



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
DOUTORADO EM TURISMO**

AYLANA LAÍSSA MEDEIROS BORGES

**TURISMO E PERCEPÇÃO DO MEDO: O IMPACTO DA VIOLÊNCIA
URBANA NO USO DOS ESPAÇOS PÚBLICOS DE NATAL/RN**

Natal - RN
2021

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN –
Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Borges, Aylana Laíssa Medeiros.

Turismo e percepção do medo: o impacto da violência urbana no uso dos espaços públicos de Natal/RN / Aylana Laissa Medeiros Borges. - 2021.

246f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2021.

Orientador: Prof. Dr. Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega.

1. Turismo - Natal/RN - Tese. 2. Medo - Tese. 3. Violência - Tese. 4. Espaços Públicos - Tese. 5. Violência urbana - Tese. I. Nóbrega, Wilker Ricardo de Mendonça. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 338.48:316.334.56

AYLANA LAÍSSA MEDEIROS BORGES

**TURISMO E PERCEPÇÃO DO MEDO: O IMPACTO DA VIOLÊNCIA
URBANA NO USO DOS ESPAÇOS PÚBLICOS DE NATAL/RN**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obter o título de Doutora em Turismo, na linha de pesquisa Turismo e Desenvolvimento Regional.

Orientador: Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega

Natal - RN
2021

TURISMO E PERCEPÇÃO DO MEDO: O IMPACTO DA VIOLÊNCIA URBANA NO USO DOS ESPAÇOS PÚBLICOS DE NATAL/RN

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obter o título de Doutora em Turismo, na linha de pesquisa Turismo e Desenvolvimento Regional.

Orientador: Dr. Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega

11 de agosto de 2021

Banca Examinadora:

Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega, Dr.

Presidente da Banca e Orientador - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Mozart Fazito Rezende Filho, Dr.

Avaliador Interno - PPGTUR - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Jean Henrique Costa, Dr.

Avaliador Externo - Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Marcello Tomé, Dr.

Avaliador Externo - Universidade Federal Fluminense

Vinícius Assis Couto, Dr.

Avaliador Externo - Organização das Nações Unidas

Dedico

Às mulheres da minha vida!

Elas que são Fortes, Corajosas, Determinadas, Gentis e de muita Fé.

Cada uma é especial à sua maneira,

Rita de Cássia, Inês, Maria de Fátima, Maria da Glória, Terezinha e Flávia.

Ad´la, Ana Cláudia, Beatriz, Lara Fernanda e Rachel.

Gratidão!

AGRADECIMENTOS

Foram dias cansativos e difíceis, mas também tive inúmeras alegrias durante o processo de doutoramento. Aprendi a ser gentil comigo, respirar fundo e pegar leve, pois “tá tudo bem se não tá tudo bem todo dia.” (K.S)

Gratidão a Deus! Obrigada “por tudo que me destes e por tudo o que eu sou, (...) por tudo de bom que me aconteceu, por todos os desafios que me permitistes enfrentar, e por tudo que eu consegui com a Vossa graça”. Agradeço, imensamente, aqueles/as que trilharam comigo esta caminhada:

Ao meu Orientador e Professor Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega, pelas orientações, ensinamentos e confiança. Admiro sua dedicação e cuidado com o trabalho, bem como a compreensão e atenção demonstrada em cada conversa que tivemos.

À minha Família, agradeço o amor e cada momento compartilhado. Obrigada por terem me mostrado como a educação, por meio do estudo, pode transformar uma vida.

À Rodrigo Cardoso, meu companheiro de vida e grande incentivador profissional. Me encanta a sua determinação, generosidade e otimismo. Obrigada pela convivência diária, amor!

Aos amigos/as que estão no Rio Grande do Norte, aqueles que fiz no Tocantins (UFT), e aos que encontrei aqui em Brasília (UnB), meus agradecimentos, em especial, a Aline Marinho, Haryelle Naryma, Ivanise Borges, Elisângela de Melo, Queila Pahim e Gabriela Zamingnan.

À psicóloga Sônia, pela escuta, reflexões e ajuda no enfrentamento da “síndrome do pânico”. Sabe, (...) “o medo é sim meu inimigo de outros carnavais.” (K.S)

Para chegar até aqui, precisei mudar e me adaptar várias vezes, foram quatro anos de muitos aprendizados. “E hoje eu sou o meu melhor motivo para comemorar.” (K.S)

*“Todos são parte do ciclo sem fim Causa e efeito do bom e ruim
O que nos cabe é a escolha de ser Algo concreto que faz transcender”.*

Fragmento (Scalene)

RESUMO

Borges, A. L. M. (2021). *Turismo e Percepção do Medo: o impacto da violência urbana no uso dos espaços públicos de Natal/RN*. (Tese de Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil.

Esta tese trata acerca dos problemas de violência urbana em destinos turísticos, considerando o medo como uma emoção capaz de influenciar na tomada de decisão do turista. Como objetivo central, tem-se compreender a percepção do medo da violência urbana por parte dos turistas de Natal, no Rio Grande do Norte, atrelada à dinâmica socioespacial do destino. O estudo tem abordagem quali-quantitativa, caracteriza-se como uma pesquisa descritiva-exploratória e documental e, quanto a sua organização e análises dos dados, foram utilizadas a técnica análise de conteúdo e o software excel para realização de uma estatística simples e descritiva. Foram levantados 4.184 Boletins de Ocorrência (B.O.) registrados na Delegacia Especializada no Atendimento ao Turista – DEATUR considerando o período de primeiro de janeiro de 2009 a dez de abril de 2019, aplicaram-se 300 questionários online com turistas que visitaram o destino Natal com pesquisa aberta em primeiro de julho de 2020 e encerrada em quinze de janeiro de 2021, teve-se quatro questionários online respondidos por representantes das secretarias estadual e municipal de turismo de Natal, por um agente policial da DEATUR, e pelo coordenador-geral do Observatório de Violência – OBVIO/RN, entre primeiro de julho e trinta e um de julho de 2020. Constatou-se, a partir da análise dos registros oficiais da DEATUR, que as informações coletadas não conseguem revelar o cenário real dos problemas de violência urbana que atingem os turistas, pois foram identificadas negligências no preenchimento dos documentos, além da falta de padronização na categorização dos tipos de crimes registrados, o que deixa os dados frágeis para uma análise e uso com finalidade de propor estratégias de enfrentamento aos atos de violência. Os turistas participantes da pesquisa apontaram que o sentimento de medo aparece quando esses caminham pelas ruas/avenidas de Natal, principalmente, durante à noite e que, quando foram vítimas de algum tipo de violência nesse destino, os atos ocorreram em praças, vias públicas ou praias. Por fim, verificou-se que ainda não há prioridade em elaborar e propor ações que visem minimizar os atos de violência urbana contra os turistas, assim como os gestores públicos do turismo não visualizam como sendo sua responsabilidade as questões que envolvem a segurança turística.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Medo. Violência. Espaços Públicos. Natal/RN.

ABSTRACT

Borges, A. L. M. (2021). *Tourism and Perception of Fear: the impact of urban violence on the use of public spaces of Natal/RN*. (Doctoral Thesis). Post-graduate Program in Tourism, Federal University of Rio Grande do Norte, Natal, Brazil.

This thesis deals with the problems of urban violence in tourist destinations, considering fear as an emotion capable of influencing the decision-making of the tourist. As a central objective, one has to understand the perception of the fear of urban violence on the part of Natal tourists, in Rio Grande do Norte, tied to the socio-spatial dynamics of destiny. The study has a qualitative approach, is characterized as a descriptive-exploratory and documentary research and, as for its organization and data analysis, the content analysis technique and excel software were used to perform a simple and descriptive statistics. They were analyzed 4.184 police reports registered at the Police Station Specialized in Tourist Service considering the period from January 1, 2009 to April 10, 2019, 300 online questionnaires were applied with tourists who visited the Natal destination with research opened on July 1, 2020 and closed on 15 January 2021, four online questionnaires were answered by representatives of the state and municipal departments of Natal tourism by a police officer, and the General Coordinator of the Observatory of Violence of/RN, between July 1st and thirty-one July 2020. It was verified, from the analysis of the official records, that the information collected cannot reveal the real scenario of the problems of urban violence that affect tourists, because negligence was identified in filling out the documents, in addition to the lack of standardization in the categorization of the types of crimes recorded, which leaves the data fragile for an analysis and use in order to propose strategies to cope with acts of violence. Tourists participating in the research pointed out that the feeling of fear appears when they walk through the streets/avenues of Natal, especially at night and that, when they were victims of some type of violence in that destination, the acts took place in squares, public streets or beaches. Finally, it was found that there is still no priority to develop and propose actions aimed at minimizing acts of urban violence against tourists, as well as public managers of tourism do not see it as their responsibility issues involving tourist safety.

KEYWORDS: Tourism. Fear. Violence. Public Spaces. Natal/RN.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Relação entre os termos violência, agressão e crime.....	39
Figura 2: Organograma do Ministério do Turismo	53
Figura 3: Perfil no Instagram de alguns órgãos de Segurança Turística nos Destinos Brasileiros	64
Figura 4: Organograma Geral da Polícia Civil.....	69
Figura 5: Organograma do Comando de Policiamento da Capital - CPC.....	70
Figura 6: Infraestrutura Turísticas.....	116
Figura 7: Conversa informal entre turistas sobre os atrativos turísticos de Natal.....	153

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Percepção dos brasileiros quanto ao medo da violência ao circular pelas ruas das cidades	12
Quadro 2: Seleção de artigos com os temas violência, turismo e percepção do medo.....	21
Quadro 3: Escala tipo Likert e sua correspondência	25
Quadro 4: Polos emissivos de turistas internacionais com entradas pelo RN.....	27
Quadro 5: Resumo dos atores locais da cidade do Natal	28
Quadro 6: Acontecimentos relacionados aos atos de Violência	41
Quadro 7: Órgãos da segurança pública do território brasileiro	51
Quadro 8: Regimento Interno do MTUR com destaques as questões de Segurança Turística	54
Quadro 9: Recomendações da Segurança Pública para os Turistas que visitam o Rio de Janeiro	57
Quadro 10: Proposições sobre Segurança Pública.....	60
Quadro 11: Zonas administrativas de Natal.....	72
Quadro 12: Homicídios em Natal por Zona Administrativa (2013-2019).....	74
Quadro 13: Categorias e classificação dos atos de violência para fins de sua contabilização	77
Quadro 14: Praias identificadas nos B.O. e sua localização	93
Quadro 15: Estilo de vida do turista versus índices de violência.....	120
Quadro 16: Tipos de Agressão.....	124
Quadro 17: Formação da agressão humana.....	125
Quadro 18: Categorias e Tipos de Violência	127
Quadro 19: Componentes do Medo	129
Quadro 20: Caracterização do medo da violência.....	131
Quadro 21: Relato dos turistas que sofreram violência urbana em Natal.....	147
Quadro 22: Relatos dos turistas que deixaram de visitar lugares em Natal.....	151
Quadro 23: síntese de sugestões com base nos resultados da pesquisa	226

