



**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA
MBA EM GESTÃO DE POLÍCIA OSTENSIVA**



FELIPE PINHEIRO SILVA

**POLICIAMENTO TURÍSTICO NO ESTADO DE GOIÁS: resposta urgente a um
desafio contemporâneo da Segurança Pública**

GOIÂNIA-GO

2024

FELIPE PINHEIRO SILVA

**POLICIAMENTO TURÍSTICO NO ESTADO DE GOIÁS: resposta urgente a um
desafio contemporâneo da Segurança Pública**

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação de MBA em Gestão de Polícia Ostensiva do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação do Prof. Ricardo Junqueira Dourado.

GOIÂNIA-GO

2024

POLICIAMENTO TURÍSTICO NO ESTADO DE GOIÁS: resposta urgente a um desafio contemporâneo da Segurança Pública

TOURISM POLICING IN THE STATE OF GOIÁS: an urgent response to a contemporary Public Security challenge

Felipe Pinheiro Silva¹
Ricardo Junqueira Dourado²

Resumo

Este estudo teve por objetivo analisar a possibilidade de implementação do policiamento turístico nas cidades turísticas do estado de Goiás, bem como a adoção de um procedimento operacional padrão que trate especificamente do policiamento turístico. Constatou-se através de pesquisas bibliográficas a existência e sucesso do policiamento turístico em outros estados brasileiros assim como em outros países. Após isto, realizou-se uma entrevista com o ~~o~~ maior responsável pela recente implantação do policiamento turístico em Pirenópolis, uma das cidades turísticas de Goiás. No mesmo campo de pesquisas, foi aplicado um questionário a policiais militares goianos acerca do conhecimento e da percepção deles a respeito da implantação do policiamento turístico em Goiás. Conclui-se que a implantação do policiamento turístico é medida urgente e necessária para garantir a segurança dos turistas e da população das cidades que recebem grande fluxo turístico. Da mesma forma, é necessário que haja a introdução de um procedimento operacional padrão específico, a exemplo do modelo proposto no capítulo sobre resultados e discussão, para que a Polícia esteja preparada para realizar o policiamento turístico de forma eficiente e eficaz.

Palavras-chave: Policiamento turístico; Implantação; Procedimento Operacional Padrão.

Abstract

This study aimed to analyze the feasibility of implementing tourism policing in the tourist cities of the state of Goiás, as well as the adoption of a standard operational procedure specifically addressing tourism policing. Through bibliographic research, the existence and success of tourism policing in other Brazilian states as well as in other countries were noted. Following this, an interview was conducted with the major responsible for the recent implementation of tourism policing in Pirenópolis, one of the tourist cities in Goiás. Additionally, a questionnaire was administered to military police officers in Goiás to gauge their knowledge and perception regarding the implementation of tourism policing in Goiás. The conclusion is that the implementation of tourism policing is an urgent and necessary measure to ensure the safety of tourists and the population of cities with high tourist influx. Similarly, it is necessary to introduce a specific standard operational procedure, as proposed in the chapter on results and discussion, to ensure that the police are prepared to conduct tourism policing efficiently and effectively.

Keywords: Tourism policing; Implementation; Standard Operational Procedure.

¹ Cadete do Curso de Formação de Oficiais – Turma Bravo, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, email: pinheirosilvafelipe@gmail.com. Telefone: (62) 99968-2028.

² Orientador. Capitão da PMGO. Mestre em Sociologia (UFG), Especializado em Processo Penal (UFG), Bacharel em Direito (PUCGO). Email: rjdourado@hotmail.com. Telefone: (62) 99108-2928.

1 INTRODUÇÃO

Este estudo discute a necessidade da instauração do policiamento turístico no estado de Goiás. É um trabalho de conclusão de curso que surge como resposta estratégica diante da carência de uma política de segurança pública específica para o contexto turístico em Goiás. É, ainda, uma pesquisa que aborda a necessidade da criação de um policiamento especializado, com treinamento técnico, seguindo padrões e doutrinas de segurança pública pertinentes, evidenciando a urgência de implementação de medidas específicas para lidar com as demandas singulares no setor turístico. Nesse artigo, serão objetos de estudo e análise a necessidade da Polícia Militar do Estado de Goiás instaurar e oferecer um policiamento especializado, que atue especificamente no atendimento às diversas demandas da segurança turística, não somente dos viajantes, mas também dos moradores locais dos destinos turísticos.

Goiás é um estado da Federação com muitas cidades que são atrações turísticas por diversas razões. Apresenta uma natureza rica e exuberante, de campos e cerrados, incluindo parques nacionais. Diversos rios de dimensão considerável são atraentes para pesca e lazer de férias, sem falar das cachoeiras que são destino certo de muitos visitantes. Soma-se a isso, eventos anuais como festas tradicionais, culturais e religiosas, que cada vez mais são atrativos imperdíveis para turistas nacionais e internacionais, podendo destacar a Festa do Divino, Cavalhadas, Festivais Gastronômicos nos mais diversos rincões de Goiás. Apenas dois exemplos como Pirenópolis e Chapada dos Veadeiros já mostram o cenário de pontos turísticos que são rotas de turismo nacional e internacional.

Como consequência desse importante papel que o Estado de Goiás apresenta na dimensão turística, levando em consideração também o grande número de visitantes, nas mais diferentes cidades e atrações culturais, e da relevância econômica do turismo para o estado de Goiás, torna-se incontestável a implementação e o desenvolvimento de um policiamento turístico visando garantir a integridade e a tranquilidade dos turistas, bem como dos residentes das cidades que são destinos turísticos. É nesse contexto que a interação entre o policiamento e o turismo emerge como ponto crucial para a construção de uma relação respeitosa e confiável, e de um ambiente turístico seguro.

Nesse sentido, o presente trabalho traz à tona a grande problemática da carência da segurança pública do Estado de Goiás no policiamento turístico, que de maneira ativa e exitosa, outras Polícias Militares de outros estados da Federação já contam com essa iniciativa garantida. Também expõe e avalia a implementação desse policiamento, com estratégias

específicas, não somente para responder à crescente demanda por segurança em destinos turísticos, mas também para estabelecer a busca por uma relação de confiança e segurança entre moradores locais, os viajantes e os responsáveis pela segurança pública.

Propõe ainda uma reflexão da necessidade de cursos de treinamento para se ter policiais altamente qualificados e experientes, com estratégias de abordagem e atuação do policiamento turístico em Goiás, tendo como intuito a implementação nos principais destinos turísticos, ricos em heranças arquitetônicas e culturais, com visitantes de todo mundo.

A maneira como os profissionais de segurança trabalham expressa a imagem e os valores de uma localidade. Esta pesquisa traz como objetivo geral demonstrar a importância e a necessidade da instauração do Policiamento Turístico no Estado de Goiás, bem como a implementação de um curso de capacitação e treinamento especializado para os policiais selecionados visando atuar nesse campo da segurança pública.

Para atingir esse objetivo geral definido, o presente trabalho propõe, em seus objetivos específicos, analisar a necessidade de uma doutrina que contempla um procedimento operacional padrão, a ser observado e seguido por policiais que atuarão nos diversos desafios das demandas turísticas. Propõe, também, descrever sobre a necessidade e implementação de um curso de capacitação e treinamento, apontando procedimentos padrões e estratégias de atuação, nos seus mais diversos desdobramentos, técnicos, operacionais, sociais. Por fim, apresenta como objetivo específico também, identificar os benefícios advindos dessa implementação do Policiamento Turístico para todos os envolvidos, destacando suas consequências na promoção de segurança e na ênfase de uma imagem positiva dos atores da Segurança Pública, tanto pelos turistas quanto pela comunidade local envolvida.

