

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE TURISMO

BERNARDO SANTOS VIEIRA JÚNIOR

**PERCEPÇÕES ACERCA DA HOSPITALIDADE DO AGENTE PÚBLICO DE SEGURANÇA
EM ATENÇÃO AO TURISTA:** estudo de caso do Batalhão de Polícia Militar de Turismo do
Estado do Maranhão - BPTUR/PMMA

São Luís
2023

BERNARDO SANTOS VIEIRA JÚNIOR

**PERCEPÇÕES ACERCA DA HOSPITALIDADE DO AGENTE PÚBLICO DE SEGURANÇA
EM ATENÇÃO AO TURISTA:** estudo de caso do Batalhão de Polícia Militar de Turismo do
Estado do Maranhão - BPTUR/PMMA

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Turismo (CCSo) da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof^a. Dra. Thays Regina Rodrigues Pinho.

São Luís
2023

JÚNIOR, BERNARDO SANTOS VIEIRA.

Percepções Acerca da Hospitalidade do Agente Público de Segurança em Atenção ao Turista : estudo de caso do batalhão de polícia militar de turismo do estado do Maranhão - BPTUR/PMMA / BERNARDO SANTOS VIEIRA JÚNIOR. - 2023.

78 p.

Orientador(a): Thays Regina Rodrigues Pinho.

Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2023.

1. Hospitalidade. 2. São Luis do Maranhão. 3. Segurança Pública. I. Pinho, Thays Regina Rodrigues. II. Título.

BERNARDO SANTOS VIEIRA JÚNIOR

**PERCEPÇÕES ACERCA DA HOSPITALIDADE DO AGENTE PÚBLICO DE
SEGURANÇA EM ATENÇÃO AO TURISTA: estudo de caso do Batalhão de Polícia
Militar de Turismo do Estado do Maranhão - BPTUR/PMMA**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Turismo (CCSo) da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dra. Thays Regina Rodrigues Pinho (orientadora)

1º Examinador

2º Examinador

A DEUS pelo dom da vida, e por Ele ter permitido que eu fizesse este Curso na Universidade Federal do Maranhão – UFMA. Aqui, neste lugar, ocorreu um sonho de realização pessoal.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais pela educação proporcionada, aos meus irmãos, a minha orientadora Prof^a. Dra. Thays Regina Rodrigues Pinho, por acreditar em meu potencial e estar disponível em somar para que essa realização pessoal pudesse se efetivar.

Dedico esta monografia a minha esposa, Iracema, que desde o início me deu todo apoio que precisei e que contribuiu de todas as formas para que esta empreitada fosse realizada. Aos meus filhos, Calebe e Guilherme, pela importância em gerarem mim o desejo por sempre buscar o melhor.

Aos amigos, em especial, a Arlindo pela contribuição e ideias correlatas e, também, aos parentes que foram grandes incentivadores dessa jornada, pelo apoio irrestrito sem o qual seria impossível chegar até aqui.

“Graças a Deus, que sempre nos faz triunfar em Cristo, e por meio de nós manifesta em todo o lugar a fragrância do seu conhecimento”

2 Coríntios 2:14

RESUMO

O presente estudo de caráter exploratório tem por objetivo principal apreender saberes relativos à hospitalidade do agente público de segurança ao turista que atuam no Batalhão de Polícia de Turismo do Estado do Maranhão – BPTUR/PMMA. Tendo como objetivos específicos: a) identificar como se processa o atendimento aos turistas nos locais de visitação e sua relação com a hospitalidade; b) identificar o perfil dos agentes que atuam em campo destacando a capacitação e treinamentos específicos em turismo e hospitalidade e; c) elencar as dificuldades e oportunidades de melhorias no atendimento aos turistas que visitam São Luís. Os procedimentos metodológicos para consecução do estudo de caso de caráter qualitativo envolveram: pesquisa bibliográfica e documental; aplicação de entrevista com roteiro estruturado com 05 agentes de segurança pública do BPTUR; análises dos depoimentos a partir das transcrições e relacionando-os com o referencial teórico. Concluiu-se que os agentes de segurança que atuam no BPTUR têm um nível de conhecimento bom e compreendem os conceitos e dimensões da hospitalidade. Além disso, em suas práticas de atendimento aos turistas, sejam estrangeiros ou nacionais, realizam ações de hospitalidade, mesmo sem conhecerem idiomas estrangeiros e, para isso, utilizam recursos tecnológicos que os auxiliam nesta comunicação. Faz-se importante adotar cursos de capacitação de forma contínua para os agentes de segurança do BPTUR, em especial, de idiomas para dotá-los de maior habilidade no trato com os turistas, seu principal público-alvo.

Palavras-chave: Segurança pública; Hospitalidade; São Luís do Maranhão

ABSTRACT

The main objective of this exploratory study is to apprehend knowledge related to the hospitality of the public security agent to the tourist who work in the Tourism Police Battalion of the State of Maranhão - BPTUR/PMMA. As specific objectives: a) to identify how the service to tourists is processed in places of visitation and its relationship with hospitality; b) identify the profile of the agents that work in the field, highlighting specific qualification and training in tourism and hospitality and; c) list the difficulties and opportunities for improvements in the service provided to tourists who visit São Luís. The methodological procedures for carrying out the qualitative case study involved: bibliographical and documentary research; application of an interview with a structured script with 05 public security agents from BPTUR; analysis of the testimonies from the transcripts and relating them to the theoretical framework. It was concluded that the security agents who work at BPTUR have a good level of knowledge and understand the concepts and dimensions of hospitality. In addition, in their service to tourists, whether foreign or national, they carry out hospitality actions, even without knowing foreign languages and, for this, they use technological resources that help them in this communication. It is important to adopt continuous training courses for BPTUR security agents, in particular, language courses to provide them with greater ability to deal with tourists, their main target audience.

Key-words: Public security; Hospitality; São Luís do Maranhão.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 SEGURANÇA PÚBLICA: um pilar para a atividade turística.....	12
2.1 A segurança pública no Maranhão e a sua relação com o turismo local.....	25
3 HOSPITALIDADE: identidade turística da atualidade e a sua relação com a segurança pública	29
4 BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DE TURISMO DO ESTADO DO MARANHÃO	37
5 PERCEPÇÕES DOS AGENTES DE SEGURANÇA DO BPTUR/PMMA ACERCA DA HOSPITALIDADE.....	47
6 CONCLUSÃO.....	68
REFERENCIAS	72
APÊNDICE	76

1 INTRODUÇÃO

Existe uma máxima na área de segurança que diz: ‘um guarda quando está perto, incomoda e quando está longe, faz falta’. Essa percepção, de fato, existe e é real na vida dos que trabalham de forma quase que invisível na segurança patrimonial e física das empresas e nas instituições públicas. E, na mesma medida uma realidade na vida dos agentes públicos na lida cotidiana da ação de proteção individual e coletiva.

A proximidade das pessoas, a esses profissionais, causa certo desconforto por conta de que a maioria se sente controlada. E, quando, não se está no ‘controle de tudo’ a insatisfação é um risco. Essa percepção gera um tipo de aversão a esses profissionais, tendo em vista que a função deles é realizar o acompanhamento para que, no mínimo, as vidas sejam resguardadas, bem como a segurança de seus pertences. Essa é uma premissa básica e de atuação do profissional de segurança.

Por outro lado, a sua ausência, como dito anteriormente, será logo percebida, porque é, nesse exato momento, que os mal-intencionados se aproveitam para agir e obter com sucesso o intento de tomar para si objetos alheios e/ou em depredar o patrimônio físico, público ou privado e até em solapar vidas.

Nesse sentido, a ausência do profissional de segurança causa, na maioria das vezes, medo e insegurança. Ou seja, a falta que faz em se ter alguém, apenas para manter a ordem, a disciplina e a proteção dos espaços coletivos e individuais é algo, significativo.

Administrar o turismo contempla, por conseguinte, a questão da segurança, por conta da mobilidade; da proteção individual dos turistas; da questão da conservação e preservação patrimonial; dentre outros fatores. Facilitar a vida do turista ao produzir uma real sensação de segurança e de bem-estar ao permitir que se aventure pelos caminhos de uma cidade, até então desconhecida, é parte objetiva desse tipo de tarefa.

As demandas pelo turismo contemporâneo têm alcançado outros patamares e se adequar a essa nova realidade prefigura, não somente no que concerne a proteção, mas, se relaciona a aspectos da hospitalidade e do acolhimento, isso, é um fundamento importante para assegurar a integridade física e psicológica desse visitante. O agente de segurança precisa integrar o processo e, para tanto, se faz

necessário a consciência das atitudes em se tratando, também da hospitalidade, ou seja, a sua participação é necessária como uma das partes de acolhimento ao turista, tem um peso para o efetivo interesse desse público em sentir-se bem e satisfeito e retornar a esse lugar.

E para tal, a instrumentalização e treinamento de agentes públicos de segurança são fundamentais. Treiná-los para além do cumprimento de atividades relacionadas a proteção, ou melhor, importa apresentar uma empatia com o público-alvo, e isso precisa ser uma realidade a ser construída. Na medida em que a empatia traz por objeto o interesse pela satisfação no atendimento, quando aquele que atende se coloca no lugar do atendido.

O objetivo desse trabalho é apreender saberes relativos à hospitalidade do agente público de segurança ao turista que atuam no Batalhão de Polícia de Turismo do Estado do Maranhão – BPTUR/PMMA.

E tendo como objetivos específicos: a) identificar como se processa o atendimento aos turistas nos locais de visitação e sua relação com a hospitalidade; b) identificar o perfil dos agentes que atuam em campo destacando a capacitação e treinamentos específicos em turismo e hospitalidade e; c) elencar as dificuldades e oportunidades de melhorias no atendimento aos turistas que visitam São Luís.

Esse trabalho apresenta caráter exploratório, o que Gil (2002) caracteriza por permitir maior familiaridade com o problema e explicitá-lo e possui uma abordagem qualitativa, a partir do estudo de caso do BPTUR/MA. O percurso metodológico envolveu levantamento bibliográfico e documental, aplicação de entrevistas com roteiro estruturado (ver Apêndice) com pessoas experientes no problema pesquisado, ou seja, com agentes de segurança. Existem 206 agentes de segurança lotados no BPTUR/PMMA, sendo este o universo total, com 14 policiais do gênero feminino e 192 do gênero masculino. A amostra foi definida por indicação do comandante e adesão dos agentes, representando 05 que quiseram participar do estudo.

As entrevistas foram gravadas em áudio e tiveram a duração aproximada de 01 hora. Posteriormente, foram transcritas, separadas em blocos para análise dos dados, com seleção de depoimentos relevantes quanto aos objetivos propostos. Os blocos foram: A - perfil do entrevistado; B - Atuação do BPTUR/PMMA; e C - hospitalidade e segurança pública.

O presente estudo, também, se baseia em trabalhos realizados, anteriormente, por Silva Júnior (2018), Bastos (2018) e Alves (2018). Outro ponto a mencionar se

refere ao aluno/pesquisador que possui mais de 30 anos de experiência como agente de segurança e, no presente momento, é pretense bacharel em turismo pela Universidade Federal do Maranhão – UFMA, ou seja, o desenvolvimento desse trabalho se relaciona, também, ao desejo em contribuir para o desvelar científico, mas também, é reflexo de uma ótica pessoal e, portanto, algo de cunho particular pela experiência em contribuir no espectro mencionado.

A problemática da questão abordada está no pensar de que tem sido veiculado, em especial pelos meios de comunicação, de que a polícia tem apenas um caráter ostensivo e de caráter repressivo e, portanto, pouca relação com o acolhimento e a hospitalidade. Por esse motivo é preciso clarificar essa percepção e se chegar a noções científicas mais confiáveis.

A divisão desta pesquisa é, esta introdução, que aborda de forma sintetizada o corpo do trabalho. Em um segundo capítulo, trata da segurança pública e a sua relação com o turismo, logo em seguida, no terceiro capítulo, aborda-se a hospitalidade e a sua correlação com a segurança pública, bem como, seus desdobramentos. Em seguida, no quarto capítulo, tem-se a pesquisa propriamente dita, para que assim se conheça a percepção do agente público quanto a hospitalidade e a conclusão que traz a ótica do pesquisador acerca do assunto abordado, bem como, as limitações do estudo e indicação de novos estudos sobre a temática.

2 SEGURANÇA PÚBLICA: um pilar para a atividade turística

Estar em segurança significa, em tese, estar tranquilo e em paz, confortável, e assim, estar aberto a possibilidades, por se estar despreocupado para poder agir e pensar em direção a um objeto de interesse. Essa é uma condição que possibilita as atividades humanas, seja: em casa, no trabalho, na escola, no ir e vir do comércio – está tudo interligado, porque se assim não for, gera desconforto psicológico, claro, guardadas as devidas proporções.

Como contraponto a falta de garantias a integridade física, poderá frear quaisquer negócios e interesses. E tratando de turista e suas intenções, essa questão também se aplica, porque instabilidade e falta de segurança desestruturam quaisquer intenções e vontades em viajar, pelo menos para a maioria das pessoas. E interesses poderão se findar, ali mesmo, na medida em que todo tipo de negócio é precedido de garantias que deverão superar os “riscos”. Sair de casa na intenção de conhecer outros lugares ou, mesmo realizar negócios, tem a sua significância quando salvaguardas são dadas, ainda que nada seja dito, pois tudo gravita em torno dessa perspectiva, a garantia de estar seguro.

Mas, o quê, de fato, é segurança?

[...], ao longo dos tempos, enroupa dos vários significados, no entanto a sua importância na vida das sociedades manteve-se imutável. Desde o alvorecer da história da humanidade que a segurança é necessária para a vivência humana, encontrando-se nos primórdios centrada na sobrevivência própria e da espécie, posteriormente na segurança das comunidades-estado, seguida pela segurança supra estadual e mais recentemente se fala de segurança humana, ou proteção do Homem nas suas múltiplas dimensões e necessidades (PINTO, 2015, p. 6).

E continua:

Encontrar uma definição para o que é a segurança mostra-se uma tarefa difícil de alcançar, pois o conceito de segurança pode adquirir significados e alcances diversos, dependendo dos indivíduos, da sociedade e dos momentos históricos a que se reporta. É um conceito socialmente construído, adquirindo um significado especial apenas num contexto social específico (PINTO, 2015, p. 6).

Trazendo o conceito do dicionário ilustrado da Língua Portuguesa, o mesmo autor (PINTO, 2015) comenta:

[...] segurança é definida como: 1 ausência de perigo, de riscos ou incertezas, 2 característica do que é seguro, firme, do que não implica riscos, 3 sensação de proteção ou confiança, 4 certeza, convicção, 5 conjunto de medidas e precauções para evitar um perigo ou assegurar o Sucesso de algo.

Silva e Silva (2016, p. 85) mencionam Lemos (2001) que projeta a questão da seguinte forma:

[...] as variáveis proeminentes na decisão do destino turístico pelo turista seriam o valor - utilidade, a renda disponível, o tempo disponível, os preços dos serviços turísticos, as taxas de câmbio, a distância e o tempo de viagem, as informações, a disponibilidade de bens e serviços turísticos e por fim, a qualidade dos bens e serviços turísticos. Partindo da premissa de que apenas as variáveis até aqui expostas seriam as relevantes para o deslocamento turístico, é pertinente refletir sobre em que lugar estaria elencada a segurança pública, na percepção da demanda, quanto à motivação para o deslocamento com finalidade turística.

Silva e Silva (2016, p. 86) mencionam outros autores que alargam, ainda mais esse pensamento:

Nesse contexto, a possível falha na segurança pública pode se tornar um fator de repulsa para o turismo, e não somente os atos violentos, mas a eminente ameaça já pode ser considerada um fator relevante (CRUZ, 2001). Em complemento, segundo Bridi (2014), 'a relação entre turismo, viagens e segurança ocorre, ao longo do contexto histórico da humanidade, de maneira paralela e interdependente'

O ambiente de visitação é favorecido, também, pelo tratamento dispensado ao visitante, afinal como antes mencionado, o turista busca com a sua visita a sua própria felicidade e o interesse é a liberdade que precisa ser propiciada, a todo custo. Isso, se configura, também, no entorno desse visitante e que terá de ser permeado por elementos que lhe assegurem garantias, pois:

O medo gerado pela violência interfere na vida social, repercutindo na rotina diária das pessoas, influenciando inclusive, na escolha dos destinos turísticos. Neste cenário, pode-se dizer que a segurança pública é um elemento indispensável para oferta de serviços relacionados ao atendimento aos visitantes, bem como, de seus moradores, tornando-se um fator condicionante para a imagem do município apresentar-se e consolidar-se como um destino atraente para turistas, viajantes de passagem (NUÑEZ, 2017, p. 2).

Na atualidade, o aumento da insegurança se revela como algo preocupante para o turismo, porque, como dito anteriormente, as pessoas se retraem, ou deixam de valorizar os lugares que visitam, quando por acaso se defrontam com situações atípicas ou inesperadas das quais poderão advir riscos para as suas vidas ou para os seus próximos.

Quando o destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades, o turista ante vê riscos e tende a mudar a sua rota. Num mundo regido pela insegurança, pelo medo da violência, qualquer sinal de instabilidade pode

resultar na rejeição a um determinado destino. Daí a importância de trabalhos conduzidos no sentido de conhecer e entender as relações intrínsecas entre turismo e segurança pública (BRAGGIO, 2007, p. 11).

Mesmo porque,

Existem elementos e características que tornam um lugar uma destinação turística, como exemplo belezas naturais, cultura e gastronomia típica. Deste modo, a segurança está diretamente relacionada aos subsistemas responsáveis pelo turismo, sendo assim, a segurança surge como um dos principais elementos colaboradores para o desenvolvimento da atividade turística (NUÑEZ, 2017, p.3).

Assim é premente o pensamento e a ocupação mental destinada a entender e desenvolver medidas direcionadas a essa atenção, a fim de instrumentalizar condições mínimas para atender esse aspecto da atividade que se propõe, por representar de forma tão sólida a consecução da atividade apontada. E se pode entender como um elemento indissociável do que é ofertado ao cliente como serviços turísticos.

Barreto (1997 apud NUÑEZ, 2019, p.4) enfatiza que:

[...] a distância, hospitalidade, política de preços, promoção, infraestrutura, desenvolvimento tecnológico e segurança. Fatores desfavoráveis podem ser sinalizados como: formalidades administrativas excessivas, inflação, controle policial rígido ou vexatório, excesso no controle alfandegário e/ou migratório, epidemias, pobreza, conflitos sociais, falta de hospitalidade e desastres naturais.

Na medida em que, para que se saia da “zona de conforto”, é de interesse encontrar outro porto seguro igual ao lugar de residência; do lar; em um espaço controlado, é necessário que o destino de interesse atenda requisitos mínimos. Pois é de fácil percepção que para haver interesse do visitante, deverá haver fatores que sejam preponderantes para que o turista esteja estimulado a se deslocar do seu lugar de moradia, a fim de praticar essa atividade e interagir com pessoas e ambientes, conhecer novas culturas e etc. Em muitos casos, distantes de sua realidade e que agora se desvendam por interesses diversos conforme é colocado no Quadro 1.

Quadro 1 - Fatores que influenciam as viagens

Fatores que influenciam as viagens de turistas	Características
Variações climáticas	São as mudanças climáticas fora do esperado para um determinado destino (como exemplo, podem ocorrer chuvas em lugares de praia e falta de neve em <i>resorts</i> de esqui) que podem vir a provocar a diminuição no afluxo de turistas. Daí a importância de se diversificarem as atividades e atrações existentes num destino, a fim de que este se torne menos vulnerável.
Catástrofes naturais	Resultantes da existência de eventos extremos da natureza, como furacões, vulcões, tufões, vendavais, terremotos, <i>tsunamis</i> e enchentes, que afetam drasticamente o número de chegada de turistas.
Catástrofes artificiais	Resultantes das guerras civis e internacionais, ataques terroristas, vazamento de óleo contaminando um resort turístico, epidemias que podem inibir a viagem e afetar drasticamente o número de chegada de turistas.
Crises	São vários outros fatores internos e externos ao ambiente do turismo que podem provocar uma variação na demanda turística, como por exemplo, as greves dos trabalhadores que operam os sistemas de transporte.

Fonte: Azevedo (2014, p. 69).

Montejano (2001, p. 26 apud AZEVEDO, 2014, p. 4) esclarece que para que os fluxos turísticos se desloquem até os núcleos receptores, deve-se ter em conta diversos fatores:

- a) Naturais: recursos climáticos, orográficos, hídricos, florestais;
- b) Humanos: históricos, culturais, econômicos – poder aquisitivo, investimentos para a oferta turística etc.
- c) Técnicos: infraestruturas – comunicações, transportes, hospedagens, restaurante – ofertas complementares etc. Modernização das infraestruturas e execução de novas tecnologias a empresas e serviços turísticos etc.
- d) Políticos: estabilidade política – longe das zonas de guerras ou golpes de estado; zonas pacíficas etc.
- e) Sociais: estabilidade trabalhista, profissionalismo do fator humano; zona de pouca instabilidade quanto a greves, falta de qualidade, preparo e experiências profissionais; zonas de segurança e de estabilidade civil: sem roubos, agressões, xenofobia com relação ao turismo etc.