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Zonas administrativas de Natal	96
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipos de Crime.....	83
Gráfico 2: Ano de referência dos acontecimentos.....	85
Gráfico 3: Identificação dos fatos.....	88
Gráfico 4: Meios empregados para prática do fato	89
Gráfico 5: Grupos Étnicos vítimas da violência urbana em Natal	97
Gráfico 6: Gênero dos indivíduos vitimados.....	99
Gráfico 7: Gênero do Turista.....	136
Gráfico 8: Faixa Etária	137
Gráfico 9: Estado Civil	138
Gráfico 10: Etnia/Cor	138
Gráfico 11: Escolaridade	139
Gráfico 12: Renda mensal familiar.....	140
Gráfico 13: Estado de residência dos turistas que visitaram Natal	140
Gráfico 14: Ano em que visitou Natal.....	141
Gráfico 15: Mês(es) em que esteve em Natal.....	142
Gráfico 16: Duração média da estada da viagem	143
Gráfico 17: Formato da viagem.....	144
Gráfico 18: Lugares/ atrativos visitados em Natal e entorno	144
Gráfico 19: Sobre ter sofrido algum tipo de violência	145
Gráfico 20: Tipo de violência sofrida no destino Natal	146
Gráfico 21: Lugares em que sofreu a violência no destino Natal.....	147
Gráfico 22: Precisou ou usou do serviço da DEATUR.....	149
Gráfico 23: Precisou ou usou do serviço da CIPTUR.....	150
Gráfico 24: Recomendaria o destino Natal	152
Gráfico 25: Retornaria ao destino Natal.....	154
Gráfico 26: Exposição ao risco da violência urbana no destino Natal	156
Gráfico 27: Percepção do risco em relação a situações de violência urbana	158
Gráfico 28: Percepção do risco em relação ao ambiente em que se encontra e outras situações	160
Gráfico 29: Percepção da vitimização (turistas).....	162
Gráfico 30: Percepção da vitimização (assassinato)	163
Gráfico 31: Percepção do entorno dos lugares visitados.....	164

Gráfico 32: Percepção do turista ao se deparar com prédios, casas ou galpões abandonados	164
Gráfico 33: Lixo e entulho nas ruas	165
Gráfico 34: Impressão sobre lixo e/ ou entulhos nas ruas	166
Gráfico 35: Terrenos vagos/abandonados com lixo e entulho	167
Gráfico 36: Impressões sobre terrenos vagos com lixo e entulho	167
Gráfico 37: Percepção do Entorno	168
Gráfico 38: Policiais nas Ruas.....	169
Gráfico 39: Informações sobre a violência urbana de Natal	171
Gráfico 40: Percepção do Medo em relação a situações de violência urbana	173
Gráfico 41: Percepção do medo em relação ao ambiente em que se encontra e outras situações	175
Gráfico 42: Local de Natal que sente mais medo da violência	176

LISTA DE MAPA

Mapa 1: Zonas administrativas e bairros de Natal	71
Mapa 2: Avenidas e ruas de Natal	91
Mapa 3: Praias da Cidade do Natal, do Litoral Norte e Litoral Sul	92
Mapa 4: Bairros de Natal versus delitos registrados	94
Mapa 5: Estados de origem das vítimas	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

B.O - Boletim de Ocorrência

BPM - Batalhão da Polícia Militar

CGSEG - Coordenação Geral de Segurança Pública

CIPTUR - Companhia Independente de Policiamento Turístico

DEATUR - Delegacia Especializada em Assistência ao Turista

DEPAN - Departamento de Políticas e Ações Integradas

DEPI - Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso

DPMA - Delegacia Especializada de Proteção ao Meio Ambiente

GMN - Guarda Municipal de Natal

MTUR - Ministério do Turismo

OMS - Organização Mundial da Saúde

PNT - Política Pública de Turismo

SEDES - Secretaria de Estado e Segurança Pública e da Defesa Social

SEMDES - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social

SINESP - Sistema Nacional de Segurança Pública

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO DA TESE	10
1.1 PERCURSO METODOLÓGICO	19
1.2 ESTRUTURA DA TESE	29
1.3 REFERÊNCIAS	31
CAPÍTULO 1 - VIOLÊNCIA NO BRASIL E O PAPEL DA UNIÃO, ESTADO E MUNICÍPIO	35
1. INTRODUÇÃO.....	35
2. ASPECTOS CONCEITUAIS E O CONTEXTO HISTÓRICO DA VIOLÊNCIA COM DESTAQUE NO BRASIL	36
2.1 A violência e o caos social: O papel da União, Estado e Município em relação a Segurança Pública e Turística	46
3. RESULTADOS	65
3.1 Caracterização Socioespacial de Natal/RN	65
3.2 Análise dos Boletins de Ocorrência da Unidade Policial DEATUR.....	77
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	104
5. REFERÊNCIAS.....	108
CAPÍTULO 2 - AS IMPLICAÇÕES DA VIOLÊNCIA URBANA E DO MEDO NA PRÁTICA DO TURISMO	113
1. INTRODUÇÃO.....	113
2. O PROBLEMA DA VIOLÊNCIA URBANA EM DESTINOS TURÍSTICOS.....	115
2.1 Violência, Medo e Turismo	122
3. RESULTADOS	134
3.1 A realidade do destino turístico Natal sob a ótica dos turistas em relação à percepção do medo da violência urbana	134
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	177
5. REFERÊNCIAS	181
CAPÍTULO 3 - POLÍTICAS PÚBLICAS, VIOLÊNCIA URBANA E TURISMO	185
1. INTRODUÇÃO.....	185
2. AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE TURISMO SOB A ÓTICA DO PROBLEMA DA VIOLÊNCIA URBANA.....	186
2.1 Governança no turismo sob a perspectiva da segurança pública nos espaços turísticos..	192
3. RESULTADOS	197

3.1 A visão dos gestores do turismo sobre segurança turística e os problemas de violência urbana em Natal.....	197
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	217
5. REFERÊNCIAS.....	220
6. CONCLUSÕES DA TESE.....	223
APÊNDICES	229
ANEXOS	237

1 INTRODUÇÃO DA TESE

O turismo, enquanto fenômeno social e atividade econômica, é capaz de influenciar e/ou ser influenciado por acontecimentos diversos de uma sociedade, sejam eles de ordem ambiental, cultural, econômica, de saúde, entre outros, de segurança pública. É fato que o deslocamento apresenta-se como um dos princípios do turismo e, para tal ação, alguns elementos são considerados essenciais tanto para orientação e proteção daqueles que optam pelo fomento e desenvolvimento dessa atividade, quanto para aqueles que decidem praticá-la.

Neste caso, as relações sociais entre diferentes pessoas são inevitáveis, assim como experienciar e vivenciar as realidades sociais positivas e/ou negativas do outro, enquanto se pratica o turismo, muitas vezes, torna-se indissociável.

Considerando, portanto, as diferenças existentes entre aqueles que estão direta ou indiretamente envolvidos com o turismo e perante os problemas que se apresentam de forma peculiar ou não em cada destino, a segurança pode ser citada como uma questão primordial, sobretudo, quando se discute a livre circulação dos turistas em espaços públicos e em atrativos turísticos localizados nos ambientes abertos e públicos. Dessa forma, o turismo e a segurança estão interligados e isso significa que a movimentação de turistas, em determinado destino, pode sofrer influências, dependendo da realidade experienciada por eles ou contada por outros, principalmente, no que se refere aos problemas de violência.

O termo violência é amplo e dá margem para diferentes interpretações, dados os conceitos existentes e as várias áreas de estudo. Neste sentido, um ponto a ser destacado ao tratar da violência no Brasil é o foco dado aos problemas de homicídio, um dos tipos de eventos que prejudicam “os direitos à propriedade, à livre-circulação e à liberdade de expressão em muitas regiões do país” (Cerqueira, 2014, p. 15). O autor acrescenta que, nas localidades mais violentas, os negócios e a produção também são prejudicados.

Em 2016, o Brasil apresentou uma taxa de 30,3 mortes para cada 100 mil habitantes e, nos últimos 10 anos, 553 mil pessoas perderam suas vidas devido à violência intencional no Brasil (IPEA, 2018). Conforme a Organização Mundial da Saúde – OMS, quando a taxa de violência em uma cidade ultrapassa 10 homicídios por 100 mil habitantes, considera-se uma situação epidêmica¹ (Machado, 2013).

Com relação à evolução dos homicídios no país, na última década, o estudo do IPEA (2018) revelou que a situação é mais grave nos estados do Nordeste e Norte do país, onde

¹ Que afeta, ao mesmo tempo, um número significativo de pessoas.

situam-se as 7 (sete) Unidades Federativas - UFs com maiores taxas de homicídio por 100 mil habitantes, a saber: Sergipe - SE (64,7); Alagoas - AL (54,2); Rio Grande do Norte - RN (53,4); Pará - PA (50,8); Amapá - AP (48,7); Pernambuco - PE (47,3) e Bahia - BA (46,9).

Tendo em vista os inúmeros problemas ou danos (materiais, físicos, psicológicos) que a violência ocasiona, explica-se que o fluxo turístico de um lugar pode ser atingido, especialmente, porque os deslocamentos acontecem, na maioria das vezes, para destinos ou lugares ainda não conhecidos. De outro modo, não há familiaridade com os lugares, estabelecimentos e atrativos turísticos e nem com a comunidade local do lugar visitado.

A falta de conhecimento ou informações equivocadas sobre a real situação de um destino pode interferir na percepção dos turistas, fazendo com que o seu imaginário seja afetado e mudanças de rotas aconteçam, sobretudo, em função de inseguranças e/ou do medo. Corroborando com essa reflexão, Silva e Silva (2016) e Machado (2013) explicam que, quando um destino turístico² apresenta vulnerabilidades, principalmente de ordem social, o turista antevê riscos e tende a mudar seu roteiro, além disso, a violência impõe às pessoas a sensação difusa de medo e tem influência no desenvolvimento³ turístico.

Sobre os problemas sociais e o medo, é preciso esclarecer que o mundo, em 31 de dezembro de 2019, passou por uma situação delicada, problemática e conflituosa em relação à saúde pública, pois um novo agente do coronavírus (COVID-19) foi descoberto na China e disseminou-se por todos os demais países, dentre eles, o Brasil. Diante disso, planos de contingência foram traçados e um cenário de medo e incerteza foi instaurado na sociedade, visto o processo de isolamento social requerido e que vem perdurando até os dias atuais.

Em relação ao medo, Bauman (2009, p. 8) explica que é o nome que se dá à incerteza: “a ignorância da ameaça e do que deve ser feito (do que pode e o que não pode) para fazê-la parar ou enfrentá-la, se cessá-la estiver além do nosso alcance”. Viveu-se tempos como este citado pelo autor, sobretudo, ao relacioná-lo aos problemas de violência e da própria pandemia.

Em 26 de janeiro de 2020, o primeiro caso do COVID-19 foi confirmado no Brasil, um homem de 61 anos com histórico de viagem à Itália (Governo do Brasil, 2020). A partir desse momento, ações como a redução e limitação de viagens, barreiras para a recepção de pessoas advindas de países específicos, isolamento social, fechamento de fronteiras e impedimentos

² Destino turístico: são considerados turísticos os municípios/cidades “consolidados, determinantes de um turismo efetivo, capaz de gerar deslocamentos e estadas de fluxo permanente”. No Brasil, são duas configurações distintas: as capitais de Estado e grandes centros urbanos, com mais de quinhentos mil habitantes e as cidades turísticas que raramente ultrapassam os cinquenta mil habitantes. Silva, M. da G. L. da. **Cidade turísticas: identidades e cenários de lazer**. São Paulo: Aleph, 2004.

³ Pode estar relacionado ao crescimento econômico da atividade turística e a melhoria qualitativa da vida das pessoas, residentes e turistas.

sobre a oferta dos mais diversos serviços, com exceção dos comércios alimentícios, farmácias e hospitais, passaram a ser uma realidade dura e devastadora na vida das pessoas.

O turismo passou, então, a ser afetado arduamente, especialmente, considerando o seu princípio existencial, o deslocamento. Para tanto, esta pesquisa sofreu intercessões tanto em relação a sua aplicabilidade diante do sujeito investigado, o turista, quanto referindo-se ao seu problema de pesquisa, visto que o isolamento social devido à pandemia, em um primeiro momento, diminuiu os índices de violência e/ou mudou os tipos de violência que atingem ou prejudicam a vida em sociedade, nesse período, na cidade do Natal.