Para estudo do tema em questão, também para o alcance dos objetivos propostos acima, bem como apresentação da problemática exposta e da estratégica resposta aos desafios contemporâneos do turismo nas cidades de Goiás, tornaram-se imprescindíveis vários instrumentos metodológicos. Inicialmente leituras atuais e contextuais, de livros diversos da área em análise e sites especializados em segurança pública, nacionais e internacionais. Pesquisas bibliográficas e de campo contemplando entrevistas a comandantes de Batalhões especializados no atendimento às demandas turísticas e situações correlatas. Policiais esses que participaram de todas as etapas do processo de implementação do Policiamento referido. Finalmente, mas ainda como metodologia relevante, pesquisas de experiências internacionais que serviram como referência comparativa como todo material selecionado e analisado de outras unidades policiais da Federação Brasileira.

2 REVISÃO TEÓRICA

A área de Gestão, seja na esfera privada ou pública, vem se desenvolvendo e ajustando a um mundo globalizado, com alta capacidade tecnológica, apresentando novos paradigmas para a função de gerir. Ao longo dos tempos, um conceito estático ganhou uma dinamicidade que traz uma reavaliação do sentido a que estava vinculado. À gestão não se aplica mais o conceito restrito de determinar ordens a serem cumpridas, mas amplia-se e atualiza-se a compreensão para um significado que inclui funções de integração e compartilhamento de ações.

A organização de uma Polícia Turística demanda o entendimento e a organização de ideias sobre gestão de pessoas na área pública, fazendo-se necessário introduzir alguns conhecimentos iniciais.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS: conceito, funções e desenvolvimento

Sandro Bergue (2014, p. 14) explica que é necessário redefinir gestão de pessoas e afirma que a mesma não se constitui apenas uma área, ou departamento, mas um processo. Assinala a necessidade de redirecionar a visão trazida por Taylor, gestão como departamento, para uma visão da gestão de pessoas como função que engloba toda a organização.

Como um conceito ampliado, gestão pressupõe uma atuação dinâmica, baseada num conjunto de ações e estratégias, integradas e compartilhadas, compostas por funções que possibilitarão atingir os objetivos determinados. Essas funções são conectadas entre si e se retroalimentam, sendo elas: planejamento, organização, liderança e controle. Bem desenvolvidas, serão responsáveis pelo sucesso na concretização dos objetivos almejados pela organização, qualquer que seja ela.

Sandro Bergue (2019, p. 11) destaca a importância de redefinir a gestão de pessoas como uma função e não como uma área ou departamento, de forma que a melhor prática de gestão de pessoas se caracteriza quando o conceito precede à técnica.

Segundo Henri Fayol (apud Chiavenato, 2014), fundador da Teoria Clássica da Administração, as funções da Gestão podem ser aglutinadas em 5 grupos: planejar, organizar, executar, coordenar e controlar. A partir da teoria de Fayol, foi desenvolvida a concepção de 4 pilares básicos, é o que apresenta Idalberto Chiavinetto, um dos escritores nacionais mais

respeitados na área da Administração. Para Chiavenato (2014), essas funções se resumem em 4 processos: Planejamento, Organização, Direção e Controle.

Seja por pressões ou demandas externas, seja por pressões ou necessidades internas, as organizações ou corporações são impactadas pelas grandes transformações sociais nas quais estão inseridas. Esse é um fenômeno natural da sociedade constituída por pessoas, que se agrupam em organizações menores ou maiores, influenciam e sofrem influência da atualização de suas necessidades.

Fischer (2010, p. 26) afirma que essas mudanças percebidas nas mais diversas organizações não se limitam apenas as suas estruturas internas, mas impactam de forma significativa seus modelos de comportamento e de cultura, suas relações políticas e de poder, internas ou externas. Ressalta ainda que essas transformações constituem um processo constante, intrínseco à natureza humana, não sendo apenas temporário.

2.2 DO POLICIAMENTO DE TURISMO

Peter E. Tarlow (2014) afirma que a polícia de turismo ajuda a criar a imagem do local turístico. O autor lembra que o primeiro contato, num aeroporto internacional, que um turista tem é com um oficial de imigração. Frequentemente, essa pessoa passará para os visitantes as primeiras impressões do local visitado.

Nesse mesmo sentido, se um turista necessita de informações ele recorrerá aos profissionais de segurança do local. Esses profissionais de segurança darão as primeiras impressões de cuidado com o bem-estar dos visitantes (Tarlow, 2014).

Esse zelo se torna ainda mais desafiador quando se trata de um grupo maior de visitantes, seja em excursões turísticas, seja em eventos de negócios. Dependendo da cidade, ou local, esse evento pode envolver centenas ou milhares de pessoas chegando num destino único, onde policiais serão convocados a gerir a garantia da segurança, no que diz respeito à segurança individual como também nas relações entre os visitantes e a comunidade local.

Acresce a esse desafio o fato de que a grande maioria dos grandes eventos não possuem recursos humanos para a área de segurança e muitas vezes quando possui, não são adequadamente capacitados, dando aos visitantes a impressão de total descontrole ou insegurança. Isso com certeza afetará na imagem do local turístico. Por outro lado, se há um policiamento turístico, com treinamento especializado, isso acarretará muito além de uma proteção dos visitantes e do local, mas também garantirá uma imagem turística positiva, pois serão a expressão da imagem e dos valores de uma comunidade.

2.2.1 Policiamento Turístico: experiência em outros países

A instauração sistematizada do Policiamento Turístico é uma experiência que já vem ocorrendo em várias partes do mundo. Muitos países da Europa e também os EUA já possuem esse policiamento voltado para o turismo, atuando em prevenção, seguindo procedimentos direcionados para as situações específicas do turismo, com normas e padrões adequados, após treinamento específico. A polícia formou unidades especiais para trabalhar com o turismo e para tornar o departamento de polícia mais do que uma mera agência de aplicação da lei, mas também uma parte integrante da indústria do turismo.

Cada vez mais, nos Estados Unidos e em todo o mundo, o turismo se caracteriza como uma verdadeira indústria proporcionando um desenvolvimento econômico, tanto o turismo do âmbito doméstico quanto o internacional. O expressivo e crescente número de visitantes apresenta desafios e oportunidades às comunidades visitadas.

Maureen Becker (2015) afirma que os profissionais responsáveis pela segurança turística não são chamados apenas para manter a ordem pública e combater o crime, mas especialmente devem atuar como verdadeiros embaixadores de suas comunidades. Isso porque atuarão com turistas que trazem culturas diferentes, o que certamente implicará em normas sociais distintas do local visitado, não compreendendo muitas vezes as normas sociais locais e se sentindo até isento em observá-las. Esses turistas, muitas vezes, necessitam de um tipo diferenciado de abordagem e assistência, pois em muitas situações podem desconhecer a vulnerabilidade em que se encontram, seja pelo desconhecimento do local, das normas vigentes ou das situações enfrentadas. Assim, os turistas necessitam de uma assistência diferenciada do suporte dado aos moradores do local turístico.

