



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS EM SEGURANÇA PÚBLICA**

LEANDRO MOREIRA FREIRE

**PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DO POLICIAMENTO TURÍSTICO NO
MUNICÍPIO DE CALDAS NOVAS-GO: Segurança pública e atendimento
especializado ao turista**

GOIÂNIA-GO

2025



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS EM SEGURANÇA PÚBLICA**

LEANDRO MOREIRA FREIRE

**PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DO POLICIAMENTO TURÍSTICO NO
MUNICÍPIO DE CALDAS NOVAS-GO: Segurança pública e atendimento
especializado ao turista**

Artigo Científico apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso de Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Me. Leon Denis da Costa.

**GOIÂNIA
2025**

**PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DO POLICIAMENTO TURÍSTICO NO
MUNICÍPIO DE CALDAS NOVAS-GO: Segurança pública e atendimento
especializado ao turista**

**PROPOSAL FOR STRUCTURING TOURIST POLICING IN CALDAS NOVAS
CITY: public safety and specialized visitor service**

Leandro Moreira Freire¹
Leon Denis da Costa²

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo propor um modelo de policiamento turístico para o município de Caldas Novas, Goiás, cidade de reconhecido potencial turístico no Brasil. A pesquisa foi conduzida por meio de revisão bibliográfica, com base em autores como Gil (2008) e Lakatos e Marconi (2010), devido à limitação temporal que impossibilitou a realização de entrevistas e levantamento nacional nas Polícias Militares. Verificou-se que, embora exista uma Coordenação Especializada de Atendimento ao Turista (CEAT), a mesma não realiza, na prática, ações voltadas especificamente ao público visitante, como o atendimento em idiomas estrangeiros ou ações de policiamento de proximidade. A proposta apresentada consiste na criação de uma Central de Atendimento ao Turista com funcionamento diário e presença de policiais capacitados, além da formação de uma equipe dedicada ao policiamento em locais turísticos, entrega de dicas preventivas e atendimento a vítimas. Como desdobramento futuro, sugere-se a estruturação de uma Coordenação Estadual de Policiamento Turístico com núcleos municipais. Tal iniciativa pode ser viabilizada com o uso de serviço extraordinário remunerado, nos moldes de outras coordenações já consolidadas na Polícia Militar de Goiás. Espera-se que a proposta contribua para o fortalecimento da sensação de segurança dos turistas e para a valorização da imagem institucional da PMGO nos polos turísticos do estado.

Palavras-chave: Policiamento turístico. Segurança pública. Atendimento ao turista.

Abstract: This study aims to propose a tourist policing model for the city of Caldas Novas, Goiás, a well-known tourist destination in Brazil. The research was conducted through a bibliographic review based on authors such as Gil (2008) and Lakatos and Marconi (2010), due to time constraints that prevented the application of semi-structured interviews and a national survey among Brazilian Military Police forces. Although there is a Special Coordination for Tourist Assistance (CEAT), it was found that it does not, in practice, carry out specialized actions such as foreign language support or proximity policing. The proposed solution involves creating a Tourist Assistance Center operating daily with trained police officers, as well as a dedicated patrol team to visit tourist areas, provide safety tips, and assist crime victims. A future expansion includes the creation of a State Coordination for Tourist Policing with local units in other tourist cities. This initiative may be supported by paid extra-duty service, following the model of other specialized programs already implemented by the Goiás Military Police. The proposed model is expected to enhance tourists' sense of security and strengthen the institutional image of the PMGO in key tourist regions.

Keywords: Tourist policing. Public safety. Tourist assistance

¹ Aluno do Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública. Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública (UEG/SSPGO). Oficial Superior da Polícia Militar, Subcomandante do 19º CRPM. E-mail: leandromfreire@hotmail.com

² Orientador. Mestre em Sociologia pela Universidade Federal de Goiás, Especialista em Altos Estudos de Segurança Pública pela Universidade Estadual de Goiás e Secretaria de Segurança Pública de Goiás. Oficial Superior da Polícia Militar de Goiás. E-mail: leondenis1978@gmail.com. Currículo Lattes: CV: <http://lattes.cnpq.br/6061682489349264>

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade presente na vida das pessoas em todo o mundo, influenciando economias locais, promovendo intercâmbio cultural e fomentando o desenvolvimento urbano. Cidades com atrativos naturais, históricos ou culturais tendem a se destacar como destinos turísticos e, por consequência, recebem significativa movimentação de visitantes ao longo do ano. Esses fluxos populacionais geram demandas específicas, exigindo serviços públicos preparados para lidar com a diversidade de perfis, idiomas, costumes e necessidades dos turistas, especialmente no que se refere à segurança.

