acervo do Autor, 2010

O policiamento é feito com auxílio de equipamentos modernos como 8 *segways* (somente na Av. Beira-Mar em Fortaleza) e 50 viaturas entre os tipos Jeep e Hilux em todo o Estado. As figuras seguintes mostram fotografias fazendo ilustração desses equipamentos. A

Figura 11 mostra uma viatura do tipo Hilux, a Figura 12 mostra uma viatura do tipo Jeep, a Figura 13 mostra um equipamento *Segway* e a Figura 14 mostra este último sendo usado por policial.



Figura 11: Foto de viatura do tipo Hilux (PMTUR)
Fonte: Acervo do Autor, 2010.



Figura 12: Foto de viatura do tipo Jeep (PMTUR)
Fonte: Acervo do Autor, 2010.



Figura 13: Foto de equipamento Segway (PMTUR)
Fonte: Acervo do Autor, 2010



Figura 14: Foto de equipamento Segway em uso (PMTUR)
Fonte: Acervo do Autor, 2010

A capital conta com 145 policiais no total, 16 trabalham na guarda (setor administrativo, de pessoal, na sede da PMTUR), 20 trabalham fiscalizando o serviço dos outros policiais, controlando a troca de turnos, e fazendo outros procedimentos necessários, como por exemplo, informando ao comando sobre ocorrência de alteração prejudicial em qualquer variável do policiamento. Mais 109 trabalham em 7 (sete) viaturas do tipo Hilux, estrategicamente distribuídas da seguinte forma: 1 (uma) no entorno do Aeroporto Internacional Pinto Martins, 1(uma) nas proximidades dos principais ícones turísticos do Centro, como a Catedral da Sé e a Praça dos Mártires (Passeio Público), 1 (uma) na Praia de

Iracema, 3 (três) ao longo da Av. Beira-Mar e 1(uma) no entorno da Praia do Futuro. Além de 1(uma) viatura do tipo Jeep patrulhando a faixa de areia e a Praia da Sabiaguaba. Também conta com os *segways* já citados. A seguir, a Figura 15 mostra o mapa com os bairros assistidos pela PMTUR em Fortaleza.

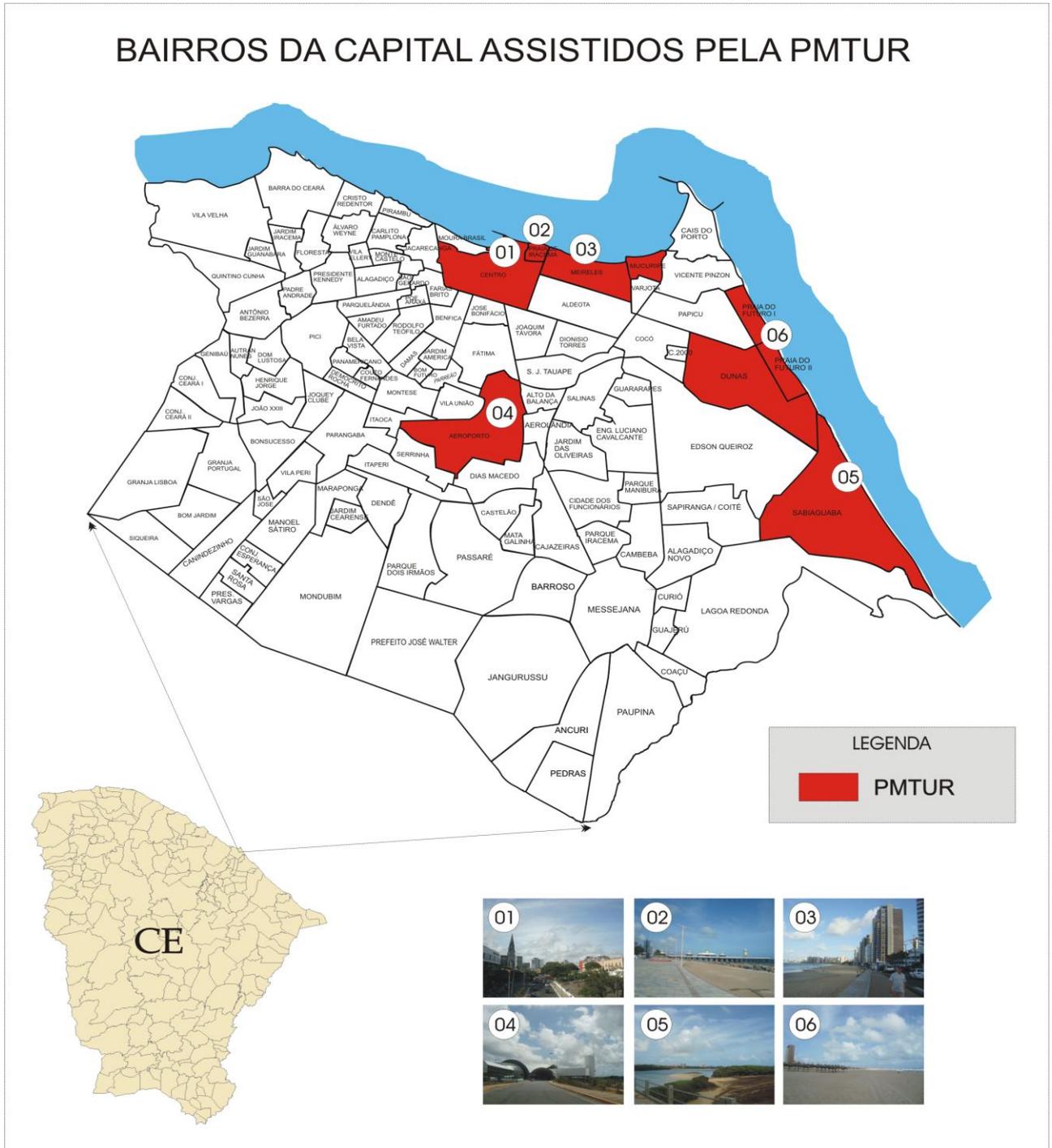


Figura 15: Bairros assistidos pela PMTUR em Fortaleza.
Fonte: Acervo do Autor, 2010

A Companhia atua, prioritariamente, no policiamento ostensivo dos principais pontos turísticos do litoral cearense e acentuadamente nas áreas de especial interesse turístico da capital, tem como missão geral proporcionar bons serviços de Segurança Pública a todas as pessoas que fazem parte da comunidade, mas privilegiando, caso necessário, a atuação em ocorrências envolvendo turistas (nacionais e estrangeiros) que estejam em condição de vítima ou de acusado. A Companhia objetiva apoiar a execução do planejamento dos órgãos do setor turístico, bem como, integrar-se de forma efetiva ao sistema turístico, configurando-se num elemento importante dentro do processo de desenvolvimento sócio-econômico da atividade turística na capital e no Estado.

Além da Polícia Militar através da PMTUR, a Polícia Civil através de uma delegacia especializada, desenvolve um trabalho de especial atenção aos turistas que visitam o Ceará.

4.3.2 A Polícia Civil do Ceará e a DEPROTUR

Segundo o site da Polícia Civil do Estado do Ceará, a instituição está sediada na Rua do Rosário, Nº 199 no Centro de Fortaleza, nasceu efetivamente depois da queda da Monarquia, em 1890, quando foi baixado o Decreto Nº 01 do Governo Republicano, que autorizava as Províncias a legislarem sobre Polícia Civil. Em 1916, foi criado o cargo de Chefe de Polícia Civil e as Delegacias Regionais e Sub-Regionais de sedes de Comarcas. Em 1928, foi instituída a Secretaria de Polícia e Segurança Pública. Em 1969, foi publicado o primeiro Estatuto da Polícia Civil de Carreira do Estado Ceará. Em 1997, através da Lei Nº 12.691, a Polícia Civil do Ceará é vinculada.

Todas as informações supracitadas referentes à PMTUR foram obtidas através de entrevista realizada no dia 8 de novembro de 2010, com o comandante da referida companhia, o Major Antônio Carlos Nunes Filho, que falou também de alguns problemas e expectativas relacionados.

Operacionalmente, à Secretaria de Segurança Pública, passando a fazer parte da estrutura organizacional da Governadoria. E em 2003, através da Lei 13.297, a Polícia Civil

passa a denominação de Superintendência da Polícia Civil, embora ainda permaneça conhecida somente como Polícia Civil do Estado do Ceará.

A Figura 16, a seguir, mostra o quadro com as atribuições básicas da Superintendência da Polícia Civil do Ceará.

- Exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária estadual visando à apuração das infrações penais e de sua autoria, através do inquérito policial e de outros procedimentos de sua competência;
- Resguardar a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade de todos os brasileiros e estrangeiros residentes no País;
- Adotar providências cautelares destinadas a preservar os locais, os vestígios, e as provas das infrações penais;
- Requisitar exames periciais, para comprovação da materialidade das infrações penais e de sua autoria;
- Exercer a prevenção criminal especializada;
- Planejar, coordenar, executar, a orientação técnica e o controle das atividades policiais, administrativas e financeiras;
- Colaborar com a Justiça Criminal, fornecendo as informações necessárias à instrução e julgamento dos processos criminais e a promoção das diligências requisitadas pelas autoridades judiciárias e pelos representantes do Ministério Público;
- Cumprir mandados de prisão;
- Atuar harmonicamente com órgãos congêneres federais e de outras Unidades da Federação, objetivando manter intercâmbio de interesse policial para apuração das infrações penais;
- Exercer as atividades procedimentais relativas a menores, nos termos da legislação especial;
- Promover a integração com a comunidade.

Figura 16: Quadro com as atribuições básicas da Superintendência de Polícia Civil do Ceará

Fonte: Adaptado da Polícia Civil do Ceará, 2010 .

O trabalho da Polícia Civil, no cumprimento de todos esses deveres, é de suma importância para toda a sociedade. Mas, é na atribuição de prevenção criminal especializada, que se encontram as mais difíceis tarefas da PCCE, visto que se configura justamente em enfrentar problemas mais graves, específicos e difíceis de resolver, que exigem um preparo especial por parte da Inteligência, dos inspetores e delegados. A ela, por exemplo, podem ser relacionadas diretamente as Delegacias de Defesa da Mulher, da Criança e do Adolescente, de Proteção ao Turista, a Divisão de Sequestros e a Divisão de Homicídios.

A Figura 17 a seguir, mostra o quadro com a estrutura organizacional da Superintendência da Polícia Civil do Estado do Ceará.

Direção Superior	- Delegado Superintendente
Ação gerencial	- Delegado Superintendente Adjunto
Órgãos de assessoramento	- Chefia de Gabinete - Assessoria Jurídica - Assessoria de Planejamento e Coordenação
Órgãos de execução instrumental	- Departamento de Recursos Humanos - Departamento de Informática - Departamento Administrativo Financeiro
Órgãos de execução programática	- Departamento de Inteligência Policial - Departamento de Assistência Médica e Psicossocial - Departamento Técnico Operacional - Departamento de Polícia Metropolitana - Departamento de Polícia do Interior - Departamento de Polícia Especializada

Figura 17: Quadro com a estrutura organizacional da Superintendência de Polícia Civil do Ceará.
Fonte: Adaptado do sítio da Polícia Civil do Ceará, 2010.

Dentro do Departamento de Polícia Especializada está a Delegacia de Proteção ao Turista do Estado do Ceará – DEPROTUR que foi oficialmente criada em 29 de dezembro de 2004, pela Lei N.º13.555, que designou suas competências e extinguiu a unidade orgânica Divisão de Apoio ao Turista, então responsável pelos casos em que os turistas configuravam como vítimas. Esse antigo órgão trabalhava de forma muito limitada, tendo em vista que o delegado titular não podia instaurar nenhum procedimento, sem prévia e expressa autorização, através de Portaria, do Delegado Superintendente da Polícia Civil. O trecho do Diário Oficial do Estado do Ceará (2004) mostra abaixo, a publicação da respectiva lei:

Art.1º. Fica criada, na estrutura organizacional da Superintendência da Polícia Civil - PCCE, vinculada à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS, a Delegacia de Proteção ao Turista, como Delegacia Especializada.

Art.2º. Compete à Delegacia de Proteção ao Turista dar apoio e atender ao turista, na circunscrição do Estado do Ceará, no que concerne a sua integridade física e psíquica e a atos de cidadania, bem como prevenir e reprimir crimes da competência Estadual em que o turista seja a vítima, incluindo as atividades de polícia judiciária.

Art.3º. Compete à Delegacia de Proteção ao Turista, sempre com a supervisão da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS e, quando necessário, em conjunto com a Secretaria do Turismo - Setur, promover pesquisas e estudos com vistas a criar mecanismos de proteção à integridade física e psíquica do turista, a seu patrimônio e a outros bens jurídicos seus, tutelados pela legislação brasileira. (DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO CEARÁ, 2004)

A DEPROTUR está sediada na Av. Almirante Barroso, Nº 805 no Bairro Praia de Iracema na cidade de Fortaleza. Como mostra fotografia apresenta pela Figura 18 abaixo.