O policiamento turístico tem vários nomes. Nos EUA, é utilizado frequentemente o acrônimo TOPPs, que significa Serviços de Policiamento e Proteção Orientados para o Turismo. Na América Latina recebe o nome de “seguridad turística” ou “politur”. Essas unidades fazem mais do que proteger os visitantes e o local, eles também fazem uma declaração positiva da imagem turística. As formas que os profissionais de segurança são utilizados expressa a imagem e os valores de uma localidade.

2.2.2 O policiamento turístico em estados brasileiros

O Brasil é um país turístico. Dados apontam que o Brasil recebeu 5,9 milhões de turistas internacionais em 2023, retomando os patamares do período pré-pandemia (Saravia, 2024). Esses, no entanto, são dados apenas do turismo de pessoas provenientes de outros países, de forma que se considerar-se o turismo entre brasileiros, o número é bem maior. Cada estado possui suas particularidades e belezas e recebe um número considerável de pessoas residentes no Brasil, assim como residentes no exterior.

A segurança pública, neste aspecto, é o maior desafio para os Estados que recebem turistas. O policiamento turístico torna-se essencial para garantir um passeio tranquilo e seguro. Desta forma, este tópico traz alguns exemplos de policiamento turístico de alguns estados, não se buscando, todavia, esgotar o tema.

O estado do Amazonas recebe muitos turistas internacionais, tendo em vista a beleza e diversidade da floresta Amazônica, dentre outros pontos turísticos. Para atender a demanda turística, a Polícia Militar conta com a Companhia de Policiamento Turístico – CPTur, unidade operacional especializada que tem como foco garantir uma estadia segura e agradável a todos os turistas, nacionais ou estrangeiros, em Manaus (Amazonas, 2024).

Conforme informações fornecidas no site da Polícia Militar do Amazonas (Amazonas, 2024), a CPTur tem base administrativa localizada no interior do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, e conta com policiais militares que se comunicam em inglês, espanhol, francês e japonês (Amazonas, 2024).

No estado do Paraná, foi implantada em 2016 a Companhia de Atendimento ao Turista da Polícia Militar na cidade de Foz do Iguaçu, com cerca de trinta policiais fluentes em outro idioma, para que orientem os turistas e faça um serviço preventivo, além de cuidar de demandas criminais e não criminais. As equipes desta unidade de polícia turística percorrem pontos e atrativos turísticos, tais como o aeroporto, terminal rodoviário, Ponte Internacional da Amizade e Fraternidade, etc (Foz do Iguaçu, 2023).

Em Brasília, policiais militares integrados à Secretaria de Turismo acompanham os turistas desde quando desembarcam em solo brasiliense, os quais são especializados para o serviço e fazem rondas diárias no aeroporto e em pontos turísticos. A Polícia Militar local tem como objetivo neste acompanhamento fornecer uma experiência mais humanitária aos visitantes (Rodrigues, 2020).

É necessário enfatizar que em todos os estados que possuem a polícia turística, é comum que os policiais envolvidos neste tipo de policiamento sejam bilíngues ou políglotas,

além de passar por um curso especializado sobre o policiamento turístico, auxiliando os visitantes com informações concernentes ao turismo regional e os protegendo em caso de ocorrências que possam surgir.

2.2.3 Treinamento dos policiais do Policiamento Turístico

Tarlow (2014) afirma que no século XX, a exigência era um conhecimento mais generalizado, onde a preocupação estava voltada para aprender um pouco de tudo, mas no século XXI, a exigência maior é se especializar, isso significa que o objetivo do policiamento e da segurança é contar com profissionais que tenham e busquem constantemente uma boa formação e especialização em suas áreas de atuação.

Considerando essa visão do autor, estas unidades de Policiamento Turístico devem ser bem treinadas, compostas por policiais que estudaram tanto a segurança como os fundamentos da ciência do turismo. O trabalho que realizam não é apenas proteger o visitante, mas também a estrutura social e material do local visitado. Os policiais devem ter a compreensão de que o seu departamento de polícia não está destinado apenas à primeira linha de defesa contra atos de crimes ou vandalismos, mas também compreende que o modo de recuperação de crises é tão importante como evitar riscos. Não se trata apenas de saber como prevenir ou lidar com o crime, mas também de como lidar com cada pessoa, essa relação é um elemento essencial para uma boa segurança.

Esses policiais têm como missão a garantia da segurança. Para atingir esse objetivo, os profissionais devem interagir com o turista e proporcionar-lhe informações sobre medidas de segurança, informações gerais e oferecer-lhes assistência durante a sua visita. Comunidades que dependem do turismo devem ter policiais que são especialmente treinados não apenas para prevenir e combater crimes em suas áreas, mas também interagir com o turista e proporcionar informações sobre medidas de segurança, informações gerais e oferecer assistência durante sua visita.

Nos EUA, esse treinamento é composto por áreas básicas de instrução comum a todos os cursos de capacitação destinados aos policiais selecionados para atuarem no policiamento turístico. Essas áreas incluem: habilidades críticas de comunicação, inteligência emocional, princípios básicos de resolução de conflitos, princípios básicos de segurança turística.

Essa capacitação dos policiais é que possibilita uma abordagem mais proativa com residentes e turistas e ainda oferece cobertura adequada para manter seguros os locais de entretenimento, com o objetivo de mostrar a presença policial altamente visível e proativa e

fornecer uma experiência segura para os visitantes, para os funcionários da indústria turística e inúmeros residentes da área que simplesmente desfrutam de suas diversas ofertas.

Para Becker (2015), é fundamental que os policiais do Policiamento Turístico obtenham um credenciamento profissional, pois este é uma declaração tanto para a comunidade quanto para o turista, do seu compromisso com excelência em segurança pública. Por isso foram criados programas de certificações para os policiais nas mais diversas posições como oficiais, supervisores e gestores das Unidades de Turismo, representando um reconhecimento da especialização do policial e um incentivo para continuar desenvolvendo sua capacitação e competências de atuação no Policiamento Turístico.

No Brasil, em estados onde o turismo está consolidado, esses cursos fazem parte da preparação e rotina das atividades desenvolvidas pelos policiais e Policiamento Turístico. É o que ocorre no Rio de Janeiro e Distrito Federal que possuem um Batalhão de Policiamento Turístico.

2.3 POLICIAMENTO TURÍSTICO NO ESTADO DE GOIÁS: resposta a um desafio contemporâneo da Segurança Pública

Diante da realidade de determinado estado e como as pessoas e a economia se comportam, o Poder Público deve estar atento para atender as demandas consequentes. Dada a necessidade da instauração de um policiamento voltado para o turismo no Estado de Goiás, torna-se imprescindível uma análise da gestão de pessoas com foco no conceito de competências antes da análise do policiamento em si.

2.3.1 Gestão de pessoas na instauração de um policiamento turístico no estado de Goiás

Joel Souza Dutra (2023, p. 33) destaca a importância do alinhamento entre as competências da organização e as competências das pessoas que nela trabalham, os recursos humanos. Quando colocados lado a lado, ocorre um processo ininterrupto de troca de competências. Uma transferência de saberes, ou conhecimentos, onde as pessoas se enriquecem e são preparadas para novos desafios em seus campos pessoal e profissional. Por outro lado, as pessoas, ao desenvolverem suas capacidades pessoais, compartilham com a organização seus novos aprendizados. É o que Dutra (2023, p. 33) conceitua como Competências Organizacionais, quando as pessoas colocam em prática e utilizam o patrimônio de conhecimento da organização.

