

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS

MAXWELL RODRIGO OLIVEIRA CHAVES

GRUPO DE APOIO AO TURISTA DO BPTUR: efetivação do policiamento
especializado no atendimento ao turista

São Luís
2020

MAXWELL RODRIGO OLIVEIRA CHAVES

GRUPO DE APOIO AO TURISTA DO BPTUR: efetivação do policiamento
especializado no atendimento ao turista

Monografia apresentada ao Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar do Maranhão em parceria com a Universidade Estadual do Maranhão como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Segurança Pública.

Orientador: Coronel QOPM José Maria Honório de Carvalho Filho.

São Luís

2020

Chaves, Maxwell Rodrigo Oliveira.

Grupo de apoio ao turista do BPTUR: efetivação do policiamento especializado no atendimento ao turista / Maxwell Rodrigo Oliveira Chaves. – São Luís, 2020.

... f.

Monografia (Graduação) – Curso de Formação de Oficiais PM-MA, Universidade Estadual do Maranhão, 2020.

Orientador: José Maria Honório de Carvalho Filho.

1.Grupo de Apoio ao Turismo. 2.Batalhão de turismo. 3.Turismo.
I.Título.

CDU 351.749:338.48

MAXWELL RODRIGO OLIVEIRA CHAVES

GRUPO DE APOIO AO TURISTA DO BPTUR: efetivação do policiamento
especializado no atendimento ao turista

Monografia apresentada ao Curso de
Formação de Oficiais da Polícia Militar do
Maranhão em parceria com a Universidade
Estadual do Maranhão como requisito para
obtenção do grau de Bacharel em
Segurança Pública.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA:

Coronel QOPM José Maria Honório de Carvalho Filho (Orientador)
Polícia Militar do Maranhão

Tenente Coronel QOPM Wallace Gleydison Amorim de Sousa
Polícia Militar do Maranhão

Professor Mestre Thiago Cardoso Ferreira
Universidade Estadual do Maranhão

A meu filho, fonte de toda minha
determinação.

A minha esposa quem mais me apoia.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela vida e paz;

Aos meus pais, por todo amor e dedicação ao longo de minha vida, em especial minha mãe Ivanilde Ferreira Chaves de Oliveira, inspiração como ser humano.

A minha esposa Luiza Dino Tavares Chaves que conclue essa jornada ao meu lado sempre me apoiando;

À meu irmãos, Layane Aparecida Ferreira Chaves e Daniel Romulo Oliveira pelo carinho, apoio e compressenção;

A todos os meus familiares, que mesmo distantes sempre me apoiaram e me aconchegaram em momentos difíceis;

A meu orientador Coronel José Maria Honório de Carvalho Filho pelos ensinamentos que excedem essas páginas;

Ao Major Anselmo Da Silva Azevedo meu coorientador e verdadeiro amigo fonte de inspiração como pessoa e militar.

Aos instrutores que possibilitaram chegar ao fim desse curso, em especial os Coronéis: Pedro Ribeiro, Sá, Aritanã e Nilson; os Tenentes Coronéis: Andrade, Wellington, Protázio, James, Prado e Sauaia; os Majores: Leal, Rodrigues, Fernanda, Leonardo, Ribeiro, Onildo e Solange; os Capitães: Santana, Edson e Miranda

Aos todos os professores da UEMA, em especial o Prof. Dr. Marco Antônio; Prof. Dra. Vera Lúcia; Prof. Dr. Nicodemos e nosso saudoso Professor Celso Machado dos Santos Júnior (*in memorian*);

Aos cadetes que comigo concluem esse curso de formação, em especial aos que compuseram o seletor grupo de trabalho “conselho de guerra”: Cad França, Cad Richard, Cad Sousa, Cad Braga e Cad Manoel;

Enfim, a todos que de alguma maneira me ajudaram nessa caminhada, todos são merecedores dos meus sinceros agradecimentos

“Na guerra os homens não são nada; um
homem é tudo.”

- Imperador Napoleão

RESUMO

A temática deste estudo gira em torno da importância do Grupo de Atendimento ao Turista (GAT) dentro do Batalhão de Turismo (BPTur) da Polícia Militar do Maranhão (PMMA). O objetivo deste trabalho é analisar a imagem que o GAT possui dentro do BPTur e qual a sua importância para a sociedade maranhense, a fim de buscar formas de otimizar o trabalho do grupo, com a intenção principal de melhorar o tratamento ao turista. Para tal, a metodologia deste trabalho é dividida em duas etapas. Inicialmente, tem caráter exploratório e de revisão bibliográfica, em que são realizadas extensas pesquisas a respeito da história e estrutura do BPTur e do GAT, e do turismo no Brasil e no Maranhão. A segunda etapa tem caráter de entrevista, dividida em questionários aplicados a 47 policiais do BPTur e entrevistas pessoais com policiais dos batalhões especializados no turismo de outros estados brasileiros. Como resultados, é perceptível o desconhecimento em algum nível dos policiais do BPTur a respeito da estrutura e funcionamento do GAT, além de ficar evidenciado a dificuldade dos policiais do BPTur em falar uma língua estrangeira. Por fim, fica demonstrada a necessidade da expansão do efetivo do GAT, assim como da especialização do grupo, justificada pela sua relevância no tratamento ao turista.

Palavras-chave: Grupo de Apoio ao Turismo; Batalhão de Turismo; Turismo.

ABSTRACT

The theme of this study revolves around the importance of the Tourist Assistance Group (GAT) within the Battalion of Tourism (BPTur) of the Military Police of Maranhão (PMMA). The objective of this work is to analyze the image that the GAT has within the BPTur and what is its importance for society in Maranhão, in order to seek ways to optimize the work of the group, with the main intention of improving the treatment of tourists. To this end, a methodology for this work is divided into two stages. Initially, the exploratory and bibliographic revision character, in which extensive research is carried out on the respect for the history and structure of BPTur and GAT, and of tourism in Brazil and Maranhão. The second stage has the character of an interview, divided into questionnaires applied to 47 BPTur officers and personal interviews with employees of battalions specialized in tourism in other Brazilian states. As a result, it is noticeable or disconnected at some level of BPT police officers or with respect for the structure and functioning of the GAT, in addition to being evidenced by the difficulty of employees in speaking a foreign language. Finally, it is demonstrated the need to expand the number of GAT, as well as the specialization of the group, justified by its relevance in the treatment of tourists.

Keywords: Tourism Support Group, Tourism Battalion; Tourism.

LISTA DE SIGLAS

BR: Brasil;

PT: Português.

BPTur: Batalhão de Turismo

GAT: Grupo de Apoio ao Turista

PMMA: Polícia Militar do Maranhão

PMPI: Polícia Militar do Piauí

PMPR: Polícia Militar do Paraná

PMBA: Polícia Militar da Bahia

CIPTUR: Companhia Independente de Turismo

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1.1: Perfil do visitante em São Luís..... | 11 |
| Figura 1.2: Satisfação dos turistas em relação à Segurança Pública..... | 12 |
| Figura 1.3: Experiência do Turista em São Luís..... | 13 |
| Figura 2.1: Logo da cidade de São Luís – MA..... | 19 |
| Figura 2.2: Mapa contendo todos os principais pontos turísticos de São Luís..... | 21 |
| Figura 3.1: Acumulado total de vítima de homicídios – Grande São Luís entre 2015 e 2019..... | 28 |
| Figura 3.2: Gráfico que denota o número de abordagens no primeiro trimestre dos anos de 2018 e 2019 realizadas pelo BPTur no Maranhão..... | 32 |
| Figura 4.1: Faixada da sede do BPTur em São Luís – MA..... | 33 |
| Figura 4.2: Parte 1 do Fluxograma que mostra a organização do BPTur da PMMA..... | 37 |
| Figura 4.3: Parte 2 do Fluxograma que mostra a organização do BPTur da PMMA..... | 38 |
| Figura 4.4: Prédio da 2ª CIA no espigão costeiro em São Luís – MA..... | 38 |
| Figura 4.5: Prédio da 3ª CIA na praça Nauro Machado..... | 39 |
| Figura 4.6: Casarão antigo sede da 3ª CIA do BPTur..... | 39 |
| Figura 4.7: Espada do comandante geral da PMMA em exposição no casarão histórico do BPTur..... | 40 |
| Figura 4.8: Companhia de Barreirinhas..... | 40 |
| Figura 4.9: Efetivo do BPTur..... | 41 |
| Figura 4.10: Tempo de serviço dos policiais do BPTur..... | 42 |
| Figura 8.1: Análise Estatística Geral do BPTur do Maranhão..... | 50 |
| Figura 9.1: Grau de escolaridade dos entrevistados..... | 56 |
| Figura 9.2: Proficiência em inglês dos entrevistados..... | 56 |
| Figura 9.3: Proficiência em espanhol dos entrevistados..... | 56 |
| Figura 9.4: Principais ocorrências atendidas pelos policiais do BPTur..... | 57 |
| Figura 9.5: Questão sobre a dificuldade em se comunicar em outro idioma..... | 58 |
| Figura 9.6: Facilidade dos turistas em distinguir os policiais do GAT..... | 58 |
| Figura 9.7: Avaliação do GAT pelos policiais do BPTur..... | 59 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 2 TURISMO | 14 |
| 2.1 Trade turístico | 16 |
| 2.2 Turismo em são luís – ma | 19 |
| 3 POLICIA MILITAR | 22 |
| 3.1 Policia Militar do Maranhão | 25 |
| 3.1.1 Contexto histórico | 25 |
| 3.1.2 PMMA no século XXI | 27 |
| 3.2 PMMA e seus tipos de policiamento | 30 |
| 3.2.1 Policiamento especializado no atendimento ao turista | 31 |
| 4 BATALHÃO DE TURISMO DA PMMA | 33 |
| 4.1 Histórico | 33 |
| 4.2 Estrutura organizacional | 35 |
| 4.2.1 Efetivo | 40 |
| 5 GRUPO DE APOIO AO TURISMO - GAT | 43 |
| 6 POLICIAMENTO DE TURISMO EM OUTROS ESTADOS BRASILEIROS | 44 |
| 6.1 PMBA | 44 |
| 6.2 PMCE | 44 |
| 6.3 PMPI | 45 |
| 7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 46 |
| 8 ATUAÇÃO DO BATALHÃO | 49 |
| 8.1 Abrangência da atuação | 49 |
| 8.2 Uniformes | 51 |
| 9 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO | 53 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 59 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 61 |
| APÊNDICES | 686 |

1 INTRODUÇÃO

No mundo contemporâneo, cada vez mais globalizado e, por consequência mais conectado, é comum que as pessoas se desloquem de um país ao outro com objetivos turísticos.

De acordo com a pesquisa Demanda Turística Internacional, realizada pelo Ministério do Turismo, que analisou o perfil, hábitos e percepções dos viajantes de outros países, a experiência turística brasileira superou as expectativas. O estudo foi realizado em 2018 com 39 mil turistas de outras nacionalidades. (Brasil, 2018)

No Maranhão, por intermédio da Secretaria de Estado do Turismo (SETUR) e observância ao Programa de Regionalização do Turismo (PRT) é avaliado o potencial turístico do Estado, sendo encaminhado os dados elaborados através de pesquisa realizada em 2017 e incorporando ao estudo intitulado "Mapa do Turismo" posicionando Maranhão em uma situação de destaque com 10 regiões turísticas, e 54 municípios.

Em recente pesquisa elaborada pelo Observatório do Turismo da UFMA realizada em 2019 na capital do estado demonstra um grande atrativo internacional, representando 18% dos visitantes assim como uma diversificação muito interessante quanto a origem dessas visitas.

Figura 1.1: Perfil do visitante em São Luís.



Fonte: Observatório do Turismo do Maranhão, 2019.

Os turistas ao visitarem um local levam consigo várias percepções, sobre a gastronomia, infraestrutura do local, limpeza pública, hospitalidade, disponibilização de informações turísticas e, indubitavelmente, sobre a segurança pública.

Segundo a (OMT, 2006, p. 8) tradução nossa: “Recentemente as incertezas ligadas a saúde e segurança dos viajantes e de certas destinações provocaram flutuações consideráveis no fluxo de turistas”.

Demonstrando assim a importância de especializar e capacitar os profissionais que atuam em pontos de interesse turístico, tais como aeroportos, portos, rodoviárias, regiões hoteleiras, pontos de prática de eco turismo, áreas históricas, locais de reuniões acadêmicas ou empresariais entre outros locais, evidenciando a necessidade de um trabalho específico da PMMA. Assim sendo o estudo o foco é a estrutura do sistema de atenção proporcionado pela Polícia Militar ao turista que visita nosso estado.

Ainda na análise de outro estudo elaborado pelo Observatório de Turismo da UFMA em março de 2019 sobre a satisfação do turista em visita a São Luís retrata que aproximadamente 80% dos entrevistados consideram o quesito segurança pública pelo menos regular.

Figura 1.2: Satisfação dos turistas em relação a Segurança Pública.



Fonte: Observatório do Turismo do Maranhão, 2019.

Em contra partida, nota-se que os outros quase 20% dos entrevistados não estão satisfeitos com a segurança pública oferecida aos turistas.

Ainda na pesquisa supramencionada ficou evidenciado que a experiência do turista de forma geral foi positiva alcançando apenas 2,35% de reprovação.

Figura 1.3: Experiência do Turista em São Luís.



Fonte: Observatório do Turismo do Maranhão. 2019.

Em análise desses estudos, fica latente que existe uma relação entre a segurança no local de visitação e a experiência no geral, de fato seria leviano acreditar que um turista possa desprender um tempo agradável de lazer, negócios ou estudos em uma determinada localidade se não dispuser da mínima segurança provida pelo Estado.

Por fim, isso demonstra que a escolha de um local de visita passa por inúmeros fatores, considerando a segurança pública um elemento essencial para essa seleção. Há, na doutrina, vários estudos, nos quais os autores argumentam nesse sentido, de que a segurança é fator primordial para atração de público turista sendo um elemento que, quando não presente, torna impossível sua exploração comercial (MYANAKI et al., 2007).

A conexão entre segurança e turismo é avaliada como um conceito de extrema importância no momento de seleção de uma destinação turística. Nesse sentido, relacionando os trabalhos nessa área, a conexão entre turismo e segurança tem sido equacionada como uma vertente importante na escolha de um destino turístico, é o que verificamos com as análises de estudos nesta área (Roehl, W. e Fesenmeir, D., 1992; Lindqvist, L. e Bjork, P., 2000).

O presente trabalho será desenvolvido através de pesquisa exploratória bibliográfica, que nos ensinamentos de Malhotra (MALHOTRA, 2005), a pesquisa

exploratória busca esclarecer ou permitir um melhor entendimento face a uma indagação. Não é estruturada na maneira como é desenvolvida, logo permite uma flexibilidade e por essa razão as informações são pouco definidas.

A amostragem é restrita e não representativa, e analisa os dados de forma qualitativa, notadamente devido a amostragem pequena. Ainda nesse sentido, (LAKATOS; MARCONI, 1987) dizem:

[...] a pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com toda matéria já escrita sobre o mesmo (LAKATOS; MARCONI, 1987).

O universo abordado é restrito e bem delimitado se propondo a ouvir por forma de questionário os militares lotados no BPTur.

O método para análise dos resultados foi a qualitativa busca apreender o caráter multidimensional dos fenômenos em sua manifestação natural, bem como captar os diferentes significados de uma experiência vivida, auxiliando a compreensão do indivíduo no seu contexto. Uma vez que com as respostas dos Militares do GAT e em entrevista com os militares da Unidade foi possível abstrair uma imagem do referido grupo e assim avaliar sua atuação.

2 TURISMO

O turismo no Brasil, assim como em outros países, possui tamanha importância para o país que é dotado de um próprio Ministério. O Brasil, com seus mais de oito mil km² de dimensão continental, pode ser considerado como várias nações em uma só. As diferenças entre o Nordeste e o Sul, por exemplo, são tão grandes que o turista que tem vontade de conhecer o território brasileiro precisa vir muitas e muitas vezes.

Dados do relatório “Estatísticas básicas sobre turismo Brasil – ano base 2018” (BRASIL, 2018, p. 19), mostram que somando os anos de 2017 e 2018 aproximadamente 13 milhões de pessoas, oriundas de 15 países diferentes, visitaram a terra tupiniquim, gerando mais de 12 bilhões de dólares em receita (DPF, 2018).

Uma das possíveis definições de turismo é dada pela Organização Mundial de Turismo: “as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência

em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros” (PMF, 2009, p. 4).

Segundo Myanaki et al. (2007), o turismo é dividido em algumas subáreas, sendo elas: cultura, artes, folclore e arquitetura. Como cultura a autora define:

[...] o conjunto de crenças, costumes, valores espirituais e materiais, realizações de uma época ou de um povo, manifestações voluntárias que podem ser individuais ou coletivas pela elaboração artística ou científica. [...] o seu significado é muito importante, pois é pela cultura e linguagem que o homem organiza e constrói o mundo.” (MYANAKI et al., 2007, p. 9.)