Figura 18: Foto do prédio sede da DEPROTUR, Fortaleza.
Fonte: Acervo do Autor, 2010

A respectiva delegacia conta em sua estrutura com um efetivo composto apenas por 01 (uma) delegada, 12 policiais, 03 (três) escrivães e 09 inspetores, dos quais quatro trabalham em regime de revezamento no atendimento noturno e nos finais de semana. A delegacia possui 01 (uma) viatura do tipo Hilux (igual à viatura da PMTUR, mas caracterizada como DEPROTUR), 2 (duas) viaturas descaracterizadas e 01(uma) motocicleta.

O atendimento normal na delegacia é prestado nos dias úteis, de segunda a sexta, das 8h às 18 horas, tanto para turistas como para não-turistas. No período noturno, finais de semana e feriados, somente acontece atendimento para registro de Boletins de Ocorrência e encaminhamentos.

Parte das informações supracitadas relativas à DEPROTUR foi obtida através de entrevista realizada no dia 16 de novembro de 2010, com a respectiva delegada-titular, que falou também de alguns problemas e expectativas relacionados.

5 METODOLOGIA

Neste trabalho foram utilizados como instrumentos de investigação, livros sobre segurança e turismo (pesquisas bibliográficas), sites de jornais e revistas de circulação nacional e regional e também de órgãos públicos, e documentos (impressos) das instituições pesquisadas (pesquisa documental), questionários, entrevistas, observações *in loco* e uma câmera fotográfica digital para tirar fotos dos locais de trabalho dos policiais.

A amostragem para aplicação de questionários e entrevistas desta pesquisa foi constituída de 50 policiais da Companhia Independente de Policiamento Turístico do Ceará - PMTUR (selecionados aleatoriamente no universo dos 109 que estavam trabalhando nos pontos turísticos assistidos pela respectiva companhia) e 6 policiais da Delegacia de Proteção ao Turista - DEPROTUR (selecionados da mesma forma no universo dos 12 que estavam trabalhando no atendimento da respectiva delegacia). Além do Major comandante da PMTUR e da Delegada-titular da DEPROTUR.

As entrevistas aplicadas foram agendadas mediante visita aos locais de trabalho dos entrevistados, e confirmadas através de telefonema. Foram as seguintes: 1(uma) com o Major Comandante da PMTUR e 1 (uma) outra com a Delegada - titular da DEPROTUR.

Dois questionários foram elaborados, cada um com dez questões entre abertas e fechadas: 1(um) para ser aplicado junto aos agentes da PMTUR e outro semelhante para os agentes da DEPROTUR.

A entrevista com o comandante da PMTUR foi realizada nas dependências da respectiva sede, no dia 08 de novembro de 2010. No mesmo dia, iniciou-se a aplicação dos 50 questionários com os policiais da referida companhia, a qual foi concluída no dia 16 do mesmo mês.

Os locais de aplicação foram os diversos pontos de especial interesse turístico assistidos pela respectiva companhia, a saber: Bairro do Aeroporto, no entorno do Aeroporto Internacional Pinto Martins, Bairro do Centro, Praça dos Mártires, Bairro Praia de Iracema, especialmente na Ponte dos Ingleses, Bairro do Meireles e Bairro do Mucuripe, em toda a extensão de 3 quilômetros da Av. Beira-Mar, no Bairro Praia do Futuro, na extensão do trecho do Caça e Pesca da Praia do Futuro e no Bairro Sabiaguaba no entorno da Praia de Sabiaguaba.

A entrevista com a delegada-titular da DEPROTUR foi realizada, nas dependências da própria delegacia, no dia 16 de novembro de 2010, e no mesmo dia e local foram aplicados os 6 (seis) questionários com policiais e escrivães presentes.

A observação consistiu na utilização dos sentidos (visão e audição) para se conseguir informações sobre fenômenos relacionados ao trabalho das polícias. E também examinar alguns aspectos da sua realidade.

Os modelos de questionários aplicados e as entrevistas supracitadas podem ser visualizados no Apêndice deste trabalho.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1 Questionários aplicados aos policiais da PMTUR

Quanto ao sexo, observou-se que o quantitativo de agentes da PMTUR do sexo masculino é muito maior que os de sexo feminino. Isso é reflexo principalmente de uma política do Estado, que por anos e anos negou o direito às mulheres de trabalharem nas grandes instituições de segurança pública do País, que ainda hoje existe, embora de maneira mais moderada, tendo em vista que nos concursos para a polícia são ofertadas mais vagas para os homens, em detrimento das mulheres.

Tal fato inclusive, contaria a maior lei brasileira, a Constituição Federal (1988), que deixa claro em seu Título II (Dos Direitos e Garantias Fundamentais), Capítulo I (Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos), artigo 5º, Inciso I que “homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações”.

O Governo do Estado do Ceará, nos últimos concursos para PM, ofertou um número de vagas maior que o de costume para as mulheres, mas ainda assim bem menor do que as destinadas aos homens. A Figura 19 abaixo apresenta o gráfico que faz a representação por sexo dos policiais entrevistados.



Figura 19: Gráfico com o sexo dos policiais entrevistados da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

Quando perguntado a idade dos policiais, constatou-se que mais de 60% dos policiais entrevistados tem idade superior aos 30 anos, o que indica que a grande maioria do efetivo da PMTUR já não é tão jovem. Conforme o gráfico apresentado pela Figura 20, abaixo.

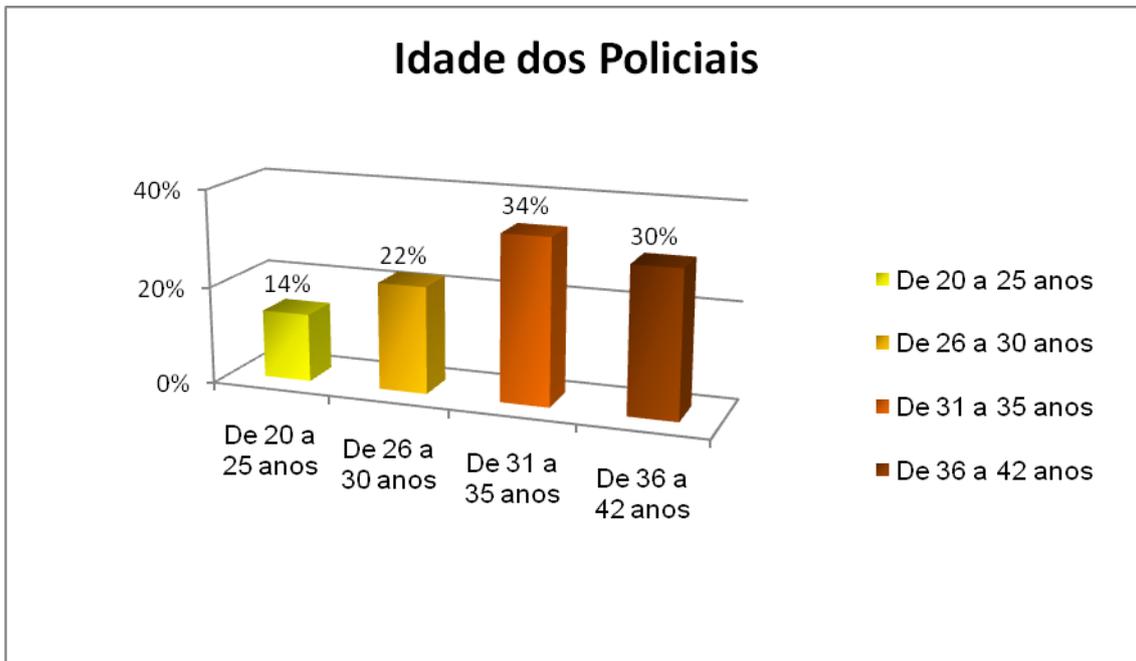


Figura 20: Gráfico com a idade dos policiais entrevistados da PMTUR
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 21 demonstra que quanto ao estado civil dos agentes da PMTUR entrevistados, a situação se configura bem equilibrada. Metade deles está casada, enquanto a outra divorciada, separada ou solteira. Para os que estão casados e, conseqüentemente, tem família (cônjuge e/ou filhos) a situação financeira possivelmente é mais difícil. Nesse caso, o Estado deveria demonstrar um pouco mais de preocupação com ele e sua família, pois sabendo que ela está bem e valorizada pelo Estado será mais fácil trabalhar melhor.

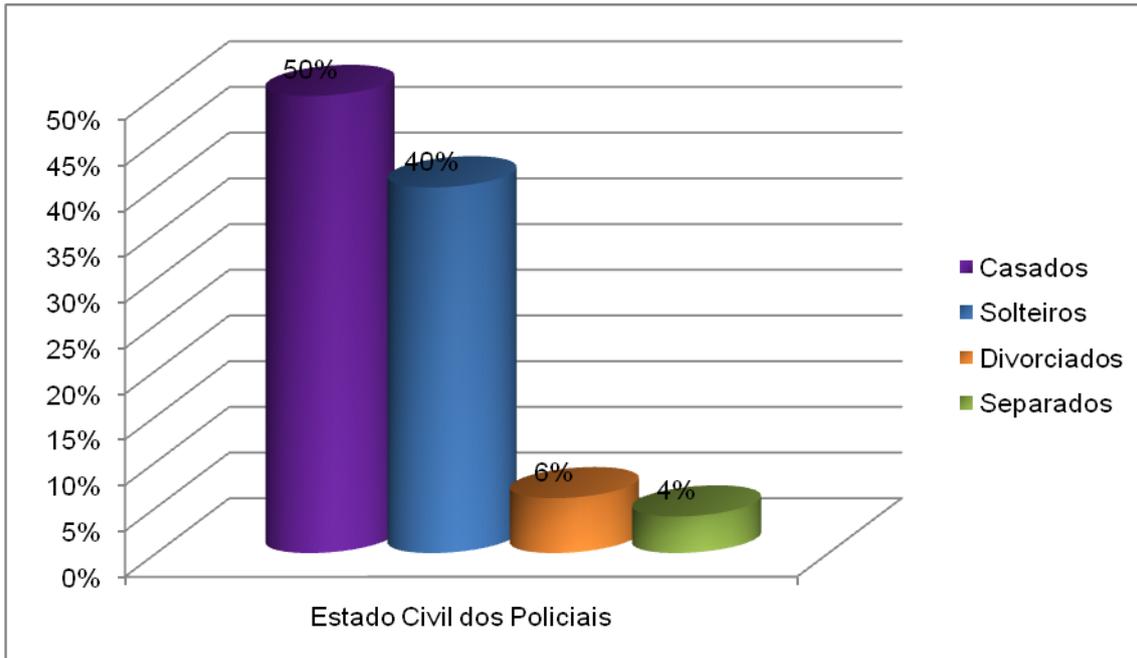


Figura 21: Gráfico com o estado civil dos policiais entrevistados da PMTUR
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico apresentado pela Figura 22, a seguir, mostra que 52% dos policiais da PMTUR entrevistados possuem formação somente no Nível Médio. O que gera para o Estado, a obrigação de incentivar e/ou prover o incremento da formação acadêmica desses profissionais. Eles trabalham numa atividade de muita responsabilidade e dinamismo, que é de suma importância para toda a sociedade, e necessita de profissionais que sejam cada vez mais capacitados, com conhecimentos gerais e específicos. Devem estar, ao máximo, preparados para enfrentar todo tipo de situação inusitada e imprevisível.

Portanto, os policiais devem ser incentivados a estudarem continuamente, pois não se pode desestimular a formação desses agentes que trabalham para a proteção da vida, da integridade física (e psíquica), da liberdade e da propriedade (fruto do trabalho, que representa a dignidade pessoal), não só dos cidadãos locais, mas também daqueles estrangeiros e visitantes, os turistas.