Intitula-se Planejamento a seleção de objetivos e elaboração de estratégias, planos, ações, programas, procedimentos e padrões que podem ser adotados e cumpridos a fim de que os objetivos sejam atingidos, de acordo com a proposta da organização. Esse planejamento envolve vários setores hierárquicos, com a participação dos gestores e dos executores, o que com certeza influenciará no êxito da gestão. Serão determinados no planejamento, de forma detalhada: o porquê, como, quando, quem e que recursos humanos e materiais serão utilizados.

Para a instauração de um Policiamento Turístico, esse planejamento é fundamental, pois norteará as ações dos policiais e propiciará uma visão ampla do alcance do trabalho a que estarão vinculados. O conhecimento desse planejamento contribuirá de forma determinante para a eficácia e eficiência do trabalho do Policiamento Turístico prestado à comunidade e aos visitantes do destino turístico.

Ressalta-se aqui a importância da implementação de um policiamento especializado, voltado para as demandas de segurança no Turismo, onde as competências individuais, dos policiais que comporão estarão vinculadas às competências da instituição da Polícia Militar do Estado de Goiás. Essa relação entre os conceitos da área de gestão de pessoas e a instauração de um policiamento turístico no Estado de Goiás é o objeto de estudo que será contemplado com detalhamento no capítulo que se segue.

2.3.2. Policiamento turístico no Estado de Goiás

O turismo em Goiás se revela como uma experiência marcada por paisagens deslumbrantes que difundiram o nome do estado nacional e internacionalmente. Para aqueles que objetivam o lazer, descanso ou a prática de esportes em harmonia com a natureza, o ecoturismo surge como a especialidade local. A geografia particular de Goiás atende aos anseios dos visitantes que optam por explorar seus encantos naturais, oferecendo rios, grutas, cachoeiras, trilhas e águas termais, bem como proporcionando atividades adequadas para viajantes de todas as idades.

Além do mais, o turismo em Goiás não é limitado apenas às belezas naturais, uma vez que atrai visitantes interessados em explorar a parte histórica, gastronômica e religiosa presente na região. Descoberto pelo bandeirante Anhanguera no ano de 1722, Goiás foi ocupado por diversos mineradores em busca de ouro, o que contribuiu para a riqueza histórica do local. Dessa forma, o turismo histórico está presente nas cidades do Caminho do Ouro, como Pirenópolis, Corumbá, Jaraguá, Caldas Novas, Cidade de Goiás, entre outras. O aspecto religioso também exerce um relevante papel, com destaque nas romarias e cavalhadas.

O policiamento turístico no Estado de Goiás iniciou em junho de 2023 uma abordagem inovadora no 37º Batalhão de Polícia Militar. Um Pelotão foi criado dentro da Companhia de Policiamento Comunitário, marcando uma iniciativa pioneira na Polícia Militar goiana. Esta ação, ainda embrionária, já possui uma identidade visual distinta da tropa, com a criação de um braçal específico destinado ao policial militar que pertence a essa tropa, bem como a busca de veículos adequados para atender às necessidades desse novo modelo de policiamento.

Na cidade de Pirenópolis, a importância do policiamento especializado turístico torna-se evidente. A vulnerabilidade dos turistas muitas vezes os torna alvos de criminosos, tornando necessária a presença de uma polícia especial que garanta sua segurança. Além disso, o papel educativo deste tipo de policiamento é crucial, fornecendo orientações valiosas aos visitantes e colaborando para a prevenção de infrações penais.

No 37º Batalhão de Polícia Militar os policiais designados para o policiamento turístico são selecionados por sua capacidade de comunicação e notório conhecimento das características territoriais e culturais pertencentes a cidade de Pirenópolis. Nesse contexto, o responsável pela implementação desse tipo de policiamento, tem liderado com sucesso, obtendo resultados positivos quanto a redução de crimes envolvendo turistas e tendo uma boa recepção pela comunidade local.

Contudo, para aprimorar ainda mais esse serviço inovador, considera-se a possibilidade de fornecer cursos de especialização aos policiais militares com o intuito de capacitá-los ainda mais para o enfrentamento das demandas específicas desse policiamento, reciclando periodicamente o conhecimento e a técnica policial necessária na área específica de atuação.

3 METODOLOGIA

A finalidade desse trabalho foi a realização de uma pesquisa sobre a importância da instauração de um policiamento turístico no Estado de Goiás. Para o alcance dessa finalidade, o primeiro procedimento utilizado constitui-se de diversas leituras exploratórias de vários livros e artigos correlatos ao tema de Gestão de Pessoas. Leituras essas, essencialmente na área da Gestão Pública, uma vez que a referida instauração de um policiamento turístico deverá necessariamente contemplar as diretrizes dessa área de conhecimento. Essas análises permitiram uma avaliação do papel e das funções da Gestão de Pessoas, possibilitando a

compreensão da necessidade de uma estrutura baseada nesses princípios aplicável ao processo de implementação do Policiamento Turístico, objeto dessa pesquisa.

A pesquisa em alguns sites, nacionais e internacionais, foi utilizada, tendo em vista que o tema em questão é relativamente novo, não possuindo muita bibliografia específica que trate do Policiamento Turístico. Nesse sentido, pesquisar sobre a experiência americana, se tornou relevante, pois os Estados Unidos da América têm um policiamento especializado para atuar nos desafios da Segurança Pública que o turismo apresenta. Não apenas os EUA, mas vários países da Europa têm essa estrutura pública de uma polícia especializada, o que serviu de base de pesquisa para o desenvolvimento desse trabalho.

Além das leituras bibliográficas e das pesquisas em artigos e sites nacionais e internacionais, o presente estudo requereu a visita a Batalhões especializados, que já atuam no atendimento às demandas turísticas, tanto dos visitantes quanto dos moradores da cidade em suas necessidades específicas. Essas visitas foram precedidas de contatos por e-mail e telefones, solicitações aos Comandantes dos Batalhões e exposição dos motivos do contato e da finalidade da pesquisa a fim de apresentar o alinhamento entre os objetivos da pesquisa e a atuação do Batalhão alvo da visita.

Foram objeto da visita os Batalhões especializados, entrevistas aos policiais que trazem a experiência do trabalho na área turística. Essas entrevistas tinham por finalidade elencar as razões que motivaram a instauração do Policiamento Turístico e também levantar as principais dificuldades enfrentadas para a implementação do trabalho de Segurança Pública no Turismo. Essas entrevistas também possibilitaram o levantamento dos recursos físicos e humanos que a implementação exigiu. Foram entrevistas compostas de perguntas orais, devidamente gravadas, para posterior análise das respostas e compilação de informações que embasaram esse estudo.

Outro tópico presente nas entrevistas referiu-se à padronização de procedimentos que os policiais devem seguir e leituras de portarias que normatizam esses procedimentos padrões. Essa pesquisa documental possibilitou o conhecimento da normatização vigente que certamente, não apenas embasa o Batalhão especializado já estabelecido, mas também pode subsidiar pesquisas e estruturação de novos batalhões especializados a serem instaurados de acordo com as demandas sociais apresentadas na área de Segurança Pública do Turismo.