Considerando o campo de estudo desta tese, de acordo com o Programa de Pós-Graduação em Demografia PPGdem/UFRN (2020)⁴ entre os dias 12 e 30 de março de 2020, que correspondeu ao período de isolamento social, teve-se uma redução de 25,2% da violência no RN se comparado com o mesmo período no ano de 2019 e uma redução de 27% se comparado com os 19 dias anteriores ao período de isolamento social, correspondente a 22 de fevereiro a 11 de março de 2020. Os dados são inconclusivos e não são foco desta discussão, mas já demonstravam uma diminuição significativa dos atos de violência praticados.

Frente as ponderações e diante da existência de uma correlação entre os problemas sociais e de saúde pública mencionados, volta-se a discutir os pontos acerca da violência. Em escala global, alguns dados trazem informações sobre a situação do Brasil no tocante à percepção dos brasileiros quanto aos temas: medo da violência, descrença no sistema político e falta de confiança estatal, como podem ser observados no Quadro 1.

Quadro 1: Percepção dos brasileiros quanto ao medo da violência ao circular pelas ruas das cidades

QUESTIONAMENTO	RANKING DOS 124 PAÍSES	BRASIL	SITUAÇÃO
Você confia no Governo Federal?	5 piores em 124 países	2º lugar	82% de desaprovação
Você se sente seguro em andar a noite na sua vizinhança?	Piores em 2017	2º lugar	68% têm medo
Desaprovação da liderança política do país	10 piores em 2017	1º lugar	86% de desaprovação

Fonte: Adaptado de Neri, 2018.

Com relação aos questionamentos apresentados acima, Neri (2018, p. 1) esclareceu que “os resultados ajudam a entender a prioridade relacionada a segurança, [...] e o desarranjo do Estado no momento político brasileiro atual”. Percebe-se que a descrença da população no Estado e a desaprovação da política no país ocasionam uma crise, de certa forma, generalizada,

⁴ Recuperado de: <<https://demografiaufrn.net/2020/04/07/isolamento-social-pode-estar-contribuindo-para-reducao-da-violencia-no-rn/>>. Acesso em: 5 de maio 2020.

que reverbera até mesmo em problemas quanto às relações de poder e às ações que o Estado vem desempenhando em um determinado período.

Dando destaque ao medo da violência, identificou-se que, em 2010, havia uma indicação de 59% de sentimento de insegurança por parte das pessoas em andar a noite na sua vizinhança; em 2011, o percentual de insegurança passou a ser de 51%; entre 2012 (53%) e 2013 (65%), houve um aumento dessa insegurança; 2014 (63%) observou-se uma pequena redução em relação ao ano anterior; e nos anos de 2015 (60%), 2016 (63%) e 2017 (68%), notou-se um aumento sequencial em relação a essa insegurança. Em nível mundial, o Brasil encontra-se em 2º lugar (68%) no quesito “sentimento de insegurança”, conforme apresentado anteriormente.

A sensação de insegurança mencionada refere-se ao residente e demonstra uma realidade, mas, para fins deste estudo, buscou-se compreender como o turista sente-se em meio aos problemas de violência urbana⁵ que acometem um destino turístico, uma vez que problemas dessa natureza podem desacelerar a entrada de turistas em uma localidade.

Ante as considerações já realizadas, optou-se por estudar a realidade de Natal, capital do Estado do Rio Grande do Norte - RN, no que se refere aos problemas de violência e suas implicações no turismo. O estado do RN⁶, localizado na Região Nordeste do Brasil, com população estimada em 3.479.010 pessoas, em 2018, e índice de desenvolvimento humano – IDH de 0.684, possui 167 municípios e uma área territorial de 52.811,107 km² (IBGE, 2019).

O RN possui 410 Km de um litoral com dunas e falésias, fazendo com que o estado seja o atual destino nº 1 do Nordeste Brasileiro⁷ em termos de visitas. O turismo é um importante propulsor da economia do Estado⁸ e quanto, a algumas estimativas, tem-se: em 2009, o setor contribuiu 10,5% para o PIB do estado; o setor representa em geração de empregos, o correspondente a 8% no estado; e, após um período de estagnação, dados de 2014 revelam que o RN recebeu cerca de 2,67 milhões de turistas (Governo do Estado do RN, 2017).

Segundo o Governo do Estado do RN (2017), Natal domina o cenário turístico do estado, com cerca de 1,76 milhões de turistas que se hospedam na cidade (65% do total de visitantes). Ponderando a demanda turística internacional, a cidade⁹ de Natal encontra-se como a primeira

⁵ Violência urbana é um conjunto de ações que infringem à lei e à ordem pública nos centros urbanos e metrópoles. Está relacionada a atitudes que comprometam os bens públicos ou que atentam contra a vida do outro, como assaltos, tráfico de drogas, homicídios, outros. Recuperado de: <<https://www.significados.com.br/violencia-urbana/>>. Acesso em: 01 de janeiro 2021.

⁶ Recuperado de: <<http://natalbrasil.tur.br/o-rio-grande-do-norte/>>. Acesso em: 16 de setembro 2018.

⁷ Recuperado de: <<http://natalbrasil.tur.br/o-rio-grande-do-norte/>>. Acesso em: 16 de setembro 2018.

⁸ Estratégia de Desenvolvimento Turístico no Rio Grande do Norte, 2018 - 2028. Governo do Estado do Rio Grande do Norte. Plano Estratégico, 2017.

⁹ A cidade: refere-se à área urbana, implicando ações de planejamento para oferecer qualidade de vida; o município: trata-se da área urbana e área rural, de outro modo, a sede de um município é a cidade. Recuperado de: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/campoterritorio/article/download/11851/6937>>. Acesso em: 16 de setembro 2018.

opção de visitação e os deslocamentos trazem como motivações (MTur, 2018): lazer (58,8%); negócios, eventos e convenções (13,5%) e outros motivos (27,7%). O lazer também aparece como principal motivação dos turistas que visitam Natal, conforme as pesquisas de demanda nacional realizadas pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do RN - Fecomércio (2018; 2019).

Ressalta-se que as praias seguem como os atrativos mais procurados no estado, 2018 (85%) e 2019 (85,7%) (Fecomércio, 2019).

Dada a situação atual de pandemia, iniciada em 2020, alguns dados merecem ser apontados. De acordo com Rocha (2021, s/p), o turismo do RN sofreu um prejuízo com a perda de R\$ 1,5 bilhão de receita de abril de 2020 a fevereiro de 2021, mostrando-se uma atividade combalida no momento; entre abril de 2019 e fevereiro de 2020, houve uma arrecadação de R\$ 2,5 bilhões, enquanto o montante apurado entre abril de 2020 e fevereiro de 2021 foi de 971 milhões.

O turismo foi um dos setores mais afetados pela pandemia do Covid-19, mas, em meses específicos, pode reabrir e oferecer seus serviços de forma gradual, seguindo protocolos pré-estabelecidos. Nesses períodos de reabertura, uma pesquisa realizada pela Fecomércio (2021) revelou que cerca de 25,2% dos turistas eram do próprio RN e 71,6% eram turistas de outros estados do país, bem como mostrou que 31,2% do público pesquisado estavam realizando uma viagem mais curta, com duração de, no máximo, três dias, a lazer/turismo (89,4%).

Isso demonstra que a principal motivação dos turistas que visitaram o RN nos últimos três anos foi o lazer, ou seja, as pessoas buscam por descanso, sobretudo, procuram por tranquilidade. Considerando essa busca por tranquilidade e tendo mencionado os problemas de diminuição de fluxo turístico e arrecadação que o estado vem sofrendo devido às questões de pandemia e que se referem à segurança sanitária, volta-se a discutir os problemas sociais de violência urbana no destino, foco deste estudo.

Em contrapartida às informações favoráveis ao turismo no RN, no ano de 2014, Natal encontrava-se na 12ª posição no ranking das cidades mais violentas do mundo (Socas, 2014); em 2015,¹⁰ Natal ocupou a 13ª colocação com 60,66 homicídios por 100 mil habitantes; no ano de 2016¹¹ Natal ficou na 10ª posição com 69,56 homicídios por 100 mil habitantes; em 2017,¹²

¹⁰ Recuperado de: <<https://canalcienciascriminais.com.br/brasil-tem-21-das-50-cidades-mais-violentas-do-mundo-veja-a-lista/>>. Acesso em: 02 de janeiro de 2021.

¹¹ Recuperado de: <<http://mundosemfim.com/conheca-as-50-cidades-mais-violentas-do-mundo-em-2016/>>. Acesso em: 02 de janeiro de 2021.

¹² Recuperado de: <<https://www.mdig.com.br/index.php?itemid=40940>>. Acesso em: 02 de janeiro de 2021.

passou a ocupar a 10^a posição com 69,56 homicídios por 100 mil habitantes; em 2018¹³, passou para a 4^a posição com uma taxa de 102,56 homicídios¹⁴ por 100 mil habitantes; em 2019¹⁵, encontrava-se na 8^a posição no ranking, sendo a primeira capital do Brasil a aparecer na lista, com taxa de 74,67 homicídios por 100 mil habitantes; e, em 2020,¹⁶ passou a ocupar a 46^a colocação nesse ranking, com uma taxa de 35,09 homicídios por 100 mil habitantes. Para obter esses resultados, são utilizadas fontes oficiais dos órgãos de segurança pública de cada unidade federativa, assim como são verificados os dados disponibilizados no site do Ministério da Justiça (De-Segurança, 2021, s/p).

Vale esclarecer que Natal tem, no turismo, uma de suas principais atividades econômicas e já foi considerada uma das capitais mais tranquilas do Brasil, uma realidade que mudou nos últimos 10 anos (Araújo et al., 2016). É pertinente reforçar que o turismo não se enquadra apenas como atividade econômica, mas se apresenta como um fenômeno social capaz de alterar rotinas e influenciar relações interpessoais, como mencionado anteriormente.

Sendo assim, esta pesquisa justifica-se por tratar-se de uma capital com significativo apelo turístico, com problemas aparentes de violência e consequentes problemas sociais, acontecimentos que podem interferir na prática da atividade turística local. No âmbito teórico, a investigação leva em consideração um tema com conhecimentos a serem descobertos e aprofundados, como é o caso de estudos que discutem turismo, violência urbana e percepção do medo. Além disso, este estudo pode agregar valor e instigar os pesquisadores do turismo a buscarem novas reflexões e contribuições direcionadas e eficazes para as questões conexas ao desenvolvimento do turismo e aos problemas de violência.

Com relação à contribuição social, o estudo auxiliará na descoberta de variáveis sobre a violência, uso de espaços públicos e prática do turismo, que poderão cooperar com a apresentação de formas mais coerentes no que se refere à tomada de decisão e à discussão de elementos básicos que interferem ou não no desenvolvimento desse fenômeno e na vivência em sociedade.

O fator motivacional pessoal para realização do referido estudo está em acreditar que compreender a percepção do medo dos turistas atrelado à identificação do papel do estado dentro da conjuntura da segurança pública seja um passo importante e diferencial para

¹³ Recuperado de: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-43309946>>. Acesso em: 02 de janeiro 2021. Acesso em: 02 de janeiro 2021.

¹⁴ Recuperado de: <<https://portaldorn.com/natal-e-a-4a-cidade-mais-violenta-do-mundo/>>. Acesso em: 02 de janeiro 2021.

¹⁵ Recuperado de: <<https://exame.com/mundo/estas-sao-as-50-cidades-mais-violentas-do-mundo/>>. Acesso em: 02 de junho 2021.