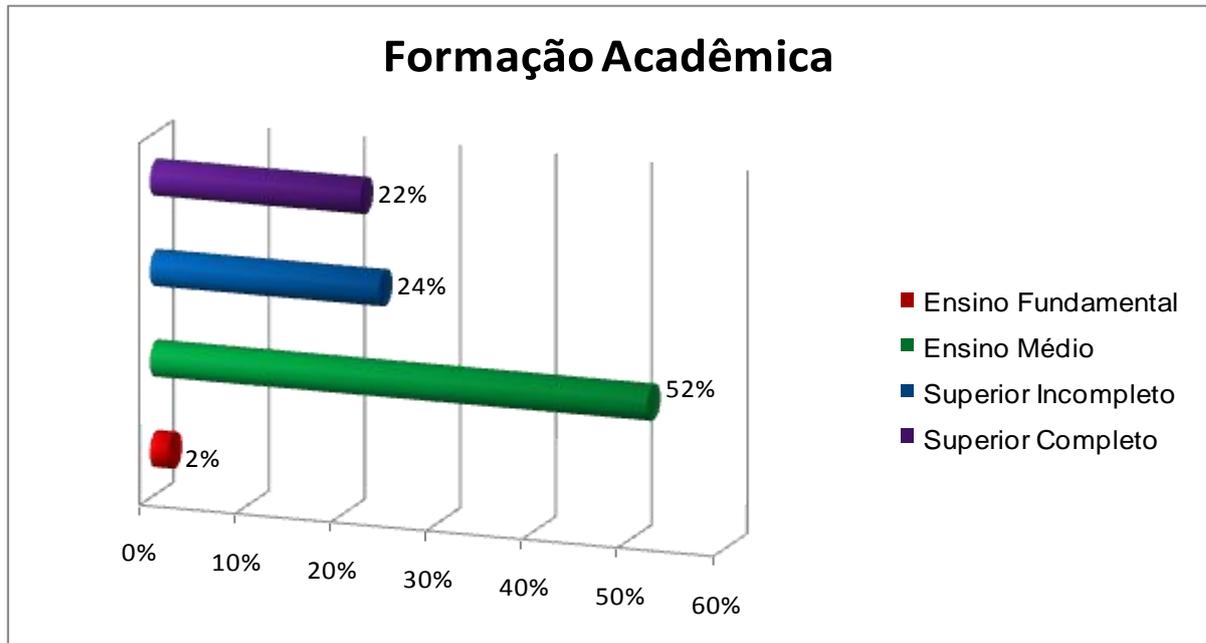


Figura 22: Gráfico com a formação acadêmica dos policiais entrevistados da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico supracitado mostra que 24% dos policiais fazem curso superior. Desses, 04 estão cursando faculdade de Direito, o que é muito importante, pois tal graduação tem associação direta com o exercício de sua profissão, sendo muito necessário para o profissional de segurança pública o conhecimento das leis do País, que afinal disciplinam suas obrigações. No entanto, apenas 03 agentes estão cursando faculdades que tenham outros conhecimentos mais intimamente relacionados à atividade turística, como Turismo, História e Letras-Ingês. Abaixo a Tabela 01 mostra a relação numérica das faculdades em curso.

Cursos	Quantidade
Informática	01
Teologia	01
Computação	01
Turismo	01
História	01
Letras – Inglês	01
Comunicação Social	02
Direito	04

Tabela 1: Graduações em conclusão pelos policiais entrevistados da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

Abaixo, a Tabela 02 mostra a relação numérica das graduações concluídas pelos policiais entrevistados da PMTUR. Apesar de representar um avanço, o nível acadêmico dos agentes da companhia, ainda poderia melhorar. Pois os mesmos não são formados em graduações que tenham relação muito íntima com a Segurança Pública e nem com o Turismo, atividade de preocupação da respectiva companhia. Por exemplo, a SSPDS poderia incentivar de diversas formas (com redução de carga-horária, etc.) esses policiais a participarem dos cursos de Especialização em Segurança Pública oferecidos pelo Governo Federal através da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP).

Cursos	Quantidade
Agronomia	01
História	02
Matemática	02
Pedagogia	03
Educação Física	03

Tabela 2: Graduações concluídas pelos policiais entrevistados da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O próximo gráfico, apresentado pela Figura 23, sentencia que 64% dos entrevistados nunca participaram de nenhum curso de segurança, com exceção do curso de formação obrigatório para admissão, oferecido pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS). O que demonstra a pouca preocupação do Estado cearense, ao longo das duas últimas décadas, com a formação continuada, com a oferta de cursos de reciclagem para os servidores da PMCE e com a capacitação dos servidores que trabalham nos principais cartões-postais de Fortaleza. O que acaba sendo percebido pela sociedade através de notícias sobre desastrosas ações feitas por policiais que não foram bem treinados (qualificados, avisados e repreendidos quando necessário) pela respectiva secretaria.

Além dos casos citados ao longo deste trabalho, pode-se ter uma maior dimensão das consequências da deficiência no treinamento dos policiais, com os casos recentemente noticiados pela imprensa cearense de várias viaturas fora de controle (capotadas e batidas) guiadas por policiais sem qualificação suficiente para exercer tal função.

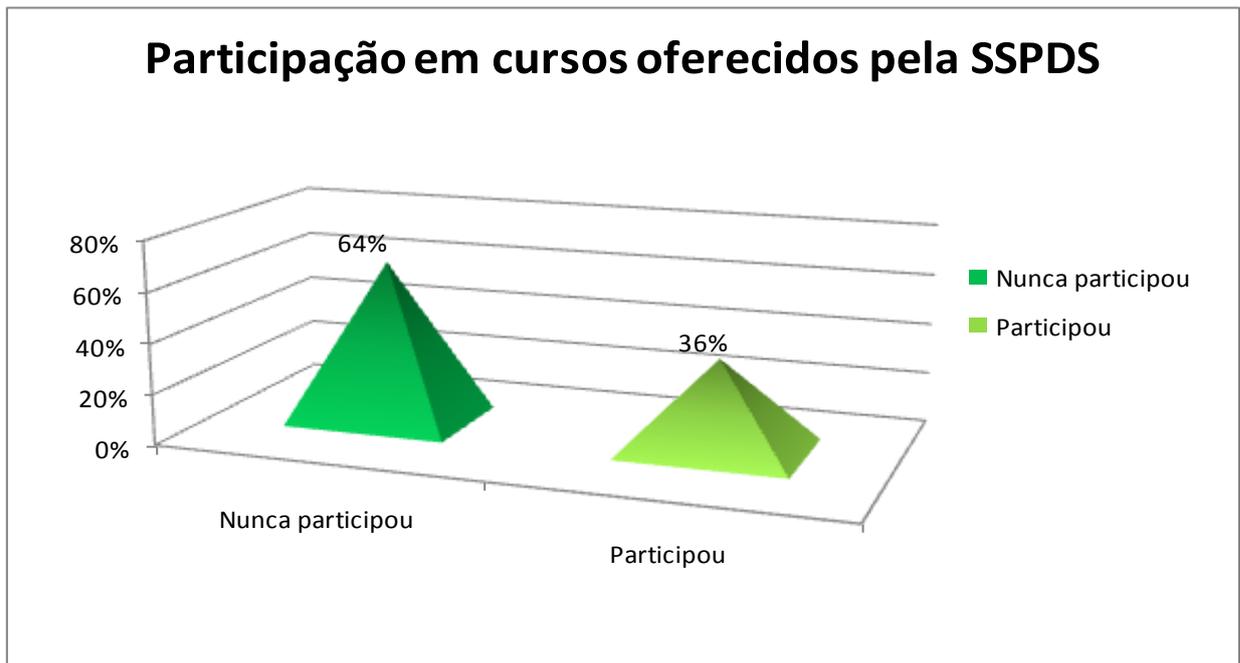


Figura 23: Gráfico demonstrando a participação dos agentes em cursos oferecidos pela SSPDS
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 3, a seguir, mostra a relação de cursos oferecidos pela SSPDS e a quantidade de policiais que disseram tê-los feito. Destes, 01(um) atribuiu ao curso que fez conceito regular, 13 (treze) conceito bom e 4 (quatro) conceito excelente.

Cursos	Quantidade de policiais
Polícia Comunitária	06
Curso sobre Turismo e Polícia	03
Relações Interpessoais	02
Tiro	01
Otimização Operacional	01
Noções de Direito	01
Abordagem policial	01
Direção Defensiva	01
Legislação de Trânsito	01
Condução de Veículo de Emergência	01

Tabela 3: Cursos de aperfeiçoamento feitos pelos policiais entrevistados da PMTUR
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 24 revela que quase 60% dos entrevistados têm no máximo 10 anos de tempo de serviço na PMCE, o que indica que o efetivo da corporação ganhou grande reforço no decorrer da primeira década do século XXI.

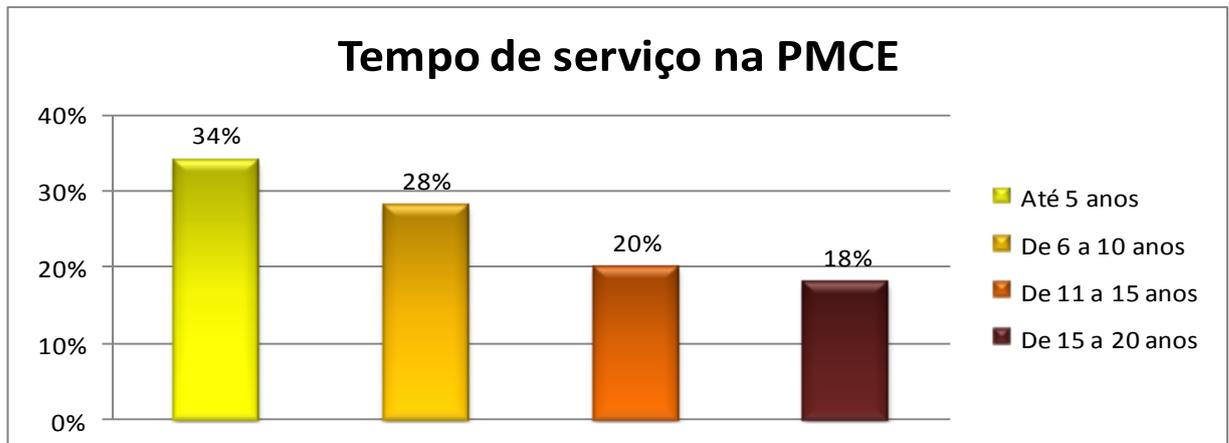


Figura 24: Gráfico demonstrando o tempo de serviço dos policiais na PMCE

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 25, em seguida, demonstra que 36% do efetivo da PMTUR entrevistado está na companhia há no máximo 1 ano, o que revela que chega novos policiais para aumentar o efetivo da mesma. Por outro lado, mais de 40% deles trabalham na companhia desde sua criação no ano de 2007 e, ao confrontar com os gráficos dos cursos feitos pelos agentes, fica claro que não foi dada a devida importância para a sua formação durante todo esse tempo.

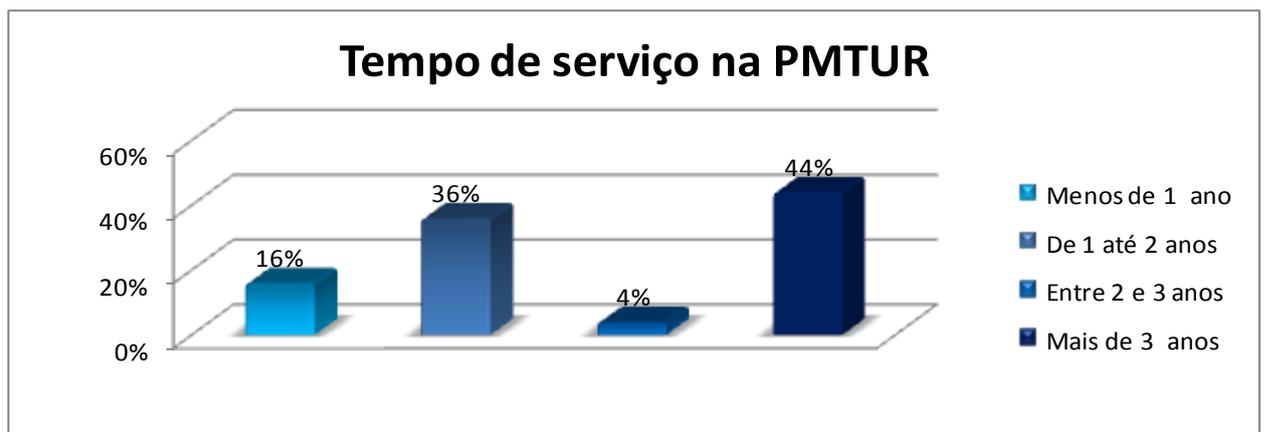


Figura 25: Gráfico demonstrando o tempo de serviço dos policiais na PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico apresentado pela Figura 26 expressa a carga horária de trabalho diária e semanal dos policiais entrevistados da PMTUR. Percebe-se que estão sobrecarregados, pois

quase três quartos cumprem carga-horária de 48 horas semanais. O restante trabalha a noite, o que se presume ser muito cansativo, principalmente em se tratando de um serviço estressante como o de policiamento.



Figura 26: Gráfico com a escala de serviço dos policiais entrevistados da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

As informações do gráfico da Figura 27 revelam que a grande maioria dos entrevistados nunca participou de qualquer curso relacionado à atividade turística. O que dificulta a perfeita integração, harmonização entre a verdadeira necessidade do *trade* turístico e o trabalho desempenhado pelos agentes de segurança pública, tendo em vista que como têm uma informação deficiente sobre a cadeia produtiva do turismo, fica mais difícil identificar determinadas demandas. Também a falta de informação, associada a outros fatores, pode contribuir para alguns trabalharem desmotivados por não terem intimidade com o tema que é o principal motivo de criação de sua companhia.