Com base na experiência internacional apontada no tópico de revisão de literatura e a experiência transmitida através das entrevistas, propõe-se um modelo de procedimento operacional padrão no campo de resultados e discussão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As pesquisas acerca da importância da criação e implementação da Polícia Turística em todo estado de Goiás consistiram, além do referencial teórico já apresentado, em uma entrevista com o militar responsável pela implementação do policiamento turístico na cidade de Pirenópolis, pioneira no estado de Goiás, e em um questionário com perguntas objetivas destinado a policiais da ativa da PMGO acerca de suas opiniões sobre a implementação do policiamento turístico.

4.1 ENTREVISTA COM O MAJOR RESPONSÁVEL PELA IMPLANTAÇÃO DO POLICIAMENTO TURÍSTICO EM PIRENÓPOLIS-GO

A entrevista com o major responsável pela implantação do policiamento turístico em Pirenópolis-GO visou buscar a experiência da implantação do policiamento turístico nesta cidade, que ocorreu em junho de 2023, conforme se transcreve a seguir:

1. Como surgiu a ideia de um policiamento turístico em Pirenópolis? Houve algum fato mais marcante que tenha influenciado no surgimento da ideia?

Fui destacado para trabalhar em 19 de junho de 2023, quando tinha vindo de Caldas Novas. Vi a necessidade de ter um atendimento específico para os turistas, porque Pirenópolis é o segundo maior polo turístico de Goiás, sendo um turismo elitizado, de pessoas influentes de alto poder aquisitivo. E também a necessidade de combater crimes de pequenos desvios sociais, tais como posse de entorpecentes, infrações de trânsito. O centro é tombado pela IPHAN e poluição sonora não pode. Foi preciso de um policiamento para prevenir crimes nesse centro histórico, de bares, etc.

Nesse caminho criou-se a 4ª CIA dentro do BPM e dentro desta CIA está a patrulha de apoio ao turismo. Um pelotão dentro da 4ª CIA. Dentro dessa CIA está o PROERD e o policiamento comunitário. No 37º BPM foi desenvolvido o braçal, tem uma L200 locada, diferente da Duster, voltado a atender essas necessidades.

A ideia da criação do policiamento turístico em Pirenópolis, portanto, veio de um estudo de situação da região, onde viu-se a necessidade desta criação, por ser uma região histórica, gastronomia que chama muito atenção, muitos diplomatas, ministros, desembargadores e empresários, pessoas influentes da sociedade que passam por lá. Se a cidade não for vigiada e não impedir os pequenos desvios de infração de trânsito ou contravenções penais, passa uma impressão para o mundo que é uma cidade desvigiada.

2. Foi realizada alguma pesquisa de batalhões semelhantes já em atuação?

Não houve pesquisa, foi realizado através de um conhecimento tácito e estudo empírico no local. Por dedução se viu a necessidade.

3. Quais foram as dificuldades iniciais na implantação do policiamento?

Dificuldades de logística e recursos materiais, como AC4 e viatura. O pessoal preparado também foi outra dificuldade. A ideia é que o policial seja bilíngue, tenha uma postura voltada para o policiamento comunitário. Nessa turma nova de policiais que virão, se a unidade receber irá selecionar alguém com a característica, um cara que fala bem.

4. Os policiais responsáveis pelo policiamento turístico participaram de algum treinamento específico?

Ainda não. Estamos aguardando um curso. Houve o treinamento do dia a dia, como preleções.

5. Há um planejamento estruturado para as ações pertinentes a esse policiamento?

Foi feito um estudo de situação para viatura própria para atendimento, previsto no CALTI (Comando de Apoio Logístico da Polícia Militar de Goiás), a exemplo de quadriculos devido as ruas serem estreitas.

6. Quais as normatizações e padrões de procedimentos a serem seguidos?

Não há normatização, mas baseia-se no estudo que está no CALTI.

7. Quais os critérios de escolha dos policiais que atuam?

Os critérios de escolha foi o perfil de um policial comunitário que se comporte bem, se vista bem, e que seja atencioso com a sociedade.

8. Poderia citar alguns dos resultados positivos evidenciados após a implantação do policiamento turístico?

Redução dos furtos a transeuntes (17ª AISP), sendo necessário enfatizar que neste ano de 2024 não teve nenhum, mesmo com carnaval e festas durante o final de semana. 5 (cinco) indicadores de crimes foram reduzidos. Sem contar o feedback positivo da sociedade, dos turistas. Nas entrevistas em rádio os policiais turísticos são sempre elogiados. No geral, houve redução de todos os crimes (Major, 2024).

Percebe-se inicialmente na entrevista com o militar que o policiamento turístico na cidade de Pirenópolis era urgente e necessário. Trata-se de um pólo turístico do estado de Goiás, que recebe muitos visitantes e demanda uma atuação policial especializada quanto ao turismo. A arquitetura da cidade, bem como a presença constante e maciça de turistas demandava um policiamento diferente do tradicional, inclusive deixando de lado o policiamento exclusivo com as características viaturas policiais.

Como consequência da criação do policiamento turístico, os crimes de rua, como furtos, roubos, posses de droga e etc., que atordoam os turistas, tiveram uma queda brusca em seus índices, situação que pôde ser observada mesmo com pouco tempo de implantação. Torna-se evidente, ainda, a necessidade de se criar e adotar um procedimento operacional específico para o policiamento turístico, para que os resultados alcancem excelência.

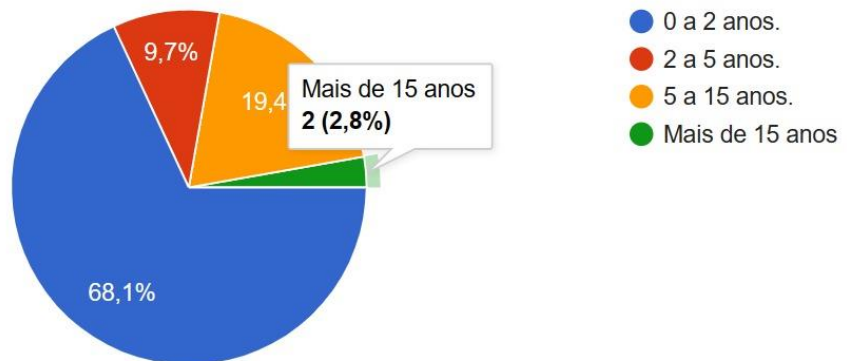
A entrevista com o Major prova o que a literatura prega: o policiamento turístico é necessário, útil e gera segurança para os turistas e a própria cidade onde o turismo é a principal ou uma das principais fontes de renda.

4.2 QUESTIONÁRIO APLICADO A POLICIAIS MILITARES DA PMGO

A segunda parte deste estudo consistiu na tomada de opinião de policiais militares atuantes no estado de Goiás. Foram elaboradas cinco questões de múltipla escolha, através do *Google Forms*, sendo o questionário enviado a centenas de policiais militares. Obtidas 72 respostas, passa-se a expor os resultados.

1. Há quanto tempo você é policial?

72 respostas



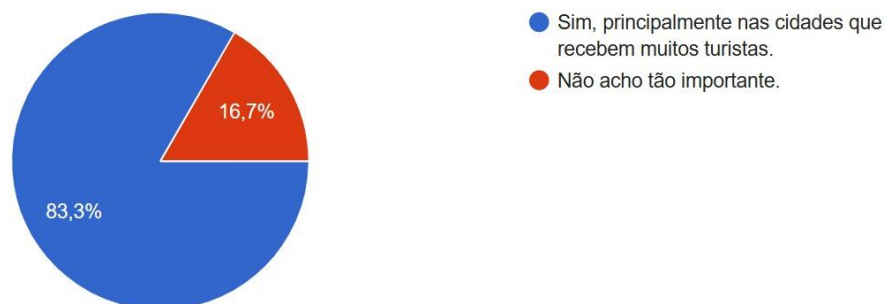
Fonte: o autor.