No Brasil, cada estado possui regiões conhecidas por suas potencialidades turísticas. No estado de Goiás, destacam-se os municípios de Caldas Novas e Rio Quente, que juntos formam a maior bacia hidrotermal do mundo. Atraindo visitantes de diferentes partes do país e do exterior, essa região é considerada um dos principais destinos turísticos do Centro-Oeste brasileiro (Santos, 2019). A segurança pública nesses locais é de responsabilidade do 19º Comando Regional da Polícia Militar de Goiás, cuja missão é realizar o policiamento ostensivo e garantir a ordem pública. Entretanto, apesar da intensa movimentação turística, a região ainda não conta com um serviço especializado voltado especificamente para o atendimento ao turista.

Essa lacuna institucional leva à seguinte problematização: é viável a implementação de uma Central de Atendimento ao Turista, no município de Caldas Novas – Goiás, vinculada à Polícia Militar do Estado? A ausência de um serviço de segurança pública especializado para atender às demandas específicas dos visitantes pode comprometer a experiência turística e a própria imagem da cidade como destino seguro. Diante disso, investigar a possibilidade de estruturação de um serviço voltado ao público visitante torna-se uma questão relevante para o aprimoramento do policiamento turístico.

Justifica-se esta pesquisa pela necessidade de modernização dos serviços prestados pela Polícia Militar, especialmente em regiões com grande fluxo turístico. A criação de uma Central de Atendimento ao Turista representa uma possibilidade de especialização institucional que, além de proporcionar mais segurança aos visitantes, pode fortalecer a confiança na atuação policial, ampliar o diálogo com o setor turístico e projetar uma imagem positiva da Corporação perante a sociedade. Para o Estado, essa iniciativa contribuiria com o fortalecimento do turismo como vetor de desenvolvimento econômico e social.

O objetivo geral deste trabalho é analisar a viabilidade de implementação de uma Central de Atendimento ao Turista no município de Caldas Novas – Goiás. Como objetivos específicos, pretende-se: (1) discutir a importância do turismo para o desenvolvimento regional;

(2) apresentar a relevância da gestão organizacional na Polícia Militar de Goiás como instrumento de especialização de serviços; e (3) debater a viabilidade da implementação de um serviço de segurança pública especializado voltado para o atendimento ao turista.

A metodologia adotada será de caráter qualitativo, baseada em revisão bibliográfica e análise documental, com levantamento de dados secundários sobre fluxo turístico, indicadores de segurança pública e modelos de policiamento turístico aplicados em outras regiões. Também serão observadas normas internas da Polícia Militar de Goiás e boas práticas nacionais e internacionais no atendimento ao turista. Segundo Gil (2019), a pesquisa qualitativa é adequada para compreender fenômenos complexos, possibilitando uma análise interpretativa mais aprofundada da realidade estudada.

Este artigo está organizado da seguinte forma: na seção 1, apresentou-se a introdução do tema e os objetivos do estudo. Na seção 2, realiza-se a revisão de literatura sobre turismo, segurança e gestão policial. A seção 3 aborda-se a metodologia, e a seção 4 discute os resultados da análise. Por fim, a seção 5 traz as conclusões e proposta de intervenção.

2.REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Turismo e Desenvolvimento Regional

O turismo é uma das atividades econômicas mais relevantes da contemporaneidade, tanto pela sua capacidade de geração de empregos quanto pela dinamização de economias locais. Em Caldas Novas, município goiano de renome nacional e internacional, essa atividade desempenha papel central no desenvolvimento regional, alicerçada na maior estância hidrotermal do mundo. Com águas termais que alcançam temperaturas superiores a 30°C naturalmente, a cidade atrai milhões de turistas anualmente em busca de lazer, saúde e bem-estar, transformando sua vocação natural em força motriz econômica e social.