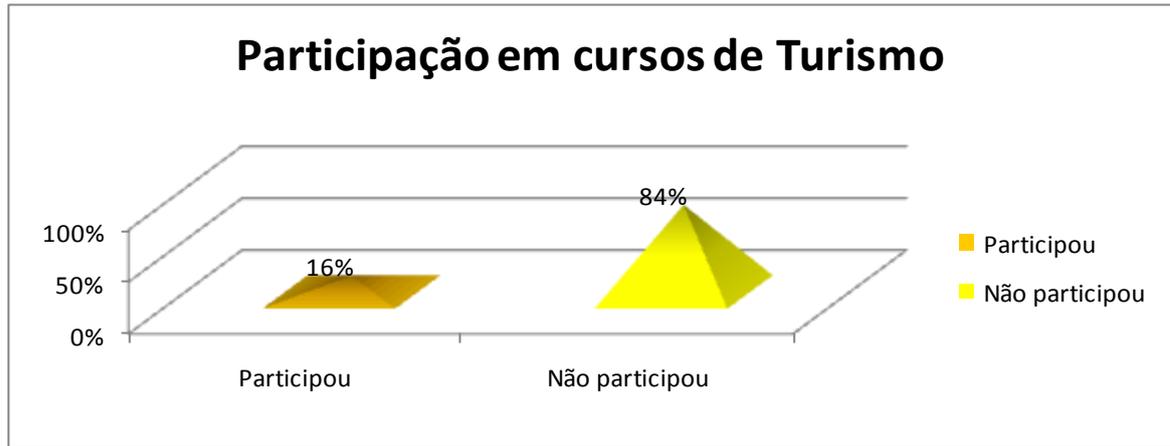


Figura 27: Gráfico demonstrando a participação dos policiais em cursos sobre Turismo

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

Dos 8 entrevistados que participaram de algum curso de Turismo, 7(sete) avaliaram o curso como bom e 1 (um) considerou o curso excelente. O que indica que os policiais gostam de estudar temas relacionados ao seu trabalho, que é realizado em pontos turísticos, prioritariamente para turistas.

Conforme revelam os dados apresentados pelo gráfico da Figura 28, a PMTUR não está devidamente preparada para atender aos turistas estrangeiros que desembarcam para aproveitar as férias em Fortaleza. É lamentável para o Estado do Ceará, dispor na Capital, seu principal portão de entrada de turistas estrangeiros, de pouquíssimos agentes em áreas turísticas, com pelo menos noções básicas de línguas estrangeiras.

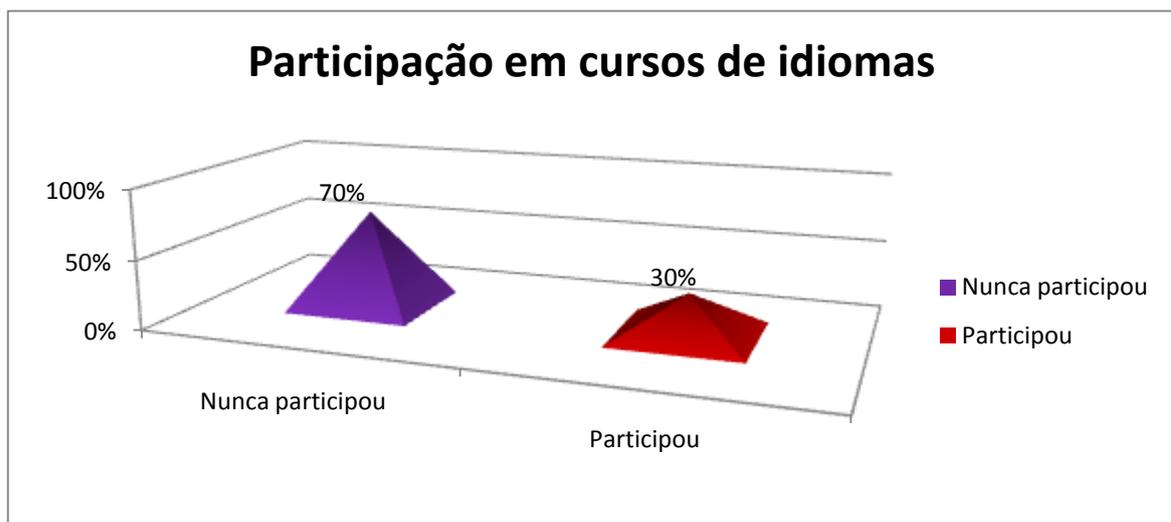


Figura 28: Gráfico demonstrando a participação dos policiais em cursos de idiomas

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 4, abaixo, relaciona numericamente os cursos e o respectivo nível de conhecimento dos agentes da PMTUR entrevistados que revelaram ter participado de cursos de idiomas estrangeiros.

Curso/Nível	Quantidade de policiais
Inglês Básico	09
Inglês Intermediário	02
Inglês Intermediário + Espanhol Intermediário	01
Inglês Avançado	01
Inglês Avançado + Espanhol Básico	01
Espanhol Básico	01

Tabela 4: Nível de conhecimento de idiomas pelos policiais entrevistados da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 29, a seguir, mostra que 70% dos policiais entrevistados consideram a infraestrutura (equipamentos de trabalho) boa ou excelente, demonstrando satisfação. Porém, 30%, um número bem expressivo conceitua-na de regular a péssimo. Reclamação essa, confirmada pelo gráfico da Figura 33, no qual 26% dos entrevistados relatam a falta de infraestrutura física de apoio, entre as maiores dificuldades encontradas no dia-a-dia de trabalho.

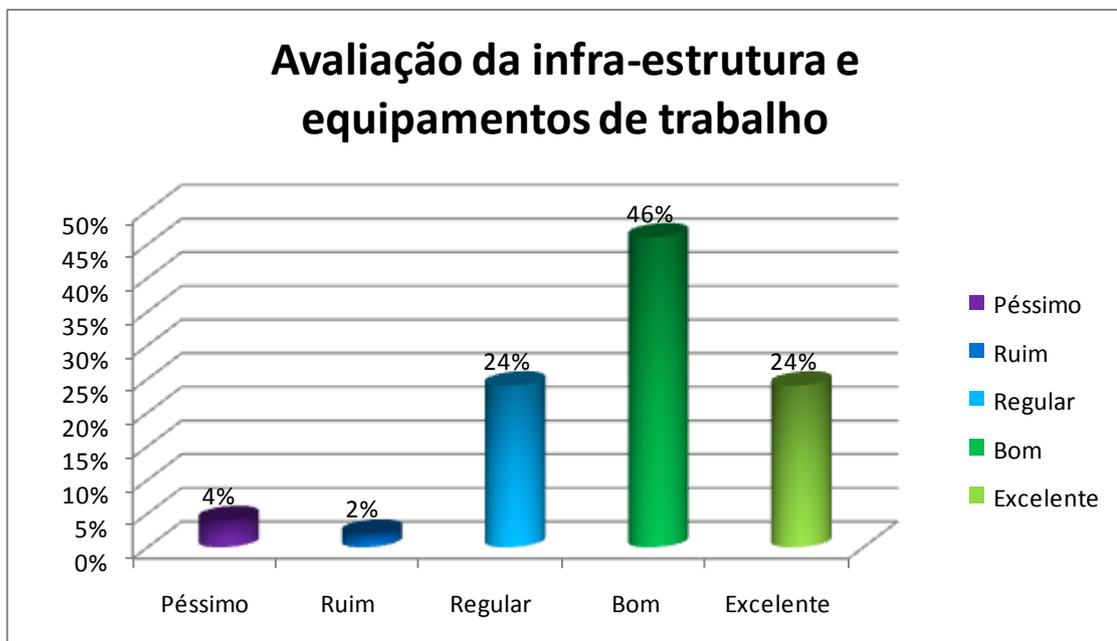


Figura 29: Gráfico com a avaliação da infra-estrutura e equipamentos de trabalho da PMTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 30 revela que 80% dos policiais entrevistados estão satisfeitos com seus colegas de trabalho, o que é muito bom para a reputação da PMTUR, já que se tem afinidade, naturalmente passam a ideia de união, harmonia para a sociedade em geral, inclusive aos turistas, mostrando-se salutar para a imagem turística da cidade. Mas não se pode relaxar, o Estado deve se preocupar com os 20% que não estão muito satisfeitos com os colegas, fazendo pesquisa interna, procurando saber o porquê, investigando atentamente o que está acontecendo para ver se não é nada grave. Se for possível resolver com ações simples, deve-se fazer. Com certeza isso pode motivar o policial, contribuindo para o melhor desempenho do seu trabalho.

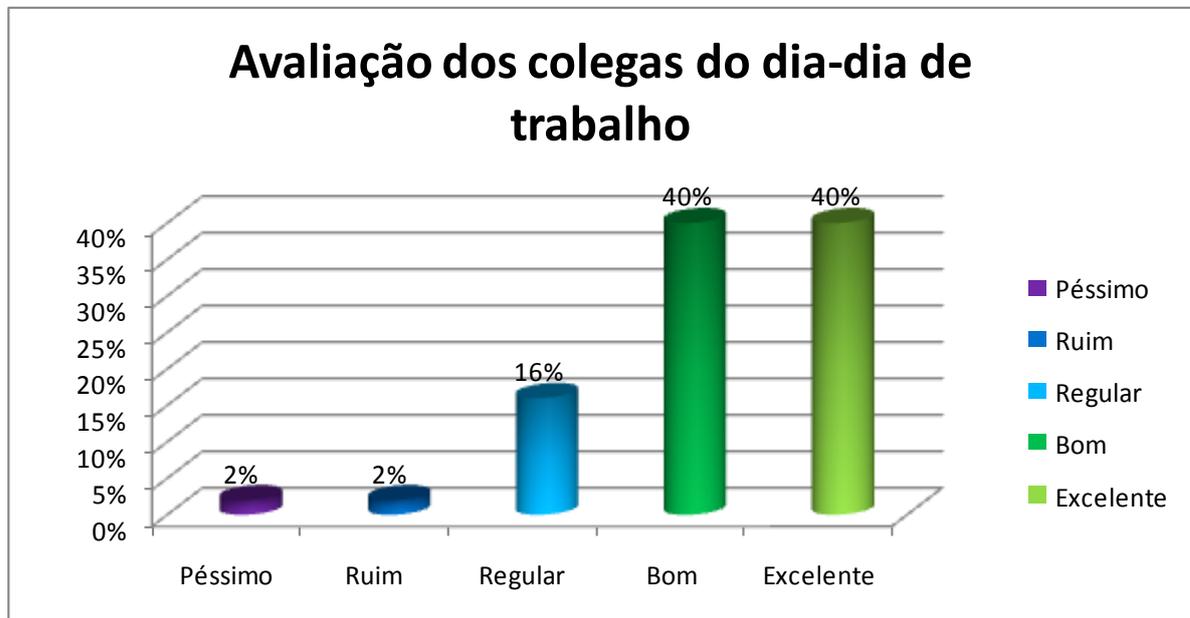


Figura 30: Gráfico com a avaliação dos colegas do dia-a-dia de trabalho na PMTUR
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 31 mostra que mais de 70% dos policiais entrevistados não estão muito satisfeitos com o atendimento recebido no equivalente ao setor pessoal da PMTUR. O que é preocupante, pois se percebem que a consideração dispensada às suas demandas não está boa, facilmente trabalharão desmotivados. Sem dúvida este expediente compromete o perfeito andamento do trabalho.

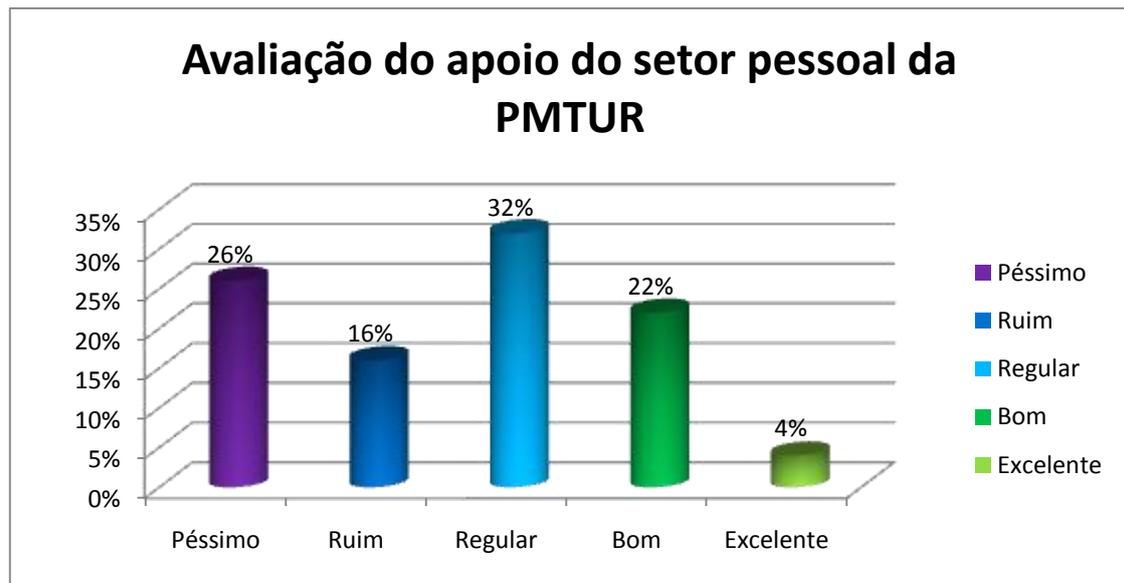


Figura 31: Gráfico com a avaliação do apoio do setor de pessoal da PMCE

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico trazido pela Figura 32 mostra por sua vez, que a maioria dos policiais entrevistados não está satisfeita com o apoio do comando da PMTUR. Fato esse reafirmado pelo gráfico posterior (Figura 33) que revela diversas reclamações dos policiais com relação aos próprios comandantes e ao sistema de militarismo, dentre diversas outras, que alguns policiais pensam ser culpa direta ou indireta dos oficiais que estão no comando.