¹⁶ Recuperado de: <<https://www.de-seguranca.com.br/brasil-tem-11-cidades-em-ranking-de-ong-com-as-50-mais-violentas-do-mundo/>>. Acesso em: 02 de junho 2021.

elaboração de políticas públicas de segurança turística mais específicas. Com base nisso, surgiram algumas indagações: Quais são as aflições e o que, de fato, afeta os turistas em relação à violência urbana no destino turístico Natal? Como é possível mudar o cenário atual em uma perspectiva de segurança pública voltada para o turismo?

As discussões sobre o tema violência estão se acentuando, pois a preocupação quanto ao seu reflexo na sociedade vem sendo destacada, especialmente, dada a divulgação cotidiana de acontecimentos que têm estimulado a procura por estratégias privadas de segurança, abdicação da convivência com certos grupos de pessoas e esquivamento quanto à utilização de alguns espaços públicos. Ponderando, portanto, a conjuntura da política pública de descentralização do poder e regionalização de destinos, Bornhofen; Faes e Borges (2007) relatam que os planos nacionais de segurança pública e os de turismo não dispõem de parceria para fins de minimizar ou resolver a referida crise social, e que há falta de integração entre as áreas do turismo e da segurança pública.

Essa informação ainda mantém-se e será explicitada ao longo do trabalho, uma vez que, a partir de pesquisa realizada pela autora deste estudo, com base em uma análise nos quatro Planos Nacionais de Turismo (PNT), constatou-se que, apenas no PNT 2018-2022, existe uma linha de atuação que destaca a questão da segurança pública (Borges & Silva, 2019). Mesmo tendo essa sinalização sobre o tema, ainda são iniciais os estudos na área, fato que realça a pertinência na temática, sobretudo, considerando o turismo como fenômeno que sofre com a ausência de políticas e/ou estratégias que considerem a segurança do turista em espaços públicos, por exemplo.

Entendendo as dificuldades do cenário atual, turismo *versus* violência urbana, tem-se a seguinte questão problema: Como a percepção do medo da violência urbana tem impactado na dinâmica socioespacial¹⁷ da prática turística em Natal/RN e vem influenciando na elaboração de políticas públicas transversais ao tema turismo e violência?

Considerando a questão problema, ressalta-se que as políticas públicas direcionadas para o turismo deveriam observar e atender as necessidades e demandas de cada um dos seus agentes produtores, para estimular um processo de desenvolvimento duradouro (Fratucci, 2009). Diante disso, surgem dúvidas quanto ao comportamento e envolvimento desses agentes no sentido de fazer com que as políticas elaboradas, para auxiliar no desenvolvimento do turismo, sejam, de fato, efetivas e satisfatórias.

¹⁷ O espaço é uma constituição relacional, relação entre objetos/coisas especialmente distribuídas, da relação entre os objetos e suas funções, o que traz os seus sentidos e significados, da relação entre os objetos e as vivências, isto é, das práticas sociais (Lopes, 2012).

O processo de implementação do turismo está relacionado à preparação do lugar para receber pessoas ou grupos com interesses diversos; o cuidado em fazer com que a estada desses visitantes seja tranquila em termos de segurança e necessidades básicas atendidas; além de outros interesses, a preocupação com o retorno dessas pessoas para os seus destinos de origem, uma vez que as experiências e expectativas serão refletidas e confrontadas para revelar o contentamento daquele viajante.

Catai e Rejowski (2005) elucidam que, no campo do turismo, a violência deu origem a vários estudos, notadamente a partir da década de 1990, em virtude do crescimento de ações terroristas, conflitos sociais e a sua própria expansão pelo mundo. Os autores destacam que a violência no meio urbano atinge o turista por meio de furto e roubo, com a possibilidade de sofrerem violências mais graves.

Verificaram-se outros estudos sobre violência cujo intuito, em linhas gerais, foi: analisar a relação entre o crime e o turismo; investigar espaços abandonados e suas formas de uso; identificar a percepção dos turistas e residentes sobre a segurança local; insegurança, medo e o impacto no turismo; os efeitos do terrorismo e influência no turismo; questões acerca da vitimização turística e medo do crime; discutiu-se as tipologias do crime; dentre outros, estudou-se a violência e as relações de poder (Ryan, 1993; Izadifar et al., 2015; George, 2003; Brunt et al., 2000; Chesney-Lind. et al., 1986; Jubé, 2014; Rosales et al., 2018).

Os estudos identificados e listados no tópico da metodologia, em grande parte, são de natureza quantitativa e utilizam questionários para identificar a percepção dos grupos de interesse do turismo acerca dos problemas relacionados à violência, agressão, terrorismo, crimes. Apresentam amostragens convenientes e os turistas têm sido o foco das investigações, buscando, inclusive, realizar pesquisas com grupos de turistas antes da visita e depois que a interação com a comunidade acontece.

Por lidar com a percepção, os estudos revelam que diferentes fatores podem influenciar na opinião dos envolvidos quanto aos problemas de violência, dentre os quais estão: os elementos demográficos, assim como as experiências de vida anteriores e características pessoais dos indivíduos. O emocional do ser humano, residentes e turistas, é abordado nos textos e os fatores psicológicos são levados em consideração; o medo do crime é apresentado como um fator que afeta a qualidade de vida das pessoas; a segregação social e a ausência de um processo democrático efetivo para tomada de decisões e a consideração das necessidades dos grupos sociais são mencionados; aponta-se que a mídia colabora para a imagem de um destino enquanto local inseguro para viver ou visitar; questiona-se se e como o turismo é realmente afetado pelo crime, por crises econômicas, por epidemias, entre outras questões;

discute-se a construção de enclaves fortificados como forma de segurança para viver em sociedade e mudanças no tipo de criminalidade e permanência na forma de lidar com tais acontecimentos também são fatores abordados (Aschauer, 2010; Caldeira, 1997; Ozascilar, Mawby e Ziyalar, 2019; Desivilya, Teitler-Regev e Shahrabani, 2015).

Considerando os aspectos apontados nos estudos anteriormente mencionados, nota-se que a forma como os espaços urbanos serão utilizados pelo turismo, com base nas políticas públicas de segurança, implementadas e executadas, ocasiona a possibilidade de regulação, direcionamento e orientação de ações para fins do desenvolvimento e organização local, tanto diante do aspecto econômico quanto social que esse fenômeno envolve. Neste sentido, o turismo de Natal é responsável por uma das principais receitas do estado e vem sendo afetado por problemas sociais causados pela violência e criminalidade local (Araújo et al., 2016). Esses problemas são capazes de influenciar a decisão dos turistas quanto à escolha sobre visitar ou não determinado destino ou lugar¹⁸.

Partindo dessa perspectiva, formulou-se cinco hipóteses com relação ao problema de pesquisa: 1. O fluxo turístico de Natal não tem sido afetado pelos problemas relacionados ao medo da violência urbana local, nem em virtude das fragilidades apresentadas pela segurança pública do estado e da cidade (H1); 2. O aumento da sensação de insegurança e do medo por parte dos turistas que decidem por visitar ou não a cidade do Natal está relacionado ao alto índice de violência urbana no destino turístico em questão (H2); 3. Os turistas são menos afetados que os residentes pela violência urbana de Natal, entretanto as formas de divulgação dos acontecimentos têm contribuído para a sensação de insegurança dos visitantes (H3); 4. Não há correlação entre os espaços de violência urbana e os espaços turísticos (H4); 5. Os atos de violência que vêm ocorrendo com os turistas são diferentes e menos graves que os acontecimentos que acometem os residentes (H5). Diante das hipóteses apresentadas, foi necessário, primeiramente, entender a relação entre turismo e violência, para ser possível, então, discutir acerca da percepção do medo daquele que visita um destino que enfrenta problemas de violência urbana.

Para tanto, definiu-se como objetivo central: Compreender a percepção do medo da violência urbana por parte dos turistas de Natal, no Rio Grande do Norte, atrelada à dinâmica socioespacial desse destino turístico e, como objetivos específicos: a) Descrever as principais características do desenvolvimento urbano e turístico de Natal; b) Apresentar as estatísticas da

¹⁸“O lugar é o centro onde são experimentados os eventos mais expressivos da nossa seletiva vida, ou seja, o viver e o habitar, o uso e o consumo, o trabalho, o entretenimento, o lazer, o prazer, etc.” (Lopes, 2012, p. 26). “(...) cada lugar tem sua diferença por realizar apenas uma perspectiva das muitas possibilidades que existe”. (Lopes, 2012, p. 27).

violência urbana de Natal com base nos dados dos boletins de ocorrência da Delegacia especializada no atendimento ao turista - DEATUR; c) Investigar a percepção do medo da violência a partir da visão dos turistas da cidade do Natal; d) Entender como ocorre o processo de elaboração das propostas de ação por parte dos órgãos e instituições públicas ligadas ao setor do turismo e a segurança pública/ turística de Natal, considerando o tema violência urbana. A metodologia deste estudo foi proposta considerando cada objetivo específico indicado, e será descrita de modo detalhado no tópico a seguir.

1.1 PERCURSO METODOLÓGICO

Nesta seção, a metodologia científica da pesquisa é apresentada e inicia-se mencionando que o método deste estudo é o hipotético-dedutivo. Nesse método, tem-se que, a partir da formulação e proposição das hipóteses, por meio da dedução (passagem do universal para o particular), as consequências sugeridas serão testadas com base no levantamento dos dados e informações sobre o problema de pesquisa, para uma posterior comprovação ou não dos fatos apresentados (Prodanov & Freitas, 2013).

Explica-se que, dentre os dois raciocínios científicos existentes, o método que se identifica com este estudo é o dedutivo, pois se trata de uma visualização do geral para um entendimento particular, singular. Severino (2007, p. 105) aponta que o método dedutivo é um “procedimento lógico, raciocínio, pelo qual se pode tirar de uma ou de várias proposições (premissas) uma conclusão que delas decorre por força puramente lógica”.

Esta pesquisa segue uma abordagem quantitativa e qualitativa, visto que os elementos numéricos são relevantes para visualizar a totalidade do objeto, mas, para um entendimento subjetivo e, portanto, qualitativo, as percepções de grupos específicos são necessárias. As abordagens permitem uma explicação das causas e efeitos em relação ao objeto de estudo, de forma mais precisa e coerente.

A abordagem quantitativa permite que se traduzam, em números, opiniões e informações e utilizem técnicas estatísticas para analisar os dados, enquanto a qualitativa busca a interpretação desses dados, o entendimento do processo e o seu significado (Gil, 2002; Severino, 2007; Prodanov & Freitas, 2013).

Para fins do levantamento de informações e identificação das condições do objeto estudado, fez-se uso da pesquisa exploratória e, em se tratando da pesquisa descritiva, visa-se apresentar em detalhes as características de uma determinada população ou fenômeno,

envolvendo técnicas padronizadas de coleta de dados, que, nesse caso, será o questionário (Gil, 2002; Severino, 2007; Prodanov & Freitas, 2013).

Em relação ao uso da pesquisa bibliográfica, foram utilizados livros, artigos, teses, entre outros documentos que auxiliaram na elaboração do embasamento teórico do trabalho; por sua vez, quanto à pesquisa documental, prevaleceu o uso de documentos oficiais, materiais que não receberam tratamento analítico, para fins de desenvolver uma parte da investigação e análise do estudo em questão (Gil, 2002; Severino, 2007; Prodanov & Freitas, 2013). Cita-se, como documento oficial primordial para este estudo, os Boletins de Ocorrência – B.O. da Delegacia especializada no atendimento ao turista – DEATUR.