O impacto econômico do turismo em Caldas Novas reflete-se na geração de emprego e renda em diversos setores como hotelaria, alimentação, comércio, transporte e entretenimento. Segundo Santos (2019), as estâncias hidrotermais de Goiás, especialmente Caldas Novas, têm papel estratégico na expansão do turismo no Centro-Oeste, contribuindo de forma decisiva para o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) regional. Além disso, a cadeia produtiva do turismo fomenta o empreendedorismo local, atrai investimentos e fortalece o mercado interno, configurando-se como vetor de desenvolvimento.

A infraestrutura urbana da cidade é constantemente desafiada pelo volume elevado de turistas, o que demanda políticas públicas específicas e investimentos em saneamento, mobilidade urbana, segurança e capacitação de mão de obra. A Organização Mundial do Turismo (2022) reforça que o turismo sustentável deve estar ancorado em planejamento estratégico e governança participativa, para garantir benefícios duradouros à população local e aos visitantes. Esse é um desafio recorrente para destinos como Caldas Novas, cuja sazonalidade afeta diretamente a oferta de serviços públicos e privados.

Estudos realizados em regiões termais de Portugal indicam que o turismo termal, se bem planejado, contribui para a revitalização de áreas anteriormente marginalizadas. Azevedo (2010) aponta que a articulação entre turismo e políticas públicas locais é essencial para garantir que os benefícios da atividade não se concentrem em poucos grupos, mas sejam distribuídos socialmente. Essa perspectiva pode inspirar soluções em Caldas Novas, no sentido de promover um modelo de desenvolvimento mais equitativo e resiliente.

Um dos elementos fundamentais para a sustentabilidade do turismo em Caldas Novas é a qualificação da experiência turística. Isso não envolve apenas a oferta de atrativos naturais ou infraestrutura hoteleira, mas também a segurança e o acolhimento institucional. A percepção de cuidado por parte dos órgãos públicos é um fator que interfere diretamente na decisão do visitante em retornar ao destino, conforme destacam estudos internacionais sobre fidelização turística.

Por isso, o turismo em Caldas Novas precisa ser compreendido como um fenômeno multifacetado, que exige políticas públicas integradas e visão estratégica. A ausência de serviços especializados voltados ao atendimento do turista, especialmente na área de segurança pública, revela uma lacuna que precisa ser preenchida, sob pena de comprometer a imagem do destino e a qualidade da experiência oferecida. A integração entre turismo, planejamento urbano e segurança é, portanto, uma diretriz essencial.

Assim, ao observar o papel do turismo como eixo de desenvolvimento regional, conclui-se que Caldas Novas tem potencial de referência nacional, desde que invista em estratégias que fortaleçam a governança local, a inovação institucional e a proteção ao visitante. A implantação de serviços especializados, como uma Central de Atendimento ao Turista, pode se tornar um diferencial competitivo e um avanço na consolidação do destino.

2.2 Segurança Pública e Atendimento ao Turista

A segurança pública é um fator determinante para o sucesso do turismo em qualquer localidade. Em cidades como Caldas Novas, que recebem milhares de turistas durante todo o ano, a presença do Estado na forma de policiamento ostensivo é fundamental não apenas para a prevenção da criminalidade, mas também para transmitir uma sensação de acolhimento e confiança. Conforme Rejowski (2002), a segurança é parte integrante da cadeia de valor do turismo e deve ser tratada como uma política pública de suporte à atividade turística.

Apesar de contar com a presença do 19º Comando Regional da Polícia Militar do Estado de Goiás, Caldas Novas ainda não dispõe de um serviço especializado de atendimento ao turista, o que contrasta com outras cidades brasileiras de igual ou maior porte turístico. Em destinos como Salvador, Foz do Iguaçu e Natal, unidades específicas da “Polícia Turística” já operam há anos, proporcionando atendimento diferenciado com ênfase em empatia, domínio de idiomas e resolução ágil de conflitos. Essa estrutura tem contribuído para a diminuição de ocorrências e a valorização da imagem institucional da polícia.