Para a autora, a cultura abrange todos os segmentos de turismo: “[...] uma vez que o turista é atraído pelo diferente, pelo novo, pelo característico, desde que lhe sejam garantidos conforto e segurança. Já se disse mesmo que o turismo é um *transe cultural*” (MYANAKI, 2007, p 9).

Tomando como base as frases da autora, percebe-se que turismo é tudo que atraia a atenção de um público que não mora naquele local. Um casal que vai passar semanas na praia ou mesmo uma jovem que quer conhecer sozinha o Cristo Redentor. Sem ele viagens e trocas culturais não fariam muito sentido. É um ramo que gira a economia no mundo, promove trocas de experiências, novas vivências e faz da vida algo que vale a pena. Desde provar pela primeira vez uma pizza feita em Bologna – Itália até ver o mar pela primeira vez. É com base nesse tipo de experiência que empresas aéreas vendem grande parte de suas passagens, que hotéis conseguem a maior parte de suas reservas. Fato é que uma cidade sem turismo é morta.

O turismo geralmente é segmentado, com o objetivo de organizá-lo para fins de planejamento, mercado e gestão. Essa segmentação pode ser definida segundo a oferta, ou seja, o que a cidade ou região tem a oferecer de atrativo para as pessoas de fora, ou segundo a demanda, o que as pessoas de outras cidades procuram quando viajam para uma determinada região turística (BRASIL, 2001, p. 3).

Segundo a oferta, a segmentação é definida pelos seguintes fatores, segundo Brasil (2001, p.3):

- Práticas, atividades e tradições (esporte, pesca, manifestações de fé, entre outros);
- Características, sejam elas geográficas, arquitetônicas, sociais ou históricas;

- Setor de serviços e infraestrutura, como a qualidade da saúde, educação, dos eventos, da hospedagem ou do lazer.

Sobra a segmentação segundo a demanda, Brasil (2001, p. 3) denota:

Com enfoque na demanda, a segmentação é definida pela identificação de certos grupos de consumidores caracterizados a partir das suas especificidades em relação a alguns fatores que determinam suas decisões, preferências e motivações, ou seja, a partir das características e das variáveis da demanda (BRASIL, 2001, p. 3).

Apesar de se tratar de antiga, a segmentação definida pelo Ministério do Turismo e apresentada a seguir ainda é válida para efeito de demonstração. Segue uma possível divisão entre os diferentes tipos de turismo, segundo Brasil (2001, p. 3):

- Turismo social;
- Ecoturismo;
- Turismo cultural;
- Turismo de estudos e intercâmbio;
- Turismo de esportes;
- Turismo de pesca;
- Turismo náutico;
- Turismo de aventura;
- Turismo de praia e sol;
- Turismo de negócios e eventos;
- Turismo rural;
- Turismo de saúde.

2.1 TRADE TURISTICO

O trade turístico pode ser definido basicamente como toda a aparelhagem em volta do turista. Awang et al. (2012) *apud* Miranda Júnior et al. (2018, p. 321) denota que o trade do turismo é:

[...] composto por meios de hospedagem, bares, restaurantes, agências de viagens, empresas de transporte, lojas de *souvenirs*, centros de convenções, feiras de negócios e outras atividades relacionadas de modo direto ou indireto à atividade turística (AWANG et al., 2012 *apud* MIRANDA JÚNIOR et al. 2018, p. 321).

Fato é que os conceitos de *trade* e marketing, no caso do turismo, são intrinsecamente conectados, pelo motivo do segundo, dentro do processo de venda,

ter como um de seus objetivos identificar quais são as necessidades humanas e, a partir dessa identificação, satisfazê-las. Kotler *et al.* (1999, p.10) apresenta a definição de marketing como sendo o: “processo social e gerencial pelo qual os indivíduos e grupos obtêm o que eles desejam e querem por meio da troca de produtos e valores”.

Através da frase de Kotler *et al.* (1999), percebe-se que a ponte de ligação entre os conceitos de trade e marketing é justamente o interesse na venda de produtos, serviços ou experiências, mas buscando ao mesmo tempo a troca de valores entre quem compra e quem vende, entre oferta e demanda. Partindo desse pensamento e dessa relação, surge então o marketing turístico, definido por Krippendorf (2001) *apud* Machado (2010, p. 21) como:

[...] o marketing turístico pode ser entendido como uma adaptação sistemática e coordenada das empresas de turismo, tanto privadas como públicas, em dimensões variadas que podem ser locais, regionais, nacionais ou internacionais, mas que visam à satisfação das necessidades de determinados consumidores, obtendo, assim, o devido lucro (Krippendorf 2001 *apud* MACHADO, 2010, p. 21).

A aplicação das estratégias do marketing é capaz de catapultar o desempenho das empresas ou organizações que atuam e trabalham com o *trade* turístico (SARQUIS *et al.*, 2015). Tal desempenho é medido pelas contribuições fornecidas pelo marketing ao turismo, de acordo com Jaafar *et al.* (2012), como por exemplo:

[...] promoção de destinos turísticos, atração de turistas, segmentação do mercado, diferenciação competitiva, posicionamento de marca e de mercado, personalização da oferta, criação de nichos, assim como outras ligadas às variáveis do *marketing mix*: produtos ou serviços; preço, promoção e praça (JAAFAR *et al.*, 2012).

Uma análise das frases de Sarquis *et al.* (2015) e Jaafar *et al.* (2012) permite uma melhor compreensão do mercado turístico nos últimos anos. A forma de viajar mudou completamente. Hoje existe um aplicativo para compra de passagens, outro para aluguel ou reserva de apartamentos, e um terceiro para encontrar o evento perfeito que combine com sua personalidade.

Apesar de ainda haver as famosas datas dentro de temporada, em que muitas pessoas preferem para viajar com a família, provavelmente pela dificuldade de conciliação de agendas, surge um novo tipo de turista. Principalmente pertencentes à geração Millenium, o adulto entre os 22 e 30 anos muitas vezes tem preferência de viajar fora de temporada, para lugares menos vazios.

Como exemplos de *trades* turísticos amados por esse novo público estão os aplicativos que proporcionam passagens aéreas com desconto, como o Decolar. A

empresa, vendo o crescimento desse tipo de turista, solta algumas passagens promocionais no meio da madrugada, horário em que a internet é dominada pelo jovem Millenium. O segundo exemplo é o aplicativo AirBnB, que permite não só o cliente encontrar apartamentos, estúdios, quartos separados para alugar, mas também possibilita qualquer pessoa que tenha um espaço sobrando de colocar sua casa para aluguel temporário.

Sobre a função desses *trade* turísticos, Boullón (1997) *apud* Machado (2010) denota que: “[...] o produto turístico é resultado de combinações de serviços realizadas pelas empresas do setor para o atendimento das necessidades dos turistas desde o momento que saem de suas residências até o seu regresso”.

Kotler (1998) *apud* Machado (2010, p. 21) determina que há quatro características intrínsecas ao serviço que são capazes de afetar as estratégias de marketing. São elas: perecibilidade, variabilidade, inseparabilidade e intangibilidade.

Machado (2012, p. 22) fala mais sobre as quatro características do produto ou serviço:

Evidentemente, todas essas características do marketing de serviços não são apenas um dos desafios para o planejamento e a gestão do turismo. Entender a complexa cadeia formada pelo turismo exige vários esforços dos pesquisadores no sentido de se encontrar um embasamento teórico que possa abarcar todos os elementos envolvidos na atividade turística. Nesse sentido, um dos paradigmas dominantes na teoria do turismo [...], é a abordagem sistêmica, que considera o turismo como um sistema aberto, em que vários elementos estão interligados e dependentes um do outro (MACHADO, 2012, p. 22).

Portanto, o turismo não se trata simplesmente de atrair visitantes para sua cidade. Mostra-se, pelo contrário, um projeto complexo que envolve basicamente todos os elementos que compõem uma localidade, desde a eficiência do transporte até a segurança. Os exemplos clássicos a serem citados são: a) apesar de ser a principal metrópole nacional em termos econômicos, São Paulo também é conhecida pela sua superpopulação, pelo trânsito caótico e pela presença de facções criminosas. O turismo da cidade, por este motivo, é voltado pelo fato de a cidade pulsar 24h por dia e nunca dormir; b) o segundo exemplo é o Rio de Janeiro. Conhecida como “Cidade Maravilhosa, abençoada por deus e bonita por natureza.”, é igualmente reconhecida como um dos lugares mais perigosos do mundo. Essas características já são marcas do Rio. É como se o turismo da cidade tivesse o seguinte slogan: “Extremamente violenta, porém magnífica”.

De acordo com o Programa de Regionalização do Turismo (2007) apud Miranda Júnior et al. (2017):

Os produtos turísticos são compostos majoritariamente pela prestação de serviços e podem ser analisados sob a ótica da oferta e da demanda. Pela perspectiva da oferta, o produto turístico pode ser entendido como o conjunto de atrativos, equipamentos e serviços disponibilizados de modo organizado em certa localidade e por um determinado preço (BRASIL 2007 apud MIRANDA JÚNIOR et al., 2017, p. 326)

2.2 TURISMO EM SÃO LUÍS – MA

Uma rápida pesquisa no Google já traz as principais informações sobre a cidade de São Luís – MA. Possui pouco mais de um milhão e cem mil pessoas de população. Dotada de renda per capita média de 26 154, 25, tem o melhor Índice de Desenvolvimento Humano do estado do Maranhão (IDH de 0,768), considerado alto para os padrões nacionais (TURISMO SÃO LUIS, 2020).

Em relação às informações turísticas da cidade, o site mantido pela prefeitura de cara já mostra qual a estratégia de São Luís para atrair turista. Logo na página inicial há o logo da cidade (Figura 2.1), seguido do seguinte texto:

Capita do Maranhão, São Luís oferece as melhores sensações em uma só programação turística. É possível apreciar sua história e patrimônio, a cultura viva de suas manifestações tradicionais e festas populares, gastronomia, e artesanato, e a bela paisagem de mar e dunas que cercam a ilha e seu entorno (SÃO LUIS, 2020).

Figura 2.1: Logo da cidade de São Luís – MA.



Fonte: TURISMO SÃO LUIS, 2020.

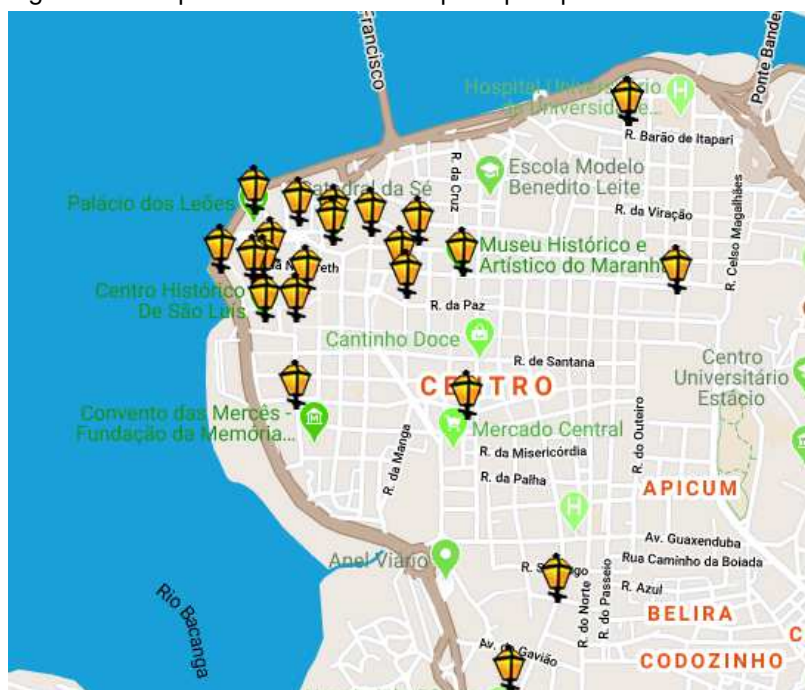
Descendo um pouco mais a página encontra-se algumas imagens com um pequeno texto escrito: Patrimônio da Humanidade; Cultura Viva; Gastronomia, etc. Há ainda, na mesma página do site, links contendo os serviços mais importantes e procurados por potenciais turistas: Bares; Restaurantes; entre outros. Tais informações são importantes para denotar o cuidado que a administração da cidade tem em montar um portal atraente para o público, e isso automaticamente remete ao fato de que um dos maiores pilares econômicos de São Luís é o turismo.

Os pontos turísticos destacados pelo site são divididos em subtópicos:

- Museus: entre os museus da cidade podem ser citados o Museu Casa de Nhozinho e o Museu Histórico e Artístico do Maranhão. Além dos dois há mais 14 opções disponíveis;
- Teatros: os teatros destacados são quatro, entre eles o Teatro Arthur Azevedo e o Teatro da Cidade de São Luís;
- Igrejas: as igrejas mostradas são oito;
- Fontes: são duas as fontes mostradas na página, a Fonte das Pedras e a Fonte do Ribeirão;
- Praças: as praças são cinco, entre elas a famosa Praça Dom Pedro II;
- Sol e Mar: são seis as praias ilustradas no site;
- Sítios históricos: são dois sítios históricos.

Outra característica importante do site é a presença de um mapa turístico mostrando onde ficam todos os pontos turísticos mais importantes da cidade de São Luís (Figura 2.2). As informações contidas neste tópico têm papel de demonstrar como a organização e administração da cidade, como a prefeitura, preocupam-se em apresentar uma imagem espetacular do local. O modelo do site e o carinho dado em cada detalhe é característica de cidades cuja gestão do turismo é de grande relevância para a economia.

Figura 2.2: Mapa contendo todos os principais pontos turísticos de São Luís.



Fonte: TURISMO SÃO LUÍS, 2020.

3 POLICIA MILITAR

A importância das polícias como instituição em um estado democrático de direito é inquestionável, porém, trata-se de uma missão demasiadamente complexa e extenuante principalmente por lidar diretamente com um limiar tênue entre a vida e a morte, missão difícil de se carregar por qualquer pessoa, sobre tudo, como bem diz Santos (1997), nesse contexto atual de crescimento da criminalidade.

Na mesma linha de BALESTRELI (2003) e Santos (1997), temos os estudos de GIDDENS (1998) evidenciando que a o trabalho policial deve ser baseado e direcionado na busca pela cura dos males da comunidade, a fim de prevenir o crime e criar uma sensação de segurança, deixando mais uma vez claro que a atual policial deve ser focada na prevenção muito mais que no embate direto.

Muito se vincula, pelo senso comum, a criação da PM com o período do regime militar, Mas na verdade, a origem da PM se deu no século 19, mais precisamente em 1808, com a chegada de Dom João VI ao Brasil. Inspirada na Guarda Real de Lisboa, um mês após a chegada de D. João, foi criado um corpo muito parecido no Rio de Janeiro, nomeado de Divisão Militar da Guarda Real de Polícia do Rio de Janeiro. As semelhanças entre as duas forças policiais não se restringiam aos nomes, mas também nos uniformes, nos tipos de armas utilizadas e na estrutura da nova polícia do Rio (BRASIL, 2013).

Sobre a expansão da Polícia Militar em território nacional, o Senado Brasileiro (2013) denota:

O estabelecimento de uma força militar permanente na capital deu-se em função do crescimento populacional do Rio de Janeiro e da necessidade de garantir a segurança da nobreza recém-chegada de Portugal. Todavia, no início do século 19, as cidades do interior também registravam aumento populacional considerável, evidenciando a necessidade de manutenção da ordem pública. Com isso, foram sendo criados corpos policiais nas províncias. Minas Gerais foi a primeira (1811), seguida por Pará (1820), Bahia e Pernambuco (ambas em 1825) (BRASIL, 2013).

Porém, de acordo com Ribeiro (2011), essa polícia do início do Império era frágil, incapacitada, mal treinada, com pouca ou nenhuma articulação e disciplina. Apesar desse tipo de policiamento funcionar para a época, o autor considera que apenas após alguns anos da consolidação do Brasil Império que a polícia começou a receber mais funções e com também uma maior especificidade, trabalhando na organização urbana.

O momento determinante para esta mudança na polícia se deu quando D. Pedro I deixou do trono e foi estabelecido o período regencial. Em 1831, Feijó, ministro da justiça da época, determinou que todos aqueles corpos policiais pré-existentes fossem dissolvidos, criando assim um corpo de polícia unificado. Dessa forma, portanto, foi criada a Guarda Municipal de Voluntários por Provinciais, também conhecida como Corpo de Guardas Municipais Permanentes (RIBEIRO, 2011, p. 2).

Sodré (1979) apud Ribeiro (2011, p. 2) explica quais eram os critérios para a convocação dos profissionais que atuariam nessa nova polícia:

[...] todos os homens maiores de dezoito anos, com exceção dos militares de terra e mar da ativa, senadores, deputados, conselheiros do Estado, clérigos, carcereiros, oficiais de Justiça e da Polícia, maiores de cinquenta anos, reformados do Exército e da Marinha, empregados postais e os provavelmente inaptos para o serviço das armas (SODRÉ 1979 apud RIBEIRO 2011, p. 2).