Em se tratando das técnicas de coleta de dados, além do questionário para ser aplicado com turistas, um roteiro de entrevista estruturada também foi elaborado, pois se buscou entender a compreensão e perspectivas de agentes públicos quanto a alguns aspectos que envolvem o tema estudado. Para a primeira técnica, o questionário, elaborou-se questões que foram aplicadas na mesma ordem para todos os participantes, tendo sido respondidas pelo próprio turista; com a segunda técnica, entrevista estruturada, utilizou-se um roteiro de questões preestabelecidas, com o intuito de obter informações sobre um determinado assunto ou problema (Prodanov & Freitas, 2013), do representante da Delegacia de atendimento especializado ao Turista (DEATUR); dos (as) secretários (as) municipal e estadual de turismo, de Natal e do RN; do(a) coordenador(a) do Observatório da Violência do RN. Por ser um estudo quantitativo e qualitativo, para fins da análise dos dados, os métodos estatísticos foram considerados, assim como a análise de conteúdo precisou ser realizada com a finalidade de interpretação das informações levantadas por meio do roteiro de entrevistas que foi encaminhado via e-mail. Diante do cenário do país, em meio à pandemia do COVID-19, as entrevistas presenciais foram substituídas pelo encaminhamento do roteiro de entrevista via e-mail e no formato google docs. Isso porque os entrevistados optaram por esse formato, considerando o tempo reduzido para encontros virtuais.

A seguir, apresenta-se o percurso metodológico de forma mais detalhada, com o intuito de demonstrar os elementos e caminhos imprescindíveis para atingir os objetivos do estudo. Inicialmente, realizou-se o processo de seleção dos artigos sobre a temática e identificou-se quais poderiam auxiliar na elaboração do embasamento teórico deste trabalho, sobretudo, por ser um tema de discussão ainda em ascensão.

Para tanto, optou-se por utilizar a técnica de pesquisa Knowlegde Development Process Constructivist (Proknow-C), com o intuito de selecionar, de forma aprofundada, conhecimentos sobre o tema. O referido processo é composto por seis etapas que permitem selecionar artigos

científicos em periódicos qualificados e que estejam alinhados com o tema da pesquisa (Santos, Schenatto, Oliveira, 2017; Vilela, 2012). Quanto às etapas, destacam-se: 1. Selecionar base de dados a serem consultadas; 2. Definir eixos e palavras-chave; 3. Utilizar comandos de busca – or/and; 4. Excluir artigos repetidos; 5. Filtrar por reconhecimento e leitura dos resumos; 6. Leitura integral dos artigos disponíveis gratuitamente.

O levantamento dos artigos científicos foi realizado em bases de dados ou revistas on-line: a) Science Direct, b) Scielo, c) Esmeralda Insight e verificou-se ainda a d) Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública. As palavras-chave definidas foram: “tourism and violence”; perception of fear and tourism and violence; perception of fear and tourism.

O levantamento na base de dados Science Direct, utilizando as palavras-chave mencionadas anteriormente, apresentou um quantitativo de 790 artigos científicos relacionados, porém, à medida que os filtros e etapas foram utilizados, chegou-se a um quantitativo de 15 artigos para leitura. Na Scielo, de seis artigos encontrados, quatro mostraram interessante relação com o tema de pesquisa.

Na base Esmeralda Insight, 1.470 artigos foram listados com o uso das palavras-chave, mas apenas nove foram selecionados para leitura integral. Quanto a Revista de Estudos de Segurança Pública, os cinco artigos encontrados foram selecionados para leitura. As bases de dados foram selecionadas após uma verificação de quais ambientes os profissionais de turismo costumam utilizar para a realização das pesquisas, e são sites confiáveis para pesquisas acadêmicas.

Para o armazenamento inicial dos artigos selecionados, utilizou-se uma tabela no excel, tendo em vista que a referida ferramenta permite que se tenha uma visão geral dos dados encontrados. Dentre as informações listadas, destacou-se: o título do artigo, os autores, revista de publicação, volume, ano e páginas, além de uma visão geral sobre o assunto discutido a partir da leitura dos resumos e os valores referentes aos filtros por reconhecimento encontrados no Google Acadêmico. Na sequência, apresenta-se, no Quadro 2, a lista de artigos selecionados apenas com a indicação do ano de publicação:

Quadro 2: Seleção de artigos com os temas violência, turismo e percepção do medo

TÍTULO DO ARTIGO – SCIELO		ANO
1	Medo Social e Turismo no Rio de Janeiro	2012
2	Inseguridad y turismo en Quintana Roo, México (1997-2013)	2016
3	“#quero viajar sozinho sem medo”: novos registros das articulações entre gênero, sexualidade e violência no Brasil	2017
4	Insecurity and its impact on tourism in Guerrero: a spatial approach, 1999-2014	2018
TÍTULO DO ARTIGO - REVISTA BRASILEIRA DE ESTUDOS DE SEGURANÇA PÚBLICA		ANO
5	Enclaves fortificados: a nova segregação urbana	1997
6	Novas experiências de políticas públicas para controle da criminalidade e da violência no Brasil	2013

7	Violência: relações de poder, ações de Estado e opinião pública	2014
8	Os paradigmas e as novas perspectivas para as políticas públicas de segurança no Brasil	2017
9	Avaliação da qualidade de vida no trabalho dos policiais de uma delegacia especializada da cidade do Natal/RN	2018
TÍTULO DO ARTIGO - EMERALDA INISGHT		ANO
10	Safety and Security Perceptions of Tourists Visiting Kashmir, India	2007
11	Crime, criminal activity and tourism performance: issues from the Caribbean	2012
12	Perceptions of tourists at risky destinations. A model of psychological influence factors	2010
13	The effects of conflict on risk perception and travelling intention of young tourists	2014
14	More gendered perspectives on conflict and violence: an introduction	2014
15	The economic consequences of crime in Italy	2016
16	The structural violence of globalization	2016
17	Post-terrorism image recovery of tourist destination: a qualitative approach using Fuzzy-VIKOR	2018
18	Perceptions of risk on vacation among visitors to Istanbul	2019
TÍTULO DO ARTIGO - SCIENC DIRECT		ANO
19	Visitors as victims crimes against tourists in Hawaii	1986
20	Crime, violence, terrorism and tourism: An accidental or intrinsic relationship?	1993
21	Tourist victimisation and the fear of crime on Holiday	2000
22	Territorial exclusion and violence: the case of the state of São Paulo, Brazil	2001
23	Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town	2003
24	The “host” as uninvited “guest”: Hospitality, Violence and Tourism	2006
25	Fear and adventure tourism in Brazil	2010
26	Visitor perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town	2010
27	Violence, backpackers, security and critical realism	2013
28	Nightlife, verbal and physical violence among young European holidaymakers: what are the triggers?	2013
29	Heterogeneity in risk and safety perceptions of international tourists	2013
30	Tourists' perceived safety through emotional solidarity with residents in two Mexico–United States border regions	2015
31	Relationship between Support of Social Activities and Fear of Crime in Iran Residential Complex	2015
32	Violence and space: An introduction to the geographies of violence	2016
33	The effect of crime perception and information format on tourist's willingness/intention to travel	2019

Fonte: Elaboração própria, 2019.

A maioria dos artigos listados é internacional, o que demonstra uma discussão inicial sobre o tema no Brasil, sobretudo, quando se relaciona o termo violência urbana ao turismo. Após a leitura dos artigos, pontuou-se sobre a metodologia utilizada para esse tipo de pesquisa, visto que identificar a percepção dos turistas compôs um dos objetivos dos estudos apresentados.

Em resumo, sobre as metodologias apresentadas nos estudos listados no quadro anterior, menciona-se: as amostragens incluíam turistas nacionais e internacionais, sendo a pesquisa aplicada em períodos selecionados e específicos; o questionário destacou-se como instrumento de coleta de dados, abordando questões ordinárias, propósito da visita, descrição de variáveis demográficas e socioeconômicas e elementos sobre a percepção de risco; a escala do tipo likert e o uso o Statistical Package for the Social Science - SPSS marcou os estudos apresentados; também foram realizados grupos focais e utilizadas entrevistas semiestruturadas; a técnica

denominada “pé na porta” foi utilizada para uma pesquisa de opinião; realizou-se pesquisa via e-mail, bem como o estudo de caso também foi escolhido por alguns pesquisadores; foram realizadas pesquisas documentais; teve-se o uso da análise do censo; utilizou-se pré-teste; dentre outros, foram propostos estudos que contemplavam turistas e residentes. A leitura dos artigos levantados contribuiu para a elaboração do referencial teórico deste estudo e para definição da metodologia que melhor se aplicaria à proposta em questão.

Salienta-se que outra busca foi realizada com a intenção de reunir artigos científicos que pudessem colaborar ainda mais com a discussão sobre “violência urbana e turismo” e “percepção do medo”, assim a plataforma “google acadêmico” foi utilizada nessa etapa.

Passada as informações gerais acerca de outros estudos com propostas afins, na sequência, foram descritos os procedimentos adotados para realização deste estudo. Os elementos metodológicos foram listados conforme os objetivos específicos do trabalho para ficar mais evidente os caminhos traçados.

O **objetivo a)** descrever as características do desenvolvimento urbano e turístico de Natal: foi necessária a utilização da pesquisa bibliográfica, bem como a visualização de dados disponibilizados no *site* do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE; identificou-se ainda a divulgação de dados nacionais de segurança pública pautados em informações da plataforma Sistema Nacional de Segurança Pública - Sinesp¹⁹. No **objetivo b)** discutir as estatísticas da violência registradas nos B.O. da Delegacia Especializada do Turista – DEATUR: inicialmente, foi entregue um ofício a DEATUR com uma solicitação de autorização para realizar a pesquisa documental; foram realizadas duas visitas a essa delegacia, em março de 2019, com o intuito de conseguir a permissão para acessar os dados referentes aos B.O. da referida unidade policial. Isso significa que a pesquisa documental foi a base para o levantamento das informações requeridas neste objetivo.

Foram levantados 4.184 B.O. compreendendo um intervalo de 10 anos, de 01/01/2009 a 10/04/2019. Os dados foram organizados em software excel a fim de permitir a elaboração de tabelas simples e/ ou gráficos, de modo a ser possível demonstrar a evolução ou não da violência urbana no destino turístico Natal. Nesse caso, realizou-se estatística descritiva simples, sintetizando valores de mesma natureza (Guedes et al., [20--]), apresentando-os na forma de tabelas ou gráficos.

Os B.O. utilizados neste estudo estão disponíveis fisicamente e no sistema *online* da Delegacia Virtual, ambiente em que as ocorrências policiais de toda Natal podem ser

¹⁹ Recuperado de: <<https://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/sinesp-1/bi/dados-seguranca-publica>>. Acesso em: 01 abril de 2019.

registradas, fazendo com que as polícias (DEATUR, Polícia Civil, Polícia Militar e Guarda Civil) da cidade tenham um ambiente integrado e possam cadastrar ou visualizar acontecimentos violentos de naturezas variadas, sejam relacionados aos turistas, aos residentes, ao meio ambiente, ao patrimônio público, entre outros. Vale esclarecer que alguns tipos de violência (homicídios, roubos de veículos, grave violência à pessoa, outros) não podem ser registrados de forma virtual, tendo que a vítima ou envolvidos dirigirem-se à delegacia de polícia, conforme Portaria nº 066/2020/PCRN, de 19 de março de 2020²⁰. Ao acessar o site novamente, observou-se que, desde 21/12/2020, tem-se indicado a utilização de um novo sistema de registro – “Nova Delegacia Virtual”²¹.