A primeira pergunta serviu para reconhecimento do público que respondeu ao questionário, bem como para o envolvimento destes com as demais questões. Trata-se, em sua maioria, de policiais militares com até dois anos na Polícia Militar de Goiás.

 Copiar

2. Você acha importante a implantação da Polícia Turística no estado de Goiás?

72 respostas



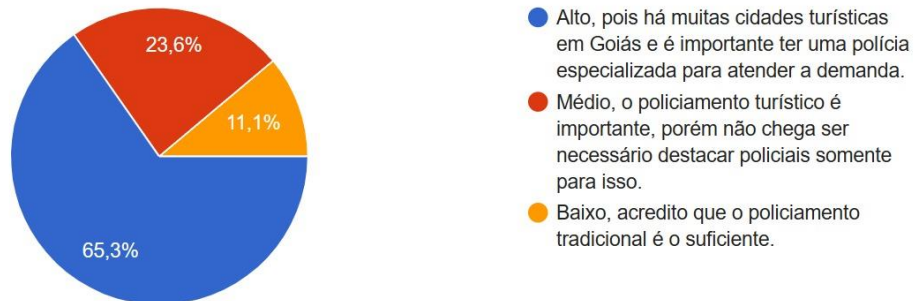
Fonte: o autor.

A questão demonstra que os policiais compreendem a importância da implantação da Polícia Turística no estado de Goiás, como alternativa ao policiamento tradicional e como especificidade a ser aplicada em locais de grande turismo.

3. Qual nível de importância você vê na implantação da Polícia Turística no Estado de Goiás?



72 respostas



Fonte: o autor.

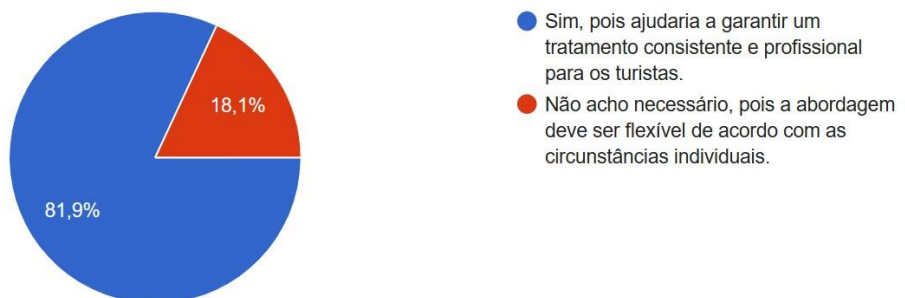
Mais uma questão sobre a importância da implantação da Polícia Turística em Goiás, onde foi proporcionado ao policial entrevistado a oportunidade de mensurar o nível de importância em alto, médio ou baixo. A maioria acredita que é altamente importante a implantação da Polícia Turística, tendo em vista ser uma polícia especializada para lidar com uma situação específica a algumas cidades goianas, que é a presença majoritária do turismo.

Cabe ressaltar nas questões número 2 e 3 a opinião de uma minoria que diz não ser tão importante a implantação da Polícia Turística, pois acreditam que o policiamento tradicional é o suficiente para manter as cidades em ordem.

4. Sobre o Policiamento Turístico, você julga importante a criação de procedimentos padronizados próprios para lidar com os turistas?



72 respostas



Fonte: o autor.

A questão número quatro demonstra a percepção que os policiais têm sobre a importância da criação de procedimentos padronizados para lidar com os turistas, o que na

opinião da maioria, ajuda a garantir um tratamento consistente e profissional. Lembrando que o padrão faz parte do policiamento goiano, uma vez existente o Procedimento Operacional Padrão que orienta todas as ações policiais. Desta forma, com a criação da Polícia Turística, surge também a necessidade de criação de um Procedimento Operacional Padrão voltado para o turismo.

Embora alguns policiais acreditem que pode ser aplicada uma abordagem mais flexível de acordo com as circunstâncias individuais, o Procedimento Padrão serve para orientar e gerar maior segurança e efetividade nas ações policiais quanto ao turismo.



5. Em sua opinião, qual a importância do policiamento turístico para os turistas?

72 respostas



Fonte: o autor.

Esta questão analisou a importância do policiamento turístico para os turistas, na visão dos policiais. A maioria entende a Polícia Turística muito importante ou importante por proporcionar aos turistas segurança, além de um ambiente acolhedor.

O fato é que um lugar seguro é bem mais atrativo para visitação de turistas e torna a experiência mais agradável, fazendo com que o lugar se torne mais propício a receber várias visitas dos mesmos turistas. Em síntese, percebe-se através das pesquisas realizadas a importância e necessidade de implantação da Polícia Turística no estado de Goiás.

4.3 PROPOSTA DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Com base no referencial teórico e na experiência apontada pelos responsáveis de policiamento turístico, com a implantação do policiamento turístico surge também a necessidade de adoção de um procedimento operacional padrão. Sugere-se, portanto um

modelo de procedimento operacional padrão próprio, conforme se pode verificar no apêndice C.

Insta salientar que a adoção do Procedimento Operacional Padrão referente ao Policiamento Turístico tende a uniformizar e fortalecer as ações policiais, de forma a torná-las excelentes na medida do possível e prestar um atendimento eficiente não só para os turistas, mas para toda a população local.

5 CONCLUSÃO

A Polícia Militar, enquanto órgão de proteção e manutenção da segurança pública, deve acompanhar as mudanças da sociedade e os desafios contemporâneos que esta traz, a fim de implementar ações diferentes no que diz respeito ao policiamento. Assim, o policiamento tradicional deixa de ser exclusividade nas corporações policiais, que passam a adotar tipos de policiamento diferentes para atender demandas diferentes.

É neste aspecto que se fala em policiamento turístico, que é um policiamento específico a ser adotado em cidades turísticas, com foco na proteção de turistas e manutenção da segurança pública local. Tendo em vista a existência de várias cidades goianas cuja principal fonte de subsistência é o turismo, cabe reconhecer que o policiamento tradicional por vezes não é suficiente para lidar com as situações recorrentes nestes locais.

Desta forma, conclui-se que o policiamento turístico é uma demanda que deve ser atendida com a implementação na Polícia Militar de Goiás. Extrai-se da entrevista com o Major responsável pela implantação do policiamento turístico em Pirenópolis que através das ações policiais turísticas, os índices de criminalidade caíram e com um local mais seguro, o turismo se fortaleceu.

O que se procurou demonstrar neste estudo é que as ações de policiamento turístico são diferentes e necessárias em cidades turísticas. Da mesma forma, também se demonstrou a necessidade da implantação de um Procedimento Operacional Padrão próprio do policiamento turístico, para orientar e subsidiar as ações policiais.

À vista disso, as cidades com foco turístico receberiam um policiamento turístico com policiais treinados e preparados para lidar com diferentes situações envolvendo turistas e população local, promovendo segurança pública e um local acolhedor para o recebimento do turismo.