Em contextos internacionais, exemplos como a “*Tourist Police*” na Tailândia e a “Polícia Turística” no México evidenciam o sucesso da abordagem especializada. Esses modelos oferecem não apenas patrulhamento, mas também serviços de orientação, mediação de conflitos e auxílio humanizado ao visitante. De forma semelhante, Carvalho (2017), ao analisar experiências em Portugal, destaca que a capacitação dos agentes e a criação de núcleos de atendimento turístico pela polícia local contribuíram para a elevação do grau de satisfação dos turistas e da reputação das cidades visitadas.

É fundamental compreender que a atuação policial em áreas turísticas exige preparo específico, pois os agentes lidam com um público temporário, multicultural e que, muitas vezes, desconhece a legislação local. Essa especificidade demanda conhecimento técnico, habilidade de comunicação e um perfil institucional voltado à resolução pacífica de situações. A ausência de preparo pode gerar situações de constrangimento, excessos ou falhas de atendimento que comprometem a experiência do visitante e a imagem da cidade.

Bayley (2002) esclarece que entre as atribuições das polícias modernas surgiram especializações como o patrulhamento urbano, o atendimento à infância e juventude, e o policiamento comunitário. Tais especializações derivam da necessidade de adaptar a instituição policial às mudanças sociais e às demandas específicas de determinados segmentos da população. No caso do turismo, é possível argumentar que se trata de uma demanda legítima que merece atenção específica dentro da estrutura organizacional da Polícia Militar de Goiás.

Assim, diante do fluxo turístico intenso, Caldas Novas se encontra em posição vulnerável por não contar com uma estrutura institucional adaptada às necessidades do setor. A

implementação de uma Central de Atendimento ao Turista representaria não apenas um avanço funcional, mas também uma resposta estratégica da PMGO frente às novas exigências do cenário turístico e urbano. Trata-se, portanto, de um investimento em imagem institucional, eficiência operacional e cidadania.

Por fim, é importante reforçar que a segurança turística não se restringe à presença policial, mas envolve planejamento, integração entre instituições e cultura de hospitalidade. Com a criação de um serviço específico, a cidade pode caminhar na direção de um modelo de turismo mais seguro, inteligente e sustentável.

2.3 Gestão Organizacional e Inovação Institucional na PMGO

A Polícia Militar de Goiás tem mostrado, nas últimas décadas, crescente capacidade de adaptação frente às novas demandas sociais. Por meio da criação de unidades especializadas como o Batalhão Rural, a Patrulha Maria da Penha e o Batalhão Ambiental, a corporação tem demonstrado sensibilidade institucional e compromisso com o aprimoramento da sua atuação territorial. A proposta de criação de uma Central de Atendimento ao Turista em Caldas Novas alinha-se a essa diretriz, representando inovação institucional e resposta às peculiaridades locais.

Bayley (2002) destaca que o trabalho policial deve ser entendido por meio de três dimensões: o que a polícia é designada a fazer (atribuições), as situações com as quais ela lida (ocorrências) e as ações que realiza (procedimentos). Nesse sentido, a incorporação de uma nova atribuição especializada – o atendimento ao turista – seria um reflexo da maturidade institucional da PMGO, que reconhece a importância de ajustar sua estrutura organizacional ao contexto econômico e social em que está inserida.

Drucker (2001) afirma que instituições eficazes são aquelas capazes de adotar estruturas flexíveis, orientadas para resultados, e que se reinventam conforme as transformações do meio. A inserção de um serviço especializado de policiamento turístico em Caldas Novas pode ser encarada como uma dessas reinvenções, alinhando-se à vocação turística da cidade e à crescente demanda por segurança pública de qualidade.

A literatura nacional e internacional aponta que a eficiência organizacional nas corporações policiais passa por processos de gestão inovadores, baseados em dados, planejamento estratégico e foco no atendimento às demandas da sociedade. Nesse sentido, a Central de Atendimento ao Turista pode também servir como laboratório de boas práticas

institucionais, com indicadores próprios de avaliação, protocolos padronizados e relatórios gerenciais de desempenho.