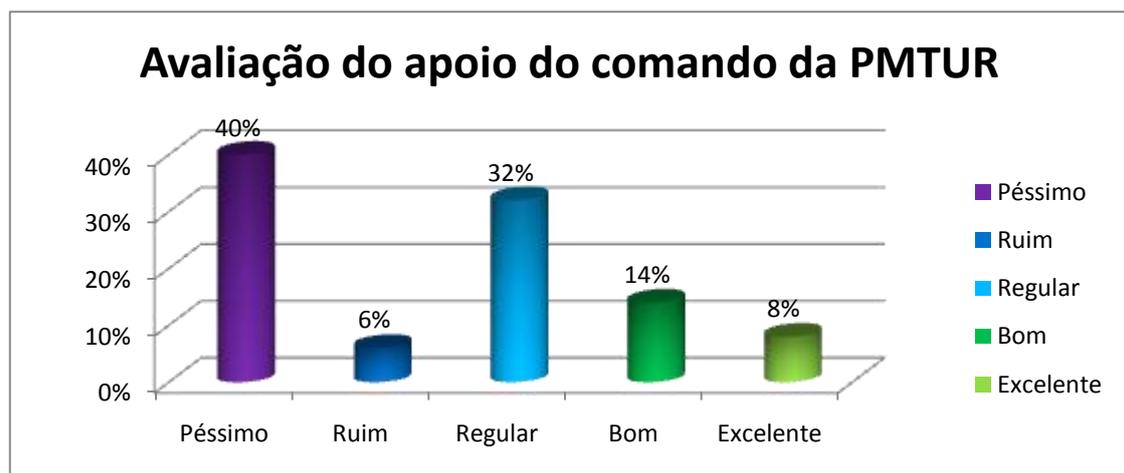


Figura 32: Gráfico com a avaliação do apoio do comando da PMCE

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

O gráfico da Figura 33, a seguir, revela a porcentagem das principais respostas dos policiais da PMTUR, quando questionados em pergunta aberta sobre quais são as principais dificuldades encontradas no dia-a-dia do seu trabalho. A maioria dos policiais relacionou espontaneamente mais de um item em suas respostas.

Analisando-se o percentual de respostas, ficou claro que 34% dos entrevistados estão descontentes com a atual escala de trabalho, considerando-a exploradora. Quase o mesmo percentual demonstra insatisfação com o Sistema Militar vigente e reclamam também da baixa remuneração. 26% estão descontentes com a falta de infraestrutura, de apoio e de equipamentos adequados, que somente os que estão em viatura possuem. Os policiais que trabalham a pé ou em *segways* passam por maiores dificuldades que os demais, por estarem muito limitados no espaço e não terem um ponto base uma cabine, por exemplo, onde possam guardar suas mochilas, tomar água ou fazer uso de um banheiro para higiene pessoal em geral.

Os equipamentos *segways* às vezes facilitam e às vezes dificultam o trabalho dos policiais na Avenida Beira-Mar, pois na maior parte das ocorrências de arrastões cometidos por menores infratores da localidade, os bandidos correm com grande habilidade pela areia da praia e desaparecem no meio dos banhistas, entram no mar e nadam para sair em outro lugar e/ou se esconder atrás dos barcos ancorados. Nesse tipo de ocorrência muito comum (inclusive já foram divulgadas pela mídia várias vezes), os policiais nada podem fazer, tendo em vista que não podem largar os *segways* e correr, porque têm a enorme responsabilidade de cuidar desses equipamentos que não são fáceis de usar na areia da praia. Também são difíceis de usar nos horários de pico, quando o calçadão da avenida fica lotado de gente caminhando, correndo e passeando com crianças e animais, que dificultam ainda mais a necessária ação desses policiais que ficam inevitavelmente presos aos equipamentos mencionados.

25% dos entrevistados reclamam da falta de cursos de aperfeiçoamento oferecidos pela SSPDS, como os de abordagem, línguas estrangeiras, policiamento turístico, tiro, direção defensiva, otimização operacional, etc. e da falta de incentivo para continuar os estudos acadêmicos, como graduação e especialização, por exemplo. Também o mesmo percentual reclama da falta de colaboração e reconhecimento de toda a sociedade, principalmente por parte dos mais abastados que freqüentam os lugares turísticos e acabam reclamando de coisas que os policiais nada têm haver ou nada podem fazer para resolver. Chegando inclusive a serem ameaçados por alguns que dizem conhecer alguém influente e importante na polícia ou no governo. Além de outros que não denunciam os crimes que vêem acontecer. E ainda,

alguns que quando são assaltados não querem se deslocar até a delegacia para fazer o Boletim de Ocorrência (B.O.), formalizando a queixa.

Outros, que representam 20% dos entrevistados, desabafam sobre as humilhações que sofrem na PMCE, destacando os abusos por parte de alguns comandantes, que atrapalham toda a vida do policial, dificultando o dia-a-dia do trabalho, com mudanças de posto desnecessárias, por exemplo. Reclamam que, alguns comandantes poderiam atender aos pedidos de todos ou quase todos, muitas vezes não o fazem, somente para mostrar autoridade, ou melhor, abuso de autoridade, deixando-os infelizes e desmotivados, impedindo qualquer progresso pessoal ou profissional do mesmo, inclusive em um dos aspectos mais importantes, que é na educação, formação acadêmica, imprescindível a qualquer indivíduo de qualquer área de trabalho, e principalmente da área de Segurança Pública.

Mais de 15% registram a dificuldade de se comunicar com os turistas estrangeiros que solicitam atendimento. Alguns descrevem dificuldades para entender o idioma inglês, italiano, francês, holandês dentre outros que eles não sabem nem identificar quais são. Contam situações em que não conseguiram solucionar os casos por que não compreenderam o que havia acontecido, até uma situação em que na DEPROTUR, o delegado do momento, não fez o procedimento porque não entendeu o idioma da turista que tinha sido assaltada e estava com ferimentos no pescoço.

10% relatam dificuldades com a Polícia Civil, tanto na DEPROTUR quanto em outras delegacias, devido a alguns delegados não quererem fazer procedimentos ou dificultarem o trabalho dos policiais, além da ausência de um trabalho de parceria, ação conjunta, um trabalho de inteligência, um intercâmbio de experiências que julgam importantes. Nas queixas de alguns policiais “é cada um por si e todos por ninguém”.

Mais de 20% falam de diversas outras dificuldades tais como: falta de armamento, péssimas condições climáticas (se referindo ao sol excessivo que é obrigado a suportar na pele todos os dias, nos piores horários), ausência de acompanhamento social e psicológico por parte da PMCE, péssimas leis impostas pela maioria dos representantes do Poder Legislativo brasileiro (e cearense), que acaba por favorecer, incentivar a prática de delitos (principalmente pelos adolescentes), ausência de equipamentos de comunicação e transporte para todos os PMs, dificuldade de ascensão hierárquica dentro da Instituição, baixo valor do vale-alimentação e pequena quantidade de estabelecimentos que o aceitam.

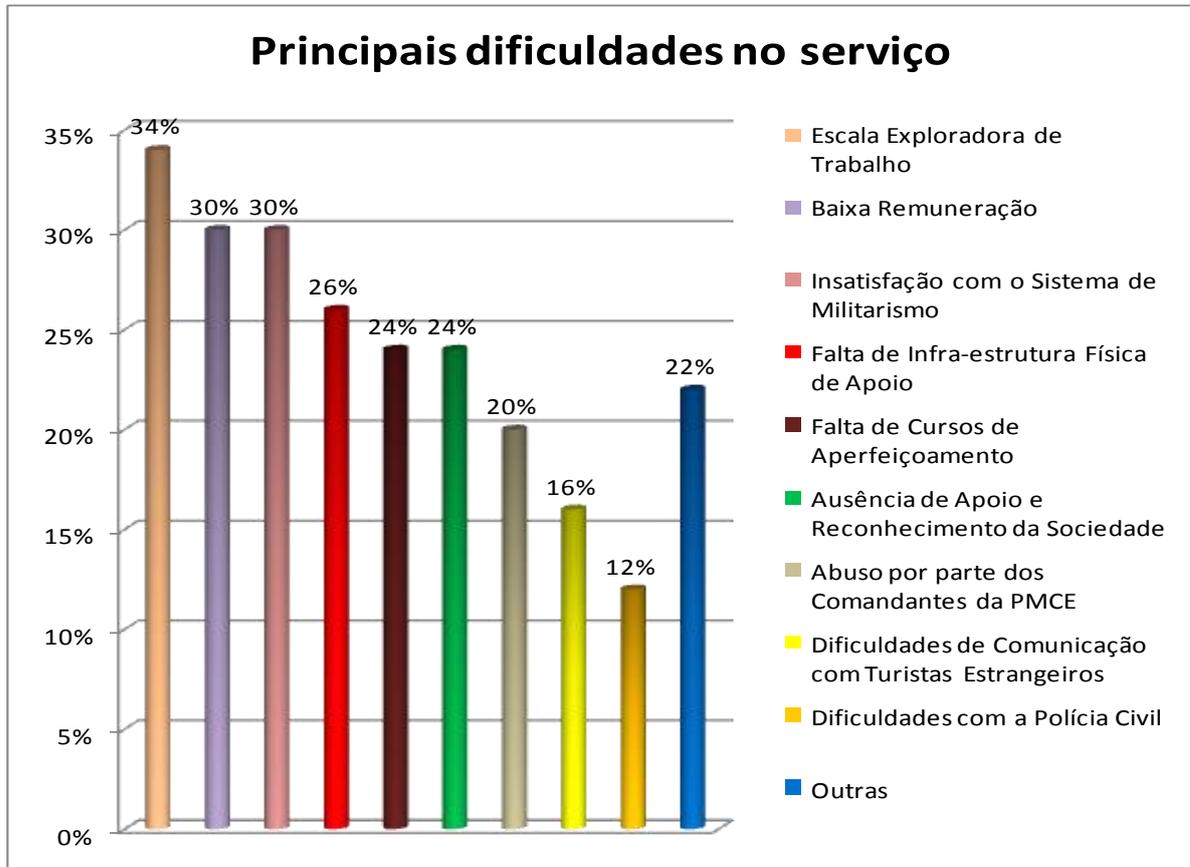


Figura 33: Gráfico com as principais dificuldades no dia-a-dia do serviço dos policiais da PMTUR
Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

6.2 Questionários aplicados aos policiais da DEPROTUR

Em virtude do número pequeno de questionários aplicados com os policiais da DEPROTUR, em razão diminuta quantidade de efetivo, optou-se por apresentar suas respostas em forma de tabela. Vale ressaltar que os formulários aplicados junto aos policiais da DEPROTUR continham os mesmos tipos de perguntas e objetivos que os aplicados aos policiais da PMTUR, porém direcionado ao ambiente de trabalho da respectiva delegacia.

Ao analisar os questionários respondidos por inspetores e escrivães, percebe-se que o quantitativo de agentes da DEPROTUR do sexo masculino (assim como na PMTUR) é bem maior que os do sexo feminino. A Tabela 5 mostra a distribuição quanto ao sexo dos entrevistados.

Sexo	Quantidade de policiais
Masculino	05
Feminino	01

Tabela 5: Sexo dos policiais entrevistados da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

Mais da metade dos policiais entrevistados está acima dos 30 anos, o que mostra que já não são tão jovens (assim como na PMTUR). Conforme apresentado na Tabela 6 abaixo.

Idade	Quantidade de policiais
Entre 25 e 30 anos	02
Entre 31 e 39 anos	02
Entre 40 e 57 anos	02

Tabela 6: Idade dos policiais entrevistados da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

De acordo com a Tabela 7, relativa ao estado civil, metade dos agentes entrevistados está casada e a outra metade está sem compromisso formal (solteira ou viúva).

Estado civil	Quantidade de policiais
Casado	03
Solteiro	02
Viúvo	01

Tabela 7: Estado civil dos policiais entrevistados da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 8 mostra a formação acadêmica. Aqui se percebe uma sutil diferença com relação às respostas dos agentes da PMTUR, pois todos os entrevistados que cursam ou já cursaram nível superior têm conhecimento em áreas diretamente relacionadas à atividade turística ou à área jurídica, o que é primordial para o perfeito exercício de suas funções.