REFERÊNCIAS

- AMAZONAS, Polícia Militar. **CPTur – Tourist Police**. Disponível em: <https://pm.am.gov.br/portal/pagina/cptur#:~:text=CPTur%20%2D%20TOURIST%20POLICE&text=Atua%20na%20preven%C3%A7%C3%A3o%20contra%20a%C3%A7%C3%B5es,de%20ocorr%C3%AAs%20que%20possam%20surgir>. Acesso em 06 mar. 2024.
- BECKER, Maureen. Tourism Oriented Policing Services. **IPMBA – International Police Association**, 2015. Disponível em: <<https://ipmba.org/blog/comments/tourism-oriented-policing-services>>. Acesso em: 19 dez. 2023.
- BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão Estratégica de Pessoas no Setor Público**. 2ª ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020.
- CHEN, Denise. Tourism Security and Police – Important Part of Destination Image. **Tourism Review**, 2014. Disponível em: <<https://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-tourism-police-create-the-image-of-the-destination-article2450>>. Acesso em: 05 dez. 2023.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: gestão do talento humano**. 5ª Edição. São Paulo: Atlas, 2020.
- DUTRA, Joel Souza; DUTRA, Tatiana Almendra; DUTRA, Gabriela Almendra. **Gestão de Pessoas: realidade atual e desafios futuros**. Rio de Janeiro: Atlas, 2023.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.
- FERNANDES, Bruno Rocha. **Gestão Estratégica de Pessoas: com foco em competências**. Rio de Janeiro: Atlas, 2013.
- FOZ DO IGUAÇU, Assessoria. **Há 6 anos a Companhia de Turismo da PM de Foz garante segurança aos turistas**. 2023. Disponível em: <https://foz.portaldacidade.com/noticias/turismo/ha-6-anos-a-companhia-de-turismo-da-pm-de-foz-garante-seguranca-aos-turistas-3919#>. Acesso em: 06 mar. 2024.
- MAWBY, R. I; BOAKYE, Kwaku; JONES, Carol Borland. Policing Tourism: the emergence of especialista units. **Research Gate**, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/271753476_Policing_tourism_the_emergence_of_specialist_units>. Acesso em: 21 dez. 2023.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Teoria Geral da Administração: uma abordagem prática**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- THOMPSON, John. Tourist oriented policing for community order, protection and safety. **Top Cops Training Program**, 2013. Disponível em: <https://www.sheriffs.org/sites/default/files/uploads/TOP-COPS%20Brochure.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2023.
- SARAVIA, Flávia. **Brasil retoma ritmo pré-pandemia e recebe 5,0 mi de turistas em 2023**. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/brasil/brasil-retoma-ritmo-pre-pandemia-e-recebe-59-mi-de-turistas-em->

[2023/#:~:text=2024\)%20em%20balan%C3%A7o%20anual%20de,62%2C7%25%20ante%202022](#). Acesso em: 06 mar. 2024.

APÊNDICE A – ENTREVISTA COM O MAJOR RESPONSÁVEL PELA IMPLANTAÇÃO DO POLICIAMENTO TURÍSTICO EM PIRENÓPOLIS-GO

1. Como surgiu a ideia de um policiamento turístico em Pirenópolis? Houve algum fato mais marcante que tenha influenciado no surgimento da ideia?

Fui destacado para trabalhar em 19 de junho de 2023, quando tinha vindo de Caldas Novas. Vi a necessidade de ter um atendimento específico para os turistas, porque Pirenópolis é o segundo maior polo turístico de Goiás, sendo um turismo elitizado, de pessoas influentes de alto poder aquisitivo. E também a necessidade de combater crimes de pequenos desvios sociais, tais como posse de entorpecentes, infrações de trânsito. O centro é tombado pela IPHAN e poluição sonora não pode. Foi preciso de um policiamento para prevenir crimes nesse centro histórico, de bares, etc.

Nesse caminho criou-se a 4ª CIA dentro do BPM e dentro desta CIA está a patrulha de apoio ao turismo. Um pelotão dentro da 4ª CIA. Dentro dessa CIA está o PROERD e o policiamento comunitário. No 37º BPM foi desenvolvido o braçal, tem uma L200 locada, diferente da Duster, voltado a atender essas necessidades.

A ideia da criação do policiamento turístico em Pirenópolis, portanto, veio de um estudo de situação da região, onde viu-se a necessidade desta criação, por ser uma região histórica, gastronomia que chama muito atenção, muitos diplomatas, ministros, desembargadores e empresários, pessoas influentes da sociedade que passam por lá. Se a cidade não for vigiada e não impedir os pequenos desvios de infração de trânsito ou contravenções penais, passa uma impressão para o mundo que é uma cidade desvigiada.

2. Foi realizada alguma pesquisa de batalhões semelhantes já em atuação?

Não houve pesquisa, foi realizado através de um conhecimento tácito e estudo empírico no local. Por dedução se viu a necessidade.

3. Quais foram as dificuldades iniciais na implantação do policiamento?

Dificuldades de logística e recursos materiais, como AC4 e viatura. O pessoal preparado também foi outra dificuldade. A ideia é que o policial seja bilíngue, tenha uma postura voltada para o policiamento comunitário. Nessa turma nova de policiais que virão, se a unidade receber irá selecionar alguém com a característica, um cara que fala bem.

4. Os policiais responsáveis pelo policiamento turístico participaram de algum treinamento específico?

Ainda não. Estamos aguardando um curso. Houve o treinamento do dia a dia, como preleções.

5. Há um planejamento estruturado para as ações pertinentes a esse policiamento?

Foi feito um estudo de situação para viatura própria para atendimento, previsto no CALTI, a exemplo de quadrículos por conta das ruas serem estreitas.

6. Quais as normatizações e padrões de procedimentos a serem seguidos?

Não há normatização, mas baseia-se no estudo que está no CALTI.

7. Quais os critérios de escolha dos policiais que atuam?

Os critérios de escolha foi o perfil de um policial comunitário que se comporte bem, se vista bem, e que seja atencioso com a sociedade.

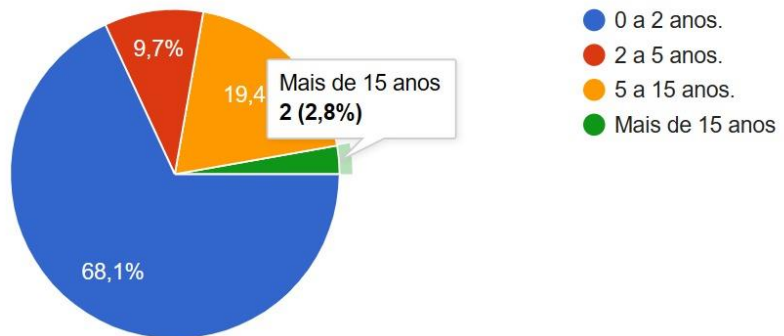
8. Poderia citar alguns dos resultados positivos evidenciados após a implantação do policiamento turístico?