Apesar de a menção anterior, a temática ainda ser pouco explorada pelo meio científico, como constatado por Costa e Herrera (2019, p. 4):

No espaço acadêmico, entretanto, tal temática ainda parece engatinhar caso comparada a outras preocupações interdisciplinares que compõem os estudos em turismo, tais como patrimônio cultural; impactos ambientais; reestruturação urbana, etc. Como lembram Catai e Rejowski (2005, p.245),

“no Brasil, apesar dos problemas resultantes do número de crimes apresentados pelas estatísticas, a criminalidade contra turistas ainda não possui estudos aprofundados”

Mas, como ressaltado, esse tema tem espaço na literatura internacional como lembra Azevedo (2014) ao pontuar a correlação dos fatores (c. d. e.) descritos por Montejano (2001) e os quatro fatores apresentados no Quadro 1 que merecem atenção, por fazerem, estritamente, parte do estudo da segurança de territórios turísticos.

Ou seja, dos cinco pontos apresentados, a segurança é motivo de desistência por parte do turista para que este deixe de visitar o destino turístico. Ou ainda, tenha significado do não retorno a esse lugar por não estar ali a confiança de que se gozará a segurança para si ou para os seus familiares.

Fica demonstrada a preocupação com a segurança e a falta o quê decorreria nas consequências em se tratando da confiança que o turista precisa, Semedo (2019, p. 21) ressalta que:

Nunca o debate em torno do conceito de segurança foi tão intenso como na atualidade. A história da humanidade elucida-nos que o Homem, ao longo da sua vivência, na época clássica – tanto na polis grega como na res publicas romana – sempre teve a preocupação de condensar o relacionamento para com o seu par, afastando as inquietudes e os suplícios, com o propósito de alcançar a tão almejada felicidade e paz social.

Em outras nações, existem tradições que são diferentes das condutas que refletem a situação local. Não obstante a esse pensamento, a segurança sempre estará ligada a liberdade, ao conforto de saber que determinado lugar é confiável e que, por isso, se pode avançar em descobrir a localidade sem, contudo, estar preso a situações adversas de perigo.

Semedo (2019, p.21) continua fundamentando seus comentários em outros estudiosos como a seguir:

Quadro 2 – Estudiosos da segurança

ARAÚJO (2018)	Desde sempre no processo de agregação social, o Homem estabeleceu estruturas de organização do poder, nas quais a segurança e a proteção da comunidade assumiam relevância significativa para a própria sobrevivência.
---------------	--

CLEMENTE (2014, p.145)	[...] qualquer atividade organizacional humana dirigir-se-ia para o caos se os indivíduos não interiorizassem as regras que definem os atos e comportamentos considerados como apropriados ou inapropriados num dado contexto
GRANDE ENCICLOPÉDIA PORTUGUESA E BRASILEIRA	Ato ou efeito de segurar; afastamento de todo perigo, ou estado de pessoas ou coisas que os torna livre de perigo ou dano
PEREIRA (2016, p. 67); GUERRA (2016, p.122)	Um elemento da condição do bem-estar que se produz pelo controle, redução ou supressão dos riscos . Ou seja, a segurança, de um modo geral, não é mais do que um estado de tranquilidade resultante a ausência de perigo
CLEMENTE (2009, p. 93). ESCORREGA (2009, p.5)	Haver consenso em que a segurança implica a libertação em relações a valores centrais, sendo também comum associar ao conceito uma certa ausência de risco e previsibilidade e certeza quando ao futuro.
SANTOS (2016, p.107)	Todavia, a segurança tem-se revelado, ao longo dos tempos, “um conceito amplo e sem significado único”
ELIAS (2011, p.3)	[...] cada vez mais polissêmico, contestado, ambíguo e complexo
PINTO (2014)	Albergando múltiplas perspetivas, algumas por ventura complementares, outras evidentemente incompatíveis, revelando muitas dificuldades em atingir um consenso internacional. Contudo, a sua relevância na qualidade devida da coletividade manteve-se imutável

Fonte: adaptado de Semedo (2019).

Ainda na busca conceitual, Semedo (2019, p. 22) ressalta que a conceituação concernente ao tema segurança, além de recorrente é antigo, como a menção realizada por ele, baseada no pensamento de outros pesquisadores, conforme a seguir:

A discussão em torno deste conceito remonta à antiguidade clássica (ELIAS, 2011) onde o conceito fundamentar-se-ia contra ameaças identificadas e bem definidas, em que os Estados planeavam a sua defesa estrategicamente contra outros Estados, por ser “um evento de massas no qual as forças combatiam para alcançarem uma vitória decisiva” (SMITH, 2008, p. 140).

No contexto atual, é possível depreender que também no passado pensava-se da mesma forma, a escolha do visitante em deslocar-se ou não, a tal destino, se relacionava aos riscos que poderiam se deparar ao longo da visita. E pensando, assim importa apresentar os dados nacionais de violência na realidade nacional, que são elementos de importância para a instrumentalização de medidas que minorem a questão e permitam o desenvolvimento mais eficiente e mais efetivo da atividade turística no Brasil. Mesmo porque:

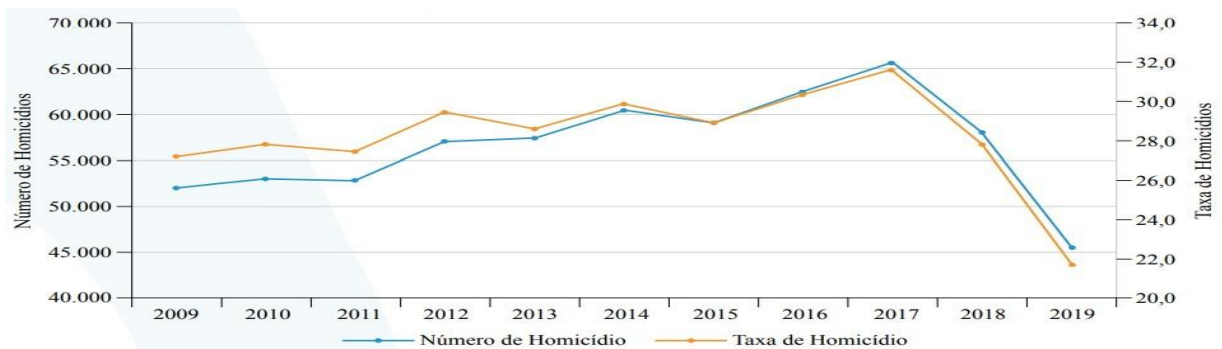
O turismo, geralmente, não conhece fronteiras. As pessoas viajam de um ponto para o outro desde que o país de destino ofereça as condições que

constituem o motivo de opções dos turistas. No entanto, o turista é, por natureza, muito sensível a tudo que possa constituir ameaça a sua segurança. Num país onde há guerra ou sob ameaça de terrorismo, por muitos atractivos que se ofereçam, ninguém quererá estar. Por isso, os esforços desse país serão no sentido de criar condições de paz e segurança a fim de não desviar turistas para outros pontos do mundo ou até permanecer isolado (COMOANE, 2007, p. 121 apud AZEVEDO, 2014).

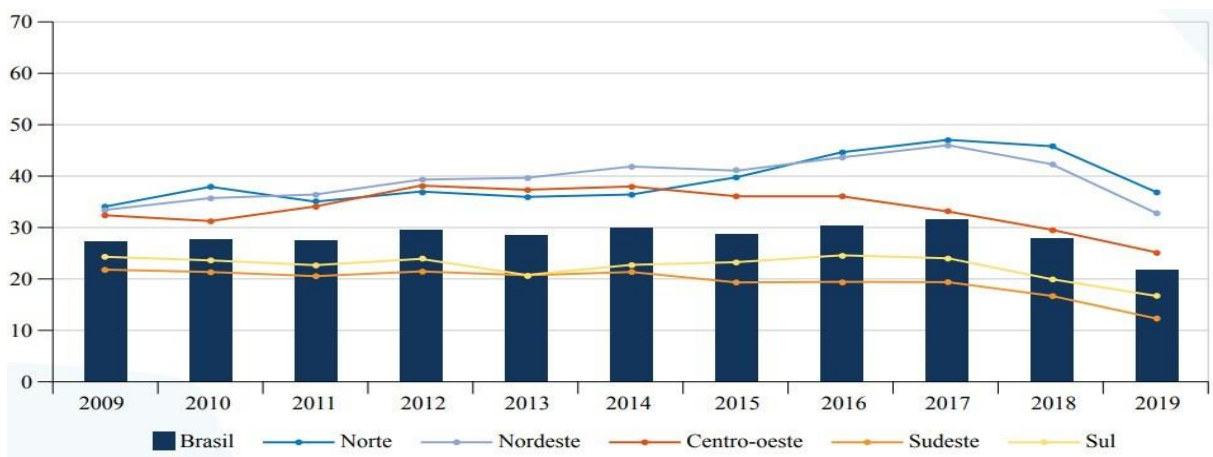
No entanto, para que se fale de segurança é primordial começar pela insegurança, a fim de que se estabeleçam parâmetros, pois, dessa forma fica exposto a verdadeira necessidade de prevenção. Isso, também, mostra os pontos vulneráveis e a real necessidade de ação do poder público para que se tenha como prioritário as medidas que estejam no enfoque público/administrativo, como parte de uma infraestrutura que assegure, permanentemente, uma atenção ao turista. Além de assegurar condições de ir e vir com segurança, na medida em que ações antecipam atividades que contribuem para alarmar a pessoa nesse momento de viagem.

Tendo essa percepção é que será demonstrado, aqui, os gráficos da violência na realidade brasileira e a partir desse entendimento, se traçar comentários pertinentes a atividade turística e como isso pode afetá-la no momento atual. Os dados são do Anuário do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, 2021, sob o título de Atlas da Violência (CERQUEIRA et al., 2021). A taxa de homicídios de determinada localidade, no contexto brasileiro, mostra um retrato da realidade que invariavelmente está diretamente ligada ao turístico. Pois, como anteriormente ressaltado:

[...] a presença de visitantes pode ocasionar potencial ampliação nos indicadores de homicídios nos territórios turísticos, principalmente em função da maior circulação de dinheiro e de pessoas em determinados espaços, sem que as forças de segurança das localidades receptoras sejam capazes de ordenar esses fluxos e, naturalmente, coibir as práticas de quaisquer formas de violência, contra residentes e turistas (BASSIL; SALEH; ANWAR, 2019 apud ARRUDA; SANCHES; MARIANI, 2021, p.760).

Gráfico 1 – Número e Taxa de homicídio no Brasil (2009 a 2019)

Fonte: Cerqueira et al. (2021).

Gráfico 2 – Taxas de homicídios por região

Fonte: Cerqueira et al. (2021).

É possível visualizar a dinâmica da violência, no Brasil, nos gráficos 1 e 2, nos quais se descreve as taxas de violência entre os períodos compreendidos entre o ano de 2009 e 2019, com o pico máximo, em 2017, e um declínio acentuado, em 2019. No primeiro, as considerações são a partir dos casos concretos de violência contra o indivíduo, ou seja, os dados são de óbitos e, na segunda abordagem, se segmenta a violência por região, onde as maiores taxas estão no centro-oeste e as menores no sul do Brasil. Ainda se pode considerar que essa realidade se concentra em determinada área pelo alto índice populacional e, o baixo índice, por conta de aspectos diversos: como cultura, infraestrutura, melhores condições de vida, dentre outras.

Os gráficos produzem dados importantes e permitem uma compreensão mais apurada das taxas de violência no país. Existem, de forma óbvia, variantes que os gráficos não conseguem captar, na medida, em que inexiste uniformidade, e nem poderia, no Brasil, acerca do assunto. Existem situações mais preocupantes em determinadas regiões do que em outras, por conta da dimensão territorial e outros elementos relacionados a cultura local (CERQUEIRA et al., 2021). Importa ressaltar que não será analisado o porquê das variantes, pois, o que é significativo, mesmo, são os patamares alcançados e como isso redundará em resposta a presença de pessoas que visitam o Brasil, na medida em que: “o turismo é afetado pelas práticas criminosas que afastam o visitante que procura um ambiente seguro como destino de sua viagem” (SOARES JÚNIOR, 2007, p. 7 apud SILVA; SILVA, 2016, p.83).

Outrossim, compartilha-se a percepção a cerca dessa diminuição da violência e que contribuirá de forma elucidativa com o trabalho:

De fato, entre 2010 e 2020, a proporção de homens jovens entre 15 a 29 anos na população brasileira diminuiu cerca de 13.5% para 12.1% (IBGE, s/d). Com base em estimativas de Cerqueira (2014), tal fenômeno teria o potencial de fazer diminuir em até 20% a taxa de homicídios do país na década. Em segundo lugar conforme já referido no “atlas da violência 2020” (CERQUEIRA et al., 2020) nos anos de 2000 alguns estados e municípios brasileiros passaram a introduzir políticas e ações inovadoras, como o Infocrim (2000), em São Paulo, o fica vivo (2003) e o IGESP – integração e gestão de segurança pública (2008), em Minas Gerais; o pacto pela vida (2007), em Pernambuco; as unidades de polícia pacificadoras (UPP) (2008), no Rio de Janeiro; o Paraíba unidos pela paz (2011), na Paraíba; o estado presente (2011), no Espírito Santo; além de ações e planos de segurança pública em cidades do sul de São Paulo e em alguns outros estados. E por fim, outro ponto já analisado exaustivamente em edições anteriores do Atlas da violência diz respeito ao papel do Estatuto do desarmamento que ajudou a frear a escalada de homicídios no país a partir de 2003 (CERQUEIRA et al., 2021, p.13).

É visível que o número de ocorrências de homicídios, apesar de ainda preocupantes, os dados de algumas dessas localidades reforçam que a adoção de medidas foi implementada para que permitissem a queda desta condição nefasta de ação criminosa e que traz prejuízo geral para todas as pessoas. Dentre estas ações, cita-se ‘o desarmamento populacional’.

Associar uma viagem à tranquilidade é natural. É isso que se busca, que se deseja, para que a experiência seja memorável. O turista privilegia destinos seguros, organizados e que possam lhe oferecer serviços de qualidade e experiências positivas. A escolha do destino impõe aos turistas não só uma análise prévia do local sob o ponto de vista de suas atrações, mas também a avaliação dos riscos que os atrativos oferecem no contexto de segurança, além das condições do local, como policiamento, atendimento, rede de proteção e acolhimento, segurança viária, pronto acionamento em eventuais

desastres, segurança sanitária e outras (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2022, p.74).

Na realidade brasileira, isso é um ponto a se considerar como relevante para que o turismo venha a se projetar como uma alternativa de captação de recursos. Além disso para que seja um incentivo a prática da atividade em determinadas regiões que guardam esse potencial, mas, que por conta da insegurança causada pela violência, inibe o fluxo turístico. A violência, definitivamente, prejudica ao indivíduo e promove a insegurança em todos os níveis, portanto, é um dano ao turismo, por consequência.

As considerações são pertinentes, pois, denota ser possível a diminuição da violência, que é uma barreira natural contra a prática da realização do turismo. E mostra, além disso, que medidas que a inibam precisam ser adotadas, na medida em que permitem a compreensão e a consecução de ações que foram adotadas, nos exemplos citados por Cerqueira et al (2021), podem ser vistas como assertivas.

Contudo, estudos ressaltam que estas questões são técnico-políticas e, em sendo assim, existem variações a serem consideradas, ou seja, nem sempre os governantes locais têm interesse em implementar medidas que darão suporte ao município, por exemplo, em longo prazo.

A segurança turística não pode ser vista de forma isolada, como um dever único do Estado, mas um bem a ser distribuído a todos de maneira universal e indistinta. Ela deve ser compreendida como um universo econômico e de imagem extremamente representativo, que precisa envolver esforços integrados de diversas instituições, por meio da criação de um Sistema de Segurança Turística, onde o papel de cada ente, público e privado, fique claro e definido (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2022, p. 74).

Para gerir uma entidade federativa, cabe o pensamento de que a necessidade de estar bem informado é uma premissa, haja vista, que as experiências que deram certo trazem por noção o sucesso. Buscar implementá-las, ou ainda, tocá-las em frente para o bem da população, sempre será traduzida como uma marca de um governo que quer o melhor para o povo.

A visibilidade para o político, além de ser previsto em lei, reflete na sua proeminência pessoal. Essa é a função do gestor, estando ele em quaisquer negócios, público ou privado, trabalhar para que a sua identidade se transforme em marca, e esta definirá o seu sucesso e a aceitação das pessoas pelo seu trabalho.

De acordo com Cruz (2001 apud SILVA, 2016, p. 87):

[...] pode-se afirmar que o turista deseja segurança, tranquilidade, paz, diversão, sem ser incomodado. Dessa forma, como país emergente, o Brasil deve manter ou melhorar sua atividade turística para que os conflitos sociais tornem-se irrelevantes, no que se refere à interferência negativa destes na determinação de visita a um destino.

E complementa, segundo Soares Júnior (2007 apud SILVA, 2016, p.87):

[...] afirma que é visível para as pessoas que “a violência e a criminalidade estão presentes em todos os grandes centros urbanos, influenciando também o turismo, que é afetado pelas práticas criminosas” e que, por isso, acaba por afastar o visitante que procura um ambiente seguro como destino de sua viagem. Entretanto, apesar da violência averiguada em destinos brasileiros importantes, como é o caso da capital carioca, ainda há a procura dos turistas.

Mas, é preciso entender que:

Estados e municípios com forte apelo turístico ou aqueles com grande potencial turístico precisam ampliar o entendimento de que a questão da segurança faz parte dos itens de escolha dos destinos. A criação de uma série de dispositivos, como programas, mobilização da iniciativa privada e de moradores podem garantir um melhor atendimento aos turistas (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2022, p.74).

A tabela 1, abaixo, permite uma visualização mais clara e mais elucidativa do que foi apontado anteriormente, por permitir a quantificação de dados em paralelo a realidade brasileira, em se tratando dos entes federativos, quando se trata da relação de taxas que ocorrem de homicídios por 100 mil habitantes nos diferentes estados brasileiros entre os períodos compreendidos de 2009 a 2019.