No mesmo ano, também foi criada a Guarda Nacional. Parafraseando Sodré (1979), a Guarda Nacional era uma organização de caráter permanente, consistida de um trabalho ordinário, dentro e fora das cidades, representando o contrário do que era, por exemplo, representada os juízes criminais e o ministro de Justiça (RIBEIRO, 2011, p. 2).

Sobre o objetivo buscado com a criação da Guarda Nacional, Sodré (1979) explica:

Criando a Guarda Nacional em 1831, a classe dominante dos senhores de terra e de escravos ou de servos, numa fase em que travava intensa luta para manter-se no controle do aparelho de Estado, estava forjando o instrumento militar de que necessitava, e empreendendo a neutralização das forças armadas regulares (SODRÉ 1979, p. 117 apud RIBEIRO 2011, p. 3).

As informações trazidas por Sodré (1979) através de Ribeiro (2011, p. 2 - 3), demonstram que o objetivo inicial da criação do primeiro corpo policial brasileiro era proteger apenas as elites portuguesas. A polícia em seu início era claramente racista, misógina e inspirada nas forças armadas brasileiras. O pensamento para criação da Guarda Municipal era o de institucionalizar um tipo de exército brasileiro para controlar a população mais pobre.

Muitos avanços aconteceram nesse meio termo, ao passo que a PM de hoje é mais próxima da sociedade.

Não se pode negar que toda sociedade necessita de polícias, e também é inegável que a sua atuação ainda deve ser aprimorada no que diz respeito ao Brasil onde, além dos desafios que são oriundos da sua criação e as formas como as

polícias, e mais precisamente a PM, fora usada no passado como forma de controle excessivo da sociedade. Vigora ainda uma divisão entre as polícias administrativas e judiciárias.

Essa divisão é baseada em sistemas mais antigos como o francês de 1667 onde a se distinguiu a justiça da polícia. Aqui podemos sentir até hoje essa delicada divisão que por muitas vezes tende a se desfazer, como por exemplo na desvinculação em fevereiro de 2018 da Segurança Pública ao Ministério da Justiça e o a nova fusão em janeiro de 2019 no atual Ministério da Justiça e Segurança Pública.

De acordo com Souza e Albuquerque (2017, p 96):

As Polícias Militar e Civil estão subordinadas às secretarias de segurança pública de cada Estado. A Polícia Militar é uma força uniformizada que reúne mais de 400.000 integrantes em todo o país, com estrutura hierárquica igual à do Exército, ao qual se integrará em caso de guerra ou grave perturbação da ordem [...] Outros Estados suprimem alguns postos e graduações. As polícias militares atuam sob supervisão da Inspeção Geral das Polícias Militares (IGPM), em questões bélicas e de mobilização (SOUZA & ALBUQUERQUE, 2017, p. 96)

Durante a formação da sociedade brasileira, a polícia sempre teve papel de destaque, notadamente por sua característica coerciva agindo de forma contundente em momentos de tensão e sendo alvo de mudanças ao longo das lutas sociais travadas pela sociedade. De fato, grandes aspectos foram revistos com o fim do regime militar e a promulgação da constituição de 1988 incluindo princípios e garantias delegando as obrigações a todos, incluindo o cidadão na construção de um ambiente mais seguro como nos demonstra Sousa e Morais (2011).

E sem dúvidas esses momentos de grande comoção sociais e anseio por mudanças são provas de fogo para as polícias onde são levadas a enfrentar grandes dilemas e pressão social não podendo em circunstância alguma se furtar de suas missões de garantidora de direitos e promotora de cidadania (CARVALHO, 2007; SOARES,2006).

Sendo assim, as dificuldades enfrentadas pelas PMs são diversas, remontam desde de sua criação até os dias atuais com alguns reflexos elitistas e com divisões em suas atribuições que são revistas a cada dia.

3.1 POLÍCIA MILITAR DO MARANHÃO

3.1.1 Contexto histórico

A história da Polícia Militar do Maranhão começa no ano de 1836 com a implementação da Lei Provincial de número 21. O primeiro nome da instituição maranhense foi “Corpo de Polícia da Província do Maranhão”, sendo constituída de um Estado-Maior e quatro Companhias de Infantaria, com o total de 412 profissionais policiais, divididos por quatro patentes: Major, Alferes, Sargento-secretário e Sargento quartel-mestre (PMMA, 2013).

A polícia do Maranhão recebeu outros nomes ao longo dos seus 115 anos de existência, entre eles: “Corpo Militar do Estado”, “Força Policial Militar do Estado”, “Briga Auxiliar do Norte”, chegando finalmente, em 1951, à denominação utilizada ainda hoje (PMMA, 2013).

A interiorização começou a partir de 1841, com a Lei nº 110, de 28 de agosto, que criou o “Corpo de Guardas Campestres”; seguida da Lei nº 872, de 05 de abril de 1920, que fixou o efetivo de 250 (duzentos e cinquenta) policiais para o sertão maranhense. Entretanto, a partir de 1966, com a Lei nº 2704, de 12 de outubro, além da criação da Companhia Escola, foram criados ainda, 02 (dois) Batalhões de Polícia (BPM): o 1º BPM e o 2º BPM, responsáveis respectivamente pelo policiamento da capital e do interior do Estado (PMMA, 2013).

Magalhães (2001) *apud* Pereira (2009) pinta um pouco do cenário de como era o Estado do Maranhão durante os anos antes da criação da PMMA. Segundo os estudos do autor:

[...] cardumes de homens ociosos, sem domicílio certo, pela maior parte de uma raça cruzada de índios, brancos e negros, a que chamam cafuzos, os quais são mui amantes desta vida meio errante, poucos dados a outros miseres e muito à rapina e à caça, distinguindo-se dos selvagens apenas pelo uso da nossa linguagem (MAGALHÃES 2001 *apud* PEREIRA 2009).

Pela visão do autor fica clara a sua representação do estado em que se situava a sociedade maranhense no início do século XIX, um lugar quase que selvagem, em que ainda predominava a caça entre a comunidade dos cafuzos, os quais representavam boa parte da população da época.

A autora Regina Faria (2007, p. 16) *apud* Pereira (2009), discorda da posição de Magalhães (2001), denotando que a visão do autor deixa transparecer um certo preconceito com as classes menos favorecidas. Pelo contrário, de acordo com Faria (2007, p. 16), o medo que a elite maranhense da época tinha dos mais pobres e dos

comerciantes, considerados rudes e rebeldes, surgia das próprias representações construídas em cima de imagens preconceituosas.

Dentro deste cenário, em que duas classes bem diferentes da sociedade coexistiam, surge a o primeiro Corpo de Polícia do Maranhão. Segundo Faria (2007):

Outros projetos buscavam manter os indesejáveis à distância. De um modo geral, todos reivindicavam o apoio das armas, embora fosse recorrente, à época, a reclamação de ser o aparato repressivo do Estado insuficiente para atuar com eficácia junto ao elevado número de pessoas a quem as elites julgavam por em risco a ordem social desejada por elas (FARIA, 2007).

Interessante notar as semelhanças entre o cenário da metade do século XIX, em que uma elite tinha medo da população mais pobre possuidora de costumes e cultura diferentes, e o Brasil de hoje. Tanto em 1836 quanto durante as eleições de 2018, uma população marginalizada, transformada muitas vezes em criminosos pelo meio ou por necessidade, tirava o sono das classes mais afortunadas, incentivando-as a pedir para a classe política o direito de se defender, portando armas de fogo.

Tal comparação justifica, de certa forma, o modo como a Polícia Militar, não só no Maranhão, age. É evidente que não são poucos os casos de discriminação, mas importante ressaltar que há outros fatores influenciadores dentro deste processo, como: a) o fato da PM ser uma instituição com quase cem anos de idade no Maranhão, denotando um código de ética dos tempos em que o Brasil ainda era um país escravagista; b) o fato da PM ter sido criada, ao menos no Maranhão, devido às reclamações da elite da época, para protegê-la do restante da população, considerada perigosa aos olhos das classes mais altas.

Para entender um pouco mais de como surgiu a população misturada do território do Maranhão, o autor Roberto César Cunha (2015, p. 133) explica que o processo de ocupação do Maranhão se deu por basicamente duas entradas. A primeira entrada, através da região Norte, resultou da concorrência comercial entre as monarquias feudais. De acordo com Cunha (2015, p. 133): “Com estímulos da Coroa Portuguesa, o espraiamento da ocupação deu-se através da subida dos vales dos rios Itapecuru, Mearim, Pindaré e Munim, adentrando na Mata dos Cocais, e na mata de pré-amazônica”.

Em uma época em que a escravidão ainda era forte no Brasil, mesmo que no mundo já tivesse há muito tempo abolida, a principal atividade econômica dentro do território Maranhense era uma agricultura ainda baseada no regime escravagista (CUNHA, 2015, p. 133).

A segunda entrada que levou à ocupação do território do Maranhão, de acordo com Cunha (2015, p. 134), veio da:

[...] parte sul, fugindo da seca, vindo principalmente da Bahia, sertanejos e vaqueiros que vieram tocando gado em busca de pasto. Ultrapassaram o Rio Parnaíba e chegaram no cerrado. Região ideal para pecuária do gado crioulo. De fazenda em fazenda, foram ocupando todo sul do estado. A partir disso surgiu uma estrutura socioespacial formada por forças produtivas apoiadas em atividades pecuárias e com relações sociais de esboço feudal (CUNHA, 2015, p. 134).

3.1.2 PMMA no século XXI

Apresentado um pouco do histórico da PMMA e do cenário de ocupação do território maranhense, são puladas algumas décadas de história, chegando na descrição do contingente, funcionamento e práticas da Polícia Militar do Maranhão no século XXI.

No ano de 2015, o Maranhão possuía a pior proporção de policial militar por habitantes do país. Cruzando dados da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP-MA) com os do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os números representam 8398 policiais em atividade para quase sete milhões de pessoas (CARRAMILO, 2015; G1, 2015).

Cláudio Cabral, promotor e coordenador do Centro de Apoio Operacional do Controle Externo da Atividade Policial do Ministério Público do Maranhão, denota: “Precisamos quase que triplicar o número atual. Mas temos uma dificuldade grande porque, de 1994 a 2001, não houve sequer um concurso e depois tiverem três, que não foram suficientes”. Ainda de acordo com Cabral, na conta da PMMA, existe um déficit de 23 mil policiais no Estado do Maranhão (CARRAMILO, 2015; G1, 2015).

Em 2018, para ajudar no déficit do contingente de policiais militares apresentado no ano de 2015, foram formados 1105 novos policiais, que passaram a integrar e fortalecer a Segurança Pública do Maranhão. Com esse acréscimo, em dados de 2018, o Maranhão estabeleceu o maior número de agentes da história da PMMA, com 15 mil policiais (MARINO, 2018).

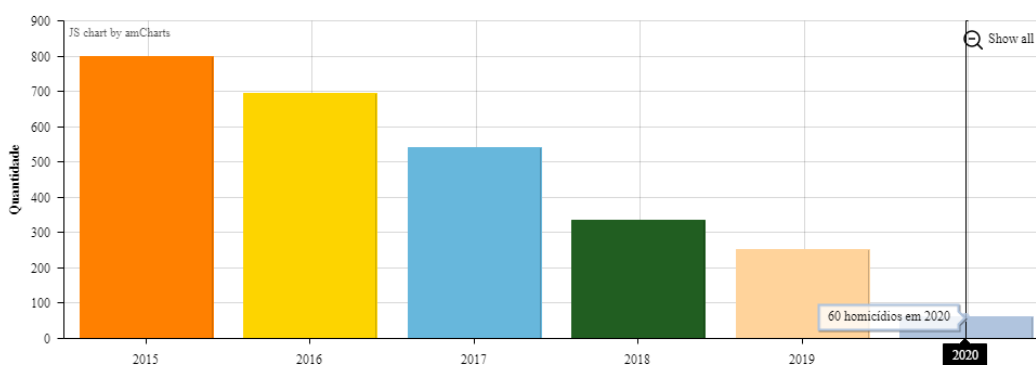
De acordo com Flávio Dino, governador do Estado do Maranhão:

Nós acreditamos que a melhoria do Sistema de Segurança necessariamente deriva da ampliação de recursos humanos e de meios materiais. Esse caminho tem produzido resultados e nós vamos perseverar nele, apesar das dificuldades fiscais profundas que o Brasil atravessa (MARINO, 2018).

Desde que assumiu o governo do estado, Flávio Dino tem buscado investir na segurança pública do Maranhão, visto que é um dos estados mais violentos do Brasil, mais até do que São Paulo. No primeiro bimestre de 2019, por exemplo, houve 221 homicídios, representando o quarto maior índice da região do Nordeste. Apesar do alto número, em relação aos dados de 2018, houve redução de quase 26% no total de homicídios para aquele período de tempo (CUNHA, 2019).

Outro estudo mostra que entre os anos 2007 e 2017 houve redução total de mais de 73% no Maranhão. Em São Luís, a diminuição foi de quase 15% entre os anos de 2012 e 2017 (CUNHA, 2019). A Figura 3.1 demonstra a redução do total de assassinatos no Maranhão entre os anos de 2015 e 2019.

Figura 3.1: Acumulado total de vítimas de homicídios – Grande São Luís entre 2015 e 2019.



Fonte: SSP, 2020.

O gráfico interativo exibe o número exato de homicídios em cada ano. De acordo com a Secretaria de Segurança Pública – SSP (2020), os números são os seguintes: a) 2015: 800; b) 2016: 693; c) 2017: 540; d) 2018: 336; e) 2019: 251.

- Entre 2015 e 2016, a redução no número de homicídios no Maranhão foi de 13,4%;
- Entre 2016 e 2017, a redução no número total de homicídios no Maranhão foi de 22%;
- Entre 2017 e 2018, a redução no número total de homicídios no Maranhão foi de 37,8%;
- Entre 2018 e 2019, a redução no número total de homicídios no Maranhão foi de 25,3%;
- A redução total no número de homicídios, segundo a própria SSP do Maranhão, entre 2015 e 2019 foi de aproximadamente 69%.

Sobre os perigos intrínsecos ao cargo de policial militar, não importando a região do Brasil em que este profissional atue, Ricardo Gambaroni, comandante geral da PM de São Paulo explica: “O desafio de todas as instituições, em qualquer lugar do país, é analisar o tecido social, ver onde podem ser potencializadas as ações das polícias, investir em integração e naquelas tecnologias que trazem retorno ao cidadão.” (VARGAS, 2016).

Fato é que os policiais militares estão no grupo de profissionais que mais arriscam suas vidas quando em ação. Não só colocam as próprias vidas em risco, mas também a de familiares, pais, esposa e filhos. Não é incomum casos de grupos criminais de extermínio assassinares a família de policiais para, assim, conseguir ferilos. Além disso, o salário dos agentes da PMMA não chega perto de ser suficiente. Um dos últimos concursos públicos para qualificação e contratação de policiais no Maranhão oferecia pagamento base de quatro mil reais.

Tais informações são relevantes para o entendimento de um outro problema relacionado à PMMA. Apesar dos números do governo em relação à diminuição do total de homicídios serem absolutamente positivos, denotando uma clara redução no total de casos de assassinatos no estado, uma boa parte da mídia e da população tem uma outra visão desses dados.

Um estudo da Sociedade Maranhense de Direitos Humanos (2018) traz uma reflexão sobre as motivações por trás da redução dos homicídios, assim como uma constatação importante:

A redução de 40% na ilha de São Luís, pautada na lógica punitivista, trouxe consigo um aumento de 100% nas mortes decorrentes de intervenção policial. A população carcerária teve um aumento de dois mil presos no atual governo, passando de 7689 em março de 2015 para 9756 em dezembro de 2017. Um aumento de 26,9%, segundo a Sociedade Maranhense de Direitos Humanos (SMDH, 2018).

Os dados apresentados introduzem uma discussão bem complexa sobre a forma como a polícia militar atua no Brasil, mas, principalmente, denotam um grave problema com toda a estrutura das Secretarias de Segurança no Brasil. A polícia militar poderia sim ser melhor treinada para ser capaz de lidar com situações complicadas, evitando, dessa forma, acidentes e a morte de inocentes. Mas, fica evidente também, que a PMMA vem evoluindo com o passar dos anos e tem papel fundamental na segurança do estado do Maranhão.

3.2 PMMA E SEUS TIPOS DE POLICIAMENTO

No Maranhão, a PMMA é dividida em cinco subgrupos. São eles, de acordo com PMMA (2020):

- a) Comando de Missões Especiais (CME) é subordinado diretamente do Comando-Gera e responsável por preservar a ordem pública e apoiar os comandos intermediários. É dividida em dois batalhões principais: o BOPE (Batalhão de Operações Especiais) e o BPCChoq (Batalhão de Polícia Militar de Choque);
- b) Comando de Policiamento Especializado (CPE) possui em sua estrutura cinco batalhões principais, responsáveis por cuidar de assuntos mais específicos. Os cinco batalhões são: Batalhão de Polícia Ambiental (BPA); Batalhão de Polícia Militar Rodoviária (BPRv); TIRADENTES, que é o batalhão de policiamento com motos; FORÇA TÁTICA, responsável pelo patrulhamento tático no interior do estado e, por fim, Batalhão de Polícia Militar de Turismo (BPTur), foco de estudo deste trabalho;
- c) Comando de Segurança Comunitária (CSC), dentro da qual incluem-se a Ronda Escolar, o PROERD e a Patrulha Maria da Penha (PMP);
- d) Comando de Policiamento do Interior;
- e) Comandos de Policiamento de Área Metropolitana, aquela responsável pela ronda dentro das cidades.