Formação acadêmica	Quantidade de policiais
Ensino médio	01
Superior Incompleto (Direito)	02
Superior Completo (Geografia, Direito e Turismo)	03

Tabela 8: Formação acadêmica dos policiais entrevistados da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 9 mostra a distribuição quanto à participação em curso de aperfeiçoamento oferecido pela SSPDS. Alguns policiais fizeram mais de um curso e citaram os seguintes: Polícia e Turismo, Prevenção de violência doméstica, Detecção de fraude em cartão de crédito, Tiro e Defesa pessoal. Os conhecimentos passados nesses cursos são muito necessários ao trabalho na delegacia, pois se atende a muitos casos de fraudes em cartão de crédito, e é importante para eles, aprender sobre a relação polícia/turismo.

Participação em cursos de aperfeiçoamento	Quantidade de policiais
Já participou	04 (03 conceituaram o curso como bom e 01 como excelente)
Nunca participou	02

Tabela 9: Participação em cursos de aperfeiçoamento oferecidos pela SSPDS

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 10 mostra a distribuição quanto ao tempo de trabalho na PCCE.

Tempo de serviço na PCCE	Quantidade de policiais
4 anos ou menos	04
Mais de 5 anos	02

Tabela 10: Tempo de serviço na PCCE

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 11 mostra a distribuição quanto ao tempo de trabalho na DEPROTUR.

Tempo de serviço na DEPROTUR	Quantidade de policiais
Menos de 2 anos	04
5 anos	02

Tabela 11: Tempo de serviço na DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 12 mostra a distribuição quanto à escala de serviço. Constata-se claramente que os policiais da DEPROTUR estão menos sobrecarregados que os da PMTUR. Pois a maioria trabalha em horário comercial e o restante tem uma escala noturna diferenciada e muito vantajosa em relação aos colegas militares.

Escala de serviço	Quantidade de policiais
8 horas diárias (seg. a sex.)	05
12 horas por 72 horas	01

Tabela 12: Escala de serviço dos policiais entrevistados da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 13, por sua vez, mostra a distribuição quanto à participação em cursos de Turismo. Percebe-se o melhor preparo dos entrevistados (em relação aos da PMTUR) quanto a conhecimento relacionado ao Turismo.

Participação em cursos de Turismo.	Quantidade de policiais
Já participou	05 (03 conceituaram o curso como bom e 02 como excelente)
Nunca participou	01

Tabela 13: Participação em cursos sobre Turismo

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 14, a seguir, mostra a distribuição quanto à participação em curso de idioma estrangeiro. O percentual dos entrevistados que têm algum conhecimento em línguas estrangeiras é maior do que o percentual dos entrevistados da PMTUR. Destes: 1(um) tem nível básico em inglês; 1(um) nível intermediário em inglês; 1(um) nível básico em espanhol; e 1(um) nível avançado em inglês e básico em espanhol.

Participação em curso de idiomas	Quantidade de policiais
Já participou	04
Nunca participou	02

Tabela 14: Participação em cursos de idiomas

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 15 mostra os conceitos atribuídos a infraestrutura e equipamentos de trabalho da DEPROTUR.

Conceito quanto à infra-estrutura e equipamentos de trabalho	Quantidade de policiais
Regular	01
Bom	04
Excelente	01

Tabela 15: Avaliação da infra-estrutura e equipamentos de trabalho da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 16 mostra os conceitos dado aos colegas do dia-a-dia de trabalho na DEPROTUR. Este ilustra a perfeita interação entre os policiais da DEPROTUR entrevistados, o que é muito necessário para o bom andamento do trabalho.

Conceito quanto aos colegas do dia-a-dia de trabalho	Quantidade de policiais
Bom	02
Excelente	04

Tabela 16: Avaliação dos colegas do dia-a-dia de trabalho na DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 17 mostra o conceito atribuído ao setor pessoal da DEPROTUR. Percebe-se que a relação de trabalho na DEPROTUR é mais satisfatória que na PMTUR.

Conceito atribuído ao setor pessoal	Quantidade de policiais
Bom	03
Excelente	03

Tabela 17: Avaliação do apoio do setor pessoal da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

A Tabela 18 mostra o conceito atribuído ao apoio da delegada da DEPROTUR. Fazendo uma comparação das respostas deste item com relação ao mesmo item analisado nas respostas dos agentes da PMTUR (40% péssimo), e fazendo-se também uma relação com as dificuldades apontadas por estes (militarismo + prepotência dos comandantes= 50%), se percebe que o sistema da Polícia Civil é menos complicado que o da Polícia Militar, e conseqüentemente gera mais satisfação nos policiais.

Conceito atribuído ao apoio da delegada	Quantidade de policiais
Bom	01
Excelente	05

Tabela 18: Avaliação do apoio da delegada da DEPROTUR

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2010

Com relação às principais dificuldades encontradas no dia de trabalho, os agentes da DEPROTUR, listaram a falta de efetivo que tem como consequência a sobrecarga de trabalho (3), a falta de cursos de capacitação, como curso de abordagem, tiro e idiomas (3) por exemplo, o baixo salário (3), falta de apoio da sociedade/desconfiança (1), incompetência dos dirigentes (1), falta de estrutura no geral, por exemplo, falta de viatura, etc. (1). Algumas reclamações em comum com os agentes da PMTUR e outras em menor nível.

6.3 Síntese da entrevista aplicada com o comandante da PMTUR

O entrevistado chama-se Antônio Carlos Nunes Filho/ Major Comandante da Companhia Independente de Policiamento Turístico do Ceará (PMTUR). Graduado em educação Física, Segurança Pública, e com especialização em Educação Física. Possui

conhecimento do idioma inglês (nível básico). Trabalha a quase 24 anos na Polícia Militar do Ceará (completa em fevereiro de 2011) e está comandando a PMTUR desde outubro de 2007. Nunca participou de curso sobre Turismo. Mas, participa frequentemente de reuniões para discutir a relação existente entre a atividade turística e a segurança pública.

Quando questionado sobre as principais ocorrências atendidas pela PMTUR nos últimos anos e os locais onde ocorreram, respondeu não existir estatística oficial, mas que presume ser roubo. Perguntou-se, também, se os crimes contra turistas vêm aumentando ou diminuindo nas áreas assistidas pela PMTUR, respondeu não saber informar, pois não existe estatística.

Questionado sobre a porcentagem de ocorrências atendidas pela PMTUR que são solucionadas (devidamente encaminhadas) e que não são solucionadas, disse também que não existe estatística.

Ao ser perguntado sobre a estimativa da quantidade total de ocorrências atendidas pela PMTUR, especificamente, com relação aos turistas nacionais e internacionais, o comandante informou também que não existe estatística, não se faz a quantificação, mas considera importante que essas estatísticas sejam feitas. Disse que acha que os turistas nacionais são os mais atendidos, visto que vêm em maior número.

O Major relatou que não existe uma integração oficializada por lei, convênio, ou acordo entre a PMTUR e a DEPROTUR. Não existe ainda um plano de ação conjunta.

Revelou que o que mais facilita a ação dos bandidos é o fato deles serem muito espertos, por exemplo, eles se juntam em grupo na Av. Beira-Mar para fazer arrastão sem usar armas, então se disfarçam e prestam atenção ao momento que a polícia passa para poderem em seguida atacar as vítimas mais vulneráveis, depois correm, se escondem, passam o que roubaram para menores, e acabam se livrando da prisão, por que não são flagrados no ato, nem com arma nem com o produto do roubo. Isso acontece também em outros lugares.

Com relação a projetos ou campanhas de combate aos criminosos e disponibilização de informações aos turistas, realizadas pela PMTUR, o comandante disse que já foi feito panfletagem com informações básicas de prevenção e também o Relações Públicas da PM concedeu entrevistas a TV sobre o assunto.

Relatou também que o efetivo da companhia segue aumentando, quando começou em 2007, havia somente 100 policiais, hoje são mais de 400. Contudo, a demanda também aumenta e é necessário mais agentes militares. Com relação à quantidade e o estado de

conservação dos equipamentos e infraestrutura dos prédios de apoio, o mesmo afirmou que segue melhorando, mas ainda não está no ideal, disse já ter feito proposta ao Governo do Estado para a mudança da sede para um prédio próximo ao Centro Cultural Dragão do Mar, na Praia de Iracema, para ficar mais próximo das principais áreas turísticas da cidade. Porém a solicitação está em análise.

Questionado sobre a existência de uma forma de registro de opiniões (sugestões, reclamações e/ou elogios) dos turistas e sobre qual a maior frequência delas o major disse não haver a possibilidade de registro.

Indagado sobre quais as principais dificuldades encontradas no dia-a-dia de trabalho, afirmou ser o fato de não existir uma lei aprovada criando oficialmente a PMTUR, havendo somente um projeto, fato esse que dificulta a aprovação de maiores investimentos na companhia, como a mudança para um novo prédio e o aumento do efetivo, que é muito demandado.

6.4 Síntese da entrevista aplicada com a delegada-titular da DEPROTUR

A entrevistada chama-se Adriana Silveira de Arruda/ Delegada-titular da DEPROTUR, graduada em Direito e especialista em Ciências Jurídico-criminais. Já participou de diversos cursos relacionados ao Turismo. Possui conhecimento nos idiomas Inglês e espanhol (nível intermediário em ambos). Trabalha há 10 anos na Polícia Civil do Ceará e há 5 anos na Delegacia de Proteção ao Turista - DEPROTUR. Sendo 4,5 anos ocupando a posição de Delegada - titular.

Quando questionada sobre as principais ocorrências atendidas pela DEPROTUR nos últimos anos e os locais onde ocorreram informou não saber com precisão dos locais, pois não há a contagem estatística desses locais, mas reconhece que seria importante fazê-la através dos boletins de ocorrência. Frisou também que pela experiência em atendimento que tem, pode dizer que os principais crimes contra turistas são roubos e furtos (incluindo com muita frequência a clonagem de cartões de crédito) que são os mais registrados na delegacia, e os locais onde mais acontecem são a Praia do Futuro e a Avenida Beira-Mar e entorno. Disse também, não existir uma estatística dos casos solucionados e não-solucionados (arquivados) pela DEPROTUR.

Questionada sobre a existência de estimativa de ocorrências envolvendo turistas que não chegam a ser atendidas pela DEPROTUR, respondeu não haver estatística. Contudo, destacou que seria muito importante que existisse, entretanto, que é muito difícil fazê-la. Pois se sabe que muitos casos envolvendo turistas não são trazidos para a DEPROTUR, são atendidos em outras delegacias. Por exemplo, muitos desses casos acontecem durante a noite e a delegacia não tem Plantão 24 horas. Ressaltou que se todos os casos fossem levados para a DEPROTUR não se teria capacidade de dar conta de sua totalidade, já que o efetivo é reduzido, e já trabalham com dificuldade para atender a demanda que têm. Relatou não haver uma integração oficial como deveria haver entre a DEPROTUR e PMTUR.

Afirmou ainda, não existir estatística oficial sobre as frequências das nacionalidades atendidas na delegacia, contudo, baseada em sua experiência de trabalho pode afirmar que a nacionalidade estrangeira mais frequentemente atendida é a italiana (aproximadamente 90%), seguida da portuguesa, holandesa, etc.

A delegada vê como maior facilitador da ação dos criminosos a falta de informação das vítimas. E citou um exemplo, que acontece com muitos turistas que chegam em Fortaleza, por exemplo, conhecem garotas de programa que os convidam para irem a suas casas, muitas vezes em lugares perigosos na periferia. Então lá, os turistas são assaltados pelas garotas ou por outros bandidos locais. Também alguns se aventuram para comprar drogas em “bocas de fumo”, onde acabam também sendo assaltados.

A responsável pela DEPROTUR falou das Operações Férias, que são realizadas há aproximadamente três anos, sempre nos meses de alta estação (julho, dezembro, janeiro). Se realizam entre 18h e 22h, quando mais ou menos 3 policiais em uma viatura (as vezes em operação conjunta com outras delegacias, sob a coordenação da DEPROTUR) vão até a Av. Beira-Mar e fazem abordagem tanto de turistas em situação de vulnerabilidade (entregando panfletos com dicas de segurança), quanto de indivíduos suspeitos, com aparente potencial para cometer atos criminosos. Também fazem uma varredura nos caixas eletrônicos da Av. Beira-Mar até a Av. Dom Luís, por saberem que ali os clonadores de cartão de crédito instalam o equipamento conhecido popularmente como “chupa-cabra” (que copia as informações dos cartões e suas senhas) permitindo que os bandidos façam cópias dos cartões, sacando todo o dinheiro e gastando todo o crédito dos turistas.

Disse também que quando se identifica grande demanda realizam-se planos operacionais. Por exemplo, no entorno das boates ou quando chega um cruzeiro cheio de

turistas no Porto do Mucuripe, pois muitos deles, desavisados, querem caminhar sozinhos até o farol velho, ou sair a pé para caminhar no calçadão da Av. Beira- Mar e acabam sendo assaltados. Então, os informam dos perigos e dão dicas de segurança.