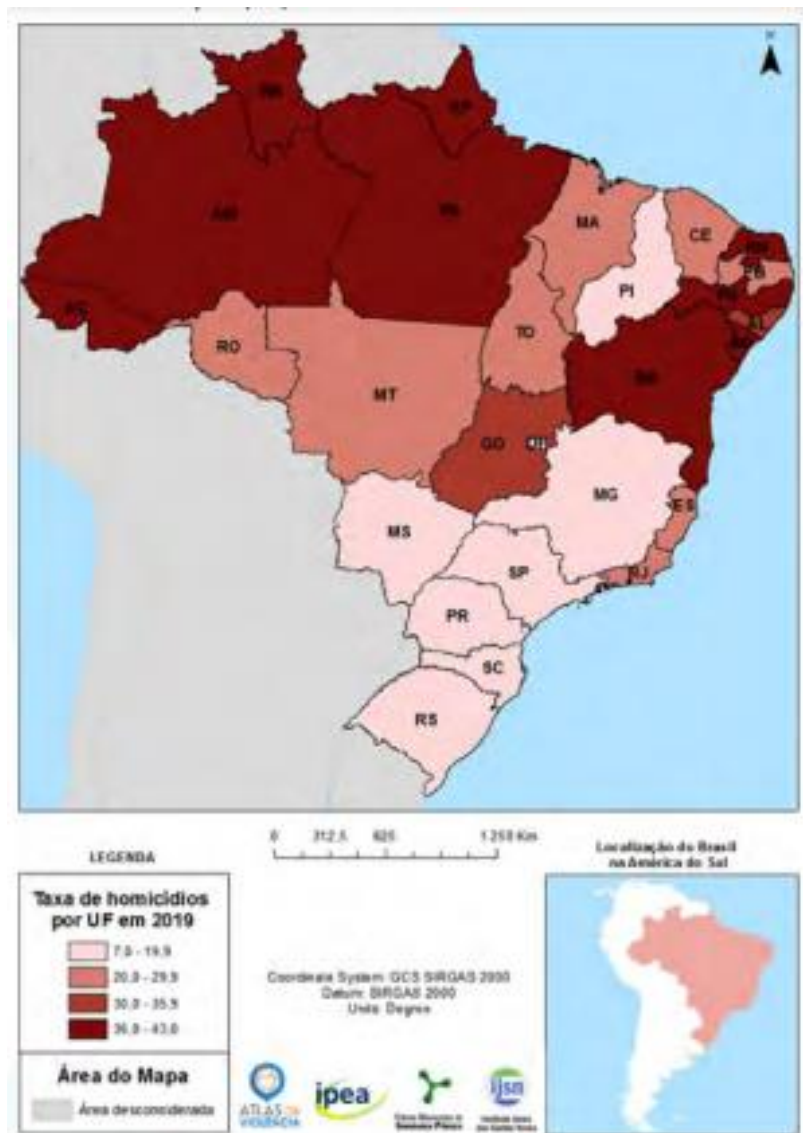
Tabela 1 – Taxa de homicídios por 100 mil habitantes por estado

	Taxa de Homicídio por 100 mil Habitantes											Variação %		
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2009 a 2019	2018 a 2019	2014 a 2019
Brasil	27,2	27,8	27,4	29,4	28,6	29,8	28,9	30,3	31,6	27,8	21,7	-20,3%	-22,1%	-27,4%
Acre	22,1	22,5	22,0	27,4	30,1	29,4	27,0	44,4	62,2	47,1	36,9	66,5%	-21,7%	25,5%
Alagoas	59,3	66,9	71,4	64,6	65,1	62,8	52,3	54,2	53,7	43,4	33,4	-43,7%	-23,0%	-46,8%
Amapá	30,3	38,8	30,5	36,2	30,6	34,1	38,2	48,7	48,0	51,4	42,7	40,8%	-16,9%	25,2%
Amazonas	27,0	31,1	36,5	37,4	31,3	32,0	37,4	36,3	41,2	37,8	38,4	42,3%	1,6%	20,0%
Bahia	37,1	41,7	39,4	43,4	37,8	40,0	39,5	46,9	48,8	45,8	41,1	10,8%	-10,2%	2,8%
Ceará	25,3	31,8	32,7	44,6	50,9	52,3	46,7	40,6	60,2	54,0	26,5	4,5%	-51,0%	-49,4%
Distrito Federal	33,8	30,6	34,6	36,0	30,0	29,6	25,5	25,5	20,1	17,8	15,9	-52,9%	-10,7%	-46,1%
Espírito Santo	56,9	51,0	47,1	46,6	42,2	41,4	36,9	32,0	37,9	29,3	26,0	-54,4%	-11,5%	-37,3%
Goiás	32,1	33,0	37,4	45,4	46,2	44,3	45,3	45,3	42,8	38,6	32,1	0,0%	-16,9%	-27,5%
Maranhão	22,0	23,1	23,9	26,5	31,8	35,9	35,3	34,6	31,1	28,2	24,1	9,7%	-14,5%	-33,0%
Mato Grosso	33,3	32,0	32,8	34,5	36,4	42,1	36,8	35,7	32,9	28,7	25,7	-22,9%	-10,6%	-39,0%
Mato Grosso do Sul	30,7	26,8	27,2	27,3	24,3	26,7	23,9	25,0	24,3	20,8	17,7	-42,5%	-15,1%	-33,9%
Minas Gerais	18,7	18,6	21,6	23,0	22,9	22,8	21,7	22,0	20,4	16,0	13,7	-26,8%	-14,7%	-40,0%
Pará	40,2	46,4	40,0	41,4	42,7	42,7	45,0	50,8	54,7	53,2	39,6	-1,6%	-25,6%	-7,3%
Paraíba	33,5	38,6	42,6	40,0	39,6	39,3	38,3	33,9	33,3	31,1	23,7	-29,2%	-23,8%	-39,7%
Paraná	34,6	34,3	32,1	33,0	26,7	26,9	26,3	27,4	24,4	21,5	18,3	-47,1%	-14,9%	-31,9%
Pernambuco	45,0	39,5	39,2	37,3	33,9	36,2	41,2	47,3	57,2	44,1	36,4	-19,2%	-17,6%	0,4%
Piauí	12,2	13,2	14,0	16,6	18,8	22,4	20,3	21,8	19,4	19,0	17,4	42,0%	-8,3%	-22,6%
Rio de Janeiro	33,5	35,4	29,7	29,4	31,2	34,7	30,6	36,4	38,4	37,6	20,6	-38,6%	-45,3%	-40,8%
Rio Grande do Norte	25,5	25,6	33,0	34,8	42,9	47,0	44,9	53,4	62,8	52,5	38,4	50,5%	-26,8%	-18,3%
Rio Grande do Sul	20,5	19,5	19,4	22,1	20,8	24,3	26,2	28,6	29,3	23,8	19,2	-6,6%	-19,4%	-21,0%
Rondônia	35,8	34,9	28,5	33,1	27,9	33,1	33,9	39,3	30,7	27,1	25,2	-29,7%	-7,1%	-23,9%
Roraima	28,0	26,9	20,6	30,7	43,8	31,8	40,1	39,7	47,5	71,8	38,6	38,0%	-46,2%	21,5%
Santa Catarina	13,4	13,2	12,8	12,9	11,9	13,5	14,0	14,2	15,2	11,9	10,7	-20,1%	-10,1%	-20,4%
São Paulo	15,8	14,6	14,0	15,7	13,8	14,0	12,2	10,9	10,3	8,2	7,3	-53,8%	-10,6%	-47,9%
Sergipe	32,3	32,7	35,0	41,6	44,0	49,4	58,1	64,7	57,4	49,7	42,3	30,9%	-14,9%	-14,4%
Tocantins	22,4	23,6	25,8	26,7	23,6	25,5	33,2	37,6	35,9	36,7	29,0	29,6%	-20,9%	13,9%

Fonte: Cerqueira et al. (2021).

Verifica-se que a queda do número ocorrências foi abrupta, no entanto, ainda é significativo esse tipo de violência. A figura 1 destaca a questão em nível regional, permitindo, assim, espalhar o pior tipo de violência quem alguém possa sofrer, o homicídio, e como este está distribuída nas UF brasileiras.

Figura 1 – Taxa de homicídios por UF (2019)



Fonte: Cerqueira et al. (2021).

No Brasil, as taxas de homicídio começaram a dar sinais de redução, podendo ser um indicativo positivo para o turismo. Apesar de que, aqui, ainda se está longe do ideal, na medida, em que a violência é algo do cotidiano e cristalizada ao longo de anos, contudo, é algo que precisa ser investigado pela relevância da situação.

Em posse dessas informações, é possível entender que esse tipo de violência, pela subtração do que se tem de mais precioso, a vida, representa a forma mais severa de impedimento de uma escolha a ser feita com consciência por alguém. Isso afeta o ir e o vir do cidadão, deixando a impressão negativa impregnada como identidade do local e do povo a ser visitado.

Essa condição afasta, por assim dizer, o turista de seu alvo que é a visitação e a permanência em lugares que estejam fora do seu domicílio, bem como os variados benefícios que possa causar a localidade. Importante dizer que as taxas de homicídio são preocupantes, mas existem outras formas de violência que afetam essa atividade.

Lembrando que:

[...] as principais necessidades de um turista, quando da eleição de um destino turístico são: a originalidade da oferta, a qualidade, o preço e a segurança. Esta última, [...], é um bem intangível que se materializa em toda a sua extensão, quando falta. Deve ser interpretada como um estado subjetivo que permite ao visitante deslocar-se num espaço isento de riscos reais ou potenciais. A falta de segurança gera conflito, um choque ou uma luta de valores e direitos. A segurança turística [...] refere-se a proteção a vida, da saúde, da integridade física, psicológica e econômica dos visitantes prestadores de serviços e membros das comunidades receptoras (GRUNEWALD, 2003 apud GOLLO, 2004, p.18).

Handszuh (2003 apud GOLLO, 2004, p. 18) complementa em elencar pontos que considera imprescindíveis, em âmbito local, para que o turista se sinta bem atendido, confortável e seguro:

- a) o compartilhamento das responsabilidades, deve estar bem definido e assumido nas diversas áreas de competência e atuação (setores públicos e privado);
- b) o cumprimento e a adoção de padrões e medidas práticas de segurança pública por parte dos equipamentos e instalações turísticas, observando: a prevenção de incêndios, a segurança sanitária, incluindo o cuidado com os alimentos e controles de ingresso;
- c) a implementação de uma política transparente de informação e programas de capacitação, visando: uma comunicação clara e objetiva a todos os interessados quanto aos problemas de segurança, a identificação dos possíveis riscos inerentes às diversas práticas de turismo (esportes radicais e de aventura, p.ex) e informações sobre a oferta de apoios em caso de emergência, incluindo os serviços oferecidos pela polícia;
- e) forças de segurança (pública e privada) preparadas para atender e solucionar problemas locais e dos visitantes.

Isto é, em paralelo com as questões macro que envolvem o entorno do turismo em se tratando de segurança regional, existem as questões micro que são relativas as atividades inerentes ao gerenciamento da visitação de alguém interessado em conhecimento regional e potencialmente apto a contribuir com o desenvolvimento local. Os serviços são de extrema importância para o desenrolar da atividade.

2.1 A segurança pública no Maranhão e a sua relação com o turismo local

O Maranhão é um dos maiores estados da federação e, por conta disso, existem diferentes condutas dos gestores municipais, pois, ainda que a segurança

pública seja e de responsabilidade do executivo estadual, existem diferentes realidades dentro desse imenso estado em razão das diferentes formas de administração. Há outra questão a mencionar é que existe pouco material produzido pela ciência que possibilite um embasamento confiável no que concerne a questão da segurança relacionada ao turismo no estado.

A partir de pesquisas realizadas, é possível constatar que as poucas pesquisas desenvolvidas contemplam, em sua maioria, apenas o município de São Luís. O interesse provável é por conta de ser a capital do estado, além de ser reconhecida como Patrimônio Histórico e Cultural Mundial pela Unesco, desde 1997, o que não se pode desconsiderar haja vista, ser este local um importante ponto de visitação do estado.

O trabalho mais recente identificado sobre a temática foi realizado por Alves (2018) e traz por título: “A violência urbana no Centro Histórico de São Luís – MA: em seus desafios e ameaças no setor turístico”. A importância desta pesquisa se dá por trazer em um dos seus itens a percepção da segurança a partir do turista. Daí se pode inferir acerca da atuação dos agentes de segurança pública em relação ao turista.

A pesquisa de Alves (2018, p. 51) identificou que, sobre a sensação de segurança no local, os dados coletados junto à amostra demonstraram, em sua maioria, serem negativos, com 87,1% sentindo-se inseguros contra 12,9% de pessoas que se sentiram seguras ao transitarem pelo Centro Histórico da Capital. Ou seja, a insegurança da maioria pode ser reflexo da ausência ou carência de agentes de segurança nos locais de visitação. E, essa ausência, é de responsabilidade dos batalhões de policiamento, tanto estadual como municipal.

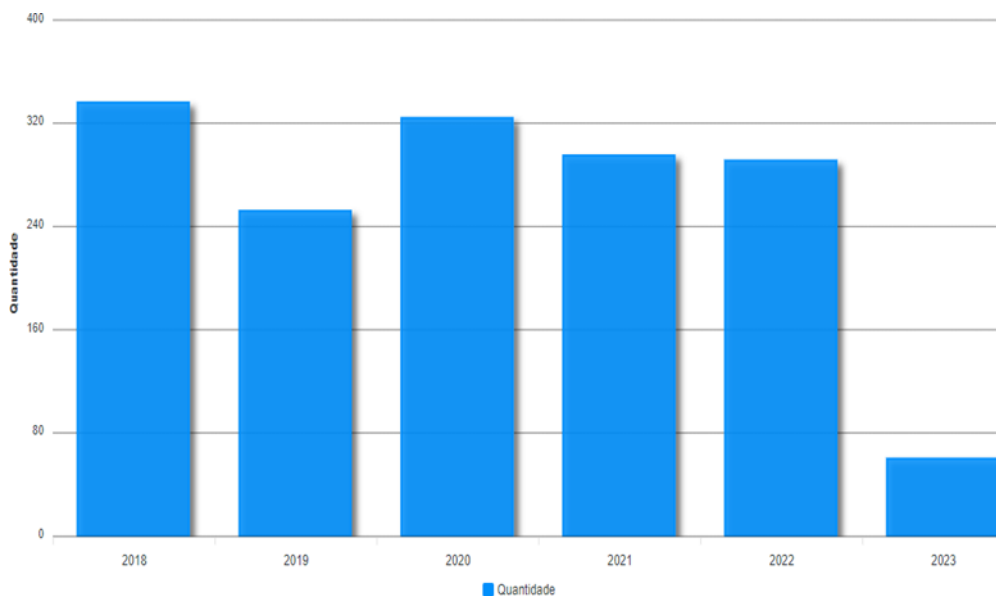
Outro questionamento pertinente a respeito da criminalidade no local de visitação, era se as pessoas tinham sofrido algum tipo de violência em visitação ao Centro Histórico. Houve um percentual de 64,5% em relação aos que não sofreram, enquanto 35,5% afirmaram ter sofrido algum tipo de violência. Sob esse aspecto, pode-se entender como positivo, entretanto é preciso diminuir ou acabar com esse tipo de preocupação daqueles que visitam o estado, pois a propaganda negativa de um percentual dos visitantes, ainda que mínima, pode afetar a maioria. A indicação por agências de destinos turísticos é uma das principais ferramentas de divulgação e, não só a segurança é deficitária, neste quesito, como a gestão administrativa.

A outra pergunta pertinente do questionário era acerca da indicação da cidade de São Luís a outras pessoas interessadas em viagens turísticas. A resposta foi

importante porque mostra que apesar da pesquisa tratar de violência e o teor das respostas indicarem medo e apreensão por parte dos turistas, houve resposta positiva por parte de 72% dos pesquisados, enquanto a resposta negativa ficou em 5,5%. Dentro da amostra pesquisada, 22,6% relataram que talvez indicassem o destino. Esse resultado pode se refletir em todo o estado que tem cenários únicos e uma natureza exuberante. Então, cabe ao poder público trabalhar para minimizar a sensação de insegurança junto aos visitantes. E, que busquem meios mais exequíveis de atender a demanda de pessoas que buscam visitar o Estado, porque é uma fonte de renda para instituições e a população em geral.

Dados mais recentes podem indicar a situação maranhense com mais proximidade do período atual, conforme demonstra o gráfico abaixo sobre os homicídios em São Luís.

Figura 2 – Total de vítimas de homicídios na grande São Luís



Fonte: SSP/MA (2023) www.ssp.ma.gov.br/estatisticas-da-grande-sao-luis/

É possível visualizar que em anos anteriores a 2023 as estatísticas acerca dos homicídios na capital maranhense foram significativas, em um município com uma população de 1.037.775 pessoas, em 2022 (IBGE, 2023). Ou seja, há um quantitativo expressivo de homicídios, dado o número de habitantes. Pode-se abstrair disso que urge a necessidade de políticas sociais que contemplem e abranjam a sociedade, em

especial, das periferias pelo motivo que a violência se desenvolve, em especial, na escassez material, educacional, alimentar e pela ausência de ação do poder público.

É importante que se volte para a juventude com projetos sociais que alcancem estes nichos segregados pela sociedade, mas que não podem ser esquecidos, pois, a mão de obra das localidades é de importância significativa para o turismo.

3 HOSPITALIDADE: identidade turística da atualidade e a sua relação com a segurança pública

O termo hospitalidade é contemporâneo e está ‘dissociado’ do termo turismo – são distintos, mas complementares, “[...] a hospitalidade enquanto objeto de estudo acadêmico, é bastante recente” (CAMARGO, 2004, p. 49 apud SILVA, 2017, p.21), bem como seu conceito, Silva (2017, p. 21) acrescenta:

[...] a hospitalidade vem sendo abordada por muitos estudos atualmente no Brasil, com um crescente interesse por pesquisas sobre a temática. Tem sido investigada e difundida por diversas óticas, a partir de diferentes tendências epistemológicas e correntes teóricas provenientes de diversas áreas do conhecimento, como: turismo, hotelaria, história, psicologia, sociologia, antropologia, literatura, economia, arquitetura, urbanismo dentre outras.

Apesar da questão apontada, inicialmente, dentro de um conceito histórico, em uma época distante da realidade presente, havia indícios da hospitalidade como, no contexto atual, se concebe.

Em 170 A.C. os Essênios viviam às margens do mar Morto e pertenciam a uma das cinco seitas judaicas da época. Foram fundadores de abrigos conhecidos como “beth-saida” que anteciparam em séculos os hospitais que têm seu nome derivados de hospitaleiros. A Ordem dos Essênios exigiam que em todas as vilas e cidades houvesse um membro da ordem denominado “hospitaleiro” que cuidava de receber os itinerantes, provendo-os do que fosse necessário (FERREIRA, 2007, p. 23 apud CASTRO, FAGUNDES, 2014, p. 65).

A raiz da palavra é:

[...] deriva do latim hospitalitate e tem seu conceito incluído em diversos dicionários e enciclopédias; também foi aprofundado por uma série de autores de diferentes áreas do conhecimento. Da palavra latina hospitalitas-ati, a noção de hospitalidade traduz-se como: o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza (PLENTZ, 2005, p. 3).

No entanto, se pode avançar para que se tenha um entendimento mais acurado e que situe melhor a percepção, entende-se que nos discursos conceituais que tentam demarcar conceitualmente a hospitalidade é possível, também, entendê-la como mercadoria; como uma indústria; e sob o aspecto social as práticas que a envolvem

se conectam à ideia de acolhimento e cortesia, isto é, do ato de bem receber, visto como um produto (SILVA, 2017).

Em outro entendimento, está inserido a percepção política, já que está ligada as políticas públicas, mais diretamente, em um sentido amplo, de promoção e potencialização da proposição no país e em cada localidade, em conformidade com as peculiaridades regionais (SILVA,2017).

Os serviços de hospitalidade compreendem basicamente os de hospedagem e os de alimentação. Os de hospedagem são prestados não só em hotéis e similares, mas também em outros meios, tais como colônias de férias, condomínios residenciais e de lazer, instituições esportivas, educacionais, militares, hospitais, acampamentos, navios, coletividades, albergues, abrigos para grupos especiais, como idosos, crianças, jovens, cumpridores de penas, etc. Os de alimentação são prestados em restaurantes, bares e similares, comerciais ou não, autônomos ou integrados àqueles vários meios de hospedagem ou a empresas, escolas, clubes, parques, aviões, trens, etc. ou, ainda, em produção para buffet, banquete, catering, entrega direta, distribuição em pontos-de-venda, etc (BRASIL; MEC, 2000, p. 10).

No contexto apresentado, é possível verificar que a educação representa a base para que haja eficiência na prestação de serviço. Pois é inimaginável, atender ou melhor, compreender a dinâmica da venda de um produto, a um cliente, se não estiver preparado para tal evento.

[...] capacidade de permanente ajuste às constantes mutações do mercado de trabalho, que facilite a mobilidade profissional e que atenda às aptidões e aspirações pessoais dos trabalhadores, aumentando a eficiência e eficácia no trabalho, com satisfação, realização e auto-afirmação, bem como provendo o progresso social, cultural e econômico, exige uma sólida educação básica. A educação profissional, portanto, deve ter seu início em uma ampla e boa educação básica, o que facilita a criação das necessárias articulações, tanto verticais como horizontais, no mundo do trabalho.[...] O primeiro passo para uma efetiva profissionalização dos trabalhadores estará garantido pela oferta de uma educação básica de boa qualidade (CORDÃO, s/d apud BRASIL; MEC, 2000, p. 10).

E segue em complemento, dando as indicações mais pertinentes:

Encontra na área de Linguagens e Códigos da educação geral as bases instrumentais e os princípios estéticos, por meio das competências e habilidades desenvolvidas nos estudos de Língua e Literatura Portuguesa, de idioma estrangeiro, de Artes, de Informática. Na área de Ciências Humanas (História, Geografia, Sociologia, Psicologia, Antropologia, Filosofia), e na de Matemática e Ciências da Natureza, o repertório e a fonte científica e instrumental para o desenvolvimento das bases tecnológicas e a construção das competências específicas para a área profissional. Além deste vínculo inarredável com a formação geral da educação básica, a área profissional de Turismo e Hospitalidade tem interface claramente evidente com a área de

Gestão, assim como e especialmente com as de Lazer e Desenvolvimento Social, Artes, Meio Ambiente, Saúde, Transportes (BRASIL; MEC, 2000, p. 11).

Mesmo porque:

Os consumidores estão cada vez mais bem informados e exigentes, conseqüentemente, os hotéis, pousadas, abrigos e qualquer tipo de organização que receba turistas devem ficar atentos aos aspectos que envolvem a satisfação dos hóspedes. Pode-se afirmar que os consumidores terão uma recordação diferenciada do meio de hospedagem que lhes proporcionou uma atividade ou mesmo um tratamento especial. Dentre estes tratamentos, encontra-se a hospitalidade que a cada dia se caracteriza como ponto fundamental [...] (CASTRO; FAGUNDES, 2014, p.65).