O policiamento ordinário é aquele tradicional e realizado pelos policiais que trabalham sob a guarda do responsável pelo CPAM. Dentro do policiamento ordinário também são encaixados os Comandos que fazem o policiamento em cidades do interior do Maranhão. Através dos dados coletados verifica-se que são oito comandos que cuidam do interior do Maranhão.

O policiamento especializado é aquele que cuida de assuntos especiais. Como apresentado anteriormente, a polícia especializada do Maranhão é dividida em cinco subgrupos, que, por sua vez, são responsáveis por assuntos como Meio Ambiente, Rodovias e Turismo, além da polícia dedicada ao patrulhamento exclusivo com motos e a Força Tática, que utiliza de inteligência para de assuntos mais sérios relacionados ao interior do estado (PMMA, 2020).

3.2.1 Policiamento especializado no atendimento ao turista

Um dos maiores problemas relacionados à segurança dos estados brasileiros que recebem muitos turistas é justamente os pontos turísticos. Exemplos como Rio de Janeiro, São Paulo e Vitória embasam o fato do quão importante é o trabalho da Polícia Militar de Turismo.

No Maranhão, tomando como base as cidades de São Luís e Barreirinhas, só no mês de março de 2018 a BPTur realizou mais de cinco mil abordagens. No mesmo mês, foram apreendidas quatro armas de fogo, além de serem realizadas trezes prisões em flagrante. A Figura 3.2 traz o gráfico de comparação do número de abordagens no primeiro trimestre dos anos de 2018 e 2019, dados da Secretária de Segurança Pública do Maranhão (SSP-MA, 2019).

Segundo a Secretaria de Segurança Pública do Maranhão (SSP-MA, 2019), não faltam esforços por parte do batalhão do BPTur:

O resultado positivo se deve também as novas modalidades de policiamento implementadas pelo batalhão desde o final do ano passado. Policiais em bicicletas, por exemplo, tornaram mais eficientes o atendimento policial nas áreas em que atuam. O que contribuiu para o aumento da presença policial (SSP-MA, 2019).

Sobre o reforço ao policiamento nos atrativos turísticos de São Luís, o secretário estadual de turismo Catulé Junior, em reunião com o BPTur, comentou sobre a importância de reforçar a segurança nos pontos turísticos da cidade: “Recebemos milhares de visitantes durante todo o ano e, com a proximidade das festas juninas, pretendemos ampliar a segurança em pontos estratégicos para o bom desenvolvimento do turismo.” (SETUR, 2018).

No fim do ano de 2018, a Setur juntamente com o BPTur e a Secretaria de Segurança Pública tomaram ainda mais providências para o aumento da segurança de moradores locais, comerciantes e turistas. Como uma das medidas houve a implementação de 65 novos policiais, grande parte deles fluentes em inglês, espanhol e outras línguas (PORTAL GUARA, 2018).

Além da adição de material humano, o jornal Portal Guara (2018), em entrevista com o comandante do BPTur da época, Coronel Honório, trouxe outras medidas para a melhoria da segurança em áreas em que há constante visita de turistas, principalmente durante as festas de São João, Carnaval e férias de final do ano:

Parte do trabalho permanente de policiamento do BPTur, o batalhão já conta com cinco bases fixas na capital e na cidade de Barreirinhas, além de realizar diariamente, em pontos específicos da grande São Luís, abordagens em ônibus, interceptação de veículos suspeitos e de pedestres, além do policiamento ostensivo tanto nos pontos turísticos, quanto nas áreas adjacentes (PORTAL GUARA, 2018).

Figura 3.2: Gráfico que denota o número de abordagens no primeiro trimestre dos anos de 2018 e 2019 realizadas pelo BPTur do Maranhão.



Fonte: SSP-MA, 2019.

4 BATALHÃO DE TURISMO DA PMMA

O batalhão de turismo da PMMA é a unidade especializada no atendimento ao turista e trata-se de um tipo de policiamento baseado na doutrina de policiamento comunitário que visa atender os turistas e todos os habitantes de uma região turística, necessitando do devido treinamento para tanto.

Figura 4.1: Faixada da sede do BPTur em São Luís – MA.



Fonte: RELATORIO CARGA BPTUR, 2020.

Sendo assim, a referida unidade busca garantir a segurança dos visitantes, assim como serviços de informação e qualquer outro tipo de apoio ao turista que visita o estado, se valendo portanto dos aparelhos do estado para atender toda a população que visita, reside, trabalha ou circula nas áreas de sua atribuição.

4.1 HISTÓRICO

Baseado no trabalho de Gomes (2009), a criação da então Companhia de Policiamento de Turismo Independente surge em meio as ações de revitalização do patrimônio artístico e arquitetônico de São Luís, mais especificamente no bairro da Praia Grande.

Nesse momento, o Estado buscava intensificar a visitação e melhorar a experiência dos turistas por meio de ações coordenadas como a revitalização de aproximadamente 100 prédios históricos, oferecimento de serviços de apoio ao desenvolvimento do turismo, assim como o estabelecimento de toda a infraestrutura

para ganhar um espaço mais atrativo e dinâmico, o que ficou batizado de “Projeto Reviver”.

Nesse período, não se falava expressamente de policiamento turístico, de fato como retrata Gomes (2009), o prédio hoje conhecido como Casa do Maranhão (Museu que antes fora o presídio da alfandega) sediou a Receita Estadual do Maranhão momento em que os policiais do 1º Batalhão de Polícia Militar realizavam a segurança patrimonial assim como o policiamento ostensivo em todo o entrono da Praia Grande. Assim, de acordo com os estudos de Gomes (2009), podemos de fato dizer que essa é a gênese de um policiamento em praças turísticas em São Luís.

Em 1999, um evento promovido pelo Estado do Maranhão intitulado “Bolsa de Turismo” despertou grande atrativo turístico para a região e foi um marco na importância turística do Centro Histórico de São Luís, já reconhecida desde ano de 1997 enquanto Cidade Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura(UNESCO).

Por ocasião desses grandes marcos, o comando da PMMA desenvolveu cursos para capacitar os militares para o trabalho no Centro Histórico a fim de prestar apoio ao referido evento.

Com o desenvolvimento geral do turismo em todo o território nacional e os esforços para intensificar o potencial no Centro Histórico de São Luís, por iniciativa do Sr. Coronel QOPM Teodomiro de Jesus Diniz Moraes, comandante geral da PMMA à época, ficou instaurada, por meio da Portaria Nº 017/2000 – GCG em 2000, que a 5ª Companhia do 1º BPM fosse definida como CPTUR (Companhia de Polícia de Turismo) e se responsabilizasse por todas atividades de apoio ao turista e policiamento da região do Centro Histórico, sendo formada em sua essência pelos militares que foram formados previamente por ocasião do “Bolsa do Turismo” e assim fora comandada pelo então 1º Tenente QOPM Emerson Farias Costa.

Em uma primeira estruturação sua sede fora estabelecida junto ao prédio onde hoje funciona a Escola de Música Lilah Lisboa, ficando nessas dependências até o final do ano de 2000. Em 2001 se mudou para o prédio antigamente ocupado pela Secretaria de Administração do Estado ambas as edificações do Centro Histórico de São Luís.

Ainda em 2001 o então comandante geral da PMMA, Coronel QOPM William Romão, em observância ao que se pregava a nível nacional no que diz respeito a inclusão de policiais femininos de forma ampla nas instituições, aproveitou a

necessidade de um serviço mais especializado para atender pontos como Laguna da Jansen e Avenida Litorânea. Promoveu, assim, a mudança da então Companhia de Polícia Feminina Independente, ora existente apenas no quadro organizacional da Instituição, em Companhia de Polícia Militar de Turismo Independente, desvinculando assim ao 1º BPM.

Desde de 2017, por advento da lei Estadual nº 10.669, de 29 de agosto de 2017, a Unidade foi transformada em Batalhão de Polícia Militar de Turismo – BPTUR.

Art. 2º Ficam transformadas na estrutura da Polícia Militar as seguintes Organizações Policiais Militares (OPM):
[...] II - em **Batalhão de Polícia Militar de Turismo (BPTur)**, com sede no Município de São Luís/MA, a **Companhia de Polícia Militar de Turismo (CPTur Ind)**; (grifo nosso)

Assim o agora Batalhão passou a ser comandado pelo oficial do último posto da corporação estando desde sua transformação em batalhão até os dias atuais sob o comando do CEL QOPM Honório.

Pelo advento das modificações advindas da lei Estadual nº 10.669, de 29 de agosto de 2017, o batalhão também passou a ter sua abrangência a nível estadual e não mais limitado a São Luís, porém devido as limitações estruturais ainda existentes, atua de forma efetiva no policiamento nas praças turísticas de São Luís, sendo efetivamente responsável pelo policiamento no Centro Histórico, Península da Ponta da Areia, Avenida Litorânea, todo os arredores da Laguna da Jansen e atualmente com companhia instaurada em no município de Barreirinhas.

4.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

De início cabe ressaltar que a própria lei Estadual nº 10.669, de 29 de agosto de 2017 determina no seu Art. 2º:

Art. 2º Ficam transformadas na estrutura da Polícia Militar as seguintes Organizações Policiais Militares (OPM):
[...] II - em **Batalhão de Polícia Militar de Turismo (BPTur)**, com sede no Município de São Luís/MA, a **Companhia de Polícia Militar de Turismo (CPTur Ind)**;
[...] Parágrafo único. Os cargos respectivos de **comandantes** dos órgãos relacionados nos incisos I e II deste artigo **serão exercidos por Coronéis QOPM** (grifo nosso)

Sendo assim, o batalhão é comandado por Cel QOPM, oficial do último posto da PMMA. Atualmente essa função é exercida pelo Cel QOPM José Maria Honório de Carvalho, sendo sub comandada pelo Ten Cel Santana.

A exemplo de todas as outras unidades da PMMA, o batalhão é dividido na seguinte ordem, como já preceitua o próprio Exército Brasileiro por meio do seu Regulamento interno e dos serviços gerais (RISG), adotado na PMMA.

Logo, a administração do batalhão se subdivide da seguinte forma:

Primeira seção ou P/1 (S/1 do RISG) exerce as funções atinentes ao pessoal da unidade, destacasse assim o que nos traz o RISG:

Art. 28. O S1 é o chefe da 1ª seção do EM/U, responsável pelos encargos relativos à coordenação e ao controle das atividades relacionadas com pessoal, BI, justiça e disciplina, protocolo e arquivo da correspondência interna e pagamento do pessoal da unidade, competindo-lhe:

Ainda segundo o já citado regulamento, são atribuições, entre outras: coordenar as ordens do comandante; manter relações de oficiais e praças; elaborar escalas de serviço; plano de férias e licenças; receber e protocolar documentação; manter os livros dos supervisores de dia, confecção dos boletins internos e notas para boletins gerais e prestar todo tipo de assessoramento ao comando da unidade.

Segunda seção ou P/2 (S/2 do RISG) responsável pela inteligência e contra inteligência da unidade, tal qual trás o RISG: “Art. 30. O S2 é o chefe da 2ª seção do EM/U, responsável pelas atividades relativas à Inteligência e à Contraineligência.”

Ainda cabe a essa seção elaborar levantamentos estratégicos, averiguar denúncias, manter informações do batalhão resguardadas, colaborar na estruturação de instruções referentes a segurança na unidade e prestar todo assessoramento em relação a assuntos estratégicos ao comando do batalhão.

Terceira seção ou P/3 (S/3 do RISG) responsável pela inteligência e contra inteligência da unidade, tal qual trás o RISG: “Art. 32. O S3 é o chefe da 3ª seção do EM/U, responsável pelas atividades relativas à instrução e às operações.”

Nessa seção é que são elaborados os relatórios e estatísticas da unidade além da programação das instruções e atividades operacionais como ordens de operações ou não operacionais como as formaturas e atividades administrativas em geral.

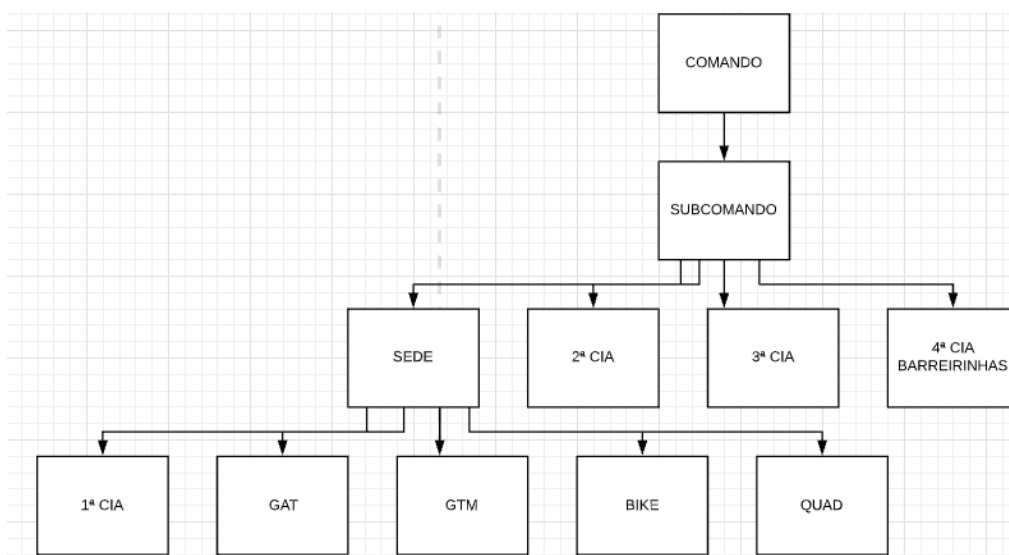
Quarta seção ou P/4 (S/4 do RISG) responsável pela inteligência e contra inteligência da unidade, tal qual trás o RISG:

Art. 34. O S4 é o chefe da 4ª seção do EM/U, podendo também acumular os encargos de Fisc Adm; como auxiliar imediato do Cmt U na administração da unidade, é o principal responsável pela perfeita observância de todas as disposições regulamentares relativas à administração, competindo-lhe ()

Essa pasta é responsável, portanto, por todo material de carga da unidade, dando baixa de saída assim como a manutenção de todo material, seja viaturas, material de escritório, mobiliário, informático em geral. Compete ainda ao P/4 a lógica para descarte e manutenção das instalações, estando a reserva de armamento diretamente subordinada a esse setor.

De maneira mais didática, segue o organograma (Figura 4.2 e Figura 4.3) do batalhão elaborado em função das observações feitas em visitas a unidade nos meses de janeiro e fevereiro de 2020.

Figura 4.2: Parte 1 do Fluxograma que mostra a organização do BPTur da PMMA.



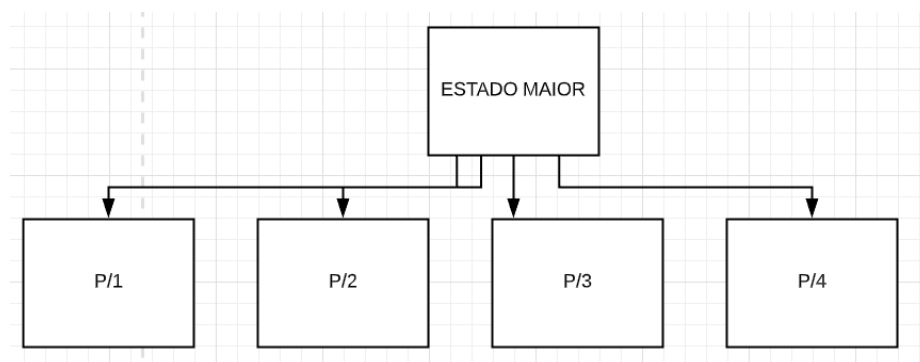
Fonte: O AUTOR, 2020.

Ademais, a nível operacional, a unidade conta com quatro companhias, de forma que a coordenação da atividade fim possa ser descentralizada e organizada da seguinte forma.

Primeira companhia (1ª CIA) estabelecida na Sede, responsável pelo policiamento das regiões da laguna da Janssen e orla marítima.

Segunda companhia (2ª CIA) localizada no prédio do espigão costeiro, ponto de apoio ao turista no maranhão, ladeando ao Memorial Bandeira Tribuzi e o recém revitalizado Forte Santo Antônio da Barra onde também se localiza o Museu de Embarcações Maranhenses e o museu da Imagem e Som. Essa CIA é responsável pelo policiamento do espigão costeiro e avenida litorânea.