Gil (2010), ao tratar da pesquisa aplicada nas ciências sociais, destaca a importância de os estudos estarem ancorados na realidade concreta e gerarem dados úteis para a tomada de decisões. Aplicando esse princípio ao contexto da segurança turística em Caldas Novas, a implantação do serviço proposto deve ser precedida por levantamento de dados empíricos, escuta qualificada dos atores locais e análise de riscos. Essa abordagem reforça o caráter técnico da proposta e legitima sua viabilidade.

Ademais, a criação da central pode promover maior integração entre a PMGO, os empresários do setor turístico, a Prefeitura Municipal e a população local, fortalecendo o princípio da segurança cidadã e comunitária. O envolvimento de diferentes atores na governança da segurança turística é condição essencial para o êxito da proposta e para a consolidação de uma imagem positiva de Caldas Novas como destino seguro.

Por fim, é fundamental ressaltar que a proposta de uma Central de Atendimento ao Turista extrapola a simples presença física de policiais em locais turísticos. Trata-se de um projeto de gestão integrada, com foco na especialização, na excelência do atendimento e no fortalecimento da imagem institucional da PMGO. Com base na realidade local, na teoria da inovação institucional e na experiência de outras localidades, é possível afirmar que a viabilidade dessa proposta é não apenas desejável, mas necessária para o futuro do turismo em Caldas Novas.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa teve como objetivo geral estudar a viabilidade de implementação de uma Central de Atendimento ao Turista no município de Caldas Novas, em Goiás, com foco na atuação da Polícia Militar do Estado. Considerando o tempo disponível e os recursos logísticos limitados, optou-se pela realização de uma pesquisa de natureza qualitativa, com ênfase em revisão bibliográfica e análise documental, a fim de levantar argumentos teóricos e experiências institucionais que subsidiassem a reflexão proposta.

Segundo Gil (2008, p. 44), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Essa modalidade de pesquisa possibilitou explorar conceitos relacionados ao turismo, à segurança pública especializada e à organização dos serviços policiais, com foco na realidade de Caldas

Novas. Foram selecionados obras e documentos que tratam do turismo como fenômeno social e econômico, da gestão pública em segurança, e também experiências nacionais e internacionais de policiamento voltado ao atendimento de turistas.

Embora a intenção inicial fosse complementar a análise com uma abordagem empírica, por meio de entrevistas semiestruturadas com autoridades locais e especialistas, bem como levantamento de dados junto às Polícias Militares de outros estados do Brasil, tais procedimentos não puderam ser realizados devido às limitações temporais e operacionais. Ainda assim, o recurso à literatura existente permitiu embasar, com consistência, a discussão sobre a importância da segurança turística e sua viabilidade no contexto goiano.

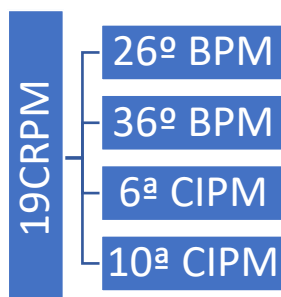
A metodologia adotada seguiu os parâmetros de uma pesquisa qualitativa de cunho exploratório, conforme apontado por Lakatos e Marconi (2003), ao buscar compreender os elementos que envolvem a proposta de um serviço policial especializado. A partir da análise de obras científicas e institucionais, buscou-se discutir a importância do turismo para a região, a relevância da gestão organizacional no aperfeiçoamento dos serviços policiais e as possibilidades de estruturação de uma central voltada ao atendimento ao turista no município.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A presente pesquisa, de caráter bibliográfico, buscou sistematizar propostas para a estruturação e especialização do policiamento turístico na região atendida pelo 19º Comando Regional da Polícia Militar (CRPM), especialmente no município de Caldas Novas, o principal destino turístico de lazer do Centro-Oeste brasileiro. Partindo do objetivo geral de propor uma organização específica voltada para o atendimento ao turista, foram identificadas lacunas na atuação atual da Polícia Militar, bem como exemplos bem-sucedidos de programas como o Turismo Seguro, executado em alguns estados brasileiros, que embasaram a proposta desta pesquisa.