E, nesse parecer, há algo mais forte que norteia a hospitalidade ao turismo e que precisa acolher e ser assim hospitaleiro, é algo desafiador como se pode perceber, na fala de um autor de renome da área:

[...] em palestra sobre Política e amizade, discorre sobre os receios de se desenvolver a hospitalidade incondicional nos dias atuais, uma vez que a sociedade moderna está cada vez mais urbana e individualista: Eu tenho que – esta é uma ordem incondicional – eu tenho que, incondicionalmente, dar boas vindas ao outro, seja ele ou ela quem for, sem pedir um documento de abertura, um nome, um contexto ou um passaporte. Este é o primeiro momento de abertura de minha relação com o outro; abrir meu espaço, meu lar – minha casa, meu idioma, minha cultura, minha nação, meu estado, e eu mesmo. Eu não tenho que abri-la, porque está aberta; ela foi aberta antes que eu tomasse qualquer decisão a respeito disso: então, eu tenho que mantê-la aberta ou tentar mantê-la incondicionalmente aberta. Mas, naturalmente, este “incondicionalmente” é algo que amedronta, ele é aterrorizante (DERRIDA, 1998 apud CASTRO; FAGUNDES, 2014, p. 65).

Ou seja, a hospitalidade em seu cerne parece ser fácil de conduzir, quando trata-se de um ambiente controlado, entretanto, sabe-se que a realidade se mostra diferente. Em determinadas situações, lidar com pessoas e recebê-las com presteza é algo complexo por diversos fatores, como: diferente cultura e idioma; condição psicológica em que se encontra ambos – anfitrião e visitante; ruídos de comunicação etc. No entanto, quando a proposição é trabalhar para o bem-estar de pessoas é de primazia a atenção para saber interpretar a situação, a fim de melhor lidar com a questão, a melhor impressão será aquela que o cliente/visitante levará para a sua vida.

Na visão dos autores, destacam-se as principais características da hospitalidade:

A hospitalidade interessa-se pela produção e pela oferta de determinados produtos materiais, isto é, acomodação e/ou alimento e/ou bebida; Envolve uma relação de troca, que pode ser, sobretudo, econômica, social ou psicológica por natureza; compõe-se de uma combinação de elementos tangíveis e intangíveis, cuja exata proporção varia conforme as condições específicas das diferentes situações de troca de hospitalidade; Associa-se a formas particulares de comportamento e interação humana; Não é inevitavelmente sinônimo de comportamento hospitaleiro, que é necessário, mas não suficiente para a existência da hospitalidade; É uma atividade assumida voluntariamente pelas partes envolvidas; Pode ser provida e consumida por uma variedade de motivos diferentes; Pode variar em sua forma específica, na função e na razão motivacional ao longo do tempo e espaço, mas, na essência, permanece qualitativamente a mesma; É uma atividade idealizada para gerar comensalidade e realce mútuo para as partes envolvidas; Envolve pessoas no processo de troca de hospitalidade; É uma troca que ocorre dentro de uma extensão de tempo intermediária, e que reflete a íntima conexão temporal entre suas facetas de produção e de consumo. (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 202 apud CASTRO; FAGUNDES, 2014, p. 67).

Importa, esse evento, ser lembrado como:

A hospitalidade propriamente dita refere-se prioritariamente à hospitalidade entre iguais. É a de convites, recepções, visitas, trocas, em resumo de mundanidades, que define anfitriões e convidados, individuais ou coletivos, desejados ou indesejados, regulares ou acrescentados, parentes ou migrantes, temporários ou permanentes e opera de acordo com as regras de reciprocidade e gratuidade (GOTMAN, 2009, p.168 apud VALDUGA et al, 2021, p. 4).

Camargo (2019) desenvolveu o aporte de contribuições da hospitalidade ao turismo:

[...] três possíveis contribuições da hospitalidade para o turismo. A primeira diz respeito ao modo como a hospitalidade é vista em termos de socialização, bem como sua prática feita com desconhecidos (hóspedes que ainda não estão familiarizados). Já a segunda, afirma que a hospitalidade tem que ser vista a partir de sua totalidade, ou seja, todos os agentes do turismo precisam estar envolvidos na atividade de ser hospitaleiro, e a terceira e última contribuição alega que tanto o visitante quanto o visitado carecem de uma boa relação e igualdade para o perfeito funcionamento da hospitalidade (CAMARGO, 2019 apud VALDUGA et al, 2021, p.4).

Cruz (2002, p. 41 apud CASTRO; FAGUNDES, 2014, p. 70), com base em seus estudos ressaltam aspectos da natureza da hospitalidade, como descrito no quadro 3:

Quadro 3 - A hospitalidade como um fenômeno e suas dimensões para o turismo

Sociocultural	Como fenômeno sociocultural, a hospitalidade pode ser entendida do ponto de vista de uma análise centrada no indivíduo ou em uma dada coletividade (grupo de pessoas, sociedade). Um indivíduo ou grupo de pessoas pode ter maior ou menor disposição para receber alguém. Em essência, o ato de acolher um visitante é um ato social, culturalmente construído. Também a hospitalidade pode ser voluntária ou involuntária, ouseja, nem sempre o anfitrião está recebendo o visitante de forma espontânea. Quando se trata de turismo, esse é um aspecto que não pode ser negligenciado.
Profissional	Essa hospitalidade profissional refere-se, fundamentalmente, aos serviços para atender aos hóspedes ou aos visitantes de um dado lugar, de um modo geral. Nesse caso, hotéis e restaurantes são os principais elementos, mas não são os únicos.
Político	Alguns dos produtos gerados em função de um possível interesse pela criação de um ambiente hospitaleiro, em uma dada escala geográfica (local, regional, nacional), são políticas públicas, que objetivam organizar o setor bem como maximizar seus benefícios.
Espacial	Sistematicamente, do ponto de vista de uma análise espacial, a hospitalidade pode ser abordada nos espaços urbano ou rural. Ainda sob o aspecto espacial, a hospitalidade tem dimensões diferenciadas em função do vínculo territorial do(s) indivíduo(s) com o espaço: residentes e visitantes ocupam posições diferenciadas.

Fonte: adaptado de Cruz (2002, p.41 apud CASTRO; FAGUNDES, 2014, p.70).

Existe correlação entre a hospitalidade e a segurança, isso é um fato, e nas dimensões elencadas no quadro 3, é possível visualizar essa condição em todos os âmbitos mencionados, mas, o aspecto profissional guarda em si uma relação de maior proximidade entre a segurança e a hospitalidade, porque, para atender bem ao turista é importante uma qualificação específica dos profissionais envolvidos: funcionários de hotéis e restaurantes, que representam os serviços privados, em que se processam as “[...] trocas monetárias, onde o valor de troca é o que comanda as relações de hospitalidade” (CAMARGO, 2004; MORRISON; LASHLEY, 2004 apud VALDUGA et al., 2021, p. 631).

Outras categorias, como os agentes de segurança pública também necessitam de qualificação específica e as trocas entre visitante e anfitrião por serem, de alguma forma, a vitrine do Estado. E nada mais significativo do que agir de forma profissional em atenção a esse tipo de “pagamento”, porque ao Estado será recolhido os impostos gerados pela movimentação turística advindos da excelência de várias entidades e profissionais, inclusive a segurança pública.

A questão está imbricada a outras realidades, Simões (2009, p. 19) em seu trabalho sobre identidade cultural e turismo, menciona duas citações que representam de forma sintética e elucidativa a hospitalidade. A de Stuart Hall que diz “as identidades

nacionais não são coisas com as quais nós nascemos, mas são formadas e transformadas no interior da representação”. E a de Ítalo Calvino que comenta: “de uma cidade, não aproveitamos as suas sete ou setenta e sete maravilhas, mas a resposta que dá às nossas perguntas”.

A primeira menção diz respeito a cultura que envolve as pessoas, pois o aprendizado forma o caráter que visto pelo conceito do dicionário, significa:

Conjunto de qualidades (boas ou más) que distinguem (uma pessoa, um povo); traço distintivo: o caráter do povo brasileiro. Caracterização do próprio sujeito; índole, temperamento, personalidade. Modo de ser, de parecer; cunho, aparência, ar, feição: missão em caráter oficial; doença de caráter grave.

Isto é, a aparência de um lugar de visitação – por mais estonteante que seja, é complementado com a forma com que aquele que recebe ou que recepciona atende e acolhe aquele que visita. Isso refletirá na opinião futura acerca daquele momento de estadia, ou seja, a visitação depende de um contexto de acontecimentos que se espalhar o com o tempo: aspectos geográficos e aspectos sociais que se conectam.

As pessoas buscam essa conformidade, pois, assim se pode definir com mais segurança um ambiente que se visita ou que se quer permanecer. Porque o gosto individual   algo a ser conquistado e a forma de receber denota, pelo menos na visão de quem   recebido, como algo de relevância para que se estabeleça parâmetros de compara o em rela o a outros destinos visitados.

O outro registro,   complementar ao primeiro;   como se pormenorizasse e o tratamento que   dado pelo anfitrião  aquele que chega a sua região; visita a sua localidade; se aproxima de sua intimidade e que poderá até mesmo conviver em seu ambiente. E, isso, remete a forma de tratamento pessoal que se pratica ao se encarar essa rela o com o desconhecido. Importante pensar que essa marca estará, também, naqueles que prestarão serviços, porque, de forma invariável a identidade não se dissocia do homem, ainda que se vista a capa do profissionalismo.

Na percep o de Moesch (2000, p. 9 apud SIMÕES, 2009, p. 20): “uma combina o complexa de inter-relacionamentos entre produ o e serviços, em cuja composi o integra-se uma prática social com base cultural, com herança histórica, a um meio diverso, cartografia natural, rela oes sociais de hospitalidade, troca de informaçoes interculturais”.

  possível perceber que, apesar da revolu o que se há muito vem se desenhando em se tratando de aspectos da necessidade de qualifica o profissional

e as estratégias de qualificação voltadas para uma melhor atenção ao turista, em se tratando de hospitalidade, o Brasil ainda anda em passos lentos nessa direção, por conta de fatores que envolvem não somente a escolarização, como também, a profissionalização, políticas públicas, entre outras questões.

No entanto, é inegável que o brasileiro por ter uma cultura multifacetada e, em muitos casos, resiliente ante as adversidades, sempre encontra meios de se sobressair ante as dificuldades que enfrenta, como é apontado a seguir:

[...] a resiliência se apresenta como uma rota mais segura para o alcance da sustentabilidade em tempos contemporâneos. Assim, aliado aos princípios de sustentabilidade (que opera princípios como justiça e equidade), a resiliência é entendida como uma característica (Blandtt, 2009; Lemos, 2014), sobretudo nas atuações relativas ao planejamento e/ou gerenciamento turístico que precisa resistir, enfrentar, se adaptar ou superar determinados impactos das mudanças provenientes de um mundo complexo e desequilibrado (SONAGLIO, 2017, p.82).

Laporte e Silva (2019, p. 20) mencionam estudos que se relacionam ao uso do idioma como recurso da hospitalidade no turismo.

Embora o cenário mundial seja positivo para o setor, no Brasil, estudos vêm demonstrando lacunas na formação e qualificação dos profissionais que atuam no atendimento ao turista estrangeiro, principalmente no que tange à competência em idiomas, que pode fragilizar o setor (a exemplo de RITTER, 1997; GOMES, 2003; BLANCO et al. 2013; AMORIM, 2011; SILVA; BONIFÁCIO, 2015; LANZMASTER; DA SILVA, 2018). No exterior, estudos relacionados ao uso de inglês em empresas multinacionais vêm sinalizando uma forte relação entre fluência e percepção de confiança entre trabalhadores e clientes, apontando a importância da língua(gem) nas relações empresariais (como os estudos de FEELY; HARZING, 2003; BARNER-RASMUSSEN; BJÖRKMAN, 2007; TENZER; SCHUSTER, 2017), além do impacto das emoções na prestação de serviços (como os de MEHRABIAN; RUSSELL, 1974; MACDERMID; SERRY; WEISS, 2002; LIMA; NETO, 2013).

A questão do idioma, que já é tratada em âmbito internacional, aqui também, ressoa, em especial na capital maranhense, pois, apesar de poucas iniciativas, existem estudos que relacionam a utilização de outro idioma, nesse caso, o inglês por ser a língua utilizada com mais frequência nas atividades turísticas e comerciais, por agentes públicos para uma melhor atenção ao visitante estrangeiro.

É fato que, em meio a uma adversidade, no caso de um ato cometido contra o turista estrangeiro, os agentes podem ter um certo controle da situação por conseguir se comunicar com os estrangeiros que visitam a cidade. E uma dessas experiências é a qualificação de militares do Batalhão de Polícia de Turismo - BPTUR/PMMA que, no ano de 2018, iniciou um projeto que contemplava a concepção em instrumentalizar

mecanismo que fomentasse a capacitação continuada dos militares do BPTUR no idioma inglês.

Isso é salutar pois, denota iniciativas para que a hospitalidade seja percebida por aqueles que visitam a cidade de São Luís do Maranhão e suas adjacências como visitantes. Para que, no futuro, doravante a iniciativa se torne uma identidade dessa importante região brasileira e, permita, dessa forma, ampliar os fluxos turísticos locais.

4 BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DE TURISMO DO ESTADO DO MARANHÃO - BPTUR/PMMA: atenção especializada ao turista

Engano é pensar que exista lugar que não contenham seus riscos, ainda que mínimos, mas eles estarão sempre lá. Deixar de pensar assim é, minimizar os problemas sem, contudo, solucioná-los. O contrário, evidencia uma posição quase que inocente no trato com a própria vida, ou que seja, com a própria segurança.

É preciso entender que existem situações que se passa na vida que é preciso tomar cuidado, é preciso prevenir-se, pois fatos não agradáveis podem acometer a aqueles que por descuido e desatenção se colocam em uma posição de vulnerabilidade e é exatamente, nesse contexto, que se deve visualizar o serviço de segurança pública, pois a missão destes é mitigar ou aplacar os riscos para que, muitos, não precisem ter preocupação e ter liberdade de realizar aquilo que desejam, em especial em uma ambiência de visitação, como já mencionado.

O turista, como visto anteriormente, deseja ter liberdade de conhecer, ir e vir, se relacionar e interagir, comunicar-se com outra realidade, comprar e quem sabe, até vender. É certo que se a experiência for exitosa, não terá motivo para que não retorne ao lugar de escolha pessoal.

A polícia militar é um serviço público de segurança que é disponibilizado no Estado do Maranhão e essa força pública além de atender as demandas dos maranhenses se constitui como um espelho para pessoas que visitam o Estado maranhense, tanto a turistas nacionais como de outros países. E, por isso mesmo, eles precisam dar conta, ao mesmo tempo, de várias frentes e para tanto a polícia possui as suas subdivisões de atuação, tais como o Batalhão de Polícia Militar de Turismo – BPTUR da Polícia Militar do Maranhão (PMMA). A PMMA tem por função primordial o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública no Estado do Maranhão.

O BPTUR está vinculado ao Comado de Policiamento Especializado (CPE), que está subordinado diretamente ao comando geral. O CPE é responsável pela preservação da ordem pública em apoio aos demais comandos intermediários, com atuação em todo o Estado, competindo-lhe o planejamento, comando, coordenação, fiscalização e controle operacional e administrativo dos órgãos e unidades especiais subordinadas, de acordo com as diretrizes e ordens do Comando-Geral.

Faz parte do CPE as seguintes Unidades: BPA - (Batalhão de Polícia Ambiental); BPRv - (Batalhão de Polícia Militar Rodoviária); BPTUR - (Batalhão de Polícia Militar de Turismo); 2º BPTur - (2º Batalhão de Polícia Militar de Turismo), que atua em Barreirinhas (sede), Primeira Cruz, Santo Amaro, Paulino Neves, Tutóia, Água Doce, Araióses e Humberto de Campos. Este estudo envolve o BPTur.

A criação do BPTUR se deu a partir da publicação no

[...] o Diário Oficial do Executivo do Estado do Maranhão nº 161, de 29 de agosto de 2017, que registra a transformação da Companhia de Polícia Militar de Turismo Independente em Batalhão de Polícia Militar de Turismo. Por meio deste dispositivo, fica legitimada a atuação da organização militar no município de Barreirinhas. Com a nova dinâmica, o BPTUR passa a abranger na capital São Luís os bairros do Centro Histórico (Reviver), Lagoa da Jansen, Ponta d'Areia e avenida Litorânea e no município de Barreirinhas ficando responsável pelo policiamento da cidade, incluindo uma base de apoio no povoado de Atins. A unidade antes denominada Companhia de Polícia Militar de Turismo Independente, nasceu como grupamento de policiais designados a policiar o Centro Histórico de São Luís, mais precisamente, a área conhecida como Projeto Reviver, através da ordem de serviço nº 224/2000 – CPM, de 29 de março de 2000, em que esta determinava que o comandante do 1º BPM deveria escalar diariamente, em três giros, 10 (dez) policiais militares, por giro, na área do Centro Histórico de São Luís. Nessa situação, o primeiro comandante de tal grupamento foi o então 1º Tenente QOPM Nieldson Lenine Rabelo Pontes, que veio posteriormente a ser substituído por outros oficiais. (SILVA JÚNIOR, 2018, p. 13).

Sendo assim, a atribuição do BPTUR é fazer a conexão com os turistas nas áreas ditas turísticas dos municípios de São Luís (Centro Histórico, Lagoa da Jansen, Ponta d'Areia e Litorânea) e de Barreirinhas. Nas origens dessa instituição de segurança pública foi observado pelos gestores estaduais o aumento da demanda de atividade turística no Estado. Entenderam, desta feita, que havia elementos suficientes para a criação de um batalhão capacitado para atender os turistas em suas demandas, como a possibilidade de desfrutar a sua estadia nos domínios da cidade com segurança. O BPTUR conta, hoje, com 206 policiais, sendo 192 homens e 14 mulheres.

Com a necessidade de uma fiscalização mais intensa por parte do Comando, sobre tal área, além do vislumbamento do potencial turístico do nosso Centro Histórico, com investimentos por parte do Governo do Estado na melhoria da infraestrutura local, e como uma das condições básicas para a atração do turista a qualquer ponto turístico é o oferecimento de uma satisfatória sensação de segurança ao turista, o Coronel QOPM Teodomiro de Jesus Diniz de Moraes, então Comandante Geral da PMMA, baixou a portaria nº 017/2000 – GCG, publicada no BG nº 219/2000, de 23 de novembro de 2000, que determinava a 5ª CP/1ºBPM, denominada CPTur, que realizasse o

policciamento especializado de apoio ao turista, tendo à frente de tal Companhia, como seu primeiro Comandante, o então 1º Tenente QOPM Emerson Farias Costa (SILVA JÚNIOR, 2018, p.13).

Ressaltando, ainda a questão de ampliação das atividades dentro dos aspectos históricos.

Vislumbrando a necessidade de prestar um serviço de melhor qualidade aos nossos visitantes, em outros pontos turísticos da capital tal como Lagoa da Jansen e Avenida Litorânea, o Coronel QOPM William Romão, então Comandante Geral da PMMA, envidou esforços junto ao Governo do Estado, no sentido da transformação da Companhia de Polícia Feminina Independente, ora existente apenas no quadro organizacional da Instituição, em Companhia de Polícia Militar de Turismo Independente, o que, de fato, ocorreu através do Decreto nº 19.498, de 8 de abril de 2003, do Governador José Reinaldo Carneiro Tavares, esta nova Unidade Operacional da PMMA, teve como seu primeiro Comandante, o Capitão QOPM Emerson Farias Costa (SILVA JÚNIOR, 2018, p. 13).

Em se tratando do quantitativo operacional, bem como a distribuição espacial dos militares nos campos de atuação, o mesmo autor complementa:

Atualmente, o Batalhão conta com 203 (duzentos e três) integrantes, sendo que 58 destes encontram-se indisponíveis para o serviço (devido a situação de férias, licença prêmio, enfermidade, aguardando reserva remunerada, dentre outros casos) e 145 (cento e quarenta e cinco) policiais disponíveis, incluindo praças e oficiais. O BPTUR possui guarnições que operam em viaturas, motos, quadriciclos e à pé. O Quadro Organizacional do Batalhão sofreu implemento, por enquanto, apenas nas funções de comando, faltando adequá-lo a demanda necessária para o bom andamento da dinâmica administrativa e operacional dos quartéis na capital e no interior. Corroborando a necessidade de ampliação do quadro organizacional da Unidade, tem-se a necessidade e imprescindibilidade de intensificar o policiamento à pé nas zonas turísticas, por ser esta modalidade a que promove maior visibilidade e aproximação para com o público presente, características que tornam este tipo de policiamento o mais adequado e eficaz no combate ao crime em prol do turista e dos nativos, devido à capilaridade da sensação de segurança gerada por este tipo de ação (SILVA JÚNIOR, 2018, p. 13).