Figura 4.3: Parte 2 do Fluxograma que mostra a organização do Batalhão da PMMA.



Fonte: O AUTOR, 2020.

Figura 4.4: Prédio da 2 CIA do BPTur no espigão costeiro em São Luís – MA.



Fonte: RELATORIO DE CARGA BPTUR, 2020.

Terceira companhia (3º CIA) é localizada no coração do centro histórico de São Luís, de fato possuindo dois prédios, um na praça Nauro Machado, e outro na antiga Sede do batalhão onde também reúne itens históricos da PMMA.

Figura 4.5: Prédio da 3 CIA do BPTur na praça Nauro machado.



Fonte: RELATORIO DE CARGA BPTUR, 2020.

Figura 4.6: Casarão antigo sede da 3 CIA do BPTur.



Fonte: RELATORIO DE CARGA BPTUR, 2020.

Agindo como ponto de apoio para o policiamento de toda a região do centro histórico assim como as áreas ao entorno como o terminal de integração da praia grande e todo o policiamento motorizado na área do reviver.

Devido a ação do tempo e a necessidade de revitalização do casarão, a sede se mudou para o prédio da Laguna da Jansen, deixando assim de explorar esse prédio rico em cultura e potencial para o turismo, como notadamente a localização para um museu da PMMA relatando a história de uma instituição de 184 anos. Como de fato

acontece, graças a uma exposição no referido prédio, embora necessite de revitalização e investimentos.

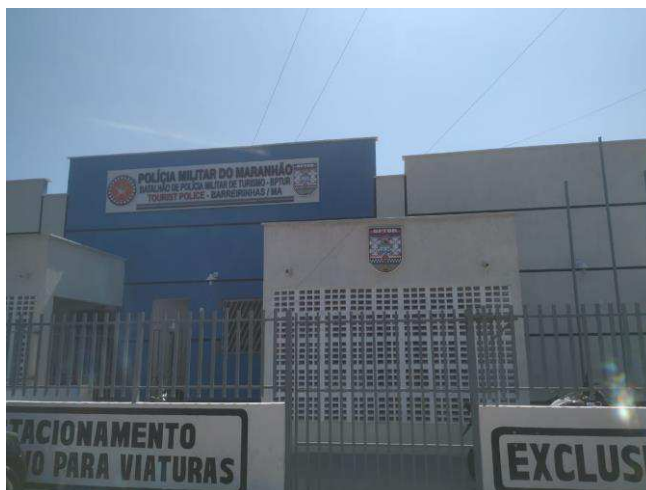
Figura 4.7: Espada de comandante geral da PMMA em exposição no casarão histórico do BPTur.



Fonte: RELATORIO DE CARGA BPTUR, 2020.

Quarta companhia (4 CIA) em Barreirinhas-MA, localizada no centro da cidade é o ponto de apoio para os lençóis maranhenses, coordena o policiamento em toda essa região que de fato representa um dos destinos mais visitado no Estado do Maranhão, ficando responsável também pelo destacamento policial em Atins-MA.

Figura 4.8: Companhia de Barreirinhas.



Fonte: RELATORIO DE CARGA BPTUR, 2020.

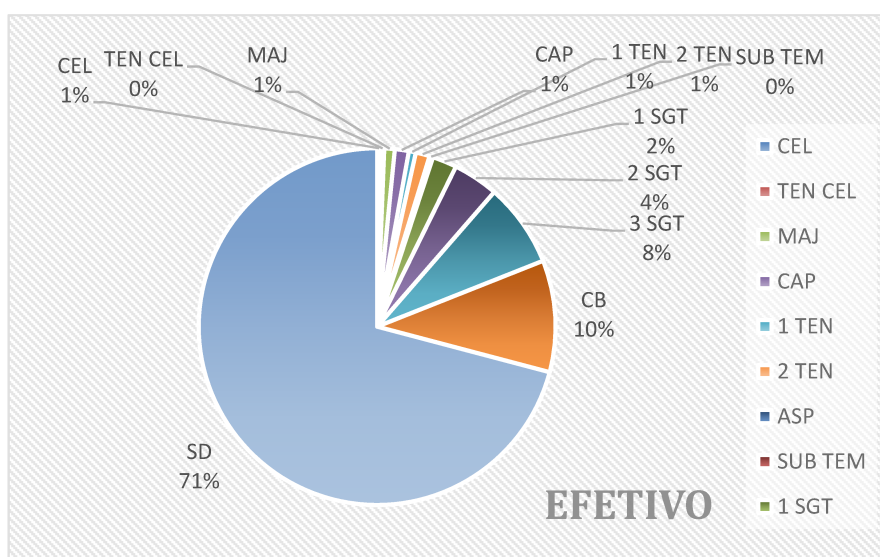
4.2.1 Efetivo

Essa unidade operacional especializada conta com um efetivo limitado como se pode evidenciar quando da análise do efetivo atual.

Primeiramente podemos evidenciar que se trata de apenas 15 oficiais no seu total (Figura 4.7), para o comando de um batalhão tão efetivo e de missão específica além de cobertura geográfica definida na estrutura do policiamento da região metropolitana de São Luís.

Quanto as praças, de fato a estrutura militar requer uma pirâmide organizacional onde sempre haverá de se sustentar na sua base formada principalmente pelos cabos e soldados, representando 81% do efetivo do batalhão:

Figura 4.9: Efetivo do BPTur.

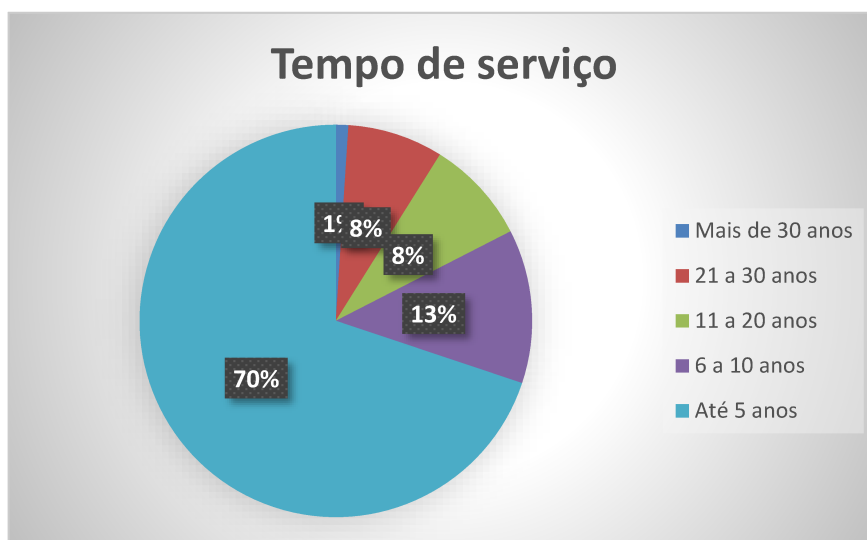


Fonte: O AUTOR, 2020.

Outro fato a ser observado diz respeito a experiência na instituição. Por meio de análise do resumo de efetivo podemos depreender que 70% da tropa é formada por policiais com no máximo 5 anos de serviço na corporação, como demonstra a Figura 4.8.

Se por um lado podemos de fato considerar a pouca experiência, por outro lado se trata de uma tropa recém chegada na instituição e ainda com muita capacidade de formação e aprendizado em geral.

Figura 4.10: Tempo de serviço dos policiais do BPTur.



Fonte: O AUTOR, 2020.

5 GRUPO DE APOIO AO TURISMO - GAT

O grupo de apoio ao turista do BPTur é uma equipe especializada que atua de forma volante, não tem uma área propriamente definida, portanto, age da forma como todo o batalhão deveria atuar. Possui uma distinção nas viaturas se utilizando de automóveis caracterizados e com os indicativos de polícia turística em português e inglês.

Utiliza de um uniforme diferente da tropa convencional, com objetivo de que a tropa se destaque das demais equipes. Não existe uma seleção para participar, apenas uma análise feita pelo comandante da unidade a quem essa equipe é diretamente subordinada.

O GAT é formado por 4 militares em duas equipes de dois policiais cada. Atende ao turista em áreas onde o fluxo é maior e composta por militares que dominam outros idiomas, estando assim sempre pronta para apoiar nesse tipo de ocorrência. Atua também a pedido quando em eventos ou quando existe uma execução ou algo do tipo, situações em que podem auxiliar os turistas na capital.

O contato dessa equipe está disponível para os gerentes de hotéis, assim como de pontos turísticos ou qualquer estabelecimento que possa precisar de um apoio do tipo, atuando muitas vezes como a ponte entre o turista envolvido em uma ocorrência e os integrantes da polícia judiciária por exemplo.

Infelizmente não existe oficialmente uma norma ou doutrina na PMMA que oriente a atuação dessa equipe. Tem formação em polícia comunitária em um domínio de pelo menos mais um idioma além do português. Conta com parcerias com a Secretaria Municipal de Turismo e escolas de idiomas para formar e capacitar os policiais dessas equipes.

6 POLICIAMENTO DE TURISMO EM OUTROS ESTADOS BRASILEIROS

Para efeito de comparação com o Batalhão de Turismo da Polícia Militar do Maranhão, aqui é dedicado espaço para apresentar brevemente o histórico e estrutura da PM dedicado ao turismo em outros três estados do nordeste brasileiro: Bahia, Piauí e Ceará.

6.1 PMBA

Na Bahia, existe o BEPTUR (Batalhão Especializado de Policiamento Turístico), fundado em 2015 e com contingente de 268 policiais, atua durante todo o ano na prevenção de delitos envolvendo turistas. A presença do BEPTUR pode ser vista constantemente nos diversos pontos turísticos de Salvador, como Pelourinho, Mercado Modelo, Elevador Lacerda. Nesses locais, a polícia tem a sua disposição quatro veículos quatro rodas itinerantes, uma base móvel e cinco motocicletas. Já no Aeroporto Internacional de Salvador, a BEPTUR possui posto de vigilância com policiais bilíngues funcionando 24h todos os dias da semana (PMBA, 2017).

Durante o período de alta temporada, a polícia militar dedicada ao turismo baiana reforça o contingente colocando em pontos estratégicos policiais treinados e fluentes em outras línguas que podem facilmente serem encontrados na multidão pelo seu uniforme. Escrito em seus uniformes tem a língua estrangeira na qual são fluentes para facilitação do turista que vem de fora do país (PMBA, 2017).

De acordo com o comandante do BEPTUR coronel Henrique Melo (Bahia, 2019):

Todo o policial da nossa unidade passa por uma reciclagem. Os oficiais passam por capacitação de gestão na segurança turística, os praças por um curso de policiamento turístico, ministrado não apenas por policiais militares, mas também por membros da Secretaria de Turismo do Estado. E temos a participação também do Sindicato das Guias da Bahia (PMBA, 2019).

6.2 PMCE

O Batalhão de Policiamento Turístico (BPTur) do Ceará possui contingente de aproximadamente 750 policiais militares que atuam todos os dias nos pontos de maior interesse turístico de Fortaleza, de toda a Região Metropolitana assim como no litoral do Estado. A polícia de turismo do Ceará atua com rodas em viaturas, motos, bases

móveis e também a pé e de bicicleta, principalmente nas praias soteropolitanas (AESP, 2019).

A instituição responsável pela formação de policiais especializados no turismo é a Academia Estadual de Segurança Pública (AESP), comandada pelo diretor geral Juarez Gomes Nunes Junior e tendo como coordenador do curso o tenente-coronel Marcos Luiz Gomes (AESP, 2019).

Marcos Luiz Gomes (AESP, 2019) comenta sobre a função do curso e dos policiais formados: “Esses policiais irão trabalhar nas ruas com aprimoramento profissional, sabendo atender melhor a população de Fortaleza, bem como os turistas que visitam nossa capital”.

Em relação ao curso formado de policias do BPTUR, são dispostas algumas informações:

A capacitação teve 156 horas/aula, abordando disciplinas de direitos humanos, ética e cidadania; atendimento pré-hospitalar; noções de teoria geral do turismo; relações interpessoais e humanas; proteção ambiental; noções de inglês e espanhol aplicado ao serviço policial [...] entre outros conhecimentos importantes para o policial que irá reforçar as ações de segurança e apoio aos visitantes do Estado (AESP, 2019).

6.3 PMPI

No Piauí, existe a Companhia Independente de Policiamento Turístico (CIPTUR), criada inicialmente em 1994, mas passando a ter seu atual formato e nome em 2008, depois de ser desmembrada do 2º BPM. Atualmente, possui efetivo de 49 policiais militares, entre oficiais e praças e sua sede fica localizada na cidade de Luís Correia. O atual comandante da CPITUR é Major QOPM Antônio Pacífico de Castro Neto (PMPI, 2018).

Entre as diversas responsabilidades e funções da CIPTUR, destaca-se, segundo o portal oficial da Polícia Militar do Piauí:

a realização do policiamento ostensivo especializado de apoio ao turismo e aos turistas no litoral piauiense, visando à preservação da ordem pública e a incolumidade das pessoas e do patrimônio, sempre pautada no respeito à vida e aos direitos humanos (PMPI, 2018).

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De forma ampla, pesquisar é buscar informações sobre qualquer tipo de conteúdo ou conhecimento, seja por meio de consulta a revistas, jornais, documentos oficiais em fim todo tipo de fonte que possa responder aos questionamentos do pesquisador.

Por outro lado, ao se falar de pesquisa científica, o conceito é de fato muito mais específico, pois, tem uma conotação investigativa, buscando confirmar ou negar hipóteses sobre o tema estudado. Prodanov e Freitas (2013) denotam que a pesquisa científica é buscar conhecimento com a utilização de ferramentas que levam a resultados confiáveis e seguros.

Na mesma linha, Gil (2002, p.17) define a pesquisa como “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Assim sendo, a pesquisa científica se traduz na busca pelo conhecimento de forma estruturada e se valendo de métodos e fontes de confiança para obter o conhecimento que vai buscar, sanar o impasse ou os problemas levantados pelo pesquisador.

Este presente trabalho foi elaborado através de pesquisa exploratória bibliográfica, que nos ensinamentos de Malhotra Naresh (2005), “a pesquisa exploratória tem como principal objetivo proporcionar esclarecimento e compreensão para o problema enfrentado. Seu processo de pesquisa não é estruturado caracterizando-se como flexível. Dessa forma as informações necessárias são apenas vagamente definidas”.

A relevância da pesquisa é evidenciada inclusive pela escassez de material de consulta disponível, estando o setor do turismo relacionado a Polícia Militar do Maranhão ainda pouco explorado. Nesse sentido, (LAKATOS; MARCONI, 1987) dizem:

[...] a pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com toda matéria já escrita sobre o mesmo (LAKATOS; MARCONI, 1987).

A presente pesquisa não se vale de uma amostra estatística e por essa razão é delineada enquanto qualitativa como nos diz Gerhardt e Silveira (2009, p.32):

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens (GERHADT; SILVEIRA, 2009, p. 32).

Assim, as informações obtidas foram fruto de observação do funcionamento próprio do BPTur como principal fonte de pesquisa, como explicam Prodanov e Freitas (2013, p.70): “Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados”.

Foi utilizado o método de abordagem dedutivo, pelo fato deste estudo ter buscado dados na observação da atuação do BPTur de forma geral, assim como de outros batalhões desse tipo de policiamento para chegar em uma análise do funcionamento do GAT.

O método dedutivo, de acordo com a acepção clássica, é o método que parte do geral e, a seguir, desce ao particular. Parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica (GIL, 2008, p.9).

Para alcançar os objetivos de uma pesquisa científica Gil (2008) ainda vai dizer que é preciso valer de procedimentos científicos para que se obtenha as devidas respostas. Nesse prisma, o autor divide em três categorias: exploratórias, descritivas e explicativas. Logo, dado o universo ainda pouco explorado, esse tipo de pesquisa, exploratória, se amolda perfeitamente na proposta uma vez que essa pesquisa busca criar conteúdo sobre o tema e incentivar a continuação de pesquisas sobre a área. Também é descritiva à medida que a observação do funcionamento do batalhão e suas peculiaridades serve como comparativo ao funcionamento de outras unidades da federação.

Nas pesquisas descritivas, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles, ou seja, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.52).

Na obtenção dos dados, se faz necessário a utilização de procedimentos técnicos, de uma espécie de estrutura que para Gil (2008, p.50) estão definidas em dois blocos:

[...] aqueles que se valem das chamadas fontes de “papel” e aqueles cujos dados são fornecidos por pessoas. No primeiro grupo estão a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. No segundo estão a pesquisa

experimental, a pesquisa ex-post-facto, o levantamento, o estudo de campo e o estudo de caso (GIL, 2008, p. 50).

Dessa forma, a pesquisa bibliográfica se encaixou perfeitamente como o procedimento técnico, uma vez que se vale de material publicado, livros, teses, artigos científicos, revistas, reportagens, dados de levantamentos estatísticos oficiais. Segundo Gil (2002, p.45): “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”. Isso permite uma busca maior pelas informações, mesmo que nesse cenário as publicações se mostrem deveras escassas. Ainda se utilizou de pesquisa bibliográfica quando se vale de documentos obtidos junto ao BPTur, entre outras fontes sem que seja feito de forma analítica.