Com essa análise, verificou-se categorias e variáveis utilizadas para indicar onde e como a violência urbana em Natal acontece, tendo sido possível, a partir dos dados, produzir cinco mapas (1. zonas administrativas e bairros de Natal com mais ocorrências; 2. avenidas e ruas de Natal cujos eventos aconteceram com maior frequência; 3. Praias de Natal com mais registros; 4. bairros de Natal e os delitos ocorridos; 5. Estado de origem das vítimas) para visualização das áreas turísticas ou não que se destacaram como locais com frequentes ocorrências.

Vale salientar, ainda, que ao analisar os B.O., tomou-se como parâmetro as categorias de crime (CVLI - Crimes Violentos Letais Intencionais, CVNLI - Crimes Violentos não Letais Intencionais, CVP - Crimes Violentos Patrimoniais, CNVP - Crimes não violentos contra o Patrimônio) apresentadas por Oliveira e Borba (2019), com o intuito de reunir e associar os tipos de crimes encontrados neste estudo com cada uma delas.

Quanto ao **objetivo c)** investigar a percepção do medo da violência a partir da visão dos turistas da cidade do Natal: o estudo da percepção do medo da violência no turismo é útil para tomadas de decisões em diferentes setores da sociedade, bem como contribui para a gestão de um destino turístico em termos de segurança pública e turística.

Neste sentido, explica-se que, para a elaboração do questionário desta pesquisa, tomou-se, como parâmetro, o estudo de Cui (et al., 2016); o questionário da percepção do medo aplicado em Minas Gerais pelo Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública (CRISP, 2010); e o trabalho de pesquisa de Paredes (2006). Salienta-se que foram realizadas inúmeras adaptações para criar a proposta de questionário voltada para o foco deste estudo. Em se tratando da escala de percepção do medo (EPM) e sua validade psicométrica, tomou-se, como base, o estudo de Freitas-Magalhães e Batista (2009).

²⁰ Recuperado de: <<https://www3.defesasocial.m.gov.br/BoletimCidadao/index.jsf>>. Acesso em: 01 abril de 2019.

²¹ Recuperado de: <<https://delegaciavirtual.sinesp.gov.br/portal/auth/redirect>>. Acesso em: 02 de junho de 2021.

Com relação à organização do questionário aplicado nesta etapa da pesquisa, ele foi dividido em seis partes, quais sejam: I – Exposição e percepção do risco em relação à violência (5 questões); II – Percepção da vitimização do outro e características do entorno (16 questões); III – Informações divulgadas pelas mídias sociais sobre violência no destino Natal (1 questão); IV – Percepção do medo da violência no destino Natal (2 questões); V – Características e informações do respondente (8 questões); VI – Informações sobre a sua última viagem ao destino Natal (13 questões). É pertinente explicar que a elaboração do questionário levou em consideração os cenários relativos ao turismo e aos problemas de violência urbana em Natal, avaliando as zonas administrativas da cidade.

Desse modo, para mensurar percepções, atitudes ou opiniões, a escala tipo likert apresentou-se como a mais indicada, pois admite obter respostas psicométricas a partir da aplicação de questionários. Rodrigues e Oliveira (2012, p. 158) esclarecem que:

Quando o objetivo é discutir a relação entre medo e espaço urbano, os surveys oferecem interessantes possibilidades, principalmente, quando suas medidas mais comuns são comparadas em termos de reações emocionais e outras ligadas a uma percepção mais objetiva de crime, resultado da realização de cálculos de risco.

A escala de 5 pontos foi determinada para este estudo a fim de representar a concordância de uma situação específica, com ponto mínimo e ponto máximo, tendo as seguintes opções na escala geral, ver Quadro 3.

Quadro 3: Escala tipo Likert e sua correspondência

ESCORE	PONTUAÇÃO LIKERT
Muito inseguro	1 Há necessidade de medidas de intervenção imediatas.
Inseguro	2 Há necessidade de medidas de intervenção praticamente imediatas.
Seguro parcialmente	3 Necessita de medidas rápidas, mas pode aguardar.
Seguro	4 É possível aguardar medidas de intervenção.
Muito seguro	5 Não há necessidade de medidas de intervenção para o momento.
ESCORE	PONTUAÇÃO LIKERT
Risco muito baixo	1 Não há necessidade de medidas e intervenções para o momento.
Risco baixo	2 Pode aguardar as medidas e intervenções.
Risco médio	3 Necessita de medidas e intervenções rápidas, mas pode aguardar.
Risco alto	4 Necessita de medidas e intervenções praticamente imediatas.
Risco muito alto	5 Necessita de medidas e intervenções imediatas.
ESCORE	PONTUAÇÃO LIKERT
Nenhum medo	1 Não tem emoções de medo.
Medo leve	2 O medo sentido não interfere nos deslocamentos.
Medo moderado	3 O medo sentido pode vir a interferir nos deslocamentos.
Medo intenso	4 Sente medo, porém ainda pode fazer deslocamentos.
Medo extremo	5 Sente medo que pode impedir o deslocamento para determinados espaços.

Fonte: Elaboração própria com base em Freitas-Magalhães e Batista (2009).

A escala tipo likert segue uma série de afirmações, sendo elas de natureza favorável, desfavorável e um ponto com indicação neutra. Além disso, a escala permite quantificar fatores e utilizar o software excel como ferramenta para organizar dados e elaborar gráficos variados.

Em relação à amostra, parte representativa de uma população (Battisti, 2008; Tabachnick & Fieldl, 2012), a amostragem dos turistas foi realizada a partir de estatísticas, ou seja, partindo da amostragem não aleatória de natureza casual. Nesse formato, a aplicação do questionário foi realizada com base na técnica bola de neve, por meio da internet (facebook, instagram, whatsapp, e-mail) (Uwe, 2013), visto que, devido à situação da pandemia do Covid-19, a pesquisa precisou ser concretizada virtualmente.

Para definição da amostra referente aos turistas, adotou-se o cálculo do tamanho da amostra demonstrado por Barbetta (2002), que propõe as seguintes fórmulas:

$$N_o = \frac{1}{E_o^2}$$

$$N = \frac{N_o \times N}{N_o + (N-1)}$$

Valores adotados:

1. N (tamanho total da população) = 27.888 turistas
2. n = tamanho da amostra com base na estimativa populacional
3. n_o = uma primeira aproximação para o tamanho da amostra
4. E_o = erro amostral tolerável = 6%

Conforme Tabachnick & Fieldl (2012) para definição da amostra, inicialmente, define-se a população. Antes de apresentar os quantitativos definidos para o cálculo amostral deste estudo, é preciso explicar que o Ministério do Turismo disponibiliza Anuários Estatísticos de Turismo elaborados com base em fontes como a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Tais anuários dispõem de três seções e trazem dados sobre a dinâmica do turismo no Brasil e no mundo, percorrendo, primeiramente, sobre informações relativas ao turismo receptivo (turismo internacional); após, tratam dos dados relacionados ao turismo interno (turismo doméstico) e, por fim, apresentam informações acerca do turismo mundial (evolução do turismo no mundo).

Esse material por ser elaborado pelo MTUR, uma fonte governamental, é considerado confiável e, então, optou-se por utilizá-lo. Contudo, dada a impossibilidade de distinguir entre turistas brasileiros e turistas internacionais, problema identificado durante realização deste estudo, conforme nota indicativa no próprio documento, na seção que trata do turismo interno, foi preciso utilizar os dados do turismo receptivo, haja vista a necessidade de uma população

mais precisa. O caminho descrito anteriormente, para a definição da amostra deste estudo, considerou a relevância em destacar e utilizar os dados existentes e disponíveis sobre o fluxo turístico do destino Natal, ao mesmo tempo em que demonstra-se uma lacuna quanto a distinção nos quantitativos relacionados ao turismo interno, uma vez que ainda não há uma separação na contagem dos turistas estrangeiros e turistas domésticos quando estes se deslocam dentro das cidades/estados.

Assim, traçar um percurso metodológico diante dos dados existentes foi um esforço para garantir um ponto de partida que fosse capaz de conduzir a um resultado o mais próximo da realidade.

Neste sentido, utilizou-se o Anuário Estatístico de Turismo de 2020, ano base 2019²², que revela a quantidade de chegadas de turistas internacionais pelo RN, segundo continentes e países de residência permanente 2018-2019 (MTUR, 2019). Verificou-se uma população total de 6.353.141 turistas que entraram no Brasil em 2019, e um quantitativo de 27.888 mil turistas com chegadas em Natal no ano de 2019, ver Quadro 4.

Quadro 4: Polos emissivos de turistas internacionais com entradas pelo RN

CONTINENTES	2018	Percentual (%)	2019	Percentual (%)
África	31	0,11%	18	0,064%
América Central e Caribe	4	0,01%	3	0,010%
América do Norte	482	1,68%	613	2,19%
América do Sul	9.099	31,73%	6.670	23,9%
Ásia	38	0,13%	58	0,20%
Europa	18.987	66,22%	20.470	73,4%
Oceania	31	0,11%	56	0,20%
TOTAL	28.672	100,00%	27.888	100,00%

Fonte: Adaptado Anuário Estatístico de Turismo 2020 (MTur, 2020).

Adotou-se, portanto, o valor de 27.888 turistas, referente aos valores apresentados pelo Anuário de Estatística de Turismo, ano base 2019, como tamanho total da população para definição da amostra deste estudo. Utilizando o nível de confiança 95% e a margem de erro 6%, obteve-se uma amostra de **276 turistas** a serem investigados.

Ressalta-se que os questionários foram espalhados em ambiente virtual, tendo em vista os problemas de saúde pública gerados pela pandemia da Covid-19 no Brasil e no mundo. O questionário *online* ficou aberto de julho de 2020 a janeiro de 2021.

Na tentativa de atingir o quantitativo de questionários necessários para realização do estudo, as seguintes estratégias foram adotadas: um levantamento dos contatos de guias de turismo de Natal foi realizado no CADASTUR e, após, os questionários foram enviados via

²² Recuperado de: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>. Acesso em: 15 de janeiro de 2020.

whatsapp com o pedido de divulgação da pesquisa em seus grupos com clientes; os questionários foram enviados em grupos de whatsapp diversos, inclusive em um grupo direcionado para turistas que já haviam visitado e/ou teriam interesse em visitar o destino Natal; os questionários foram enviados em comunidades do facebook, bem como foram encaminhados para o messenger de pessoas que participavam dessas comunidades, além de terem sido compartilhados em diversos perfis; foram disparados e-mails a partir de listas de contatos de pessoas que participaram de eventos em Natal; o questionário também foi enviado para uma lista de contatos de hotéis de Natal, acessada a partir do contato com a Empresa Potiguar de Promoção Turística (Emprotur); o questionário foi publicado no instagram e encaminhado de forma individual pelo direct (espaço para troca de mensagens) para inúmeros usuários, a seleção das pessoas para o envio do questionário no instagram deu-se pelo uso da hashtag (#)natalrn. Com essas estratégias, conseguiu-se um quantitativo de 300 questionários respondidos.

Para organização e discussão dos resultados, foi realizada estatística descritiva simples, com foco no uso de gráficos. Utilizou-se gráficos de eixo duplo (ilustrar as relações entre duas ou mais variáveis com diferentes medições), gráficos de colunas com barras verticais e horizontais (altura de cada valor é proporcional ao respectivo valor). Para Guedes (et al., [20-- , s/p]), “os gráficos são formas de apresentação de dados que permitem produzir uma impressão mais rápida do fenômeno estudado”.

Já o **objetivo d)** compreender como ocorre o processo de elaboração das propostas de ação por parte dos órgãos e instituições públicas ligadas aos setores do turismo e da segurança pública/turística de Natal: resolveu-se elaborar roteiros de entrevista, que foram enviados via e-mail no formato google docs para instituições ligadas ao turismo (secretarias estadual e municipal) e a segurança pública/turística (DEATUR, Observatório da Violência - OBVIO), com o intuito de complementar os resultados anteriormente encontrados e dar mais credibilidade ao estudo. Salienta-se que tentou-se entrevistar um representante da CIPTUR, entretanto, o contato não foi possível. No Quadro 5, visualiza-se o quantitativo de quatro respondentes para essa etapa da pesquisa.