Em relação à capacitação dos policiais para atendimento aos turistas estrangeiros, em especial, no aspecto idiomático, Silva Júnior (2018, p. 14) em seu projeto de capacitação descortina e elucida o questionamento:

A ideia de capacitação em idiomas deve, dentre outros aspectos estar em conformidade com a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, frisando-se o disposto no art. 1º ao afirmar que a educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais. Impende

destacar também o art.2º da normativa supracitada afirmando que a educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. No Art. 35-A, IV, § 4º da mesma lei tem-se o caráter obrigatório do estudo da língua inglesa nos currículos do ensino médio, porém, tendo em vista o tempo em que foi promulgado, o dispositivo naturalmente não contempla aqueles que concluíram os estudos do ensino médio em épocas anteriores a 1996. Daí, percebe-se o desafio de harmonizar a capacitação de modo que se torne didática para diversas nuances de faixa etária. Verificando também o teor da Lei nº11.771, de 17 de setembro de 2008, tem-se que a Política Nacional do Turismo contempla, dentre outros fatores, promover a formação, o aperfeiçoamento, a qualificação e a capacitação de recursos humanos para a área do turismo, bem como a implementação de políticas que viabilizem a colocação profissional no mercado de trabalho, conforme previsto em seu art. 5º, XIX.

Além de toda a informação, até aqui dada, o mais importante a ressaltar, no entanto, é em quais condições se dão esse aprendizado e se existe eficiência na consecução da atividade. Silva Júnior (2018, p. 5) em dados amostrais revela esse entendimento com a pesquisa que realizou.

[...] em janeiro de 2018, com 90 (noventa) policiais do BPTUR o que corresponde a 44,33% do efetivo total da Unidade e 62,06% do efetivo disponível (pronto para o serviço) de oficiais e praças do Batalhão. No referido questionário, verificou-se que apenas um percentual de 41,1% (quarenta e um por cento e um décimo) se avaliam capacitados para atender ocorrências envolvendo turistas estrangeiros, e também, que 100% (cem por cento) dos entrevistados afirmaram avaliar necessário que o BPTUR ofereça capacitação no idioma inglês para seus integrantes. Através dessa constatação, e diante do notável fluxo de turistas que aportam no Estado pelas mais diversas vias, avalia-se justificável suscitar a capacitação em testilha.

É bem perceptível que existe uma distância entre o ideal e o real quanto à capacitação dos agentes em idioma estrangeiro. Apesar de ter sido disponibilizado outro idioma aos militares, um aperfeiçoamento para melhor consecução de suas tarefas, uma parcela considerável não se sente apta para realizar tal missão. Pode-se interpretar que uma série de fatores diversos leva a isso: desde a possibilidade de adequação de escalas de serviço; outras ocupações, isto é, a maioria das pessoas possuem famílias e esse é um elemento importante de limitação do tempo, entre outras questões.

Importa a menção acerca da informação assertiva sobre o aprendizado desse idioma. Apesar de que essa é uma problemática já verificada em outros contextos, mas que podem servir de base por se tratar de padrões de atendimento a uma

clientela. Haja vista, que o elemento mais importante está presente, a prestação de serviço.

Gomes (2003) conduziu uma pesquisa com foco na análise de necessidades de uso da língua inglesa na hotelaria, na cidade de Sorocaba e região. O resultado do estudo não foi diferente do de Ritter (1997). Ele revelou que há um baixíssimo número de funcionários que domina o idioma e consegue manter uma conversa com hóspedes estrangeiros, sugerindo uma grande lacuna na formação dos profissionais que atuam na área no que tange à competência comunicativa em inglês (CORDEIRO; SILVA, 2017, p.221).

Mesmo não sendo foco desse trabalho cabe, aqui, mencionar uma importante percepção que pode clarificar o entendimento acerca da dificuldade profissional de apreender conteúdos diferentes da realidade nativa. E que não se inicia na fase adulta, mas, perpassa toda a história do indivíduo.

[...] entre os fatores que contribuem para a falha no ensino e aprendizagem de uma L2, destacam-se: a) foco no ensino de gramática; b) baixa qualificação acadêmica dos profissionais docentes; c) negligenciar disciplinas de língua estrangeiras. Tais fatores estão diretamente ligados à não eficiência do processo de ensinar e aprender uma língua estrangeira no contexto nacional (OLIVEIRA, 2020, p. 302).

As dificuldades inerentes a aquisição de um novo idioma se fazem presente em crianças em idade escolar e, isso se reflete no adulto. É possível imaginar os percalços para alguém de meia idade e com a sua formação idiomática completa, tendo que aprender uma nova língua. O que mais importa, nesse contexto, é a vontade interior; a responsabilidade profissional e a dedicação para atender as necessidades as demandas em volta, além de outros elementos a considerar. Porque “fazendo alusão à ideia de cidade como um espaço contínuo que passa por várias épocas e transformações, porém, em todo o tempo compreendendo uma organização social” (SILVA, 2017, p. 15). A identidade do espaço social está implícita nas pessoas.

Apesar desses entraves, há a questão do interesse particular, como dito em momento anterior, e que precisa ser levado em conta. O desejo de realização não pode ser descartado ou diminuído. Nesse caso, a evolução tecnológica tem sido, também, uma aliada do processo de ensino e de aprendizagem, com uso de apps e softwares, redes sociais para o aprendizado e qualificação. As estratégias de ensino têm sido maximizadas por métodos que antes eram impensáveis. É algo a refletir e a

se promover como uma política pública voltada para o uso da tecnologia no aprendizado.

Com base no projeto de capacitação no idioma inglês aos policiais militares do BPTUR de Silva Júnior (2017) e a pesquisa de Bastos (2018) que traz por título: “A hospitalidade e segurança: a utilização do idioma inglês pelo BPTUR no atendimento ao turista no Centro Histórico de São Luís”, será realizado o diálogo entre essas duas abordagens, em comparação, com a literatura especializada e, em capítulo posterior, com os dados coletados na pesquisa de campo.

O primeiro ponto de relevância levantado por Bastos (2018, p. 49), foi que 57% dos respondentes de sua pesquisa estavam há mais de 1 ano atuando na corporação e que 43% estavam, à época, com menos de 1 ano. Ressalta-se que experiência profissional é algo importante para atender ao turista. É importante manter quadros jovens que possam substituir, eventualmente ou de forma efetiva, aqueles agentes têm mais tempo, pois o rodízio é algo salutar e que tem que ser valorizado, em especial, na atividade de policiamento. O perfil jovem é um facilitador para o aprendizado de novas línguas e novas competências. E tira o peso da carga do enfado e da mesmice de uma atividade profissional de alguns agentes menos identificados com a atividade.

A administração pública desempenha um papel fundamental ao proporcionar um ambiente estável para investimentos e crescimento econômico. Serviços como educação pública, assistência a saúde, manutenção de estradas, abastecimento de água, ar livre de poluente, segurança pública e cuidados com o meio ambiente são imprescindíveis para que a economia de qualquer país sobreviva próspero (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2017, p. 5).

Em se tratando de formação educacional dos policiais, segundo apontou a pesquisa, nenhum deles têm somente o ensino fundamental, 33% possuem o ensino médio completo e 67% possuem o ensino superior em diversas áreas do conhecimento. Nesse parecer, é possível entender que o aporte de conhecimentos é algo favorável, porque o pessoal mostra qualidade, em primeiro lugar, em conseguir uma boa comunicação e, segundo, quanto à interação com o público que atende. É certo interpretar que quanto maior o nível de qualificação, serão maiores e melhores as possibilidades de interação positiva com o turista e, por conseguinte, de resolver as problemáticas possíveis de ocorrer com estes.

Lembrando que:

[...] a cada 10 consumidores mal atendidos no empreendimento apenas 1 informará que não foi bem atendido e 8 comentarão a experiência a pelo menos outras 9 pessoas. Com a modernidade tecnológica, comentários da internet são facilmente compartilhadas. Os clientes insatisfeitos através das redes sociais podem inibir ou desestimular quem estava pensando em utilizar o serviço, havendo até sites específicos para essa troca de informações (MARCANTE, 2004 apud CAVALCANTE; FERREIRA, 2018, p. 43).

E, hoje, absolutamente todos os “prestadores de serviços” são avaliados, desde os que estão escondidos sob o manto da informalidade até os agentes de segurança pública. É de importância que as oportunidades de atender bem sejam uma constante e terão de ser aproveitadas. O cliente satisfeito consegue identificar, em uma ação, ainda que não seja positiva, uma boa intenção e, isso, é de valor imensurável. Todos os que tem algum tipo de contato aproximado com a população entende e percebe que existem aqueles que intencionam, de fato, a resolução dos seus problemas em um nível pontual.

E quanto o ato de comunicação entre o turista e o agente público, a pesquisa chegou a constatação de que 53% dos contatos é feito verbalmente; que 27% da comunicação é feita por meio de placas e sinalizações indicativas e que 20% da comunicação é feita por mímica. O que se pode abstrair dessa informação é que, ainda há um abismo entre uma prestação de serviço que realmente contemple a hospitalidade em sua acepção literal.

No entanto, há ainda espaço para que se chegue de forma aproximada a um outro patamar, pois, mesmo os brasileiros sendo conhecidos como “hospitaleiros”, ou seja, um povo que tem alegria em receber, é visível as dificuldades de comunicação. Com o tempo, essas questões são superadas pelo carinho da acolhida, o brasileiro é resiliente e, o aprendizado virá de forma natural, pois o tempo e a necessidade se entrelaçam em dado momento. É evidente que cada atividade desempenhada guarda as suas peculiaridades de ação e, portanto, formas de tratamento diferenciada, são esperadas.

A imagem atual que passa é a de arranjo e de que inexista uma preocupação real com o turista em se tratando da hospitalidade. Já existem, no entanto, ações, em âmbito jurídico que buscam soluções práticas para essas demandas.

A proposta de convenção, chamada de Projeto-Turismo, com apenas 10 artigos, propõe a criação de uma rede de cooperação mundial e facilitar o acesso dos turistas internacionais ao sistema de proteção do consumidor: cada país utiliza seu sistema de Direito do Consumidor e suas leis de defesa dos consumidores em prol da solução rápida dos problemas dos turistas não

residentes, através de um formulário multilíngue, que possibilita a compreensão do problema sofrido no país visitado (MARQUES, 2019, s/n).

O mesmo autor recorre a uma autoridade que é, no caso, Abraham Maslow, que aprofunda ainda mais o pensamento e descreve de forma mais pormenorizada o entendimento.

[...] o conceito de que o processo motivacional do indivíduo realiza-se com a satisfação das necessidades, as quais esse autor dispôs em hierarquia, ou seja, os motivos seguem uma ordem de prioridade caracterizada por, inicialmente, necessidades fisiológicas (fome, sede, ar), necessidades de proteção (segurança, ausência de perigo ou privação), necessidades sociais (amor, filiação, aceitação), necessidades de estima (aprovação, reconhecimento, status) e, por último, necessidade de autorrealização (emprego da potencialidade individual). Na sequência apresentada, a necessidade de proteção somente será percebida depois de a necessidade fisiológica ter sido satisfeita; a necessidade social será percebida apenas se as necessidades de proteção e fisiológicas estiverem satisfeitas, e assim por diante. Uma necessidade será percebida somente se as imediatamente anteriores estiverem satisfeitas (MARQUES, 2019, s/n).

Pela pesquisa de Bastos (2018), a maioria dos entrevistados entenderam como muito importante ter o domínio de outro idioma a fim de atender com mais eficiência o seu público-alvo. Outros acreditaram como relevante esse conhecimento. No fundo, os termos muito importante e relevante, guardam uma aproximação, pois a palavra relevante deve ser entendida como algo que se destaca ou que é indispensável.

Outro ponto de relevância na pesquisa foi a autoavaliação feita pelos profissionais. O questionamento se relacionava a opinião do policial sobre a sua comunicação, no exercício profissional, se poderia classificar como eficiente para um atendimento com hospitalidade. Os dados obtidos foram os seguintes, 62% dos agentes possuíam a consciência que a comunicação/atendimento ainda precisa melhorar, isto é, é preciso mais treinamento e cursos de qualificação, 38% não souberam responder ao certo, sinalizando que a comunicação está não está adequada.

Nesse contexto é preciso pensar que:

Atualmente, as profissões ligadas diretamente à atividade turística – e não só a ela, estão a exigir dos seus profissionais, gradativamente, maior capacidade de raciocínio, autonomia intelectual, pensamento crítico, espírito empreendedor, além da capacidade de antever cenários e solucionar problemas. Vale ressaltar, que a ausência e/ou dificuldade de capacitação de pessoas, na maioria dos casos, constituem-se como elementos responsáveis pelo fraco desempenho do turismo brasileiro (ALMEIDA, 2001, p. 14).

E que leva a outro entendimento:

Para que qualquer profissional desenvolva suas habilidades e competências ao máximo, é necessário muito esforço, dedicação e estudo. Nesse processo de desenvolvimento, a análise da sua atuação e seu perfil comportamental é essencial para que os erros sejam corrigidos e que os pontos fortes sejam trabalhados em prol do crescimento. O autoconhecimento é uma importante ferramenta para que uma pessoa entenda quais caminhos pode ou quer seguir, seja no trabalho ou na vida pessoal. Além disso, ao entender nossos limites, por exemplo, é mais fácil não nos culparmos em determinadas situações, melhorando a autoestima (PONTOTEL, 2023, s/n).

A percepção, aqui, é que há muito o que se fazer, em se tratando de qualificação profissional de agentes públicos de segurança, a fim de atender com eficiência os turistas estrangeiros ou domésticos, em solo ludovicense. Porque apesar de a maioria perceber que é preciso uma maior busca pelo conhecimento a fim de aprimorar a atenção ao turista um outro quantitativo de profissionais envolvidos entendem que está bom do jeito que está.

A crescente importância do turismo, em vários departamentos das atividades humanas (social, político, econômico, ambiental, cultural, entre outros), traz consigo a imposição da capacitação profissional para o setor, sobretudo, porque toda a comunidade ligada a esta atividade no Brasil vem demonstrando, ao longo de alguns anos, apreensão, face ao descompasso entre a expansão da infraestrutura específica, o não crescimento do fluxo de visitantes e a baixa qualidade dos serviços prestados pelos profissionais ligados ao setor, ou seja, está cada vez mais evidente a falta de profissionais capacitados para o desempenho do seu “ofício” com sensibilidade e abertura às mudanças, além de disposição para aprender e contribuir para o seu aperfeiçoamento em caráter contínuo, embora haja um crescimento do setor (ALMEIDA, 2001, p. 14).

Na atualidade, a mudança de paradigma é uma constante, as mídias transformam e ditam novos modelos a serem seguidos em todas as áreas, em especial, naquelas com maior visibilidade social. O turismo está na ponta dessa mudança, pois, as impressões que os turistas têm sobre determinado destino, são repassadas a outros. No atual contexto, ter uma forma de registro visual é uma regra e não uma exceção, outro efeito da globalização do conhecimento e os atores que gravitam em torno dele precisam estar perfilados aos anseios dessa “clientela”. Entender que é preciso maior qualificação por parte dos profissionais é algo intrínseco à sociedade local.

No contexto maranhense, a atenção ao turista tanto nacional quanto estrangeiro por agentes públicos de segurança, não se pode considerar como

alarmante, pois, existem nessa esfera: profissionais qualificados, com experiência para lidar com adversidades envolvendo esse público, existe por parte da instituição, normas que permitem a ampliação de conhecimentos destes.

No entanto, importa além do aprendizado de um idioma universalmente conhecido e de importância mundial, também, a aquisição de outros conhecimentos, referente a tecnologias que minorem as dificuldades relacionadas a um contato mais eficiente para com os turistas estrangeiros. Pensar em alargar mais esse conhecimento a outras questões, tais como: história de outros povos sob o aspecto antropológico e social, ou seja, evoluir no conhecimento que propicie uma melhor recepção e conseqüentemente promover, aqui, um ambiente turístico que tenha a hospitalidade como uma marca.

5 PERCEPÇÕES DOS AGENTES DE SEGURANÇA DO BPTUR/PMMA ACERCA DA HOSPITALIDADE

Este capítulo, tem como premissa apresentar os dados da pesquisa de campo feita por meio de entrevistas realizadas com 05 agentes de segurança do BPTUR/PMMA. Ressalta-se que a escolha desses agentes se deu de forma direcionada, pois o roteiro da entrevista foi entregue ao comandante da corporação que distribuiu o material aos comandados sem que houvesse algum tipo de intervenção por parte do pesquisador. Dessa forma, ocorre o afastamento do pesquisador do seu objeto de pesquisa e, portanto, das percepções particulares no ato das entrevistas que podem ser uma limitação no desenvolver da pesquisa em questão.

O objetivo principal proposto pela pesquisa foi apreender saberes relativos a hospitalidade do agente público de segurança ao turista que atua no BPTUR/PMMA. Tendo como objetivos específicos: a) identificar como se processa o atendimento aos turistas nos locais de visitação e sua relação com a hospitalidade; b) identificar o perfil dos agentes que atuam em campo, destacando a capacitação e treinamentos específicos em turismo e hospitalidade e; c) elencar as dificuldades e oportunidades de melhorias no atendimento aos turistas que visitam São Luís.

Apresentam-se, a seguir, as análises e discussões relacionando os dados primários coletados com o referencial teórico. O roteiro estruturado da entrevista, que contava com 23 perguntas abertas, foi dividido em 03 blocos: Bloco A – perfil dos entrevistados; Bloco B – atuação do BPTUR; e Bloco C – hospitalidade e relação com segurança pública. O desvelar dessa interpretação irá trazer parâmetros da realidade e a percepção da literatura e, assim, construir um entendimento científico acerca da questão, aqui, estudada.

A seguir, apresenta-se o perfil dos entrevistados, perguntas do Bloco A.

Quadro 4 – Perfil dos Entrevistados

Identificação	Posto e Função	Anos de atuação	Faixa etária	Renda familiar	Escolaridade	Gênero
P1	Sargento/ combatente	20	40 a 49	Acima de 5 salários	Superior Completo	Masculino
P2	Cabo	5	30 a 39	4 salários mínimos	Superior incompleto	Masculino
P3	Soldado	3,5	30 a 39	4 salários mínimos	Superior Completo	Masculino

P4	Soldado	4,5	18 a 29	4 salários mínimos	Ensino Médio	Masculino
P5	Soldado	4	30 a 39	3 salários mínimos	Curso Superior incompleto	Masculino

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O perfil dos entrevistados mostra uma realidade apontada pela literatura que é de que os quadros a serem empregados na lida com o turista deve dar uma maior atenção à escolaridade. Haja vista, certas complexidades em atender pessoas de diferentes locais do Brasil e até pessoas advindas do exterior que exige que a pessoa seja possuidora de maior escolaridade e esteja mais próximo de atender e resolver demandas menos comuns quando estas ocorrerem.

Percebe-se, ainda, nesse resumo de traços característicos traçado dos entrevistados que são todos do gênero masculino, no entanto, cabe pontuar que existem, no quadro deste batalhão, 206 agentes, sendo 192 homens e 14 mulheres.

No Bloco B, perguntou-se sobre a atuação dos agentes no BPTUR/PMMA, bem como a necessidade de capacitação, treinamento etc, ou seja, as perguntas buscaram dirimir dúvidas relacionadas às condições técnicas que apresentam os agentes em se tratando da formação e do conjunto de características que se busca em um funcionário escolhido para atender determinada clientela turística.

Gollo (2004, p. 55) entende que:

O fato dos policiais utilizarem uniformes e atuarem na rua (contato permanente com o público) acabam sendo vistos como referências naturais dentro do sistema de informações disponível para turistas e visitantes que chegam nos destinos em busca de orientações. Também é uma prática comum as pessoas, quando necessitam de ajuda ou auxílio nas mais variadas situações que se apresentam no destino (auxílios para socorro médico, vítimas de delitos ou abusos, indicação para acesso aos serviços da infra-estrutura turística básica, etc.) valerem-se dos serviços prestados pela Polícia Militar. Daí surge a necessidade deste segmento estar devidamente preparado e informado para melhor lidar com o turista.

É bem sabido que essa atenção se refletirá na permanência ou não desse visitante no local e, ainda do seu futuro retorno, porque, a satisfação pessoal é quem motiva o turista quanto ao tempo de permanência em um destino e o futuro retorno. A seguir, seguem alguns depoimentos quanto a percepção do policial acerca da qualificação necessária para atender ao turista.