A delegada relatou que, desde quando começou a trabalhar na delegacia, percebeu algumas melhoras (por exemplo, a chegada de 1 (um) novo escrivão e também algumas piores (por exemplo, no ano de 2006, tinha servindo a delegacia 3 (três) policiais militares, que ajudavam muito, contribuindo, dentre outras coisas com a segurança do prédio, mas foram retirados em 2007.

Também relatou que a exceção da nova viatura caracterizada do tipo Hilux, as outras duas são pequenas e velhas. Além das condições físicas do prédio que ficam cada dia mais precárias, por exemplo, com infiltrações no teto e nas paredes, pintura e fiação elétrica desgastadas, etc.

Questionada sobre a existência de uma forma de registro das opiniões (sugestões, reclamações e/ou elogios) dos turistas e sobre qual a maior frequência delas a delegada disse não haver a possibilidade de registro na própria delegacia, mas somente através da Ouvidoria da Polícia Civil, por telefone ou e-mail. Falou também não existir uma estatística oficial desses registros direcionados exclusivamente para a DEPROTUR, mas baseada nos relatos que ouve, presume que são principalmente elogios ao atendimento e reclamações por não terem tido seus casos solucionados como queriam.

Sobre a área geográfica de atuação da DEPROTUR disse ser teoricamente todo Estado do Ceará. Mas na prática a cidade de Fortaleza responde por aproximadamente 95% dos casos atendidos. A Região Metropolitana de Fortaleza, mais precisamente as cidades de Aquiraz e Caucaia, é a segunda área mais atendida.

Questionada sobre casos absurdos de violência contra turistas em Jericoacoara (estupro), por exemplo, explicou que não havia sido informada e que existe o obstáculo da distância versus tempo versus recursos versus efetivo para chegar a atender casos em localidades distantes de Fortaleza, como no caso supracitado.

Foi questionada a sobre quais as (principais) dificuldades que encontra no dia-a-dia do seu trabalho, respondeu que em primeiro lugar está a falta de efetivo. Segundo ela, seria necessário que a delegacia ganhasse o reforço de 1 (um) delegado adjunto e mais 4 (quatro) plantonistas e tivesse ao todo 8 escrivães e 20 inspetores para trabalhar se revezando durante o dia e no plantão noturno.

Em segundo lugar destaca a necessidade urgente de um prédio novo (com novos equipamentos) e também 4 (quatro) novas viaturas, pois esse incremento na infra-estrutura, equipamentos e efetivo melhoraria muito o atendimento a atual demanda.

6.5 Análise de dados estatísticos da DEPROTUR

Outras informações bem relevantes com relação ao trabalho da delegacia e que se relaciona diretamente com o trabalho da PMTUR, foram os números reais das 4 principais ocorrências registradas através de Boletim de Ocorrência durante o ano de 2010 (de janeiro a outubro), que foram cedidas pela delegada. A Tabela 19, a seguir, mostra o quantitativo dessas ocorrências.

Principais ocorrências registradas na DEPROTUR em 2010	Total
Roubo	377
Perda de documento/objeto	345
Furto	212
Crime contra o consumidor/Economia Popular	51

Tabela 19: Principais ocorrências registradas na DEPROTUR (2010)

Fonte: Entrevista delegada da DEPROTUR, 2010

Constata-se que o número de roubos (assaltos) é elevado, está em primeiro lugar entre as ocorrências registradas, o que é muito ruim, pois se trata de um crime que atenta diretamente contra a vida e integridade física e psicológica das vítimas, traumatizando-as. Como já dito, isso prejudica muito a imagem de qualquer destino turístico. Tal fato demonstra que a polícia militar deve empenhar-se mais para evitar que isso continue acontecendo. Afinal é seu trabalho. Percebe-se uma falha no trabalho de prevenção.

7 CONCLUSÃO

O Turismo configura-se como a atividade econômica que mais cresce no mundo e vem se tornando o mais promissor setor da economia fortalezense e cearense. Representa hoje quase 12% do PIB do Estado. Contudo, mais do que qualquer outra atividade, necessita da segurança em diversos aspectos para se desenvolver, principalmente, da perfeita disposição e interação entre as forças que atuam para prestar Segurança Pública.

Para um Estado que há muito investe em infraestrutura geral e em propaganda, divulgando sua imagem aos quatro cantos do mundo para atrair turistas, faz-se necessário um trabalho completo, promovendo ações constantes para a melhoria desse item tão defasado. Pois um destino que pretende receber grandes eventos, por exemplo, do porte da Copa do Mundo de Futebol, precisa evoluir mais nas políticas públicas para a Segurança.

Este trabalho buscou analisar o trabalho das polícias cearenses no que se refere às suas ações de segurança voltadas para ao Turismo. O empenho pela boa qualidade de um destino turístico exige um planejamento que se pense em tudo relacionado à segurança, desde ameaças relativamente pequenas, como furtos, até as grandes, como o terrorismo, por exemplo, que tem assustado o mundo.

Conclui-se que os objetivos propostos neste trabalho foram alcançados, visto que se conseguiu traçar um perfil dos agentes (da DEPROTUR e da PMTUR) que trabalham com especial atenção aos turistas. Além de identificar os principais problemas encontrados pelos respectivos policiais no dia-a-dia do trabalho, as principais necessidades, e sentimentos com relação às instituições das quais fazem parte.

Em relação à pergunta que versa sobre a preparação dos agentes de segurança das polícias (civil e militar) do Estado do Ceará para atuar nas áreas de especial interesse turístico da capital, a resposta é que não estão bem preparados, pois praticamente todas as variáveis que contribuem direta ou indiretamente para a efetividade, eficácia, e eficiência no trabalho precisam ser revistas e melhoradas.

A primeira hipótese levantada não se confirmou em sua totalidade, visto que, apesar de os agentes da PMTUR, em sua maioria, contarem com boas condições de infraestrutura, no que se refere a viaturas equipadas, isso somente não é suficiente, já que há falta de cabines com instalações sanitárias (para higiene pessoal), com água potável para

beber e armários para os policiais guardarem seus pertences pessoais, principalmente os que trabalham a pé ou com os equipamentos *segways*. Os agentes da DEPROTUR necessitam de viaturas novas, pois das 3 (três) existentes, 2 (duas) estão muito deterioradas. Além do prédio-sede da Delegacia que precisa de reparos.

Os agentes da PMTUR estão submetidos a um sistema de militarismo, muitas vezes desumano, não se acham valorizados, em sua maioria, se sentem explorados com a sobrecarga de trabalho e com a baixa remuneração. Esses pontos causam estresse, baixa autoestima nos mesmos e atrapalha a obtenção de êxito no objetivo de oferecer segurança e atendimento de qualidade aos que necessitam do serviço.

A segunda hipótese, de que esses agentes se encontram satisfatoriamente capacitados com cursos de aperfeiçoamento relacionados à atividade turística, ou outros, que contribuam direta ou indiretamente para a melhoria do desempenho do seu trabalho nas respectivas áreas (como por exemplo, cursos de línguas estrangeiras), também não se confirmou. A maioria dos policiais entrevistados da PMTUR nunca participou de cursos de aperfeiçoamento, bem como, de cursos relacionados à atividade turística, os que fizeram cursos de idiomas (imprescindível para atender satisfatoriamente turistas internacionais) têm somente o nível básico em língua inglesa ou espanhola, e não têm conhecimento em outros idiomas requisitados, como é o caso das línguas italiana, francesa e holandesa. Muitos dos respectivos agentes reclamam da falta desses cursos e dizem também ter dificuldades de comunicação nas ocorrências envolvendo estrangeiros.

A situação dos agentes da DEPROTUR não é muito diferente. Embora a maioria dos entrevistados tenha feito cursos de aperfeiçoamento, relacionados à atividade turística, como os de idiomas, por exemplo, eles também têm somente nível básico em língua inglesa ou espanhola e não têm conhecimento em outros idiomas mais requisitados, como é o caso da língua italiana, visto que a maior parte dos turistas estrangeiros que procuram a delegacia é de origem italiana.

Dentre as principais conclusões deste trabalho, destaca-se que, apesar das atuais ações do Governo do Estado estar contribuindo para o desenvolvimento da cadeia produtiva do turismo local, através do combate ao crime nas principais áreas turísticas da Capital e no atendimento aos turistas vítimas dos bandidos, ainda deixa muito a desejar.

O trabalho das polícias locais precisa melhorar no que se refere à prevenção e ao combate às ações criminosas, a informação aos turistas e ao atendimento no registro das

ocorrências. Mais acentuadamente com relação aos turistas internacionais, que por muitas vezes, não falam o idioma português e têm pouca noção da realidade local, tornam-se vulneráveis em todos os lugares que frequentam.

Faz-se necessário que o Governo do Estado invista na formação dos agentes de segurança pública, principalmente nos que trabalham, especialmente, no atendimento aos turistas, pois os mesmos devem estar preparados para observar às peculiaridades das áreas turísticas, às suas demandas, como saber se comunicar, informar, advertir, e punir, cumprindo a lei caso seja necessário.

É imprescindível para uma capital do porte de Fortaleza, que pretende sediar um evento tão grandioso como a Copa do Mundo de Futebol, investir em tecnologia, inteligência e treinamento policial, para tentar resolver o problema da violência local, e a até mesmo saberem prevenir possíveis ataques terroristas, visto a dimensão do evento citado, o qual conta com representantes de todas as partes do planeta, portanto, não se pode descartar tal possibilidade.

Sugere-se que a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), órgão do Estado responsável pelas polícias, ofereça de forma continuada, cursos diversos de aperfeiçoamento aos agentes policiais. Que faça convênio com instituições de educação, como por exemplo, universidades públicas ou privadas, para oferecer cursos de turismo, que ensinem sobre a disposição e importância da cadeia produtiva do turismo e sua relação com a segurança pública, para conscientizar os policiais sobre o papel que desempenham, situando-os no contexto turístico, bem como proporcionar aos mesmos cursos de idiomas, visando uma melhor comunicação com os turistas estrangeiros.

Sugere-se que a SSPDS identifique, através de pesquisa interna, quais os fatores que mais desmotivam os policiais e as principais dificuldades encontradas no trabalho policial. É importante que a Secretária atente para as demandas já apontadas no Gráfico 17 (além das entrevistas com o comandante da PMTUR e a delegada da DEPROTUR), que relata o sentimento de desvalorização refletido pelo policial, e isto resvala no seu trabalho. O respeito aos Direitos Humanos têm que acontecer para todos, inclusive para os que correm riscos por que têm o dever de prezar pela sua garantia.

Recomenda-se melhorar urgentemente o tratamento dispensado a esses profissionais, principalmente no que se refere à remuneração, carga-horária, relacionamento

hierárquico e incentivo acadêmico. Assim se poderá exigir deles mais compromisso também, e todos crescerão.

Sugere-se, também, que se construam cabines bem equipadas, que sirvam de ponto de apoio para os policiais nas suas respectivas áreas de trabalho (que são pontos turísticos), porque além de atender a uma necessidade, também propiciará aos turistas a sensação de segurança e aos criminosos a percepção de que existe efetivamente presença policial naquela área, o que pode inibir um delito.

Recomenda-se que a SSPDS faça pesquisas em toda a cidade, destacando as áreas de interesse turístico, para ouvir a todos os freqüentadores dos locais (turistas e principalmente os moradores, que conhecem mais a localidade e conseqüentemente seus problemas), identificando assim as variáveis causadoras de insegurança, para poder subsidiar um plano de ação mais efetivo, até em conjunto com outros órgãos não relacionados diretamente com a segurança pública.

Por fim, recomenda-se a confecção de um mapa turístico do Estado (destacando a Capital) semelhante ao mostrado nas Figuras 10 e 15 deste trabalho, com versões nos idiomas das nacionalidades que mais visitam o Ceará, acrescentando algumas informações, como por exemplo, os respectivos telefones das viaturas de cada área para o turista ligar, os principais pontos turísticos, dicas de segurança, etc. Pois isso proporcionará uma maior sensação de segurança e acolhimento aos turistas, tanto nacionais quanto estrangeiros. Com certeza, será imprescindível, na época da Copa do Mundo de 2014, quando desembarcarão no Destino Ceará, pessoas de todo lugar do mundo, os quais levando de volta essa impressão de segurança.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria de Fátima; MARTINS, José Clerton de Oliveira; CARDOSO, Gleudson PASSOS. **Reflexões sobre a hospitalidade no contexto turístico**. Turismo Visão e Ação. v. 5. n. 3 set./dez. 2003

ALMANAQUE Abril. Editora Abril, 2010.

AMARAL, Francisco José. **O papel pedagógico da PMCE na prevenção primária como fator de diminuição da criminalidade**: uma proposta sistêmica e cidadã. Monografia no Curso Superior de Polícia Militar. APMGEF: 2009.

AZKOUL, Marco Antonio. **A polícia e sua função constitucional**. São Paulo: Oliveira Mendes, 1998.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO – BID, Programa de desenvolvimento do turismo no Ceará. PRODETUR NACIONAL, CEARÁ. Estado do Ceará – (BR - L1204) MANUAL DE OPERAÇÕES Março de 2010

BARRETTO, Margarita. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 1997.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 8.ed. atual. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003.