A respeito da pesquisa de campo, de acordo com Gil (2002, p. 53) “o pesquisador realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, pois é enfatizada a importância de o pesquisador ter tido ele mesmo uma experiência direta com a situação de estudo”. Assim, foi elaborada uma pesquisa juntamente ao BPTur, notadamente com as equipes do GAT, assim como com os gerentes de hotéis na capital e Secretaria de Estado de Turismo.

Como fim de coleta de dados, foram elaboradas as seguintes entrevistas: semiestruturada com comandante da CIA Independente de Policiamento Turístico da PMPI (APÊNDICE B); comandante da CIA Independente de Policiamento Turístico da PMCE (APÊNDICE C); comandante da CIA Independente de Policiamento Turístico da PMPI (APÊNDICE D); comandante da CIA Independente de Policiamento Turístico da PMPR (APÊNDICE E). Além disso, também é exposto o modelo de entrevista realizada com os comandantes de policiamento de turismo de quatro estados (APÊNDICE A).

8 ATUAÇÃO DO BATALHÃO

A administração pública se utiliza de indicadores para avaliar suas ações e afetividade de seu trabalho. Dessa forma o batalhão procura fazer a divulgação de suas estatísticas como consta em seu relatório de principais ocorrências de janeiro a dezembro de 2019.

De forma resumida é possível notar que em 2019 o trabalho do batalhão resultou nos dados dispostos pela Figura 8.1:

Figura 8.1: Análise Estatística Geral da BPTur do Maranhão.

| ANÁLISE ESTATÍSTICA TOTAL GERAL | | | |
|------------------------------------|----------|--------------|-------------|
| OCORRÊNCIAS | SÃO LUÍS | BARREIRINHAS | TOTAL GERAL |
| ARMAS DE FOGO | 14 | 20 | 34 |
| HOMICÍDIOS | 1 | 4 | 5 |
| ABORDAGENS | 50.417 | 11.862 | 62.279 |
| APREENSÕES | 252 | 294 | 546 |
| OC. ATENDIDAS | 982 | 553 | 1.535 |
| FLAGRANTES | 133 | 48 | 181 |
| TCO | 83 | 51 | 134 |

Fonte: P/3 BPTUR, 2019.

Mas durante essa pesquisa, percebe-se que tais dados não são o principal indicativo quanto a satisfação com a atuação do batalhão da BPTur, assim sendo, podemos olhar sua estrutura atual de forma mais ampla, através de comparação com o que acontece em outras unidades da federação.

8.1 ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO

O BPTur da PMMA não dispõe de uma delimitação geográfica, porém diferente do que acontece em outras Polícias Militares, ele é responsável pelo policiamento de área no centro histórico, na avenida litorânea, assim como na região da laguna da Jansen.

De fato, essa responsabilidade quanto ao policiamento ordinário, ou seja, o policiamento de combate e prevenção ao crime em determinada região destoa da atuação essencial do policiamento de turismo. Se por um lado não existe uma

delimitação geográfica de forma oficial pois a atuação do batalhão se dá em todo o território do Estado do Maranhão, por outro lado existe a responsabilidade de policiamento regular nas regiões citadas além de todo o município de Barreirinha e Atins. O Quadro 8.1 denota como funciona a delimitação geográfica e responsabilidade territorial nas polícias de outros estados brasileiros.

Quadro 8.1: Delimitação geográfica e responsabilidade territorial em outros estados brasileiros.

| | PMPI | PMPR | PMBA | PMCE |
|------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Delimitação geográfica | Cidades de Luiz Correia e Cajueiro da Praia | Limitado a Cidade de Foz do Iguazu | Todo território do Estado | Todo Território do Estado |
| Responsabilidade territorial | Não tem | Tem | Não tem | Não Tem |

Fonte: O AUTOR, 2020.

Diferente do que acontece no Estado do Maranhão, os batalhões de Turismo estruturados, como é o caso do BEPTUR da PMBA (206 militares) e do BPTur da PMCE (690 militares), o atendimento se dá livre de responsabilidade territorial, atuando em áreas onde o policiamento ordinário é desenvolvido por batalhões com a responsabilidade na área.

O policiamento de turismo se desenvolve na medida da demanda turística, atuando tanto na Bahia quanto no Ceará de forma ampla, agindo em praias, locais históricos, rodoviárias, aeroportos, cidades de todo o litoral com atrativo turismo.

No Maranhão, apesar de não haver a delimitação geográfica da atuação, o batalhão é responsável por áreas específicas (Centro histórico, litorânea e laguna da Jansen em São Luís e todo município de Barreirinha e de Atins) e deixa assim de atuar de forma mais efetiva em todos os lugares onde o turista está presente, por exemplo em aeroportos, rodoviárias, hotéis, cidades turísticas como Carolina-MA (atrativo para turismo ecológico), São José de Ribamar-MA (atrativo para turismo religioso) .

Nesse cenário que surge, o Grupo de Apoio ao Turista (GAT) que, por sua vez, atua de forma mais livre sendo empregado no apoio ao turista onde ele estiver na

capital e inclusive com diversas missões realizadas em Barreirinhas-MA atuando na essência do policiamento de turismo.

Assim, podemos contatar que o BPTur da PMMA, apesar de se assemelhar em estrutura com outros batalhões mais desenvolvidos ainda recebe atribuições de policiamento ostensivo geral e por essa razão não se dedica exclusivamente no atendimento ao turista.

8.2 UNIFORMES

Quanto aos uniformes utilizados nas unidades de atendimento ao turista, existe com a finalidade de distinguir esses policiais das demais tropas das polícias militares a fim de proporcionar sua rápida identificação. O Quadro 8.2 traz informações a respeito dos uniformes utilizados pelo batalhão especializado no turismo pelas polícias militares de outros estados brasileiros.

Quadro 8.2: Uniformes e viaturas do batalhão do turismo da PM de outros estados brasileiros.

| ITEM | PMPI | PMPR | PMBA |
|----------------------------------|---|---|--|
| Uniforme especial para o turismo | Somente para policiamento a bicicleta e quadriciclos. | Braçal com identificação de polícia de turismo assim como o idioma que é capacitado | Braçal com identificação de polícia de turismo assim como o idioma que é capacitado |
| Identificação nas viaturas | Somente a sigla CIPTUR | Descrição "ATENDIMENTO AO TURISTA" em português e inglês. | Todas caracterizadas como destinadas ao atendimento ao turista, nas mesmas cores do braçal usado pelos militares |

Fonte: O AUTOR, 2020.

No Maranhão, o quadro operacional da unidade utiliza o mesmo uniforme de toda a corporação distinguindo-se apenas os militares do policiamento de bicicleta e quadriciclo.

A fim de criar uma distinção entre o policiamento ordinário do batalhão e o policiamento proporcionado pelo GAT, os militares se utilizam do uniforme 3º B previsto no decreto Nº 15.777 de 01 de setembro de 1997 - Regulamento de Uniformes da Polícia Militar do Maranhão.

Trata-se aqui de uma espécie de tentativa de diferenciar o GAT das demais tropas para melhorar a identificação por parte do turista. Cabe ressaltar que não existe ainda uma forma de evidenciar o idioma dominado pelo militar do GAT ou mesmo de todo o BPTur.

Quanto as viaturas, existe de fato uma adesivação especial para o BPTur fazendo alusão aos azulejos históricos que revestem as paredes dos prédios antigos no centro histórico de São Luís.

Ainda, as equipes do GAT se utilizam de uma viatura do tipo TROLLER com adesivação especial em alusão aos azulejos do centro histórico e a informação de “Polícia de turismo” em português e inglês.

9 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO

O Brasil é um dos países que mais recebem turistas no mundo e a nação que mais atrai cidadãos de outras nações na América Latina. Os números denotados por este trabalho denotam milhões de visitantes a cada ano, gerando bilhões de dólares em receita e, dessa forma, tornando-se uma das ou a maior receita de grande parte dos estados brasileiros, como no caso do Maranhão.

Da mesma forma que o Brasil é reconhecido lá fora pelas grandes paisagens, aglomerando diferentes ecossistemas e climas, do deserto à floresta tropical, também somos conhecidos pelos altos índices de violência. Neste ponto entra a importância da Polícia Militar dedicada e exclusiva para o turismo, como a BPTur e, em especial, o Grupo de Atendimento ao Turista (GAT).

Comparando a estrutura do Batalhão de Turismo da PMMA com a de outros estados, vê-se a nítida falta de investimento e de treinamento específico aplicado ao turismo no caso da polícia militar da Bahia. Como denota a entrevista com o Tenente Joel (Apêndice B), não há um curso específico para que um policial ordinário passe a integrar a polícia de turismo e uma das maiores dificuldades da grande maioria dos policiais é falar o idioma estrangeiro. Tal fato é demonstrado pela fala de Joel, que diz que os turistas sentem dificuldades de seguir as orientações dos policiais.

No Ceará, o BPTur da Polícia Militar do Ceará pode ser tomado como exemplo. Possui um dos maiores efetivos do Brasil se tratando de policiamento dedicado ao turismo, com número variando entre 690, dados do Tenente Evilasio da PMCE, e 750, dados coletados através de pesquisa bibliográfica. Evilasio conta em entrevista (Apêndice C) que não existe limitação territorial para a atividade do BPTur, e os policiais vão para onde há maior movimento. Em relação às dificuldades apresentadas pela PMBA, o Tenente Evilasio informa que os policiais bilíngues são colocados em postos onde há maior demanda de turistas estrangeiros.

Passando para o Piauí, o que vemos dentre os Estados brasileiros analisados é a situação mais precária. Existe uma polícia dedicada ao turismo, CIPTUR, mas não há cursos formadores e muito menos qualquer tipo de curso profissionalizante que ensine uma língua estrangeira, como inglês e espanhol. Segundo o entrevistado Capitão Antônio Ferreira (Apêndice D), há apenas dois policiais que falam inglês dentro do efetivo da CPITUR, o que denota um problema endêmico.

A última entrevista realizada em prol da formulação deste estudo foi a do Capitão André Sech Ribas (Apêndice E) da Polícia Militar do Paraná. Importante ressaltar que durante a pesquisa deste estudo não foram encontradas informações sobre a Polícia de Turismo do Paraná. Capitão Ribas comenta que em sua Companhia há efeito de 24 policiais e que o trabalho tem caráter de atendimento de ocorrências, além do policiamento em eventos, aeroporto, rodoviária e na proximidade das fronteiras com o Paraguai e Argentina.

Apesar do baixo contingente, Ribas denota que, ao contrário dos outros estados brasileiros analisados, há pré-requisitos para que um policial passe a trabalhar na Companhia, como bom comportamento e comunicação, além de ser fluente em algum idioma estrangeiro.

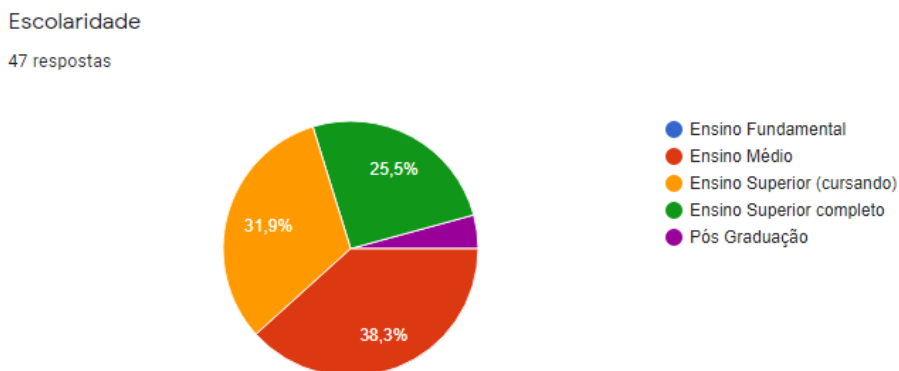
Analisando de forma geral, nenhum dos quatro estados estudados possuem um Grupo de Atendimento ao Turista (GAT), porém, através das breves entrevistas realizadas, é perceptível o desejo dos capitães e tenentes à frente de seus batalhões que haja algo do tipo, um grupo que atenda diretamente aos turistas.

O BPTur do PMCE e da PMBA se mostram os mais bem estruturados e com o maior efetivo, ainda que tenham algumas dificuldades a respeito dos cursos de idiomas ofertados para seus policiais. O CIPTur, do Piauí se mostra o mais precário, entretanto com enorme vontade por parte de seu efetivo de fazer a diferença e ajudar o turista necessitado. Por fim, a Companhia de Turismo da PMPR, em compensação ao baixo contingente de policiais, possui exigência a respeito das características dos policiais que passam a integrá-la.

Também foi aplicado um questionário com os policiais do Batalhão de Turismo do Maranhão através da ferramenta derivada do Google. Quarenta e sete policiais responderam às perguntas cujas respostas são dispostas a seguir.

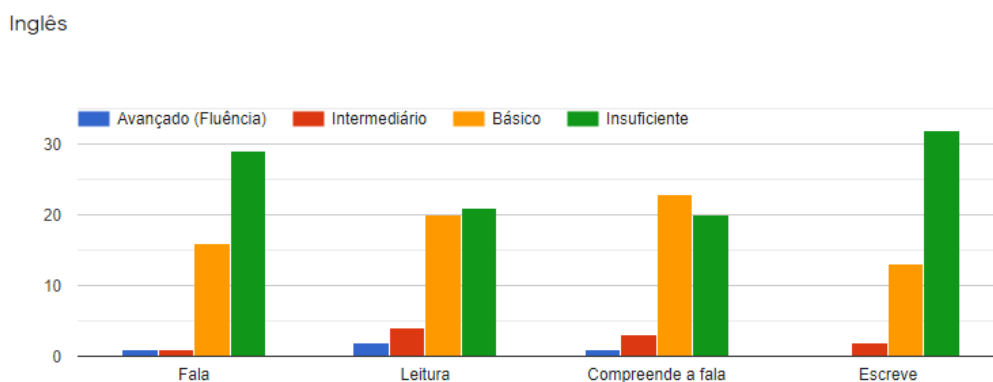
Inicialmente é pintada a imagem que caracteriza o espaço amostral analisado por este estudo. Foram questionados 47 policiais, 93,6% soldados, com idade variada de 18 a 36 anos e graus de escolaridade bem divididos (Figura 9.1). As Figuras 9.2 e 9.3 trazem informações de grande relevância para qualquer tipo de profissional que trabalha com turismo, principalmente em cidades bem conhecidas por esse ramo: a fluência nas duas principais línguas estrangeiras do mundo, inglês e espanhol, respectivamente.

Figura 9.1: Grau de escolaridade dos entrevistados.



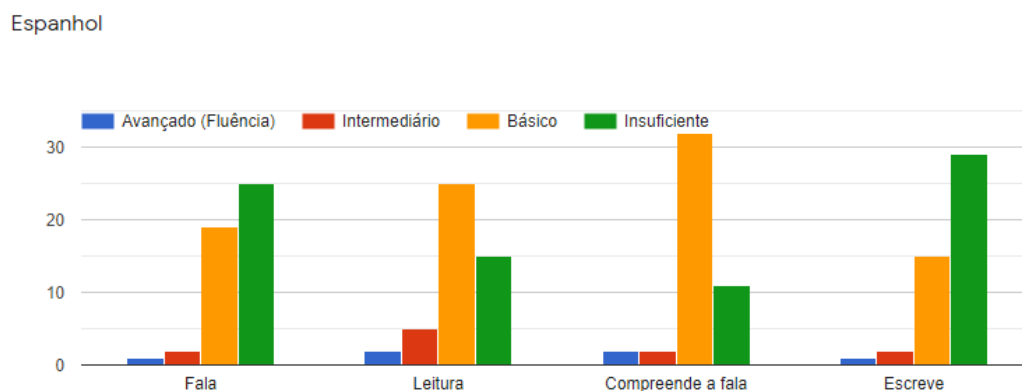
Fonte: O AUTOR, 2020.

Figura 9.2: Proficiência em inglês dos entrevistados.



Fonte: O AUTOR, 2020.

Figura 9.3: Proficiência em espanhol dos entrevistados.