Quadro 5: Resumo dos atores locais da cidade do Natal

INSTITUIÇÃO/ÓRGÃO	RESPONSÁVEL	QUANTIDADE
Delegacia Especializada Assistência ao Turista (DEATUR)	Delegado (a) ou Escrivão	1 entrevistado
Secretaria Municipal de Turismo (SETUR) - Prefeitura do Natal/RN	Secretário (a) Municipal	1 entrevistado
Secretaria de Estado de Turismo do Rio Grande do Norte (SETUR)	Secretário (a) Estadual	1 entrevistado
Observatório da Violência no Rio Grande do Norte (OBVIO)	Coordenador	1 entrevistado
		TOTAL: 04

Fonte: Elaboração própria, 2019.

A amostra qualitativa foi escolhida de forma intencional, considerando as instituições/órgãos responsáveis pelo turismo e/ou pela segurança pública, que deveriam ter interesse na segurança do turista, sobretudo, em âmbito público.

Os roteiros de entrevista foram estruturados considerando o papel de cada ator respondente, ou seja, com questões comuns a todos os participantes, mas contendo indagações direcionadas para cada agente investigado. Por meio dos roteiros, buscou-se averiguar sobre os problemas de violência urbana de Natal, relacionando-os ao turismo local, ao passo que se tentou identificar a existência de discussões, ações e/ou estratégias relacionadas a essas questões.

O período de envio dos roteiros de entrevista e retorno por parte dos respondentes aconteceu entre os meses de junho e julho de 2020, sendo que todas as perguntas foram devidamente respondidas. Quanto à análise dos dados, a técnica de análise de conteúdo foi escolhida por mostrar-se mais apropriada frente ao objetivo em questão.

Em resumo, o processo metodológico desta pesquisa passou por ajustes tanto na forma como os questionários foram aplicados com os turistas, quanto em relação ao formato de realização das entrevistas com os atores selecionados. O ambiente virtual tornou-se um aliado para a realização deste estudo, considerando que a pandemia do Covid-19 continua assolando o mundo ainda em 2021 e requerendo, dentre os cuidados, o distanciamento social.

Realizar a pesquisa nesse formato e nas condições já apresentadas ao longo do trabalho foi um desafio, pois os assuntos e discussões do momento passaram a ter um foco diferente, bem como o interesse e disponibilidade das pessoas em parar para responder determinados questionamentos pareceram não ser os mesmos. De outro modo, é importante esclarecer que frente ao cenário encontrado para a realização desta pesquisa, as discussões sobre violência urbana podem ter tomado um rumo diferente, fazendo com que outros tipos de violência se tornassem o foco de debates e interesse das pessoas, órgãos e/ou instituições, influenciando, assim, de alguma forma, suas respostas.

Posto isso, na sequência, fez-se uma nota direcionada a(o) leitor(a) a fim de auxiliá-lo na leitura desta tese.

1.2 ESTRUTURA DA TESE

A presente tese reúne e discute dados e informações sobre a violência urbana e a percepção do medo que acomete os turistas da cidade do Natal. Por tratar-se de um estudo elaborado por uma turismóloga (bacharel e mestre), que precisou adentrar em conhecimentos

de áreas diversas como Psicologia, Sociologia e Geografia, alguns conceitos e descrições sobre o termo violência e outros precisaram ser mantidos, acreditando que, assim como contribuíram para o entendimento e identificação da relação dos fenômenos turismo e violência, auxiliarão aos futuros leitores que se encontram na mesma área de formação.

O trabalho foi estruturado em três capítulos, além da introdução e conclusão da tese, a saber: Introdução; Capítulo 1; Capítulo 2; Capítulo 3; Conclusão da Tese. Cada capítulo (1, 2, 3) inclui uma contextualização sobre o tema estudado, bem como apresenta a discussão dos resultados obtidos a partir dos objetivos específicos propostos para esta pesquisa.

Na sequência, explica-se como os capítulos foram pensados e estruturados. O **Capítulo 1, “Violência no Brasil e o papel da União, Estado e Município”**, trata, inicialmente, sobre os aspectos conceituais e contexto histórico da violência com destaque no Brasil, buscando discutir também acerca da violência e do papel da União, Estado e Município na segurança pública e turística do cidadão. Em continuação, são apresentados os resultados que se referem aos dois primeiros objetivos específicos “a” e “b” (descrever as principais características do desenvolvimento urbano e turístico de Natal; discutir as estatísticas da violência registradas nos B.O. da DEATUR) deste estudo. O **Capítulo 2, “As implicações da violência urbana e do medo no turismo”**, faz um recorte em relação ao problema da violência urbana na cidade com ênfase em destinos turísticos, debatendo ainda sobre violência, medo e turismo. O objetivo específico que direciona este capítulo é o “c” (percepção do medo da violência a partir da visão dos turistas da cidade do Natal), julgando a identificação dessa informação como primordial para direcionar, por exemplo, o debate e a elaboração de políticas públicas futuras. O **Capítulo 3, “Políticas Públicas, Violência urbana e Turismo”**, versa acerca das políticas de turismo sob a ótica do problema da violência urbana, bem como trata sobre a governança no turismo a partir da perspectiva da segurança pública nos espaços turísticos. O objetivo “d” faz referência a este capítulo, pois destaca a busca pela compreensão sobre como acontece o processo de elaboração das propostas de ação contra a violência urbana a partir da visão dos gestores ligados aos setores do turismo e da segurança pública de Natal.

Em síntese, os capítulos apresentam uma breve introdução para situar o leitor, assim como trazem considerações sobre os resultados encontrados a partir da pesquisa.

1.3 REFERÊNCIAS

- Araújo, M. V. P. de.; Freitas, H. B. Ba. De.; Gomes, J. da S.; Brito, M. I. de M. (2016). *O turismo potiguar que chegou a perder 100 mil desembarques!* Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. São Paulo, 10(3), p. 594-614, set./dez.
- Aschauer, W. (2010). *Perceptions of tourists at risky destinations. A model of psychological influence factors.* Tourism Review. Vol. 65, nº 2, pp. 4 – 20.
- Barbetta, P. A. (2002). *Estatística aplicada às ciências sociais.* 5 ed. Editora da UFSC, Florianópolis, 2002.
- Battisti, I. D. E. (2008). *Métodos estatísticos.* Ijuí: Ed. Unijuí, 80 p. (Coleção educação à distância).
- Bauman, Z. (2009). *Confiança e medo.* Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Borges, A. L. M.; Silva, R. C. da. (2019). *Turismo e segurança pública: análise documental dos planos nacionais de turismo (PNT): 2003-2018.* XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR.
- Bornhofen, P. R.; Faes, C. H.; Borges, E. C. (2007). *Segurança pública e turismo: uma lacuna na gestão de políticas públicas.* Recuperado em: <https://www.researchgate.net/publication/303437779_seguranca_publica_e_turismo-_uma_lacuna_na_gestao_de_politicas_publicas>. Acesso em: 15 de junho 2018.
- Brunt, P.; Mawby, R.; Hambly, Z. (2000). Tourist victimisation and the fear of crime on Holiday. *Tourism Management*, Vol. 21, pp. 417-424.
- Caldeira, T. P. do R. (1997). *Enclaves fortificados: a nova segregação urbana.* Novos Estudos, CEBRAP, nº 47, março 1997, pp. 155-176.
- Catai, h.; Rejowski, M. (2005). *Criminalidade e Turismo em São Paulo, Brasil: a violência registrada junto aos turistas estrangeiros.* Revista Turismo em Análise, Vol. 16, n. 2, p. 244-256, novembro. Recuperado em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63739/66504>>. Acesso em: 15 de janeiro 2019.
- Centro de estudos de criminalidade e segurança pública – CRISP. (2010). *Percepção do Medo no Estado de Minas Gerais (Relatório Final).* Recuperado em: <http://www.crisp.ufmg.br/wp-content/uploads/2016/10/T078_Relat%C3%B3rioFinal_Percep%C3%A7%C3%A3oMedo-MG_2010.pdf>. Acesso em: 1 junho de 2019.
- Cerqueira, D. R. de C. (2014). *Causas e consequências do crime no Brasil.* Tese de Doutorado. Programa de Pós-graduação em Economia da PUC – Rio de Janeiro.
- Chesney-Lind, M.; Lind, I. Y. (1986). *Visitors as victims: crimes against tourist in HAVAI.* Annals of Tourism Research, Vol. 13, pp. 167-191.

- Cui, F.; Liu, Y.; Chang, Y.; Duan, J.; LI, J. (2016). *An overview of tourism risk perception. Original paper: Natural Hazards*, p. 643-658.
- Desivilya, H.; Shahrabani, T. S. (2015). *The effects of conflict on risk perception and travelling intention of Young tourists*. EuroMed Journal of Business. Vol. 10, nº. 1, pp. 118-130.
- Fecomércio – RN. (2018). *Perfil do Turista do RN: alta estação 2018*. Recuperado em: <<http://fecomerciorn.com.br/wp-content/uploads/2018/02/Relat%C3%B3rio-Perfil-do-Turista-2018.pdf>>. Acesso em: 20 de janeiro 2019.
- Fecomércio – RN. (2019). *Perfil do Turista do RN: alta estação 2019*. Recuperado em: <<http://fecomerciorn.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Relat%C3%B3rio-Perfil-do-Turista-2019.pdf>>. Acesso em: 07 junho 2019.
- Fecomércio – RN. (2021). *Pesquisa Perfil do Turista do RN 2021*. Recuperado em: <https://fecomerciorn.com.br/pesquisas/perfil-do-turista-do-rn-2020-2021/>. Acesso: 10 de junho 2021.
- Fratucci, A. C. (2009). *Refletindo sobre a gestão dos espaços turísticos: perspectivas para as redes regionais de turismo*. Turismo em Análise, vol. 20, n.3, 2009, p. 391-408. Recuperado em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/issue/view/1125>>. Acesso em: 10 de outubro 2016.
- Freitas-Magalhães; Batista, J. (2009). *Escala de percepção do medo: primeiro estudo de construção e validação na população portuguesa*. Revista da faculdade de ciências da Saúde. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- George, R. (2003). *Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town*. Tourism Management, Vol. 24, pp. 575-585.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas.
- Governo do Brasil. (2020). *Brasil confirma primeiro caso do novo coronavírus*. Recuperado em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/02/brasil-confirma-primeiro-caso-do-novo-coronavirus>>. Acesso em: 26 de março 2020.
- Guedes, T. A.; Acorsi, C. R. L.; Martins, A. B. T.; Janeiro, V. [20--]. *Estatística Descritiva*. Recuperado em: [http://www.each.usp.br/rvicente/Guedes et al Estatistica Descritiva.pdf](http://www.each.usp.br/rvicente/Guedes_et al Estatistica Descritiva.pdf). Acesso em 10 de junho 2021.
- IBGE. (2019). *Dados do Rio Grande do Norte. População*. Recuperado em:<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/panorama> 03.07.2019>. Acesse em: 12 de junho 2018.
- IPEA. (2018). *Atlas da violência*. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Rio de Janeiro.
- Izadifar, A.; Yazdanfar, S-A.; Hosseini, S-B.; Norouzian-Maleki, S. (2015). Relationship between support of social activities and fear od crime in Iran residencial complex. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 170, 27 jan. 2015, pp. 575-585.