O 19º CRPM é composto atualmente por quatro unidades operacionais subordinadas, conforme representado no organograma abaixo:

Figura 1 - Organograma do 19º CRPM



Fonte: O Autor (2025) baseado no Regimento Interno do 19ºCRPM.

Em que pese o fato de haver uma Centro de Emergência e Atendimento ao Turista (CEAT) prevista na estrutura do 19º Comando Regional de Polícia Militar, na prática esta unidade ainda não realiza um atendimento efetivamente especializado, não havendo, por exemplo, policiais treinados em línguas estrangeiras nem estrutura própria para recepção de visitantes. Diante disso, propõe-se a implementação experimental de uma Central de Atendimento ao Turista (CAT) em Caldas Novas, instalada em local central, de fácil acesso, com estrutura física equipada e no mínimo dois policiais militares por turno, atuando diariamente por um período de 12 horas diurnas.

Além da CAT, sugere-se a formação de uma equipe de policiamento turístico móvel, com viatura caracterizada para esse fim, destinada à realização de policiamento de proximidade em pontos turísticos como clubes, praças, feiras e eventos. Essa equipe teria a função de interagir com os turistas, distribuir dicas de prevenção e segurança, orientá-los quanto às normas locais e prestar apoio em casos de ocorrências. Uma das inovações seria a disponibilização de um formulário bilíngue (e, se possível, multilíngue) nos pontos turísticos e rede hoteleira da cidade para coleta de percepção de segurança dos visitantes. Essa estratégia também permitiria subsidiar melhorias nas ações da Polícia Militar.

Inspirando-se na estrutura de programas como a Patrulha Maria da Penha e o Policiamento Rural Georreferenciado, que evoluíram de iniciativas experimentais a batalhões especializados com abrangência estadual, propõe-se a criação de uma Coordenação Estadual de Policiamento Turístico, com núcleos regionais nos principais municípios turísticos do Estado de Goiás: Cidade de Goiás, Pirenópolis, Formosa, Rio Quente, Alto Paraíso, entre outros. Essa coordenação seria subordinada diretamente ao Comando de Missões Especiais (ou unidade equivalente), com padronização de procedimentos, uniformes e viaturas, e poderia ser custeada parcialmente por serviços extra remunerados, dada a especificidade da atividade.

Quadro 1: Etapas das propostas para implementação do Policiamento Turístico

Etapas	Ação	Local	Responsável
1	Criação da CAT	Caldas Novas	26º BPM
2	Viatura de ronda turística	Parques e atrativos	26º BPM
3	Formulário de satisfação	Rede hoteleira e pontos turísticos	CAT
4	Análise de dados coletados	CAT e Comando Regional	19º CRPM
5	Proposta de Coordenação Estadual	Goiânia	Comando Geral PMGO
6	Criação de Núcleos Regionais	Cidade de Goiás, Pirenópolis etc.	PMGO

Fonte: O Autor (2025).

Assim, os resultados esperados com a implantação piloto da CAT em Caldas Novas compreendem: aumento da sensação de segurança dos turistas, melhora na relação entre Polícia Militar e setor turístico, redução de pequenos delitos em zonas turísticas, qualificação da atuação policial, além de criar um modelo replicável para todo o estado. Esta experiência serviria de base para uma nova política pública estadual, fortalecendo a imagem de Goiás como destino seguro para o turismo nacional e internacional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal propor uma estrutura de policiamento turístico para o município de Caldas Novas, em razão de sua expressiva relevância no cenário turístico nacional e da necessidade de oferecer segurança pública qualificada e atendimento especializado aos visitantes. A partir de uma revisão bibliográfica fundamentada em autores como Gil (2010) e Lakatos e Marconi (2010), identificou-se que, embora a Polícia Militar de Goiás possua uma Central de Emergência e Atendimento ao Turista (CEAT), suas ações práticas voltadas especificamente ao público turístico ainda são incipientes ou inexistentes no contexto local.