CARTA do turismo e código do turista, Sófia (1985). Disponível em: www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo>. Acesso em 20 de setembro de 2010.

CEARÁ. Secretaria Estadual do Turismo. **Estudos Turísticos da SETUR**: Evolução do Turismo no Ceará nº 17. 4. ed. Fortaleza: SETUR (CE), 2009. 13p.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (1990). Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em 23 de setembro de 2010.

CÓDIGO Mundial de Ética do Turismo, Santiago no Chile (1999). Disponível em: <www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo>. Acesso em 20 de setembro de 2010.

CONSTITUIÇÃO Federal (1988). Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em 23 de setembro de 2010.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. **Introdução à geografia do turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

DECLARAÇÃO de Haia, 1989. Disponível em: www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo>. Acesso em 20 de setembro de 2010.

DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos, ONU, 1948. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos>>. Acesso em 20 de setembro de 2010.

DIÁRIO Oficial do Ceará. Disponível em: <<http://www.casacivil.ce.gov.br/diario-oficial/diario-oficial>> Acesso em 19 de setembro de 2010

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2005

_____. **Planejamento do Turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil**. 1 ed. - 3 reimpr. - São Paulo: Atlas, 2008.

ECO viagem site. Disponível em: <<http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/turismo/embratur-completa-40-anos-resgatando-a-historia-do-turismo-6328.asp>>. Acesso em: 06 de outubro de 2010.

ESMERALDO, Luiz Régis Azevedo. Jangadeiros e pescadores: os dilemas do turismo em Canoa Quebrada, Aracati – Ceará. Fortaleza: SENAC.Ce/SEBRAE.Ce, 2002

ESTUDO de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional – Relatório Brasil 2009 / Luiz Gustavo Medeiros Barbosa (Organizador) — — Brasília: Ministério do Turismo, 2009. 85 p. ISBN Online: 978-85-61239-21-31. Turismo. 2. Concorrência. 3. Marketing de destinos. I. Barbosa, Luiz Gustavo Medeiros.

FORTALEZA, site promocional. Disponível em: <<http://www.ceara.com.br/fortaleza>>. Acesso em 22 de agosto de 2010.

GRUNEWALD, L. (2001), **Seguridad: Manual de Pautas de Seguridad para el Residente y el Visitante de un Destino Turístico**. Disponível em: <<http://www.paph-oea-cct.com>> Acesso em 10 de agosto de 2010.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 2 ed. rev. e ampl. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MARCINEIRO, Nazareno. **Introdução ao estudo da segurança pública**: livro didático; - 3.ed. rev. e atual. - Palhoça: Unisul Virtual, 2007.190 p.: il.; 28 cm.

McINTOSH, Robert; GUPTA, Shashikant. **Turismo – planeación, administración y perspectivas**. Cidade do México: Limusa Noriega Editores, 1993.

MIDDLETON, Vitor T.C. **Marketing de turismo**: teoria e prática. Tradução de Fabíola Vasconcelos. Rio de Janeiro: Campus, 2002

MINISTÉRIO DO TURISMO (2009). **Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro**. Disponível em: <www.turismo.gov.br>. Acesso em: 25 de setembro de 2010

MOLETTA, Vania B. Florentino, GARCIA, Roslaine K. O. **Comercializando um destino turístico**. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2000.

MORALES, S. (2002), *Análisis del Concepto de Seguridad Turística*. Disponível em: <<http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad>> Acesso em 10 de agosto de 2010

NOTÍCIAS do Diário do Nordeste. Disponível em: <<http://diariodonordeste.globo.com>> Acesso em 25 de outubro de 2010

PEREIRA, Cássio Avelino S. **Políticas públicas no setor de turismo**. Turismo em análise, São Paulo, 10 (2), p. 7-21, nov. 1999.

POLÍCIA Militar do Estado do Ceará. Disponível em: < <http://www.pm.ce.gov.br/>> Acesso em 03 de novembro de 2010.

POLÍCIA Civil do Estado do Ceará. Disponível em: <<http://www.policiacivil.ce.gov.br/pcivil/institucional-2/a-policia-civil>>. Acesso em 03 de novembro de 2010.

REDE GLOBO, portal de notícias. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias>> Acesso em 16/11/2010.

REVISTA Veja edição 1652 de 7 de junho de 2000 e edição 1 724 de 31 de outubro de 2001. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/acervodigital/home.aspx>> Acesso em 02 de novembro de 2010.

THEOBALD, William F. **Turismo Global**. 2 ed. São Paulo: SENAC, 2002.

TURING club site. Disponível em: <<http://www.touring.com.br/informativo.php>> Acesso em: 22 de setembro de 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos policiais da PMTUR

Prezado agente de Segurança Pública da PMTUR,

Os dados coletados neste questionário serão utilizados no Trabalho de Conclusão de Curso sobre Segurança Pública (turística) em Fortaleza (um estudo sobre a DEPROTUR E A PMTUR, 2010).

Dentre os objetivos definidos, consta traçar um perfil dos policiais que trabalham para a segurança dos principais pontos turísticos da capital do estado do Ceará e identificar possíveis fatores que dificultem a execução desse trabalho.

Sua resposta sincera será útil para a avaliação do trabalho de segurança como um todo (e não individualmente) subsidiando a construção de propostas que contribuam para o reconhecimento e/ou melhoria do desempenho dessa importante tarefa. Desde já agradeço sua valiosa colaboração.

Roberto do Nascimento da Silva

Orientando do CST em Gestão de Turismo

Régis Azevedo

Professor Orientador

I – Informações sobre o entrevistado

Observação: 1. Não é necessário se identificar. 2. Pode abreviar as respostas.

1. Sexo: ()M ()F
2. Idade: _____
3. Estado Civil: _____
4. Formação acadêmica: _____
5. O senhor já participou de algum curso oferecido pela SSPDS/CE visando à melhoria do seu trabalho? () Sim () Não. Se sim, qual (is)? E que nota de um a dez o senhor dá para o curso? _____
6. Há quanto tempo trabalha na PMCE? E na PMTUR? E qual a sua escala de serviço? _____
7. O senhor já participou de algum curso sobre Turismo? () Sim () Não. Se sim, que nota de um a dez o senhor dá para o respectivo curso? _____

8. Já fez curso de idioma estrangeiro? () Sim () Não. Se sim, qual (is)? Possui nível básico (1), intermediário (2) ou avançado (3)? _____
9. De um modo geral, atribua uma nota (de um a dez) para: a estrutura física e equipamentos de trabalho (); os colegas diretos de trabalho (); o apoio do setor pessoal (); o apoio do comando ().

Observação: Critério de conversão de notas em conceitos: Péssimo (nota 1 ou 2); Ruim (nota 3 ou 4); Regular (nota 5 ou 6); Bom (nota 7 ou 8); Excelente (nota 9 ou 10).

II – Sobre a execução do seu trabalho

Que (principais) dificuldades o senhor encontra no dia-a-dia do seu trabalho? Acrescente o que achar necessário.

APÊNDICE B - Questionário aplicado aos policiais da DEPROTUR

Prezado agente de Segurança Pública da DEPROTUR,

Os dados coletados neste questionário serão utilizados no Trabalho de Conclusão de Curso sobre Segurança Pública (turística) em Fortaleza (um estudo sobre a DEPROTUR E A PMTUR, 2010).

Dentre os objetivos definidos, consta traçar um perfil dos agentes da Polícia Civil que trabalham para solucionar crimes relacionados aos turistas que visitam a capital do estado do Ceará e identificar possíveis fatores que dificultem a execução desse trabalho.

Sua resposta sincera será útil para a avaliação do trabalho de segurança como um todo (e não individualmente) subsidiando a construção de propostas que contribuam para o reconhecimento e/ou melhoria do desempenho dessa importante tarefa. Desde já agradeço sua valiosa colaboração.

Roberto do Nascimento da Silva

Orientando do CST em Gestão de Turismo

Régis Azevedo

Professor Orientador

I – Informações sobre o entrevistado

Observação: 1. Não é necessário se identificar. 2. Pode abreviar as respostas.

1. Sexo: ()M ()F
2. Idade: _____
3. Estado Civil: _____
4. Formação acadêmica: _____
5. O senhor já participou de algum curso oferecido pela SSPCE visando à melhoria do seu trabalho? () Sim () Não. Se sim, qual (is)? E que nota de um a dez o senhor dá para o curso? _____
6. Há quanto tempo trabalha na PCCE? E na DEPROTUR? E qual a sua escala de serviço? _____
7. O senhor já participou de algum curso sobre Turismo? () Sim () Não. Se sim, que nota de um a dez o senhor dá para o respectivo curso? _____

8. Já fez curso de idioma estrangeiro? () Sim () Não. Se sim, qual (is)? Possui nível básico (1), intermediário (2) ou avançado (3)? _____

9. De um modo geral, atribua uma nota (de um a dez) para: a estrutura física e equipamentos de trabalho (); os colegas diretos de trabalho (); o apoio do setor pessoal () o apoio da delegada ().

Observação: Critério de conversão de notas em conceitos: Péssimo (nota 1 ou 2); Ruim (nota 3 ou 4); Regular (nota 5 ou 6); Bom (nota 7 ou 8); Excelente (nota 9 ou 10).

II – Sobre a execução do seu trabalho

Quais as principais dificuldades que o senhor encontra no dia-a-dia do seu trabalho?

Acrescente o que achar necessário.

APÊNDICE C - Entrevista realizada com o comandante da PMTUR

I – Informações sobre o entrevistado

1. Cargo:
2. Sexo:
3. Idade:
4. Estado Civil:
5. Formação acadêmica:
6. Já fez curso de idioma estrangeiro?
7. Há quanto tempo trabalha na Polícia Militar do Ceará? E no atual cargo?
8. Participou de algum curso sobre Turismo?

II – Sobre o andamento do seu trabalho

1. Quais as principais ocorrências atendidas pela PMTUR nos últimos anos e os locais onde ocorreram?
2. Os crimes contra turistas vêm aumentando ou diminuindo em Fortaleza?
3. Existe uma integração oficial (e na prática) entre a DEPROTUR e a PMTUR?
4. Qual a porcentagem de casos atendidos solucionados e não solucionados (casos que não deram em nada) pela PMTUR?
5. A porcentagem de turistas (nacionais e estrangeiros) que mais precisam da PMTUR?
6. Existe estimativa de ocorrências envolvendo turistas que não chegam a ser atendidas pela PMTUR?
7. O que o senhor vê como maior facilitador da ação dos bandidos?
8. Existe ou já existiram projetos ou campanhas de combate aos criminosos (locais e turistas) ou informação aos turistas, realizadas pela PMTUR?
9. Qual o total do atual efetivo da PMTUR? Segue aumentando/diminuindo?
10. E a quantidade e o estado de conservação dos equipamentos e infraestrutura dos prédios de apoio?
11. Existe uma forma de registrar a opinião (sugestões, reclamações e/ou elogios) dos turistas? Se tem, qual a maior frequência de registros?
12. Qual é a área geográfica de atuação da PMTUR?

13. Quais as maiores dificuldades que o senhor encontra no dia-a-dia do seu trabalho?

APÊNDICE D - Entrevista realizada com a delegada - titular da DEPROTUR

I – Informações sobre a entrevistada

1. Cargo:
2. Sexo:
3. Idade:
4. Estado Civil:
5. Formação acadêmica:
6. Já fez curso de idioma estrangeiro?
7. Há quanto tempo trabalha na Polícia Civil do Ceará e no atual cargo?
8. Participou de algum curso sobre Turismo?

II – Sobre o andamento do seu trabalho

1. Quais as principais ocorrências atendidas pela DEPROTUR nos últimos anos e os locais onde ocorreram?
2. Os crimes contra turistas vêm aumentando ou diminuindo?
3. Existe uma integração oficial (e na prática) entre a DEPROTUR e a PMTUR?
4. Qual a porcentagem de casos atendidos solucionados e não solucionados (casos que não deram em nada, arquivados) pela DEPROTUR?
5. A porcentagem de turistas (nacionais e estrangeiros) que mais precisam da DEPROTUR?
6. Existe estimativa de ocorrências envolvendo turistas que não chegam a ser atendidas pela DEPROTUR?
7. O que a senhora vê como maior facilitador da ação dos bandidos em Fortaleza?
8. Existe ou já existiram projetos ou campanhas de combate aos criminosos (locais e turistas) ou informação aos turistas, realizadas pela DEPROTUR?
9. Qual o total do atual efetivo da DEPROTUR?
10. E a quantidade e o estado de conservação dos equipamentos e infra-estrutura do prédio de apoio?

- 11.** Existe uma forma de registrar a opinião (sugestões, reclamações e/ou elogios) dos turistas? Se tem, qual a maior frequência de registros?
- 12.** Qual é a área geográfica de atuação da DEPROTUR?
- 13.** Quais as (principais) dificuldades que a senhora encontra no dia-a-dia do seu trabalho?