Quadro 5 – Pré-requisitos e/ou qualificações para integrar o BPTUR/PMMA

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Não necessariamente. Eu por exemplo vim para cá porque eu já tinha afinidade com o turismo, eu era guia já de turismo e prestei o concurso já na área de turismo . Quando vi que tinha o BPTUR eu me interessei e busquei me classificar bem dentro do curso de formação para poder estar entre os 10 primeiros para vir para o BPTUR. Mas normalmente há uma seleção pra quem tem idioma, quem é formado em turismo . Busca-se algumas características específicas do policial para alguns e outros não, somente vem para suprir o efetivo do batalhão”
P2	“Ao ingressar no batalhão de turismo eles fizeram questionário sobre a fala de idiomas , eu tenho o idioma inglês básico e alguns policiais foram selecionados pela questão do domínio do idioma inglês ou outra língua estrangeira , mas em específico não”
P3	“Acredito que só o perfil do policial do BPTUR é diferente , que é um policial que seja mais receptivo, saiba se comunicar, tenha uma boa comunicação e falar inglês pode ser um diferencial pro policial integrar o batalhão, que é o perfil do policial, não é pré-requisito, acredito que não seja algo oficial , mas que se procura. O que eu vejo aqui dos policiais é isso, o perfil deles é diferente e as qualificações são interessantes também pro batalhão, a língua estrangeira a exemplo”
P4	“Quando eu entrei aqui foi assim que eu formei em outubro de 2019, a mim não foi pedido nenhum tipo de requisito ”
P5	“Eu tenho curso de policiamento com bicicletas realizado em 2019”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Percebe-se, na fala dos entrevistados, que alguns possuem capacitação e treinamento, como o P1, P2, P3 e P5, é algo desejável, entretanto, não é uma exigência da corporação. Esse pensar encontra assentimento na percepção de Bevenuto (2019) que descreve condição imprescindível para a atuação profissional do agente de segurança buscar a capacitação como forma de melhor desempenho de suas funções e entra em conformidade com o pensar dos agentes acima mencionados.

Ele adquire uma noção melhor de língua estrangeira, do fenômeno turístico e suas relações com a esfera econômica, social, ecológica, cultural e política. Também passa a conhecer mais da história e da geografia [...], a importância de se mostrar acolhedor através da hospitalidade. O contato com esses saberes gera uma transformação na interação desse policial com a sociedade, seja com os turistas ou não.

A questão do idioma estrangeiro é mencionado por esses mesmos agentes, corroborando os autores Laporte e Da Silva (2019) e Silva Júnior (2018) que falam acerca da importância de se comunicar em outro idioma com os turistas que, aqui, chegam, pois a comunicabilidade flui melhor quando se fala o mesmo idioma, pois

este se sente mais à vontade por conta de ser melhor compreendido. Dando continuidade, perguntou-se aos entrevistados sobre a realização de cursos e treinamentos para atendimento aos turistas, com os seguintes depoimentos descritos no quadro 06.

Quadro 6 - Curso ou treinamento específico para atendimento aos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	Não respondeu
P2	“ Atendimento aos turistas não , os cursos que aparecem no batalhão são de idioma . Mas são poucas vagas , não dá para atender a demanda de todo o batalhão”
P3	“ Já aconteceu um curso , assim que eu cheguei houve um curso aqui para conhecer a área do Centro Histórico , tivemos um city tour , palestras para saber um pouco da história da cidade, conhecer a área, saber sobre suas curiosidades, seus fatos e assim também poder transmitir para o público com o que nós tivemos contato”
P4	“Sim já foi ofertado o curso , apesar de não abranger a todos, mas já foi ofertado o curso”
P5	“ Existe , mas eu ainda não fiz”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A maioria dos respondentes colocou que não houve curso específico para atendimento aos turistas, mas foram ofertados outros cursos. O P2 reforçou a existência de curso de idiomas, embora não tenha vagas suficientes, nesse caso a oferta de vagas é insuficiente para atender a demanda. Fato que poderia ser melhorado pela importância do idioma para atendimento ao turista estrangeiro.

O P3 mencionou, ao contrário dos demais entrevistados, que já foram promovidos cursos pelo batalhão, para que houvesse melhor qualidade no atendimento ao turista. Essa fala designa a compreensão por parte da instituição da importância em mostrar na figura do agente público não somente o idioma, mas, possibilitar ao visitante uma experiência, mais acolhedora e hospitaleira.

A proposição é permitir ao agente de segurança uma capacitação mais holística, ou seja, que abarque atividades que extrapolam o agir em uma ocorrência policial. O destaque, aqui, motiva o pensamento de que os cursos são oferecidos, porém, depende também do interesse dos indivíduos em qualificar-se, como é possível visualizar no pensamento de Baptista (2002, p. 56) “hospitalidade é um modo

privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro“.

Sobre a existência de local específico para atendimento aos turistas, os entrevistados deram os seguintes depoimentos.

Quadro 7 - Local específico para atendimento ao turista

Entrevistado	Depoimentos
P1	“ Sim , não é da Polícia Militar, mas existe a delegacia de turismo , é no centro histórico nós temos a base, um apoio onde sempre tem um policial 24 horas por dia. Tem policiais que permanecem lá para quaisquer eventuais situações que venham ocorrer com os turistas”
P2	“ Delegacia do turista existe só que saiu da localidade do Centro Histórico , muitos policiais principalmente aqui do batalhão não têm conhecimento da localidade da delegacia do turista na verdade”
P3	“O BPTUR dispõe de algumas bases e o turista pode se dirigir para ela caso tenha algum problema e assim a Polícia Militar vai poder fazer o atendimento dele, no Centro Histórico tem a base da polícia militar também”
P4	“Sim, existe a delegacia de turismo ”.
P5	Não respondeu

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os agentes, nesse quesito, mostraram convergência nas respostas, mesmo porque é fácil identificar se há um local específico de atendimento e, como dito pela totalidade dos agentes, a recepção ao turista é realizado no Centro Histórico, em uma delegacia de polícia civil denominada Delegacia do Turista.

No entanto, o que chama a atenção é o depoimento de P2 que, em sua fala, menciona o local, mas na segunda metade da entrevista concedida, ele ressalta que muitos dos seus colegas de farda desconhecem esse lugar. Então, é possível inferir que o conhecimento que é repassado pelos superiores hierárquicos para desempenho das tarefas não é de domínio de todos. Leva a supor que nem todos detêm o conhecimento para desempenhar as suas funções com desvelo e prestatividade, além da necessidade de que se pense em diversificar pontos que possam receber diuturnamente as pessoas que chegam como turistas. Como afirmou Cordão (apud BRASIL; MEC, 2000) é importante uma efetiva profissionalização dos trabalhadores para atender com qualidade e desempenhar bem suas funções.

Quanto às principais ocorrências que são relatadas pelos turistas e suas principais demandas, os entrevistados colocaram os seguintes pontos.

Quadro 8 - Principais ocorrências relatadas ou demandas dos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Tem alguns problemas com roubo e furto ali principalmente pelo Centro Histórico, mas a principal demanda dos turistas em relação ao BPTUR eu entendo que seja a questão de informação . Eles precisam de informação principalmente em relação aos atrativos ali do Centro Histórico, principalmente”
P2	“A demanda mais solicitada pelos turistas é a localização de atrativos . Acredito que não tem muita opção cultural para atender aos turistas sem ser no período de carnaval, de São João ou final de ano. Tem períodos que aqui, principalmente na área do Centro Histórico, não tem nenhum atrativo pro turista e eles indagam a gente sobre isso”
P3	“A ocorrência que acontece mais aqui são furtos, poucos casos de roubo . Diretamente o que mais acontece é furto e a maior parte do nosso trabalho é a parte da ostensividade que já evita muito desses casos . E o que o turista mais procura é por localização com a gente, eles se sentem mais a vontade de vir perguntar e aí a gente que é da área e conhece pode indicar o que ele está procurando, normalmente ele já vem com algo em mente e indicamos o caminho. Então a localização é o que o turista vem pedir aos policiais com mais frequência, para mim, que eu estou trabalhando aqui na rua”
P4	“As principais ocorrências são de roubo ou furto ”
P5	“Geralmente é assalto, furto , nas áreas do reviver”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A literatura do turismo produz um entendimento que é confirmado por P1, P3, P4 e P5, que a vinda de visitantes de outros países ou de turistas locais pode atrair, também, pessoas com interesses escusos, que aproveitam a concentração de pessoas que, aparentemente possuem ou carregam objetos de valor, como os turistas para realizar furtos e assaltos. As ocorrências de mais intensidade são furtos e assaltos como relatado pelos agentes.

Destaca-se a importância de conhecer a localização dos atrativos, pois essa demanda é a mais solicitada pelos turistas. Como pontuado por P3, os turistas se sentem confortáveis em perguntar aos agentes sobre a localização dos atrativos e demais informações turísticas, como atrações culturais. Isso se dá pela sensação de segurança que os agentes transmitem.

É preciso que os locais turísticos estejam mapeados para que sejam policiados com mais efetividade e sejam evitados problemas, nesse sentido, reforçando a questão da segurança pública em São Luís e sua relação com o turismo. Reforçando

a questão do conhecimento sobre os atrativos turísticos e sua localização, registram-se os seguintes depoimentos dos entrevistados.

Quadro 9 – Conhecimento sobre os atrativos turísticos de São Luís e sua localização para indicar aos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Sim, conheço bem os atrativos turísticos de São Luís, até porque trabalho com turismo mesmo antes de entrar na Polícia Militar. Já trabalhava turismo então consigo dar essa informação precisa com as localizações para os turistas”
P2	“Os atrativos turísticos sem ser no período de festividade (São João, carnaval, final de ano) que eu informo para os turistas é só a questão do centro histórico e do litoral de São Luís , mas de atrativo não tenho conhecimento ”
P3	“Eu conheço alguns atrativos turísticos sim, e posso indicar aos turistas. Normalmente tem mais curiosidade pelo centro histórico então a gente já indica o local que ele está procurando, normalmente já vem com a ideia na cabeça do que ele quer ver e a gente só indica para ele o local”
P4	“ Sim , conheço alguns e sei indicar”
P5	“Costumo sempre indicar a Igreja Nossa Senhora da Vitória, o centro histórico, o espigão costeiro e os museus ”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A identificação e o conhecimento sobre os atrativos são necessários, pois os agentes que têm a informação certa, saberão mostrar os caminhos mais interessantes para os turistas, garantindo a hospitalidade que trata do bem receber (CAMARGO, 2019).

É evidente que os recursos de informação e de treinamento devam estar disponíveis para agentes de segurança pela administração, porém, caso isso não ocorra, o interesse particular de cada um deverá ser manifesto. Haja vista que, tratar com o turista é acima de tudo tratar com pessoas dispostas a investir seu dinheiro para conhecer uma localidade e, esse investimento, de alguma forma, atinge a todos os indivíduos, por assim dizer, seja econômica ou socialmente.

Outro ponto perguntado foi sobre a percepção que os agentes têm quanto à violência ou insegurança em São Luís e quais seriam as orientações dadas aos turistas para se resguardarem quanto a isso.

Quadro 10 – Percepção sobre a violência/insegurança em São Luís e orientações aos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	<p>“Não, eu não percebo São Luís como uma cidade violenta e insegura. Eu acho que a sensação de segurança de São Luís é relativamente tranquila, mas eu oriento que eles tomem as mesmas precauções de quando estão nas suas cidades de origem, porque hoje para uma cidade ser considerado inseguras ou não você vai depender muito de você, dos devidos cuidados também que você toma. As vezes as pessoas facilitam, existe a chamada vitimologia então a vítima facilita às vezes. Mas no geral eu orientação os turistas a respeito dos horários que eles devam tomar mais cuidados, os horários que eles podem ficar mais tranquilos. Principalmente ali no centro histórico e digo também dos pontos mais sensíveis da cidade no geral”</p>
P2	<p>“Na área aqui do centro histórico existe um forte aparato de policiais, o efetivo daqui é empregado justamente para atender essa demanda de turistas. É lógico que eles pedem informações sobre ruas e a gente aconselha a não se locomover nas desertas, a gente aconselha procurar as áreas onde se concentram mais pessoas”</p>
P3	<p>“Hoje em dia há uma violência geral e em todas as capitais houve um pouco de crescimento da violência. São Luís não é uma capital tão violenta, porém as pessoas devem tomar cuidado na hora de andar. Na área que eu trabalho não é tão não violento, é mais calma. Porém sempre falo para o turista tomar cuidado com celulares, carteiras e objetos de valores que fiquem à mostra para não gerar alguma ocorrência, porque tomando precauções evita violência e insegurança, porém aqui no centro na área que eu trabalho perto do reviver no período do dia é bastante tranquilo existem poucos casos de insegurança e roubo”</p>
P4	<p>“Em alguns pontos sim, é inseguro, pontos com pouca iluminação, mas procuramos mostrar para os turistas os pontos turísticos onde tem mais policiamento, que não são violentos e perigosos.</p>
P5	<p>“Sim, costume sempre dizer pro turista ficar mais ligado, ficar mais atento com relação ao celular porque acredito que a cidade é insegura, a sensação de insegurança é muito grande até porque a polícia não tem como dar conta de tantos bandidos, tantos ladrões que existem”</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Fica evidenciado que os agentes de segurança pública demonstram e repassam seus conhecimentos sobre segurança àqueles que visitam a cidade como turistas. Os agentes indicam os melhores caminhos a percorrerem pelo Centro Histórico, principalmente, que não tenham ocorrências como furto. Em muitos casos, estas pessoas que, aqui, chegam pensam ou tendem a agir como em suas cidades de origem. E, apesar da cidade de São Luís ser relativamente segura, como afirmou os agentes P1 e P3, existem riscos como qualquer cidade grande no país, conforme demonstram os dados do Atlas da Violência (CERQUEIRA et al., 2021).

Os turistas que estão de passagem tendem a se tornar alvo, por desconhecerem os lugares onde há maiores incidência de furtos e assaltos. Cabe ao

peçoal da segurança pública, além das orientações que dão aos turistas, realizar um monitoramento constante, em especial nas áreas mais turísticas, quando se tratando dos turistas, e não somente aquele presencial, mas, por meio de câmeras e, mais recente, com auxílio de drones. Destaca-se, ainda, a fala do P2 que afirmou que no Centro Histórico, área com maior concentração de turistas, o policiamento é ostensivo devido ao turismo no local, indicando a relevância da atividade para a cidade e correlacionando turismo e segurança pública.

Em relação ao atendimento específico para os turistas estrangeiros, os agentes relataram o seguinte:

Quadro 11 – Equipe para o atendimento ao turista estrangeiro

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Não, não existe uma equipe específica pra atuar diretamente com o turista estrangeiro mas quando há necessidade nós temos alguns policiais no Batalhão que falam outras línguas , que são bilíngues ou falam inglês, francês ou espanhol. E caso necessário esses policiais são acionados para prestar devida assistência ao turista”
P2	“Existe uma equipe aqui que chamamos de Grupo de Apoio ao Turista , essas pessoas se locomovem nos hotéis, nas pousadas aqui de São Luís e esses policiais têm um amplo domínio da língua estrangeira ”
P3	“Alguns policiais que falam outras línguas e atendem, anteriormente havia uma equipe só para atender os turistas , porém atualmente com a reformulação essa equipe se perdeu um pouco, mas ainda há policiais que falam outras línguas e podem atender aos turistas, mas uma equipe especializada diretamente assim só para estrangeiros não, mas todos os policiais atendem aos turistas porque estamos numa área turística então todos atendemos, mas que seja voltado só para isso não. As vezes aparecem algumas missões e alguns policiais são destacados para fazer o serviço específico de atendimento ao turista , mas no dia a dia só o procedimento normal que é atender o turista e ao público geral também”
P4	“ Existia até um tempo, o GAT (Grupo de Apoio ao Turista) e exigia que o policial falasse pelo menos duas línguas. Atualmente o GAT não está operando ”
P5	Não respondeu.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os fatos narrados por P1, P2, P3, P4 sobre a existência de um Grupo de Apoio ao Turista (GAT) e sua desativação, é de cunho essencialmente administrativo. Sendo um elemento crucial no atendimento ao turista estrangeiros, deve-se investigar o porquê e as consequências desta tomada de decisão. Os motivos podem ser: carência de recursos, pouca demanda de turista para atender, o efetivo existente era suficiente para fazer esse atendimento, dentre outros.

A atenção ao turismo tem que ser efetiva, porque, de alguma forma, reflete a imagem da própria administração estadual e municipal. Interfere, ainda, na imagem da cidade como um todo, trazendo consequências para sua divulgação enquanto destino turístico e nos fluxos turísticos. Neste sentido, a hospitalidade deve estar presente no atendimento aos turistas independente da sua nacionalidade. Entretanto, existir um preparo para o atendimento ao turista estrangeiro, em específico, é importante, especialmente, quando a cidade e o estado ganham visibilidade internacional.

Em relação à avaliação que os agentes fazem quanto à atuação do BPTUR/PMMA, elencando os pontos positivos e negativos no atendimento aos turistas, sejam estrangeiros ou nacionais, os entrevistados trazem os seguintes depoimentos.

Quadro 12 – Pontos positivos e negativos da atuação do BPTUR/PMMA no atendimento aos turistas (estrangeiros e brasileiros).

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Eu avalio positivamente a presença da polícia militar através de seus policiais do BPTUR. Nos pontos turísticos né eles causam a sensação de segurança então isso faz com que o turista possa desfrutar melhor, permanecer mais no local trazendo por exemplo dividendos para aquela região. Então a ação da polícia, a presença da polícia militar através do Batalhão de Turismo é de suma importância para o sistema de turismo do Estado do Maranhão e de São Luís. Agora um ponto negativo que eu acho é que as demandas de ocorrências elas não só advém dos turistas, elas advém também da comunidade de modo geral então o Batalhão de turismo atende a todos não simplesmente só o turista”
P2	“Com o auxílio da tecnologia, a gente mesmo não tendo o domínio da língua estrangeira, usamos a tecnologia para se comunicar principalmente com os turistas estrangeiros”
P3	“O BPTUR tem um bom atendimento aos turistas, uma boa receptividade. A ostensividade que é característica da polícia está sempre presente pra poder desempenhar um melhor trabalho e assim proporcionar ao turista a segurança que ele precisa para poder se distrair e curtir o seu momento lazer”
P4	“Atuação boa. Temos ponto positivo bastante policiamento a pé, viatura e demais modalidades como a bike. Ponto negativo foi o GAT que não está operando, sendo que era bastante operante nos hotéis e infelizmente no momento não está operando”
P5	“Acredito que mesmo com limitações nós conseguimos atender uma grande demanda, indicar aos turistas os pontos turísticos que eles podem frequentar, os melhores locais, os locais mais seguros, acredito que é um atendimento bom”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Essas perguntas representam as de grande interesse para o escopo escolhido do trabalho, porque denota a percepção do agente de dentro da corporação em que atua e sobre o objeto de interesse da pesquisa em curso, ou seja, a percepção da hospitalidade. Nas falas, mesmo que de forma indireta, pois o Bloco A não tratou especificamente da hospitalidade, foi possível identificar elementos que fazem parte dos conceitos e dimensões da hospitalidade.

P1 ressaltou que a atuação do BPTURMA é positiva, pois para ele o turismo é um dos pontos que podem contribuir para uma melhor captação de recursos pelo Estado, com geração de dividendos, como mencionado. Isso representa mais emprego e, por conseguinte, mais circulação de capital no Estado, consequência do efeito multiplicador do turismo na economia. A hospitalidade comercial requer essa geração de capital.

Outro ponto levantado, diz respeito a atuação que terá de se submeter o agente público em outra frente que não é, exatamente, a do turismo. Cabe dizer, quanto a essa questão, considerada por P1 como negativa, que quando se está em ação é possível que haja demandas para atender que não são de turistas e sim da comunidade em geral. Isso demonstra a carência de efetivo para o atendimento da comunidade. Pode-se inferir que a administração, “uma vez ou outra”, precise relocar algum policial para atender alguma diligência, em muitos casos, acontece pela escassez de pessoal. No entanto, o ideal é que se obedeça a lotação individual para uma melhor atuação naquilo para qual se foi designado, o atendimento ao turista.

Por outro lado, os agentes de segurança devem realizar atendimentos independente de ser ao turista ou não, pois é o fundamento básico de sua atuação, garantir a segurança e integridade dos cidadãos. A comunidade, por sua vez, pode não identificar ou desconhecer a existência de um batalhão específico para atender aos turistas e, em caso de buscar a segurança e apoio, vão se direcionar para os policiais do BPTUR/PMMA que portam as vestimentas e instrumentos de policiais de similares a outros batalhões. A hospitalidade está presente no acolhimento e atendimento a todos, sejam turistas ou não.