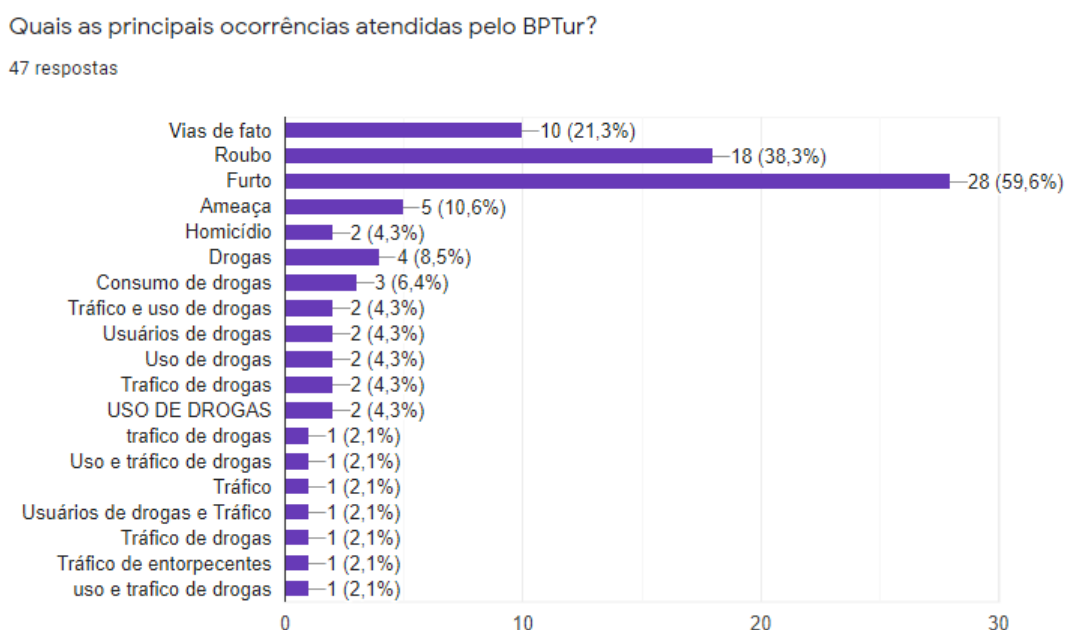
Fonte: O AUTOR, 2020.

Percebe-se pelos gráficos gerados e dispostos aqui que existe enorme dificuldade para os policiais lotados no BPTur da PMMA em falar uma segunda língua,

fato evidenciado também pelos representantes das polícias militares de outros estados brasileiros. Foi identificada apenas uma resposta das 47 que caracterizavam o nível de conhecimento de segunda língua necessário para aqueles que entram em contato com turistas o tempo todo.

Ainda na etapa de conhecimento do espaço amostral, 91,5% dos entrevistados tinham menos de dois anos de serviço na PMMA e número parecido para o tempo de trabalho na BPTur, 93,6%. A Figura 9.4 mostra dados sobre as principais ocorrências atendidas pelo BPTur.

Figura 9.4: Principais ocorrências atendidas pelos policiais da BPTur.



Fonte: O AUTOR, 2020.

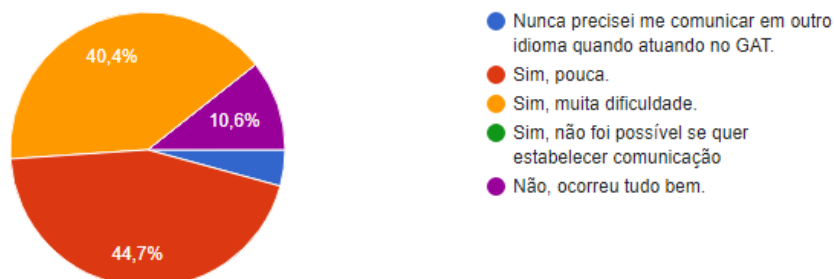
Entrando na etapa de respostas específicas a respeito do que os entrevistados achavam da estrutura e treinamento disponíveis pelo BPTur, quando perguntados a respeito da adequação do equipamento disponível ao trabalho dos mesmos, 36,2% disseram que o material era suficiente e adequado contra 38,3% que disseram que não era.

Em relação à se os entrevistados haviam passado por algum tipo de formação específica para atuação com turistas, a grande maioria disse que não havia, 70,2%. Quando questionados se sentiram alguma dificuldade ao se comunicarem com turistas em outro idioma que não o português, grande parte manifestou algum nível de dificuldade, 85,1% (Figura 9.5).

Figura 9.5: Questão sobre a dificuldade em se comunicar em outro idioma.

Sentiu alguma dificuldade ao se comunicar com turistas em outro idioma quando atuando no BPTur?

47 respostas



Fonte: O AUTOR.

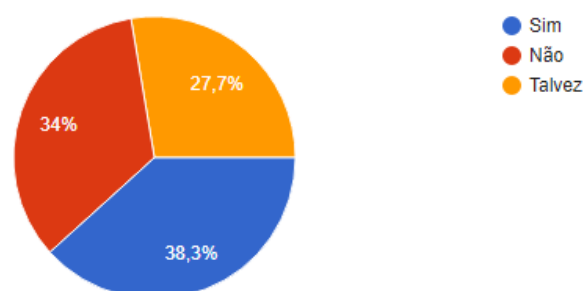
Em relação ao quanto os policiais do BPTur se sentem seguros sobre as próprias capacidades de atender aos turistas, 64,9% demonstraram algum tipo de insegurança. Sobre se existe uma estrutura de apoio para dar suporte aos policiais do BPTur, 51,1% dissera que não, contra 34% que afirmaram positivamente a respeito de uma rede de apoio ao policial que lida com turistas.

Entrando agora na parte com as questões dedicadas ao funcionamento do Grupo de Apoio ao Turista (GAT), 51,1% afirmaram não conhecer sobre a estrutura do grupo, visto que nenhum dos entrevistados havia trabalhado no GAT. As Figuras 9.6 e 9.7 trazem informações a respeito do nível de conhecimento dos policiais entrevistados a respeito do GAT.

Figura 9.6: Facilidade dos turistas em distinguir os policiais do GAT.

Os turistas tem facilidade em distinguir a tropa do GAT das demais tropas da PMMA?

47 respostas

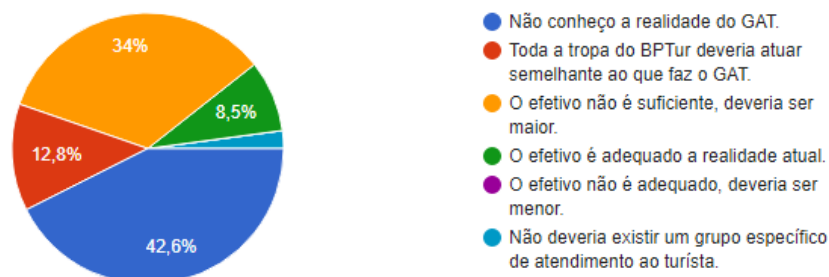


Fonte: O AUTOR, 2020.

Figura 9.7: Avaliação do GAT pelos policiais da BPTur.

Como você avalia o quantitativo de efetivo do GAT?

47 respostas



Fonte: O AUTOR, 2020.

Na etapa de perguntas subjetivas, os entrevistados tinham o espaço para delimitar os mais problemas e os aspectos positivos que mais se destacavam na atuação do GAT. Sobre os problemas, a grande maioria dos policiais relatou a respeito do efetivo dedicado ao GAT ser pouco e a falta de treinamento, principalmente no tratamento ao turista e o desconhecimento de línguas estrangeiras. Boa parte também disse não haver conhecimento suficiente para relatar algum possível problema. A respeito das qualidades, fala-se muito em atendimento especializado e ótimo atendimento à população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, este estudo, através das informações trazidas por revisão bibliográfica e pela pesquisa de campo realizada, denota a relevância e necessidade do GAT na sociedade maranhense. Fica evidenciado o desconhecimento sobre o GAT por grande parte do efetivo do BPTur, seja por pouco tempo de casa ou por pouca exposição do grupo especial de policiais.

Os batalhões dedicados ao turismo no Brasil ainda não são suficientes, salvo algumas exceções, como Ceará e Bahia, mas é possível perceber um problema endêmico, que pode ser extrapolado para toda a sociedade: o desconhecimento de uma língua estrangeira, habilidade de extrema necessidade para os cargos ocupados pelo BPTur e, principalmente, GAT.

Existe ainda uma dificuldade na implementação de um policiamento de fato especializado se desvinculando das restrições referentes a responsabilidade de policiamento ordinário delimitado por áreas, como o caso do Centro de São Luís e da avenida litorânea, deixando de basear o policiamento BPTur em critério de demanda turística mas o submetendo aos processos de policiamento ostensivo ordinário.

O turismo é responsável, como já demonstrado, por bilhões e bilhões de receitas no Brasil, representando a maior receita para muitos estados brasileiros. O investimento em um Grupo de Apoio ao Turista bem estruturado deve ser encarado como tal e não apenas dispêndio de recursos dos estados.

Uma nação só é tão boa quanto suas relações com outros países e sua imagem vista do exterior. Apostar em cursos de treinamento, equipamento adequado, cursos de línguas e maior efetivo para BPTur assim como a ampliação da atuação do GAT ou até mesmo sua desvinculação com responsabilidades de policiamento ordinário deve ser avaliada e implementada pela instituição, a importância da segurança pública na promoção do Maranhão enquanto destino turístico deve fazer parte dos planos de desenvolvimento das nossas potencialidades, principalmente em um momento em que a imagem do Brasil fica tão deteriorada pelas questões políticas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AESP. 2019. **AESP forma duas novas turmas de Policiamento Turístico**. Disponível em:<<https://www.aesp.ce.gov.br/2019/09/03/aesp-forma-duas-novas-turmas-de-policiamento-turistico/>>. Acesso em: 24 abril de 2020.

AWANG, K. et al. 2012. ***The growth of micro, small, and médium-sized hotel enterprises: The roles of the state***. Arab World Geographer, p.302 – 317.

BALESTRERI Ricardo Brisola. Direitos Humanos: coisa de polícia. Passo Fundo – RS: CAPEC, Paster Editora, 1998.

BOULLÓN, R. C. ***Planificación del espacio turístico***. México: Trillas, 1985.

BRASIL. 2013. **Polícias militares têm origem no século 19**. Disponível em:<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2013/11/25/policias-militares-tem-origem-no-seculo-19>>. Acesso em: 12 mar. de 2020.

BRASIL. 2018. **Estatísticas básicas de turismo no Brasil – Ano base 2018**. Disponível em:<http://dadosefatos.turismo.gov.br/images/demanda/Estatisticas_Basicas_2017_2018.pdf>. Acesso em: 12 mar. de 2020.

CARRAMILO, C. 2015. **Maranhão tem a pior taxa do país de policial militar por habitantes**. Disponível em:<<http://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2015/07/maranhao-tem-pior-taxa-do-pais-de-policial-militar-por-habitantes.html>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

CUNHA, P. 2019. **Pesquisa aponta redução da violência no Maranhão**. Disponível em:<<https://oimparcial.com.br/policia/2019/08/pesquisa-aponta-reducao-da-violencia-no-maranhao/>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

DPF. 2018. **Ministério do Turismo – Mtur e Banco Central do Brasil**. Disponível em:<<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/>>. Acesso em: 12 mar. de 2020.

G1. 2015. **País tem 1 PM para cada 473 habitantes, diz IBGE**. Disponível em:<<http://g1.globo.com/politica/noticia/2015/08/pais-tem-1-pm-para-cada-473-habitantes-diz-ibge.html>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

GIDDENS, A. As consequências da modernidade. São Paulo: Edunesp, 1991. 177p.

GIL, A. C. 2002. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: ATLAS S.A., 2002. 176 p.

_____. 2008. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas. 220 p.

GOMES, R. C. dos S. 2009. Abordagem Sistêmica do Turismo. Monografia apresentada ao Curso de Oficiais – PM. São Luís.

JAAFAR, M. et al. 2012. **Tourism Marketing: Na Overview of Small and Medium Budget Hotels (SMBHs)**. Asia Pacific Journal of Tourism Reserach. p. 1 – 13.

KRIPPENDORF, J. 2001. **Sociologia do turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo, Aleph.

KOTLER, P. 1998. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas.

KOTLER, P. et al. 1999. **Principles of Marketing**. 2 Ed. Londres: Prentice Hall Europe.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. 1987. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: editora Atlas.

MACHADO, D. F. C. 2010. **A imagem do destino turístico, na percepção dos atores do trade turístico**: Um estudo de caso da cidade histórica de Diamantina/MG. Disponível em:<<https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD->

99XJJG/1/disserta__o_danielle_fernandes_costa_machado.pdf>. Acesso em: 12 mar. de 2020.

MALHOTRA, N. K. 2005. **Introdução à pesquisa de Marketing**. São Paulo: Preto e Hall do Brasil.

MARINO, S. 2018. **Contingente da PM do Maranhão aumenta em mais de mil soldados**. Disponível em:< <https://oimparcial.com.br/cidades/2018/10/contingente-da-policia-militar-do-maranhao-aumenta-em-mais-de-mil-soldados/>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

MIRANDA JÚNIOR, N da S. et al. 2017. **Análise do composto de marketing em empresas de turismo: um estudo bibliométrico**. Disponível em:<<https://pdfs.semanticscholar.org/dcbc/9c4a3197606d1c3b9d0cec1ccc8a53b22051.pdf>>. Acesso em: 12 mar. de 2020.

MYANAKI, J. et al. 2007. **Cultura e Turismo**. Caminhos do futuro. Ministério do Turismo – AVT/IAP – NT/USP. São Paulo: IPSIS. 58 p.

OMT – Organisation mondiale du tourisme, 2006. **Tourisme et durabilité : un aperçu général**, Disponível em:<http://www.ul.edu.lb/files/announcements/annonce_21_148_77.pdf>. Acesso em: 02 mar. de 2020.

PMBA. 2019. **Turistas aprovam atuação do Batalhão de Policiamento Turístico**. Disponível em:< <http://www.ba.gov.br/noticias/turistas-aprovam-atuacao-do-batalhao-de-policiamento-turistico>>. Acesso em: 25 abril de 2020.

PMPI. 2018. **Polícia Militar do Piauí: CIPTUR**. Disponível em:<<http://www.pm.pi.gov.br/ciptur.php>>. Acesso em: 24 abril de 2020.

PORTAL GUARA. 2018. **BPTur reforça ações em São Luís e Barreirinhas no fim do ano**. Disponível em:<<https://portalguara.com/policia-de-turismo-reforca-acoes-em-sao-luis-e-barreirinhas-no-fim-do-ano/>>. Acesso em: 26 mar. de 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2.

RIBEIRO, L. C. 2011. **História das polícias militares no Brasil e da Briga Militar no Rio Grande do Sul**. Anais do XXVI Simpósio Nacional de História – ANPUH, São Paulo, 21 p.

SANTOS, José V. T. dos. A arma e a flor: formação da organização policial, consenso e violência. *Tempo Social: Revista de Sociologia da USP*. São Paulo, 9(1): 155-167, maio.1997.

SARQUIS, A. B. et al. 2015. **Estratégias de marketing**: Estudo no setor de agências de viagens e turismo. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, p. 298 – 320.

SETUR. 2018. Mais segurança nos atrativos turísticos. Disponível em:<<http://www.turismo.ma.gov.br/mais-seguranca-nos-atrativos-turisticos/>>. Acesso em: 26 mar. de 2020.

SMDH. 2018. **Violência no Maranhão**. Disponível em:< <http://smdh.org.br/violencia-no-maranhao/>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

SODRÉ, N. W. 1979. **A História Militar do Brasil**. Editora Civilização Brasileira. Rio de Janeiro, 3ª Ed.

SSP. 2019. **BPTur realizou mais de 5000 abordagens nas áreas turísticas de São Luís e Barreirinhas no mês de março**. Disponível em:<<https://pm.ssp.ma.gov.br/bptur-realizou-mais-de-5-000-abordagens-nas-areas-turisticas-de-sao-luis-e-barreirinhas-no-mes-de-marco/>>. Acesso em: 26 mar. de 2020.

SSP. 2020. **Estatísticas da Grande São Luís.** Disponível em:<<https://www.ssp.ma.gov.br/estatisticas/estatisticas-da-grande-sao-luis/>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

STC. 2017. **Área de interesse:** Segurança Justiça e Cidadania. Disponível em:<<http://stc.ma.gov.br/legisla-documento/?id=4863>>. Acesso em: 25 mar. de 2020.

TURISMO SÃO LUIS. 2020. Disponível em:< <http://turismosaoluis.com.br/pages/>>. Acesso em: 12 mar. de 2020.

VARGAS, R. 2016. **Segurança Pública é desafio constante, diz comandante da PM de São Paulo.** Disponível em:< <http://www.mt.gov.br/-/4117601-seguranca-publica-e-desafio-constante-diz-comandante-da-pm-de-sao-paulo>>. Acesso em: 24 mar. de 2020.

APÊNDICE A
ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA ELABORADA COM OS
COMANDANTES DE POLICIAMENTO DE TURISMO

ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA MILITAR DO MARANHÃO
DIRETORIA DE ENSINO
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR “GONÇALVES DIAS”
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS

A presente ferramenta é parte de pesquisa monográfica no âmbito do Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar do Maranhão. Dispõem sobre o funcionamento do Batalhão de Turismo ou unidade de atendimento ao turista em sua instituição.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

- 1 Nome completo, posto, função e instituição?
- 2 Comandante, o senhor tem quanto tempo na instituição e quanto tempo atuando no turismo?
- 3 Atualmente o batalhão conta com aproximadamente quantos militares?
- 4 Na sua instituição existe um grupo especializado no atendimento ao turista? Como um GAT?
- 5 Poderia descrever a atuação desse grupo (caso exista) ou do batalhão como todo?
- 6 Qual seria a abrangência da atuação do batalhão, existe uma delimitação geográfica? e quanto ao grupo de apoio ao turista (caso exista)?
- 7 Existe algum tipo de seleção interna para compor essas equipes do batalhão?
- 8 Existe algum curso ou formação específica como pré-requisito para a atuação no batalhão?
- 9 Existe exigência de domínio de idiomas por parte dos integrantes do batalhão ou do grupo de atendimento ao turista? (se existe, como é comprovado?)
- 10 Após a lotação de novos policiais, existe alguma formação específica para atendimento ao turista? (caso positivo, poderia precisar a forma como acontece?)