A pesquisa revelou a ausência de patrulhamento contínuo e visível em pontos turísticos, a inexistência de atendimento em idiomas estrangeiros e a carência de policiais capacitados para o trato com visitantes nacionais e internacionais. Tais lacunas comprometem a qualidade da segurança pública prestada a esse público, além de não aproveitarem todo o potencial da atividade turística como vetor de desenvolvimento local e estadual. Considerando tais fatores, foi apresentada uma proposta de atuação que contempla a criação de uma Central de

Atendimento ao Turista com funcionamento diário, bem como o emprego de policiais militares treinados para atuarem em locais de grande fluxo de visitantes.

A proposta também sugere, como medida de médio prazo, a estruturação de uma Coordenação Estadual de Policiamento Turístico, com núcleos municipais em cidades estratégicas para o turismo goiano, garantindo padronização, supervisão e capacitação contínua. Ressalta-se que tais iniciativas podem ser operacionalizadas com o uso racional do serviço extraordinário remunerado, a exemplo de outras coordenações especializadas da Corporação que já demonstram bons resultados. O investimento nessa estrutura poderá contribuir não apenas para a redução de ocorrências, mas também para a ampliação da sensação de segurança e da confiança dos turistas na instituição policial.

Por fim, reconhece-se que limitações temporais impossibilitaram a realização de entrevistas com especialistas ou um levantamento nacional sobre experiências exitosas em outras Polícias Militares. No entanto, a proposta apresentada se fundamenta em boas práticas internacionais e em princípios de proximidade comunitária, sendo passível de desenvolvimento em pesquisas futuras. Espera-se, com isso, oferecer uma contribuição concreta e viável para o aprimoramento da atuação policial em ambientes turísticos e para o fortalecimento da imagem institucional da Polícia Militar de Goiás.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, J. A. Turismo e desenvolvimento regional em territórios termais: desafios e estratégias. **Revista de Turismo e Desenvolvimento**, n. 13, 2010.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo no Brasil: dados e estatísticas**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo>. Acesso em: 15 jun. 2025.

CARVALHO, M. G. Policiamento turístico: a experiência de Portugal e possibilidades de adaptação ao Brasil. **Segurança Pública e Cidadania**, Lisboa, 2017.

COUTO, Flávia. **Polícia Turística de Portugal será modelo para o Brasil**. G1, 2008. Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 13 jun. 2025.

DRUCKER, P. F. **Desafios Gerenciais para o Século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOIÁS. Secretaria de Estado da Segurança Pública. **Plano Estadual de Segurança Pública e Defesa Social de Goiás 2021-2030**. Goiânia: SSP-GO, 2021.

GOIÁS. Governo do Estado de Goiás. **Caldas Novas é a cidade turística mais visitada do Centro-Oeste, aponta IBGE**. Portal Goiás, 2023. Disponível em: <https://www.goias.gov.br>. Acesso em: 12 jun. 2025.

GOIÁS. Polícia Militar do Estado de Goiás. **Central de Emergência e Atendimento ao Turista – CEAT**. Goiânia: PMGO, 2023. Disponível em: <https://www.pm.go.gov.br>. Acesso em: 10 jun. 2025.

GOIÁS TURISMO. **Plano de Marketing do Turismo em Goiás**. Goiânia: Goiás Turismo, 2022. Disponível em: <https://www.goiasturismo.go.gov.br>. Acesso em: 13 jun. 2025.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. *Caldas Novas: dados municipais*. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 12 jun. 2025.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OMT – Organização Mundial do Turismo. **Relatório Anual de Tendências Globais do Turismo**. Madri, 2022.

REJOWSKI, M. **Turismo e planejamento sustentável: reflexões e propostas**. Campinas: Papirus, 2002.

RIBEIRO, Eduardo. **Turismo em Portugal cresce com segurança e hospitalidade**. Jornal Expresso de Lisboa, 2019.

SANTOS, L. A. Turismo hidrotermal e economia local em Goiás. **Caderno de Estudos Regionais**, v. 14, n. 2, 2019.

SANTOS, M. R. dos. **Turismo e desenvolvimento regional: o caso das estâncias hidrotermais de Goiás**. Goiânia: UFG, 2019.