P2 levanta uma questão que é muito atual, em que se utiliza a tecnologia como ferramenta de trabalho. Essa ação está cada vez mais usual e esse ponto é positivo porque o atendimento será efetivado a contento, pois, ainda que inexistam pessoas que dominem um idioma, o atendimento ocorrerá para o bem do turista. Apesar disso, o acesso à tais tecnologias ainda são incipientes. O treinamento e o investimento são

fundamentais pois é eficiente, seguro e cumpre o seu papel, em especial, no contexto da hospitalidade que garante a troca de informações entre visitante e anfitrião.

P3 elogiou a atuação dos seus pares, o que demonstra uma concordância com o que é realizado em termos de instituição a fim de atender as demandas dos turistas. É um ponto positivo em vários aspectos, dentre os quais, demonstra que a pessoa trabalha motivada, por entender que ali, não é somente um lugar de trabalho, mas, por meio dessa atividade alcança os objetivos de vida e gera valor para sua cidade com um atendimento de qualidade para a sociedade como um todo.

P4 revelou que acredita ser satisfatória a atuação da corporação, mas ressaltou como ponto negativo a ausência do GAT que atuava de forma mais específica com os turistas estrangeiros, em hotéis e restaurantes da cidade. Este ponto foi mencionado nos depoimentos anteriores de P2, P3 e o próprio P4 presentes no quadro 11. O GAT era um grupamento importante no reforço do atendimento ao turista estrangeiro, como relatado, o que garantia melhor atuação no campo profissional dos agentes.

P5 acredita no que está sendo realizado e, como referendado, a missão para o agente de segurança público tem que continuar independente das condições, porque a atenção as demandas dos outros é o que deve motivar esses homens e mulheres que se dedicam a um trabalho que representa uma vitrine para o Estado do Maranhão.

No Bloco C, as perguntas estavam direcionadas a hospitalidade e sua relação com a segurança pública. Perguntou-se sobre o entendimento que os agentes possuíam sobre hospitalidade, partindo da premissa que o brasileiro é um povo hospitaleiro. As percepções que possuem sobre hospitalidade, estão descritas nos depoimentos a seguir.

Quadro 13 – Percepção sobre hospitalidade

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Sim, não só nós maranhenses como brasileiro de modo geral é extremamente hospitaleiro . A gente simplesmente não indica, se a gente puder, a gente leva . Queremos que a pessoa que esteja nos visitando realmente se sinta em casa , que ele se sinta bem como se fosse de casa mesmo. A hospitalidade eu creio que perpassa por isso, é tornar essa experiência do turista na nossa cidade o melhor possível, atender bem, querer que ele se sinta bem, mostrar o que nós temos de melhor a oferecer e o que a ele pode desfrutar de melhor na nossa cidade”
P2	“O que eu entendo sobre hospitalidade é a questão da educação, tratar bem as pessoas de fora que não tem conhecimento sobre o local e os costumes locais, eu acredito que somos um povo hospitaleiro, recebemos muito elogio principalmente da comunicação que a gente fornece , até o povo maranhense se comunica muito bem com os estrangeiros, passa informações com educação”

P3	“Eu entendo por hospitalidade algo que tem uma boa recepção , que é referente a receber, saber como lidar com o seu próximo fazendo se sentir bem , isso que hospitalidade”
P4	“Sim, eu acredito que o povo brasileiro é muito hospitaleiro, sempre acolhemos as pessoas e procuramos ajudar caso elas tenham algum tipo de problema ou alguma dúvida”
P5	“Acho que sim, somos muito hospitaleiros mesmo, acho que é parte da cultura. O maranhense gosta de acolher, gosta de fazer com que as pessoas se sintam em casa, se sintam à vontade ”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

É significativa a percepção acerca da hospitalidade por parte dos agentes. Eles entendem o significado da hospitalidade como os autores do referencial teórico a conceituam e dentro de algumas dimensões que apresentam. Pontuam sobre hospitalidade como: fazer parte da cultura; fazer com que as pessoas se sintam em casa, bem e à vontade; conduzir os turistas até os locais que desejam ir; tornar a experiência do visitante a melhor possível.

Os profissionais da segurança afirmaram que os brasileiros, por natureza, são hospitaleiros e, por isso, são acolhedores e, em sua maioria, gostam de receber. Esses agentes públicos revelam que, acima de profissionais da segurança, também, são cidadãos e que atendem como gostariam de ser atendidos. Atender ao outro com empatia é de alguma forma reflexo do que se espera que aconteça consigo mesmo (CAMARGO, 2019).

Sobre a prática da hospitalidade no atendimento aos turistas, os agentes colocaram:

Quadro 14 - Prática da hospitalidade no atendimento aos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Sim, praticamos sim, quando nós informamos, a gente informa da melhor maneira possível , tenta levar o cliente se der até o local. Quando por exemplo tem uma demanda de ocorrência de furto, de roubo, por mais que a gente não consiga recuperar o bem mas a gente tenta dar um atendimento melhor, tenta dar um acolhimento . Por exemplo eu já levei turistas para o hotel do Centro Histórico para Ponta da Areia porque ele foi roubado e ficou sem recurso para pagar o táxi ou para pegar o Uber . Então eu acho que isso é hospitalidade . Ele foi roubado mas a polícia militar, através daquele policial, prestou um serviço, prestou o atendimento então ele foi acolhido naquele momento, isso é hospitalidade”
P2	“Sim. A questão dos atrativos turísticos que a gente sempre informa, a questão dos locais , onde se concentra mais pessoas e a questão das visitas em locais com atrativos turísticos”

P3	“Sim, pratico a hospitalidade com os turistas no bom atendimento . Quando ele se dirige a mim procuro oferecer o melhor serviço da maneira que eu posso, isso é uma boa forma de hospitalidade e sempre tento atender as necessidades , como eu falei eles pedem uma localização a gente indica, indicamos se aquele local que eles perguntam é seguro. E assim a gente presta um bom serviço para ele e nisso aí está a hospitalidade, fazer o turista se sentir bem ”
P4	“Acredito que sim. Sanando algumas dúvidas deles . Geralmente eles perguntam os pontos turísticos, hotéis e a gente tem posse dessas informações e repassamos para eles”
P5	“Acredito que ajuda, facilita mais a questão da comunicação mais não é uma máxima para sermos hospitaleiros”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A fala dos agentes denota que a atenção, o cuidado, o respeito, que fazem parte da hospitalidade, estão interligados. Quando descrevem acerca do acolhimento que é um passo a mais do que a hospitalidade, estão sendo concordes de que essa prática está acima do bom atendimento, na medida em que, nas falas de P1 e P3 revelam essa conduta. Embora os agentes não tenham conhecimento técnico acerca da hospitalidade, a prática de ações de hospitalidade estão presentes em sua conduta.

Quanto a existência de procedimentos formais para realizar o atendimento aos turistas, os agentes deram os seguintes depoimentos:

Quadro 15 – Existência de procedimentos formais para realizar o atendimento aos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Não, não existe um procedimento formal para atendimento aos turistas”
P2	“ Não existe um procedimento formal , quando tem uma dúvida eles nos procuram, e a gente informa da melhor forma possível”
P3	“No dia a dia não há um procedimento formal que seja passado. Nós temos nosso treinamento e nossas diretrizes passadas pelo Comandante e isso já é um guia para o nosso atendimento. Seriam algumas características de como se deve atender, mas não é algo que esteja padronizado então acredito que não seja tão formal, mas que nós temos nossas determinações em nossos procedimentos. Nós temos para que haja um bom atendimento ao motorista”
P4	“Como eu falei infelizmente o curso não foi para todos, então eu não tive acesso, portanto eu desconheço esse procedimento de atendimento ”
P5	“Geralmente os turistas que nos abordam buscam a informação da Polícia Militar. Até porque são muitos e não tem como sair perguntando quem é turista e quem não é. Mas geralmente eles procuram e orientamos. Oriento os pontos turísticos, os melhores lugares, os locais mais violentos. Quando dá nós vamos com eles, os acompanhamos até o local e quando é um local mais longo a gente costuma indicar o caminho”

P5 relatou fatos associados à orientação dada aos turistas sobre pontos turísticos. Talvez não tenha compreendido a pergunta. Mas, todos os demais agentes, relataram que não existe um procedimento formal de atendimento ao turista, o que existe são os treinamentos ofertados pela corporação a todos os policiais e os direcionamentos dados pelo comandante.

A existência de um procedimento formal ou padrão no atendimento ao turista é um fundamento significativo, pois normaliza a ação em vários âmbitos e serve de guia para os policiais que irão atuar no BPTUR/PMMA. Nesse documento deveria constar como proceder ante uma ocorrência: seja em uma conduta de roubo, por exemplo, seja uma ocorrência de saúde; perda de documentos e etc. O padrão da conduta, ainda demonstra ao agente a forma correta de abordagem. No entanto, esse tipo de documento deveria estar a encargo da administração da corporação que, junto com profissionais capacitados, poderiam contribuir para a sua elaboração.

Perguntados sobre a forma como atendem os turistas, para verificar se, de fato, praticam a hospitalidade, os agentes comentaram o seguinte:

Quadro 16 - Forma que realiza o atendimento aos turistas

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Isso aqui depende muito da situação , da circunstância do momento. Tudo vai depender da demanda do turista naquele momento. Se for uma orientação que ele quer, e se nós percebermos que está seguro para ele se deslocar então a gente só indica, por exemplo se for uma questão mais à noite a gente já o conduz e acompanha até o local. Normalmente os turistas vem até nós com alguma demanda, mas eu como já tenho essa sensibilidade como trabalho com turismo, quando eu estou pelo Centro Histórico, se eu perceber que o turista está procurando alguma coisa eu já abordo. Não chego a me apresentar até porque a farda uma apresentação, trabalhamos fardados, somos policiais militares, então estamos com farda e na nossa farda tem o nosso nome. Eu abordo com um bom dia, boa tarde ou boa noite e pergunto se estão precisando de algum auxílio e aí dependendo da demanda buscamos orientar melhor o turista”
P2	“Nesse caso quando o turista está em dúvida em relação ao local a gente dá esse suporte e leva ao turista até o local . Já fomos abordados por duas turistas francesas e por duas turistas alemãs e através da tecnologia descobrimos que ambas queriam sacar dinheiro em um banco próprio que aceitasse o cartões que elas utilizariam para sacar o dinheiro, a gente deu o suporte com a viatura, levamos até o banco próprio e ajudamos ela nesse sentido de saque de dinheiro”
P3	“No meu policiamento eu não preencho um registro especificamente do atendimento ao turista. Porém como eu sempre estou na rua e várias vezes eu sou abordado por turistas que perguntam o caminho e eu sempre digo o caminho que seja mais seguro, sempre espero ser abordado para não haver incômodo de tá em cima até porque nós somos uma figura mais ostensiva, então nós esperamos ele vir até nós e aí nós já temos a nossa identificação, o policial sempre está identificado, e mesmo que não esteja por algum fator aparente nós fazemos a nossa identificação com o nome e função e conduzimos o turista ao local específico”

P4	“Sempre fazemos o policiamento ostensivo nas áreas de mais movimento e geralmente eles mesmo nos procuram caso tenha alguma dúvida ”
P5	Não respondeu.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A atenção é um fundamento que se deve ter na ação de policiamento e ser identificado como agente de segurança é algo que melhora a relação entre turista e policial, pois transmite confiança e segurança em quem busca pelo atendimento.

Embora cada agente tenha colocado que o atendimento depende da situação, todos, exceto o P5, colocaram que procuram atender com presteza àqueles que o abordam. Quando coloca que não se apresenta aos turistas, pois a farda já é uma apresentação, revela respeito e atenção aqueles que visitam o lugar.

Todos, exceto o P1 e P5 que não respondeu, afirmaram que esperam ser abordados para prestar o atendimento. O P1 revelou em sua fala a prática efetiva da hospitalidade, ao relatar que, quando identifica um turista que aparenta estar perdido, ele mesmo se aproxima e oferece ajuda e inicia a abordagem com um bom dia, boa tarde ou boa noite.

Em relação as principais dificuldades para realizar o atendimento aos turistas, sejam eles estrangeiros ou nacionais, os agentes pontuaram o seguinte:

Quadro 17 - Principais dificuldades para realizar o atendimento aos turistas (estrangeiros e brasileiros)

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Em relação aos brasileiros eu não vejo dificuldade , os estrangeiros sim , dependendo da sua nacionalidade a língua pode ser um entrave para a orientação, para o atendimento”
P2	“A nossa grande dificuldade é passar informações sobre o Centro Histórico , já que é um centro bastante antigo a gente não tem muito conhecimento em relação a cultura , a questão das informações, o que acontecia antigamente. Essa é a nossa grande dificuldade, não tivemos um curso específico para estar informando aos turistas a questão da localidade onde a gente trabalha”
P3	“ Não há muita dificuldade , eu não vejo tanta dificuldade no atendimento aos turistas porque já tenho bastante tempo aqui e basicamente o que é perguntado e solicitado eu consigo executar com facilidade, indicar, então não há tanta dificuldade para os turistas”
P4	“Geralmente a questão da linguagem , nem todo mundo tem conhecimento de outras línguas, eu particularmente não tenho, só falo português”

P5	“Acredito que para turistas estrangeiros é a própria língua , que são turistas de vários países. Acho que domínio da língua inglesa facilitaria mais. Creio que a própria língua é uma dificuldade”
----	--

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A língua estrangeira e o idioma, não somente o inglês, sempre representam uma barreira em quaisquer atividades e se rompe quando existem interlocutores que tenham fluência. Essa é uma questão que precisa evoluir no contexto maranhense do turismo, existe essa dificuldade em várias áreas do turismo, ou seja, a qualificação de um novo idioma é demorada e envolve um custo, no entanto, isso, se faz necessário.

Outra possibilidade, é o uso da tecnologia que apesar de tudo está ai a disposição, só que também demanda custos, mas, para o bom atendimento quaisquer esforço que se faça é viável, pois o retorno é certo. Isso foi relatado pelo P2 no quadro 16 que fez uso da tecnologia, provavelmente, o tradutor que possui no celular para identificar as demandas de turistas alemães e francesas. O esforço em atender bem, conceito chave da hospitalidade, mesmo com recursos escassos é um ponto positivo do BPTUR/PMMA.

A questão do idioma e sua relação com a hospitalidade foi abordada pelos agentes de segurança.

Quadro 18 – Relação entre idioma estrangeiro e hospitalidade

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Com certeza falar um outro idioma, falar principalmente por exemplo o inglês, que a grande maioria dos turistas entendem isso facilitaria essa prestação desse serviço e com certeza a comunicação porque você não pode ser hospitaleiro sem conseguir se comunicar , hospitalidade perpassa exatamente pela comunicação e o idioma é um facilitador dessa comunicação”
P2	“Falar outro idioma é de grande importância , mas por meio da tecnologia essa barreira está sendo quebrada , a tecnologia vem para reforçar essa questão da comunicação”
P3	“ É interessante falar outro idioma para que a pessoa se sinta bem recebida , dá aquele ar de que você é mais querida , que alguém se interessa pela sua cultura também do mesmo jeito que você se interessa pela nossa. Então sim, falar outro idioma é interessante porque você pode proporcionar ao turista um momento de lazer melhor para ele sem que ele fique com dúvidas, sem precisar ter aquele estresse de ficar perdido e aí você falando no outro idioma consegue indicar e acalmá-lo mais facilmente e nisso está a hospitalidade ”
P4	“No meu caso não porque eu não falo outro idioma ”
P5	“Acredito que ajuda, facilita mais a questão da comunicação mais não é uma máxima para sermos hospitaleiros ”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Atender bem tem como premissa básica a compreensão do outro, e no caso do turista a compreensão em seu próprio idioma, pois isso traz familiaridade e a familiaridade traz proximidade e cria vínculos entre visitante e visitado. Os agentes, como um todo, entendem da importância de quem trabalha com o turista estrangeiro ter de romper essa barreira. Exceção de P4 que relatou que não falava outro idioma e não acrescentou mais comentários sobre o fato.

Diante da importância da comunicação entre turistas e agentes e sendo esta uma ação crucial para a prática da hospitalidade, perguntou-se como se processa a comunicação com os turistas estrangeiros, uma vez que foi relatado pela maioria que desconhecem idiomas estrangeiros.

Quadro 19 - Comunicação com os turistas estrangeiros

P1	“Como já foi falado, nós temos alguns policiais que dominam outros idiomas e na ausência deles buscamos os aplicativos que conseguem fazer essa tradução do idioma deles para o português e vice-versa”
P2	“Como disse, através da tecnologia , tem um aparelho celular que traduz a língua estrangeira do turista e o próprio turista ler a mensagem que eu estou passando através do aplicativo”
P3	“Eu particularmente consigo me comunicar em inglês e espanhol , eu tenho entendimento básico das duas línguas . Eu entendo o que ele fala e consigo me expressar com ele, dando direções. Para a necessidade do serviço eu consigo ter uma comunicação com eles, então pra mim basicamente atende a necessidade. Porém se houver uma outra necessidade você utiliza o tradutor , você pega o aparelho celular e coloca no aplicativo de tradução fala e coloca para o estrangeiro ouvir e assim consegue fazer a comunicação”
P4	“Como eu não falo língua estrangeira eu uso Google Tradutor ou peço auxílio de algum policial que fale uma língua estrangeira ou por sinais mesmo ”
P5	“Geralmente alguns tem uma noção do português o que já ajuda, até do espanhol e a comunicação é feita de acordo com cada policial . Uns sabem mais inglês, outros espanhol e assim vai”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O que fica perceptível é que há uma dificuldade em atender por conta da falta da mão de obra que entenda e consiga se comunicar com o turista estrangeiro. O que foi relatado por P1, P2, P4 e P5 é a realidade da maior parte dos maranhenses, no entanto, o conhecimento de outro idioma ou de outros idiomas não é algo inalcançável, como disse P3, que consegue entender e se comunicar em dois idiomas, o inglês e o espanhol. A utilização de recursos tecnológicos vem auxiliando os agentes que não dominam idiomas estrangeiros. E, por meio deles, atingem o objetivo mais importante que é se comunicar, prestar o atendimento, a fim de resolver demandas. Mesmo com

uso das tecnologias para traduções, ressalta-se a importância de se dar melhores condições de trabalho ao agente de segurança pública que atende ao turista, ofertando cursos, treinamentos e capacitações, em idiomas estrangeiros e outros temas como noções de hospitalidade.

Uma das perguntas feitas tratava-se da opinião do agente sobre a relação entre seu trabalho no BPTUR/PMMA e a visão dos turistas sobre o Maranhão ou São Luís. A proposta era identificar se os agentes entendem a importância do trabalho deles para a formação de uma imagem positiva ou negativa sobre o destino turístico por parte dos turistas.

Quadro 20 - Relação entre o trabalho do agente de segurança e a visão do turista sobre o Maranhão ou São Luís.

Entrevistado	Depoimentos
P1	“Com certeza, o trabalho da polícia militar é de suma importância . Eu diria que é um ponto essencial para a visão que o turista vai ter do Maranhão, o que ele vai levar, o que ele vai comentar , o que ele vai passar. Com certeza terá sensação de segurança , ninguém quer estar num local inseguro, ninguém quer viajar para um local inseguro, então quando essas pessoas vêm para cá eu creio que a grande maioria pesquisa a respeito da questão da violência no Maranhão ou em São Luís, e quando eles chegam, que eles sentem a presença dos policiais eles se sentem mais seguros, então eu creio que com certeza interfere”
P2	“Com certeza o que a gente faz aqui é em função do turista . Dar uma sensação de segurança para que ele futuramente possa retornar ou passar essa imagem para outras pessoas sobre o nosso policiamento e a questão da segurança aqui no Maranhão”
P3	“Interfere porque a gente pode passar uma ideia positiva da cidade e do Estado . Executando um bom trabalho ajuda na volta do turista para cá e incentiva ele a ter um bom lazer e um bom descanso aqui na sua viagem”
P4	“ Sim de forma direta . Temos que passar a sensação de segurança para que ele se sinta bem e isso interfere muito na visão que os turistas têm sobre a cidade ”
P5	“Acredito que sim. Principalmente que o Batalhão de Turismo é muito educado e muito prestativo para com os turistas. Acredito que eles gostam do atendimento e tem uma visão boa de nós ”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os agentes entendem que a sua atuação vai interferir na visão que os turistas vão formar sobre o destino São Luís e Maranhão, portanto, devem agir com educação, cortesia e empatia. Importante é executar as atividades, seja com ferramentas tecnológicas, seja por meio de capacitação, que promovam um bom trabalho e um atendimento de qualidade. A segurança é item primordial em uma cidade, como relatado pelos agentes, quando os turistas se sentem seguros e têm um atendimento diferenciado, vão divulgar a cidade de forma positiva, além de desejarem retornar ao

local. Entretanto, para um trabalho excelente, é necessário mais do que isso, é preciso ter motivação por parte dos indevidos, porque o indivíduo entusiasmado irá se esforçar em busca de conhecimento e capacitação. Essa foi a percepção que foi repassado acerca da pergunta feita aos agentes de segurança desse batalhão de turismo.