11 Os militares do batalhão, ou dos grupos de atendimento ao turista possuem uniformes diferentes do restante da instituição? Descreva essa diferença.

12 Os policiais do batalhão, ou do grupo de atendimento ao turista, possuem em seu uniforme alguma informação sobre o domínio de idiomas? quais? localizadas onde?

13 As viaturas do batalhão ou dos grupos de atendimento ao turista possuem alguma identificação específica?

14 Qual seria a sua avaliação quanto a capacidade dos seus homens em atender turistas tanto nacionais como estrangeiros? notadamente em relação a sua formação e domínio de idiomas.

15 Existe uma estrutura de apoio (delegacias, oficiais qualificados, centros de atendimento e etc...) para dar suporte durante o serviço de atendimento aos turistas?

16 Quais são hoje os principais problemas enfrentados por esse tipo de policiamento?

APÊNDICE B

ENTREVISTA PMBA

Joel Gonçalves dos Santos 1º Tenente PMBA

Cmt 1PEL do BEPTUR

Maxwell Chaves: A quanto tempo o senhor está na PMBA, e quanto tempo atua no Turismo?

Ten Joel PMBA: Estou na PMBA há 12 anos (completo em agosto) e no BEPTur há 5 anos (completo em 25/05).

Maxwell Chaves: Na sua instituição existe um grupo especializado no atendimento ao turista? Como um GAT?

Ten Joel PMBA: Não

Maxwell Chaves: Existe alguma equipe específica para apoio ao Turista no BPTUR?

Ten Joel PMBA: Não. Todos os policiais do BTL possuem a mesma capacitação em atendimento ao turista, nivelados pelo Curso Básico de Policiamento Turístico (praças) e pelo curso de Gestão em Segurança Turística (oficiais).

Ten Joel PMBA: Todos os policiais do BEPTur possuem um ou outro curso.

Maxwell Chaves: Existe alguma delimitação geográfica quanto a atuação do BPTUR?

Ten Joel PMBA: Não. Toda a extensão de território do Estado da Bahia.

Maxwell Chaves: Para o ingresso no Batalhão, existe a exigência de alguma formação? Ou domínio de algum idioma?

Ten Joel PMBA: Não. Existe a obrigatoriedade de se fazer, depois, os cursos citados.

Maxwell Chaves: E quanto a idiomas? Existe exigência?

Ten Joel PMBA: Também n. Há no curso a disciplina de Inglês Instrumental, no entanto, os policiais que possuem fluência nesse ou em outro idioma adquiriam às próprias expensas.

Maxwell Chaves: Como é feito o recrutamento dos militares para atuar no BPTUR? Existe alguma seleção?

Ten Joel PMBA: Não. A única exigência eh que o policial que quer trabalhar lá converse com o Cmt para expor os motivos do seu interesse.

Maxwell Chaves: Os policiais do batalhão dispõem de um uniforme que os diferencie da tropa ordinária na PMBA? Existe algo que os identifique como policiais especializados no turismo?

Ten Joel PMBA: Existe sim, o braçal, que eh predominante azul.

Maxwell Chaves: Quais os tipos de policiamento o batalhão utiliza? A pé, motorizado, bicicleta...

Ten Joel PMBA: Os tipo eh policiamento geral, na modalidade ostensiva e os processos são à pé e motorizado (duas e quatro rodas).

Maxwell Chaves: Os integrantes desses grupos possuem em seu uniforme alguma informação sobre o domínio de idiomas? quais? Como bandeiras algo assim

Ten Joel PMBA: Quando falam outro idioma, possuem. Há a bandeira do país no braçal a referente a onde o idioma teve sua origem (Grã Betanha pro inglês, Espanha pro espanhol...).

Maxwell Chaves: Existe alguma identificação nas viaturas do batalhão que as diferencie dos

Ten Joel PMBA: Sim. Elas são azuis com uma faixa xadrez (que tb há no braçal).

Maxwell Chaves: Qual seria a sua avaliação quanto a capacidade dos seus homens em atender turistas tanto nacionais como estrangeiros? notadamente em relação a sua formação e domínio de idiomas

Ten Joel PMBA: Os policiais são orientados nos cursos no que concerne ao trato diferenciado com o turista, no entanto, n vejo, além do segundo idioma (que nem todos dominam), nada que n seja atribuição ou competência exigida do polícia que executa o policiamento comum.

Maxwell Chaves: O senhor sente que existe uma estrutura de apoio (delegacias, oficiais qualificados, centros de atendimento e etc...) para dar suporte durante o serviço dos militares do batalhão no atendimento aos turistas?

Ten Joel PMBA: Não. Tão precário quanto ao policiamento ordinário

Maxwell Chaves: Quais são hoje os principais problemas enfrentados por esse tipo de policiamento?

Ten Joel PMBA: O turista estrangeiro tem dificuldade de seguir as orientações dos policiais, e por muitas vezes tende a tentar trafegar por áreas onde não é

recomendado. Dessa feita é difícil orientar porque um alerta sobre uma área não segura pode torna-lo inseguro para conhecer a cidade como um todo.

APÊNDICE C

ENTREVISTA PMCE

1º Ten QOPM José Evilasio Paula Ribeiro
Subcomandante da 1aCia/BPTUR – PMCE

Maxwell Chaves: O senhor está a quanto tempo na PMCE e quanto tempo no BPTur?

1º Ten Evilasio2 PMCE: Estou a quatro anos na PMCE e igual no BPTUR

Maxwell Chaves: Existe no BPTur alguma equipe exclusivamente para apoio ao Turista?

1º Ten Evilasio2 PMCE: Não.

Maxwell Chaves: Quais os processos e formas de policiamento praticados no batalhão?

1º Ten Evilasio2 PMCE: Atualmente nos utilizando todos os processos de policiamentos, na orla beira mar assim como na praia do futuro nos valemos de patrulhamento com bikes, a pé e motorizado e também moto patrulhamento. Também contamos com policiamento nas bases dos aeroportos, rodoviárias e alguns pontos onde tem grande fluxo de turistas.

Maxwell Chaves: Existe delimitação geográfica quanto a atuação do batalhão?

Ten Evilasio2 PMCE: Não! Não existe uma delimitação territorial, trabalhamos onde há maior fluxo de turistas, como aeroporto, rodoviária, em todo litoral cearense e principalmente em destinos como Jericoacoara e Canoa Quebrada.

Maxwell Chaves: Então não existe uma área de responsabilidade do batalhão?

Ten Evilasio2 PMCE: Não! Atuamos em áreas de outros batalhões.

Maxwell Chaves: Existe algum tipo de seleção interna para lotação no batalhão?

Ten Evilasio2 PMCE: Atualmente não, como contamos com um efetivo de aproximadamente 690 homes distribuídos em quatro companhias a gente não tem feito esse filtro não. Mas temos o curso de Policiamento turístico que serve para qualificar a tropa do batalhão.

Maxwell Chaves: Os policiais do batalhão dispõem de um uniforme que os diferencie da tropa ordinária na PMCE? Existe algo que os identifique como policiais especializados no turismo? Ou algo que identifique o idioma falado pelo policial?

Ten Evilasio2 PMCE: Atualmente não, já tivemos um braçal, mas não é mais utilizado.

Maxwell Chaves: Existe algumas identificações nas viaturas do batalhão que as diferencie dos outros veículos da PMCE?

Ten Evilasio2 PMCE: Sim! A adesivação na parte traseira identifica a unidade e nas laterais os órgãos.

Maxwell Chaves: Qual seria a sua avaliação quanto a capacidade dos seus homens em atender turistas tanto nacionais como estrangeiros? notadamente em relação a sua formação e domínio de idiomas

Ten Evilasio2 PMCE: Todos passam por formação no batalhão, e os Policiais bilíngues geralmente são destacados para postos com maior demanda de ocorrências com estrangeiros, como aeroporto e rodoviária.

Maxwell Chaves: O senhor sente que existe uma estrutura de apoio (delegacias, oficiais qualificados, centros de atendimento e etc...) para dar suporte durante o serviço dos militares do batalhão no atendimento aos turistas?

Ten Evilasio2 PMCE: Existe sim, mas como a maior parte da demanda advém do turismo doméstico, não sinto tanta carência nesse aspecto. Atuamos com foco na prevenção de crimes violentos contra o patrimônio em área com grande fluxo turístico; nos pós ocorrência prestamos suporte a vítima para minimizar o dano.

APÊNDICE D

ENTREVISTA PMPI

Capitão QOPM Antônio Ferreira Monteiro

CAP Monteiro PMPI Atualmente trabalho na CIPTUR (CIA Independente de Policiamento Turístico), localizada na cidade de Luís Correia litoral do Piauí.

Maxwell Chaves: Quanto tempo o senhor tem de corporação e de atuação no Turismo?

CAP Monteiro PMPI : 17 anos de PM e 06 na CIPTUR

Maxwell Chaves: Existe na CIPTUR alguma equipe exclusivamente para apoio ao Turista?

CAP Monteiro PMPI : Não

Maxwell Chaves: Existe alguma delimitação geográfica quanto a atuação da CIPTUR?

Maxwell Chaves: Existe algum tipo de seleção interna para compor essas equipes?

Maxwell Chaves: Existe algum curso ou formação específica como pré requisito para a atuação no batalhão? ou domínio de idiomas?

CAP Monteiro PMPI : Não pq são poucos os cursos de Policiamento Turístico.

Maxwell Chaves: Nem exigência de idiomas ?

CAP Monteiro PMPI : Específico da PM para o policiamento turístico nunca apareceu a oportunidade para fazermos, pode até ter, mas a PM do Piauí nunca teve interesse

Maxwell Chaves: Os militares da CIPTUR possuem uniformes diferentes do restante da instituição? Descreva essa diferença.

CAP Monteiro PMPI : Sim

Maxwell Chaves: Como é comandante? teria alguma foto? existe alguma coisa como bandeiras ou braçal que identifique o idioma falado pelo policial?

CAP Monteiro PMPI : Diferenciado nas praias

CAP Monteiro PMPI : As viaturas para utilizar esse uniforme são quadriciclos ou UTVs

CAP Monteiro PMPI : VTR fechada é o normal

Maxwell Chaves: Têm algo que identifique o idioma falado pelo policial?

CAP Monteiro PMPI : Não

Maxwell Chaves: As viaturas da companhia possuem alguma identificação específica?

CAP Monteiro PMPI : Não, só do Piauí, da PM e da CIPTUR

Maxwell Chaves: Qual seria a sua avaliação quanto a capacidade dos seus homens em atender turistas tanto nacionais como estrangeiros? notadamente em relação a sua formação e domínio de idiomas

CAP Monteiro PMPI : Nacionais normal como em qualquer outro batalhão, agora turistas internacionais só temos dois que falam inglês, mas pq eles aprenderam por interesse pessoal e não para atuar na CIPTUR, infelizmente fica a desejar

Maxwell Chaves: Qual o efetivo aproximadamente?

CAP Monteiro PMPI : Essa não posso responder, mas o ideal seria uns 200

Maxwell Chaves: Existe uma estrutura de apoio (delegacias, oficiais qualificados, centros de atendimento e etc...) para dar suporte durante o serviço de atendimento aos turistas?

CAP Monteiro PMPI : Para ser qualificados tinham que ter um curso específico

Maxwell Chaves: Quais são hoje os principais problemas enfrentados por esse tipo de policiamento?

CAP Monteiro PMPI : Acredito que falta de cursos específicos para proporcionar um melhor atendimento ao turista

CAP Monteiro PMPI : De todos os lugares que já trabalhei esse foi o mais tranquilo

CAP Monteiro PMPI : Exceto nos períodos de alta temporada, alto estação, Por que a população flutuante turistas) chega a triplicar a população local.

Maxwell Chaves: Muito obrigado comandante

Luis Correia com maior fluxo de turistas, conta com duas localidades Luiz correioa e Cajueira da Praia,

APÊNDICE E

ENTREVISTA PMPR

CIA DE TURISMO

14º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ

CAP André Sech Ribas

MAXWELL CHAVES: A quanto tempo o senhor está na PMPR, e quanto tempo atua no Turismo?

CAP Andre - PMPR : Estou na PM 19 anos e 3 anos no Turismo

MAXWELL CHAVES: Qual sua função atualmente na PMPR?

CAP Andre - PMPR : Essa semana estou passando o comando do Turismo e atualmente estou comandando a 1 Cia, responsável pelo policiamento de Foz do Iguaçu

MAXWELL CHAVES: Na sua instituição existe um grupo especializado no atendimento ao turista? Como um GAT?

CAP Andre - PMPR : Somente a minha companhia

MAXWELL CHAVES: Comando o senhor conta com quantos militares na cia aproximadamente?

CAP Andre - PMPR 24

MAXWELL CHAVES: Poderia descrever a atuação desse grupo? Lembrando que pode mandar em áudio

CAP Andre - PMPR : A atuação principal dos policiais é no policiamento ostensivo preventivo nos atrativos turísticos da cidade, bem como no atendimento de ocorrências em que o turista esteja na qualidade de vítima, realizamos policiamento em eventos e também realizamos operações policiais em combate a comércio irregular no entorno dos atrativos turísticos e fiscalizações com outros órgãos aos estabelecimentos de hotelaria (hotel, pousadas e hostels).

CAP Andre - PMPR : Realizamos ainda policiamento no aeroporto, rodoviária e nas proximidades da fronteira do Paraguai e Argentina.

MAXWELL CHAVES: Existe algum tipo de seleção para os militares ingressarem nessas equipes, ou alguma exigência como domínio de idiomas?

CAP Andre - PMPR : Sim, inicialmente estar, no mínimo, no BOM comportamento, ter uma boa comunicação e ser fluente em algum idioma.

MAXWELL CHAVES: Existe algum edital ou seleção interna na PM ou é caso a caso mediante o interesse do policial?

CAP Andre - PMPR : Fizemos até hoje duas seleções, a primeira quando foi criada a companhia e a segunda para aumentar o efetivo, ambas as vezes foram tornado público no Batalhão quem tinha interesse em fazer parte da companhia, depois do período de inscrição, os policiais foram selecionados por mim, naqueles critérios anteriormente repassados. Houve a inclusão de outros policiais nesse meio tempo, os quais foram enviados pelo comando da OPM sem critérios de seleção, vieram "de graça".

MAXWELL CHAVES: Existe uma formação específica para esses militares depois de lotados no batalhão?

CAP Andre - PMPR : Não há nada específico, mas os policiais participam de palestras com as pessoas envolvidas no turismo da cidade e recebem informações dos pontos turísticos para que possam melhor atender o turista.

MAXWELL CHAVES: Os militares da Cia utilizam uniforme diferente das tropas de policiamento convencional? Inclusive com algo que identifique o idioma dominado pelo militar?

CAP Andre - PMPR : Sim utilizam um braçal, o qual identifica a unidade policial q trabalha, bem como o idioma que é capacitado.

MAXWELL CHAVES: E quanto as viaturas, existe algo que as diferencie das empregadas pelo policiamento convencional?

CAP Andre - PMPR : Nas viaturas nas porta dianteiras na parte inferior há o descritivo: ATENDIMENTO AO TURISTA

MAXWELL CHAVES: O senhor avalia que seus militares tem o preparo e a confiança necessária para atender Turista, tanto nacionais como os estrangeiros? Notadamente quanto a capacidade deles se comunicarem e prestar informações

CAP Andre - PMPR : Sim, mesmo quando o idioma é diferente do que o policial é capacitado, com apoio da tecnologia, sempre tentam solucionar a demanda do turista da forma mais satisfatória possível.

MAXWELL CHAVES: O senhor sente que existe uma estrutura de apoio (delegacias, oficiais qualificados, centros de atendimento e etc...) para dar suporte durante o serviço dos militares do batalhão no atendimento aos turistas?

CAP Andre - PMPR : Existe apenas os Centros de Atendimentos ao Turistas com profissionais da prefeitura que nos auxiliam efetivamente, delegacias e oficiais somente os que se qualificam por conta, nada com o apoio da instituição

MAXWELL CHAVES: Por fim comandante. Quais seriam hoje seus principais desafios enfrentados nesse tipo de policiamento?

CAP Andre - PMPR : Demonstrar através do nosso serviço que a cidade é segura, que a polícia é confiável e que a nossa imagem, tanto da cidade quando da segurança seja bem falada para todas as cidade e países que passaram por aqui.