Redução dos furtos a transeuntes em click sensi (17ª AISP), sendo necessário enfatizar que neste ano de 2024 não teve nenhum, mesmo com carnaval e festas durante o final de semana. 5 (cinco) indicadores de crimes foram reduzidos. Sem contar o feedback positivo da sociedade, dos turistas. Nas entrevistas em rádio os policiais turísticos são sempre elogiados. No geral, houve redução de todos os crimes.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO SOBRE O POLÍCIAMENTO TURÍSTICO

1. Há quanto tempo você é policial?

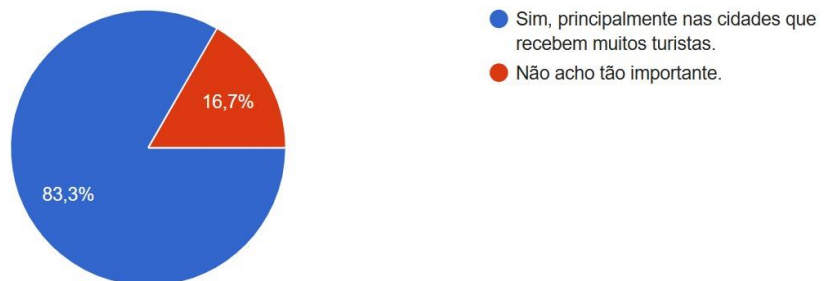
72 respostas



2. Você acha importante a implantação da Polícia Turística no estado de Goiás?

[Copiar](#)

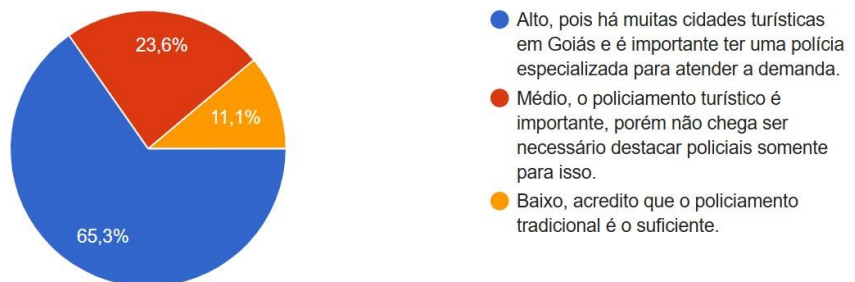
72 respostas



3. Qual nível de importância você vê na implantação da Polícia Turística no Estado de Goiás?

[Copiar](#)

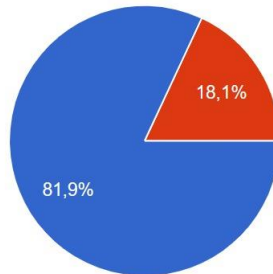
72 respostas



4. Sobre o Policiamento Turístico, você julga importante a criação de procedimentos padronizados próprios para lidar com os turistas?

 Copiar

72 respostas

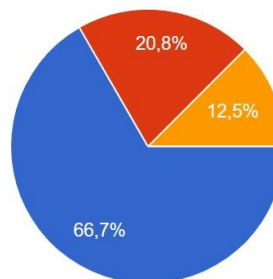


- Sim, pois ajudaria a garantir um tratamento consistente e profissional para os turistas.
- Não acho necessário, pois a abordagem deve ser flexível de acordo com as circunstâncias individuais.

5. Em sua opinião, qual a importância do policiamento turístico para os turistas?

 Copiar

72 respostas



- Muito importante, pois contribui significativamente para a segurança dos turistas.
- Importante, pois ajuda a criar um ambiente seguro e acolhedor para os visitantes.
- Pouco importante, a segurança dos turistas não depende de policiamento específico.

APÊNDICE C – PROPOSTA DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA O POLICIAMENTO TURÍSTICO

Procedimento Operacional Padrão (POP) para o Policiamento Turístico em Goiás

1. Objetivo: Estabelecer procedimentos direcionados a orientar e subsidiar as ações do policiamento turístico no estado de Goiás, com objetivo de garantir a segurança e o bem-estar dos turistas e dos cidadãos locais, assim como manter um ambiente propício para o turismo.

2. Abrangência: Aplica-se a todos os policiais militares destacados para o policiamento turístico no estado de Goiás.

3. Base normativa:

Constituição Federal de 1988.

Código de Trânsito Brasileiro.

Lei de Turismo (Lei n.º 11.771/2008).

Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar de Goiás.

Diretrizes Internas da Polícia Militar de Goiás.

4. Definições:

Turista: Qualquer pessoa que se desloca para locais fora de sua residência habitual para lazer, negócios ou outros motivos.

Policiamento Turístico: Ação policial específica para atender às necessidades de segurança de turistas, áreas turísticas e manter a segurança local.

5. Diretrizes Gerais:

Presença Preventiva: Garantir a presença visível da polícia em áreas turísticas.

Atendimento ao Público: Oferecer um atendimento cortês, eficiente e bilíngue sempre que possível.

Orientação e Informação: Fornecer informações turísticas e orientações sobre segurança aos visitantes.

Parcerias: Trabalhar em colaboração com autoridades locais e a comunidade para melhorar a segurança turística e local.

6. Procedimentos Específicos:

6.1. Patrulhamento:

Realizar patrulhamento de acordo com a necessidade local: a pé, de bicicleta, viatura e/ou motocicleta nas áreas de maior concentração de turistas.

Manter diálogo e a parceria com comerciantes, guias turísticos e agentes de turismo para identificar e resolver problemas de segurança.

6.2. Atendimento a Ocorrências:

Prontidão a atendimento de ocorrências envolvendo turistas.

Priorizar uma comunicação eficiente, considerando os idiomas estrangeiros, utilizando tradutores eletrônicos ou recursos humanos bilíngues.

Registrar todas as ocorrências envolvendo turistas detalhadamente, garantindo que os detalhes sejam claros e compreensíveis para as autoridades competentes e para os turistas afetados.

Acesso direto a embaixadas em caso de perda de passaporte dos turistas.

6.3. Ações de Prevenção e Proteção:

Atuar na preservação do local de crimes e acidentes até a chegada de peritos, garantindo a integridade das evidências.

Prestar assistência imediata e proteger os turistas de quaisquer ameaças em casos de emergência médica, acidentais ou criminosos.

6.4. Relações Comunitárias:

Participar e promover reuniões com associações de turismo e outros grupos comunitários para discutir questões de segurança, bem como campanhas de conscientização sobre segurança turística em conjunto com órgãos de turismo, autoridades locais e outros parceiros.

6.5. Educação e Treinamento:

Todos os policiais destinados ao policiamento turístico devem:

- Conhecer pelo menos outra língua estrangeira;
- Receber treinamento específico em atendimento ao turista, línguas estrangeiras e primeiros socorros;
- Realizar treinamentos periódicos e atualizações sobre técnicas de policiamento turístico e atendimento ao público.

6.6. Monitoramento e Avaliação:

Revisar constantemente as estratégias deste POP, a fim de garantir a eficácia das estratégias de policiamento turístico.

7. Equipamentos e Recursos:

Acesso a equipamentos de comunicação como rádios e dispositivos móveis com acesso à internet.

Veículos adequados para diferentes tipos de locais turísticos (carros, bicicletas, triciclos, motocicletas, etc.).

Recursos de tradução eletrônico e etc.

Kit de primeiros socorros.

8. Comunicação:

Estabelecer canais de comunicação direta com órgãos turísticos e de proteção, como a embaixada.

Manter a comunicação com pontos turísticos, hotéis e serviços de turismo.

Manter um canal de comunicação aberto e acessível para que turistas possam relatar problemas ou solicitar ajuda.

9. Disposições Finais:

Este POP deve ser revisado anualmente e atualizado para atender às necessidades emergentes e melhorar práticas do policiamento turístico.