Por fim, foram questionados sobre as possíveis ações para melhoria no atendimento aos turistas, em que os agentes fizeram os seguintes depoimentos:

Quadro 21 - Ações para melhorar o atendimento aos turistas

P1	“A primeira ação, em relação ao batalhão, era tornar o batalhão para atender só ocorrência turísticas , no batalhão já teve um grupo que chamava GAT (Grupo de Atendimento ao Turista), esse grupo fazia esse atendimento direto ao turista. Então eram policiais que tinham esse contato direto com os turistas e também com as pessoas que fazem o turismo de São Luís. Então esse era uma ação que eu implementaria, tornar o batalhão para atender só as demandas dos turistas. Implementaria cursos . Os Policiais entram e saem dos batalhões, então dos policiais que estão nesse momento no batalhão alguns têm ou já tiveram, passaram por algum curso de formação turística, mas outros não, muitos passaram, formaram, mas saíram, foram para outros batalhões, foram para outras cidades. então esta era uma implementação, um contínuo curso de formação turística e também o curso de idiomas ”
P2	“Nesse caso seria a questão dos cursos específicos para os policiais em relação ao Centro Histórico e a questão cultural ”
P3	“Pra o turista no geral talvez investimentos na parte da gastronomia, aumentar um pouco mais dos atrativos , talvez até mais pontos de informação colocados para os turistas seria uma boa ideia, pontos informativos e de acompanhamento ao turista”
P4	“Acho que mais grupos voltados para isso já que o batalhão é específico pro turismo, acho que tá faltando mais grupos especialistas no turismo ”
P5	“Acho que mais centros de apoio ao turista principalmente aqui no reviver e em todas as áreas de pontos turísticos que às vezes não tem e o turista fica meio perdido. Quando por exemplo na ausência da polícia ele não encontrar, ele não tem para quem recorrer. Mais pontos de apoio ao turista”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

É muito válida a opinião de quem está à frente do processo porque, eles percebem a necessidade no dia a dia, bem como as carências que lhes circundam. São os agentes que sentem as dificuldades quanto às atividades que realizam, no entanto, o conhecimento científico poderá mostrar os caminhos mais adequados para que se tenha efetividade em atender ao turista. A proposta do estudo é colaborar com o aspecto voltado para esse importante segmento, pouco estudado dentro do turismo e da hospitalidade, que é a segurança pública.

Neste sentido, as ações mais citadas pelos agentes que podem melhorar o trabalho deles, dizem respeito à cursos e treinamentos específicos para o atendimento ao turista, como cursos de idiomas e capacitações sobre o Centro Histórico e seu contexto histórico e cultural. Outra demanda relatada que não está diretamente ligada

ao BPTUR/PMMA, mas que pode favorecer o trabalho dos agentes, seria a criação de mais pontos de informações turísticas, como colocado por P3 e P5. Todos os dados coletados e análises feitas servem de apoio no direcionamento de políticas públicas e ações de planejamento referente à hospitalidade, ao turismo e à segurança pública em São Luís e no Maranhão.

6 CONCLUSÃO

O presente trabalho foi construído na perspectiva de alcançar um entendimento acerca da atuação do agente de segurança pública do BPTUR/PMMA junto ao turista nacional e estrangeiros com um viés voltado a hospitalidade. Para isso, foi elaborado uma entrevista aplicada junto a esses policiais que somaram em emitir as suas opiniões e que validaram essa abordagem. Esses indivíduos são o que se chama a “ponta de lança”, em se tratando de contato com os turistas que, aqui chegam e se aventuram pelas ruas e outros pontos turísticos das localidades maranhenses onde o batalhão, mencionado, atua.

Acerca dos objetivos desse trabalho, estes foram alcançados na medida em que as indagações foram sendo respondidas pelos agentes públicos. Em se tratando do objetivo geral, foi alcançado por meio dos depoimentos dos agentes que compuseram os resultados, ou seja, as informações passadas por eles, confirmaram a percepção que têm sobre a hospitalidade que é a mesma descrita pela literatura, porém sem os termos técnicos conceituais. Isso enriqueceu o conhecimento sobre o tema, porque trouxe uma visão mais acurada da realidade.

Em se tratando do primeiro objetivo específico, de como se processa o atendimento aos turistas em locais de visitação e a sua relação destes com a hospitalidade, foi obtido, quando os agentes responderam as questões contidas no Quadro 6. P2; P3; P4 e P5 esclareceram que os cursos que existem relacionados ao atendimento são superficiais e existe pouca oferta de capacitações e que a prioridade é que eles possuam curso de idiomas. Ou seja, a percepção que se tem é que o profissional da segurança pública, naquele contexto, seja escolhido pelo seu perfil no trato com o turista e a sua qualificação em cursos superior e outros cursos correlacionados.

É preciso, outrossim, o investimento em qualificação específica para o agente público, porque o turista da atualidade é mais exigente no que diz respeito ao tratamento e a hospitalidade. É necessário que se tenha uma atuação para além da conduta exigida aos policiais, mas, que os agentes possuam uma abordagem profissional, empática, de qualidade, cortês e de qualidade. Essa atuação precisa ser direcionada por meio de cursos, formações e manuais de conduta, na medida em que o conhecimento deverá ser agregado a conduta do profissional no local de trabalho.

No que concerne a identificação do perfil dos agentes, que atuam em campo destacando a capacitação e treinamentos específicos em turismo e hospitalidade, o que ficou explicitado é que os requisitos para atuação no trabalho de policiamento voltado ao turista foi a formação anterior em curso superior; bem como, experiência em atender clientela especializada e ter a posse de algum curso que dê um melhor suporte ao desempenho da função. Essas qualificações representam, em síntese, um bom começo para a formação de uma guarda que opere em favor do turista, pois atender a uma clientela requer preparo, ainda que mínimo. Essa afirmativa é corroborada no Quadro 5, e os agentes respondentes foram P1; P2; P3 e P4.

Assomado ao que foi relatado, pode-se inferir ser compreensível tal posicionamento da entidade em buscar trabalhadores que tenham uma qualificação anterior. Nem sempre é fácil para o gestor em administração encontrar dentre os subordinados aqueles que se encaixem exatamente no tipo de atividade que lhes é proposto, pois existe falta de recursos destinada a realização de cursos. Essa questão, em especial, voltada para a realidade maranhense e optar por quadros que apresentem um perfil, trará certamente resultados mais efetivos em um curto espaço de tempo.

Há, também, a forma de se comunicar, ainda que seja pela via tecnológica, como algo que é imprescindível para que haja uma melhor interação e uma melhor hospitalidade. No quadro 19, os agentes entrevistados apresentaram a tecnologia como um recurso instrumental fundamental para permitir a comunicação entre agentes e turistas estrangeiros, no entanto, esse é um recurso ainda incipiente e, portanto, que carece de maior investimento por parte do Estado. O conhecimento e o domínio de um idioma por parte dos agentes são essenciais para romper o principal “empecilho” para uma comunicação mais efetiva com esse público.

Sob esse mesmo aspecto, pode-se mencionar, que a tecnologia não está somente a serviço da tradução do idioma local para outro idioma ou vice-versa. Pode-se utilizar os drones que agem como um segurança aéreo, “enxergando” onde a visão não alcança e, assim, ampliando as possibilidades de atender bem e com maior eficiência. A instalação de câmeras de vigilância é uma ferramenta que, a cada dia, amplia possibilidade de mapear os locais de risco, de forma antecipada, para melhor orientar os turistas que aqui chegam.

Em se tratado das dificuldades enfrentadas para a consecução da pesquisa, pode-se seguir duas vertentes. A coleta de dados para a pesquisa, que enfrentou

como “dificuldade” o acesso às informações, mesmo porque o BPTUR/PMMA é uma instituição de Estado e, como tal, guarda as suas prerrogativas profissionais e utiliza as informações, muitas das quais são sigilosas, quando entender que são necessárias. Para obter quaisquer conhecimentos internos sobre seus “colaboradores”, é preciso ter autorização superior e para sua veiculação, mesmo com fins acadêmicos, as informações passam pelo crivo hierárquico de comando.

Outro ponto limitador foi a amostra ter sido pequena, o que não inviabiliza o estudo por ser qualitativo, e composta apenas por agentes do gênero masculino. Identifica-se uma oportunidade para investigar em estudos futuros agentes do sexo feminino para identificar se possui uma percepção da hospitalidade diferente da dos homens.

Enquanto resultados da pesquisa, uma limitação, relatada pelos agentes, foi a dificuldade dos profissionais de atuarem de forma efetiva no desempenho de suas funções, uma vez que têm que atender demandas de outras pessoas que não dos turistas. Isso está descrito no Quadro 11, nas falas de P1; P3 e P4, no Quadro 8, nas falas de P1; P2; P3; P4; P5 e no Quadro 6, nas falas de P2; P3; P4 e P5.

No que concerne a oportunidades e sugestões, é visível que o material humano do BPTUR/PMMA que se possui, é o melhor que se pode ter e, isso, por si só representa uma oportunidade de qualificá-los melhor, pois a motivação é algo que diz muito acerca do desempenho individual. A motivação para atuar no BPTUR possibilita inúmeras possibilidades de desenvolvimento profissional, ou seja, quanto mais qualificado melhor e mais motivado – esse ciclo precisa ser cultivado e estimulado para que outros indivíduos queiram também integrar a equipe.

Outra questão apontada pela pesquisa, é a ampliação do uso tecnológico, a criação de cursos que tratem do ensino de outros idiomas, história do Maranhão, psicologia, turismo, entre outros. E que estejam vinculados diretamente ao batalhão em questão, ou seja, para que esses profissionais da segurança pública possam ter acesso a esse tipo de informação com professores contratados para tal atividade.

Importante ressaltar que o trabalho, em questão, foi feito para dirimir dúvidas concernentes a atuação do BPTUR/PMMA em se tratando da atuação policial nas ocorrências cotidiana, bem como a percepção dos agentes sobre a hospitalidade. O produto deste trabalho não se encerra aqui, que possa servir de parâmetro para outros trabalhos e, assim, se possa aprofundar, cada vez mais, em conhecer a ação policial

maranhense em relação ao turista, com fins no aperfeiçoamento de um conhecimento baseado na realidade científica.

REFERENCIAS

ALVES, Marllon Franklin Pinheiro. **A violência urbana no Centro Histórico de São Luís – MA: desafios e ameaças no setor turístico.** 2018. TCC (Curso de Graduação em Turismo) - UFMA, São Luís, 2018.

ARRUDA, Dyego de Oliveira; MARIANI, Milton Augusto Pasquotto; SANCHES, Arthur Caldeira. Análise da relação entre os indicadores de homicídios e a chegada de turistas estrangeiros no Brasil. **Revista Dilemas, Rev. Estud. Conflito Controle Soc**, Rio de Janeiro, v.14, n. 3, Set.-Dez., 2021, p.759-778.

AZEVEDO, Helsio Amiro Motany de Albuquerque. **A segurança em territórios turísticos: o caso do município de Inhambane em Moçambique.** 2014. Tese (Programa de Pós-Graduação em Geografia) - Instituto de Estudos Socioambientais, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: Dias, C. M. de M. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas.** Barueri: Manole, 2002.

BASTOS, Herbeth de Souza. **Hospitalidade e segurança: a utilização do idioma inglês pelo BPTUR no atendimento ao turista no Centro Histórico de São Luís.** 2018. TCC (Curso de Graduação em Hotelaria), UFMA, São Luís, 2018.

BEVENUTO, Andrey. **Turismo da UFF oferece treinamento para policiais militares do Rio de Janeiro.** Disponível em: <https://www.uff.br/?q=noticias/23-01-2019/turismo-da-uff-oferece-treinamento-para-policiais-militares-do-rio-de-janeiro>. Acesso em: 09 dez. 2022.

BRAGGIO, Laércio Antônio. **Turismo e segurança pública.** 2007. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria), Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, Santa Catarina, 2007.

BRASIL. MEC. **Educação Profissional: área profissional turismo e hotelaria.** Referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico. Brasília: MEC, 2000. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/turihosp.pdf> Acesso em: 12 abr. 2023.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade, turismo e lazer. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v.13, n. 3, p.1- 15, set./dez, 2019.

CASTRO, Sílvio Rogério Rocha de; FAGUNDES, Esnel José. Turismo e hospitalidade: digressões e inter-relacionamentos. **Revista Cambiassu** – Edição Eletrônica – Revista Científica do Departamento de Comunicação Social da UFMA, São Luís, n. 15, 2014.

CAVALCANTE, Islaine Cristiane Oliveira da Silva; FERREIRA, Lissa Valéria Fernandes. A importância da hospitalidade e qualidade dos serviços na hotelaria hospitalar. **Revista de Turismo Contemporâneo (RTC)**, Natal, v.6, n.1, p.41-65, jan./jun. 2018.

CERQUEIRA, Daniel et al. **Atlas da violência**. São Paulo: FBSP, 2021.

CORDEIRO, Andressa Barbosa; SILVA, Marimar da. **Sucesso ou insucesso?!**: o impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional dos colaboradores do setor de recepção na hotelaria no centro de Florianópolis-SC. 2017. TCC (Curso de Hotelaria), IFSC, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/873/Andressa%20Barbosa%20TCC%202017%20Hotelaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 12 abr. 2023.

COSTA, Jean Henrique; HERRERA, Manuel Ramón González. Criminalidade, segurança pública e sustentabilidade em destinos turísticos: ensaio exploratório acerca da produção acadêmica brasileira (2004-2018). **Revista Marketing & Tourism Review**, v.4, n.1, 2019.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLLO, Celso Guimarães. **Segurança e turismo: percepções quanto ao aspecto "Segurança" de um destino turístico, como forma de mantê-lo atrativo e competitivo**. 2004. Dissertação (Mestrado em Turismo), Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2004.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. 2.ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

IBGE. **São Luís**. Cidades e estados. 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ma/sao-luis.html>. Acesso em: 12 abr. 2023.

LAPORTE, C.; DA SILVA, M. A Competência Comunicativa em Inglês e seu Impacto nas Emoções dos Trabalhadores do Setor Hoteleiro em Florianópolis - SC: um estudo de narrativas de experiência. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v.16, n.03, p.19-35, 2019.

MARANHÃO. SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA. **Estatísticas da grande São Luís**. 2023. Acesso em: 17/04/2023. Disponível em: <https://www.ssp.ma.gov.br/estatisticas-da-grande-sao-luis/>

MARQUES, Cláudia Lima. Projeto -Turismo em Haia: por que o Brasil quer proteger o turista internacional? **Revista Consultor Jurídico**, 2019.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022**: mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: MTUR, 2022.

NUÑEZ, Rudimar de Oliveira. **Turismo e segurança pública: análise de infraestrutura de segurança pública do roteiro Ferradura dos Vinhedos em Santana**

do Livramento/RS. 2017. TCC (Curso de Graduação), Universidade Federal do Pampa, 2017.

PINTO, Carlos Miguel Pereira. **Segurança e turismo: A polícia de segurança pública como pilar da consolidação do “DESTINO PORTUGAL”**. 2015. Relatório Final, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Portugal, 2015.

PLENTZ, Renata Soares. O papel da hospitalidade na busca de um outro turismo. *In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL*, 3., 2005. **Anais [...]**, 2005. Disponível em: <https://www.uces.br/site/midia/arquivos/gt8-o-papel.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

PONTOTEL. **A autoavaliação no trabalho pode trazer uma série de benefícios: entenda como fazê-la e como promover na sua empresa!** 2023. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/autoavaliacao/> Acesso em: 20 maio 2023.

SEMEDO, Alexsandro Correia. **Segurança e turismo: a polícia nacional e a promoção da segurança no turismo em Cabo Verde**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciências Policiais) - Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Cabo Verde, 2019.

SILVA, Fernanda Costa da; SILVA Larissa Bandeira da. Influência da segurança pública na motivação turística em destinos urbanos e de sol e praia: uma abordagem teórica. **Revista Científica Digital - Jornalismo, Publicidade e Turismo – Fólio**, v. 17, n. 1, 2016.

SILVA, Fernando Brasil da. **A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria: entender o cliente e atender com eficácia**. Rio de Janeiro: SENAC, 2013.

SILVA JÚNIOR. Edmilson Cutrim da. **Projeto de capacitação no idioma inglês aos policiais militares do BPTUR**. 2018. Projeto de intervenção (Curso de Especialização em Gestão de Segurança Pública -CEGESP), Universidade Federal do Maranhão, Polícia Militar do Maranhão (PMMA), 2018.

SILVA, Welyza Carla da Anunciação. **A construção da hospitalidade urbana no Centro Histórico de São Luís: um estudo de caso da Praia Grande**. 2017. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Cultura e Sociedade), Universidade Federal do Maranhão, 2017.

SIMÕES, Maria de Lourdes. Identidade cultural e turismo: a literatura como agenciadora de trânsitos e possível elemento de sustentabilidade. *In: CAMARGO, Patrícia de; CRUZ, Gustavo da. (Org.). Turismo Cultural: estratégias, sustentabilidade e tendências*. Ilhéus: Editus, 2009. p. 19-59.

SONAGLIO, Kerlei Eniele. Aproximações entre o turismo e a resiliência: um caminho para a sustentabilidade. **Revista Turismo e Visão**, v. 20, n. 1, 2018, jan.-abr., 2017. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/12158>. Acesso em: 26 Mar. 2022.

VALDUGA, Vander et al. Hospitalidade, acolhimento e amorosidade no turismo: uma análise bibliométrica. **Ateliê do Turismo**, Campo Grande, MS, v. 5, n. 2, p. 1-19, jul-dez 2021.

APÊNDICE

ROTEIRO ESTRUTURADO DE ENTREVISTA

A – Bloco sobre perfil dos entrevistados:

1. Posto e função?
2. Quantos anos atua no BPTUR/PMMA?
3. Faixa Etária: () 18 a 29; () 30 a 39; () 40 a 49; ...
4. Renda familiar: () xxx a xxx ...
5. Escolaridade:
6. Gênero:

B – Bloco sobre Atuação no BPTUR/PMMA:

7. Existem pré-requisitos ou qualificações específicas para integrar o BPTUR/PMMA? Se sim, quais? (por exemplo: seleção interna, falar idioma estrangeiro, ter domínio de tecnologias, ter feito cursos, treinamentos)
8. Após ser lotado no BPTUR/PMMA, existe um curso ou treinamento específico que prevê o atendimento aos turistas?
9. Existe um local específico para atendimento ao turista? (por exemplo: delegacia do turista ou similares)
10. Quais as principais ocorrências relatadas ou demandas pelos turistas? (por exemplo: assalto/furto, violência, insegurança, localização de atrativos, ...)
11. Você conhece quais são os atrativos turísticos de São Luís? Sabe indicar a localização deles para os turistas?
12. Na sua opinião, São Luís é uma cidade insegura ou violenta? Se sim, como relata ao turista isso? (por exemplo: sugere evitar alguns bairros, não portar objetos de valor, indica horários apropriados para circular na cidade...)
13. Existe uma equipe específica para atuar diretamente no atendimento ao turista estrangeiro? Caso sim, quais são as exigências?
14. Como avalia a atuação do BPTUR/PMMA no atendimento aos turistas (estrangeiros e brasileiros)? Indique os pontos positivos e negativos.

C – Bloco sobre Hospitalidade e Segurança Pública:

15. Somos considerados um povo hospitaleiro. O que você entende por hospitalidade?

16. Você acredita que pratica a hospitalidade no atendimento aos turistas? De que forma? (você pode dar exemplos para ficar mais claro).
17. Existem procedimentos formais para realizar o atendimento aos turistas? Se sim, quais?
18. Se não houver procedimentos formais, de que forma realiza o atendimento aos turistas? (por exemplo: o turista quem procura por vocês ou vocês abordam o turista ao identificar alguma dificuldade?; se apresenta formalmente ao turista dizendo nome e função?; conduz o turista a um local específico ou apenas indica o caminho?; preenche algum formulário para registro do atendimento?)
19. Quais são as principais dificuldades para realizar o atendimento aos turistas (estrangeiros e brasileiros)?
20. Falar outro idioma faz parte da hospitalidade? Se sim, como?
21. Como é feita a comunicação com os turistas estrangeiros?
22. Você acredita que o seu trabalho interfere na visão que o turista tem sobre o Maranhão ou São Luís? (por exemplo: se é bem atendido o turista vai ter uma visão positiva, vai querer voltar, vai elogiar o local...)
23. Que ações implementaria para melhorar o atendimento aos turistas?