- Jubé, C. L. de A. D. R.; Campos, C. de C. (2014). *Violência: relações de poder, ações de Estado e opinião pública*. Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública – REBESP. vol. 7, n. 2.
- Machado, M. de B. T. (2013). Turismo, Medo e Violência. Turismo & Sociedade. Curitiba, v. 6, n. 1, p. 225-228, janeiro.
- Ministério do Turismo - MTUR. (2019). *Ministério elabora plano para garantir mais segurança ao turista*. Recuperado em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/12445-minist%C3%A9rio-elabora-plano-para-garantir-mais-seguran%C3%A7a-ao-turista.html>>. Acesso em: 08 de agosto 2019.
- Ministério do Turismo - MTUR. (2020). Anuário Estatístico de Turismo. Recuperado em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>. Acesso em: 10 agosto 2019.
- Neri, M. (2018). *Percepções da Crise*. FGV Social – Centro de Políticas Sociais. Recuperado em: <https://www.cps.fgv.br/cps/bd/docs/Pesquisa_Percepcoes-Da-Crise_MarceloNeri_FGVSocial.pdf>. Acesso em: 11 de janeiro 2019.
- Oliveira, E. H. B. de.; Borba, G. A. (2019). *Metodologia para aferição de indicadores e metas da secretaria de segurança pública de Goiás*. Secretaria de Estado de Segurança Pública. Superintendência Executiva de Ações e Operações Integradas Gerência do Observatório de Segurança Pública. Recuperado em: <<https://www.seguranca.go.gov.br/wp-content/uploads/2019/04/portaria-n-0236-19-ssp-de-auditoria-abril-2019-2.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2021.
- Ozascilar, M.; Mawby, R. I.; Ziyalar, N. (2019). *Perceptions of risk on vacation among Visitors to Istanbul*. Emerald insight. Safer Communities.
- Paredes, E. C.; Saul, Léa Lima; Bianchi, Kátia Simone da Rosa. (2006). *Violência: o que têm a dizer alunos e professores da rede pública de ensino cuiabana*. Cuiabá: EdUFMT/FAPEMAT.
- Prodanov, C. C.; Freitas, E. C. de. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2 ed. Novo Hamburgo: Freevale.
- Rodrigues, C. D.; Oliveira, V. C. de. (2012). *Medo de crime, integração social e desordem: uma análise da sensação de insegurança e do risco percebido na capital de minas gerais*. Teoria e Sociedade, Nº 20.2.
- Rosales, R. A.; Mitre, L. A. S.; Marcelo, J. N. C. (2018). *Insecurity and its impact on tourism in Guerrero: a spatial approach, 1999-2014*. REVISTA - Bogotá (Colombia) Vol. 13 Nº 1 - Enero-junio.
- Ryan, C. (1993). *Crime, violence, terrorismo and tourism: an accidental or intrinsic relationship?*. Tourism Management. Junho, pp. 173-183.
- Santos, A. I. dos S.; Schenatto, F. J. A.; Oliveira, G. A. (2017). *Metodologia Proknow-c para construir o conhecimento acerca de previsão de demanda utilizando séries temporais*. VII

Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção. Ponta Grossa. PR. Brasil. 06 a 08 de dezembro.

Severino, A. J. (2007). *Metodologia do trabalho científico*. 23 ed., São Paulo: Cortez.

Silva, L. B. da.; Silva, F. C. da. (2016). *Influência da segurança pública na motivação turística em destinos urbanos e de sol e praia: uma abordagem teórica*. Fólio – Revista Científica Digital – Jornalismo, Publicidade e Turismo.

Socas, K. G. L. (2014). *A violência contra turistas: estudo de caso na delegacia especializada de assistência ao turista em Natal/RN (2003-2013)*. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Turismo, Natal, RN, 68f.

Tabachnick, B. G.; Fidell, L. S. (2012). *Using multivariate statistics* (6th ed.).

Uwe, F. (2013). *Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes*. Porto Alegre: Penso.

Vilela, L. de O. (2012). *Aplicação do proknow-c para seleção de um portfólio bibliográfico e análise bibliométrica sobre avaliação de desempenho da gestão do conhecimento*. Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, Campus Ponta Grossa, Paraná, Brasil, v. 08, n. 01, p. 76-92.

CAPÍTULO 1 - VIOLÊNCIA NO BRASIL E O PAPEL DA UNIÃO, ESTADO E MUNICÍPIO

1. INTRODUÇÃO

A violência perpassa o tempo e marca cada período de maneira específica/característica, por isso, considerar os seus aspectos históricos e compreender o que ela significa torna-se um ponto relevante e que merece ser discutido.

Nos dias atuais, parcela significativa das pessoas, muitas vezes, mostra-se insegura devido aos inúmeros problemas de violência existentes, ou ainda encontra-se atemorizada por se deparar com a violência sendo repreendida com mais violência, pois se tornou costumeiro acreditar que essa é a melhor forma de conduzir tal situação.

Segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2017, p. 7), a nossa sociedade encontra-se “sob ataque de grupos que tem (...) na violência uma forma de governar e de, paradoxalmente, pacificar a sociedade, o que tem gerado uma espécie de vingança moral e política que nunca tem fim” (...), que ganha a cada dia mais ódios, preconceitos e intolerância. Sobre essa questão, indaga-se quem são as organizações que deveriam cuidar para que a violência fosse minimizada e não incentivada? Quais os atos mais cometidos em uma dada localidade? Como a violência vem sendo tratada pelos órgãos/ instituições responsáveis? Existe um controle sobre esses acontecimentos? Quanto às soluções ou estratégias, quais são e onde estão sendo aplicadas?

Em atenção a esses questionamentos, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2017) revela que há décadas e mais décadas o Brasil vem abstendo-se de colocar a violência como tema central e com prioridade em discussões políticas, ou então lida com violência, medo e vitimização como algo que dissesse respeito apenas à polícia, corporação cuja responsabilidade, de forma genérica, é guardar o cidadão e fazer cumprir as leis.

Do outro lado, verifica-se uma polícia que não enfrenta a violência propriamente dita, pois não vem sendo capacitada para tal, mas que encara o delinquente/ criminoso enquanto indivíduo que precisa de uma repreensão. Seria, talvez, um despreparo que a torna mais assustadora e promove uma “guerra” entre polícia e delinquentes/ criminosos.

Para uma melhor reflexão dos pontos mencionados, neste capítulo, os aspectos conceituais e históricos da violência foram apresentados, assim como realizou-se uma discussão acerca do papel da União, do estado e do município, no que se refere à segurança pública e turística dos cidadãos/ turistas. Dessa forma, a pesquisa bibliográfica e documental fez parte do

processo metodológico, tendo esses tipos de pesquisa favorecido a elaboração de um texto com os elementos relevantes sobre a temática.

Realizou-se, portanto, uma análise em B.O., documentos primários, a fim de investigar quais são os eventos de violência urbana que acometem os turistas de um destino turístico, em específico aqueles que visitam a cidade do Natal, no Rio Grande do Norte. A partir da base de dados elaborada, foram propostos mapas e gráficos com informações que consideraram um recorte de 10 anos de acontecimentos.

Acredita-se que essa identificação permite o estabelecimento de diretrizes mais eficazes, divergentes de posicionamentos como o da prática da violência enquanto justificativa para minimizar ocorrências. Para tanto, constatou-se ser pertinente pensar em como relacionar diferentes setores de um governo a fim de combater a violência, ou ainda notou-se a importância de um novo olhar para a elaboração e proposição de projetos políticos e/ ou institucionais para o país, que tragam diferenciais quanto à forma de atuação vigente.

Neste sentido, partindo da questão problema central deste estudo, apresentada na introdução da tese, propôs-se a seguinte pergunta problema secundária para direcionar este capítulo, quais são os tipos de violência urbana que atingem os turistas que visitam o destino turístico Natal?

Em síntese, o presente capítulo está organizado em cinco tópicos, sendo eles: 1. Introdução; 2. Os aspectos conceituais e o contexto histórico da violência com destaque no Brasil (2.1 A violência e o caos social: o papel da União, Estado e Municípios); 3. Resultados (3.1. caracterização da cidade do Natal, 3.2. Análise dos boletins de ocorrência); 4. Considerações finais; 5. Referências.

2. ASPECTOS CONCEITUAIS E O CONTEXTO HISTÓRICO DA VIOLÊNCIA COM DESTAQUE NO BRASIL

O tema violência, no século XX, passou a ser enfatizado, discutido e divulgado de diferentes formas, seja em casa, no trabalho, na rua, ou como assunto de destaque nos mais variados meios de tecnologia da informação e comunicação (jornal, TV, mídias sociais, entre outros). Zaluar e Leal (2001, p. 147) explicam que “a discussão sobre a violência no Brasil adquiriu grande importância nos últimos dez anos, passando a mobilizar cientistas sociais, pedagogos, filósofos, economistas e juristas”.

Percebe-se a preocupação de profissionais das mais diversas áreas com o problema da violência, visto que se refere a um fenômeno capaz de limitar a convivência social e de interferir na dinâmica de vida dos cidadãos. Devido a esse tipo de problema, pode haver a diminuição na circulação ou fluxo de pessoas nas ruas em horários específicos, a redução de visitação a certos lugares, bem como um prejuízo à ampliação das relações sociais.

Segundo Minayo (2013, p. 23), “a violência é um fato humano e social, ela consiste no uso da força, do poder e de privilégios para dominar, submeter e provocar danos a outros: indivíduos, grupos e coletividades”. O autor faz saber que a violência é histórica, ou seja, constituída de particularidades quanto aos acontecimentos, que dependerão da sociedade e da época em que determinado grupo social encontra-se, mas explica que há formas de violência que podem persistir no tempo e perpassar diferentes sociedades.

É preciso compreender que a violência é parte das relações que compõem a sociedade, pois “o confronto de estilos de vida opostos dá lugar às lutas urbanas entre as diferentes classes sociais como ponto de partida para o conflito que caracteriza a violência urbana” (Gullo, 1998, p.113). Isso significa que fatores como “o desemprego, a desestruturação familiar, o sentimento de frustração e uma busca (...) de padrões sociais apresentados como possíveis em um mundo de consumo se acirram principalmente nos grandes centros urbanos e contribuem para a delinquência e a violência” (Souza e Lima, 2007, p. 1221).

Sobre a violência social, Gullo (1998) destaca três informações, a saber: 1º) a violência é um fenômeno social inerente a qualquer tipo de sociedade; 2º) a forma sob a qual a violência se manifesta reflete o tipo de sociedade e mostra o seu significado nessa sociedade; 3º) a violência depende, portanto, de estímulos provenientes da própria sociedade. Entende-se que a violência sofre variações de acordo com cada sociedade e tal problema pode decorrer da forma como as ações, decisões, valores, culturas, economia, entre outros, estão sendo estimulados ou direcionados.

Neste sentido, devido à violência ser universal, é preciso considerar suas particularidades e como ela manifesta-se em cada sistema de valores, ideologias e configurações socioespaciais (Gullo, 1998). Além disso, o entendimento e percepção sobre a violência também poderão variar, tendo em vista a subjetividade humana e as experiências vividas por cada pessoa.

No contexto histórico, os estudos sobre violência e crime no Brasil ascenderam após a década de 1970, tendo sido ampliado o debate acerca dos significados e sentidos sobre como os seus conceitos têm se concretizado na sociedade. Tais estudos tornam-se essenciais

considerando as mudanças na sociedade e, portanto, as alterações nas formas de violência, seja em sua prática ou na maneira como se lida com os acontecimentos.

A violência destaca elementos que revelam o ser humano como praticante de atos agressivos e violentos desde a antiguidade, como esclarecido por Souza (et al., 2011, p. 13), que afirma: “a violência está, pois, em toda parte. Ela está em nossas origens”.

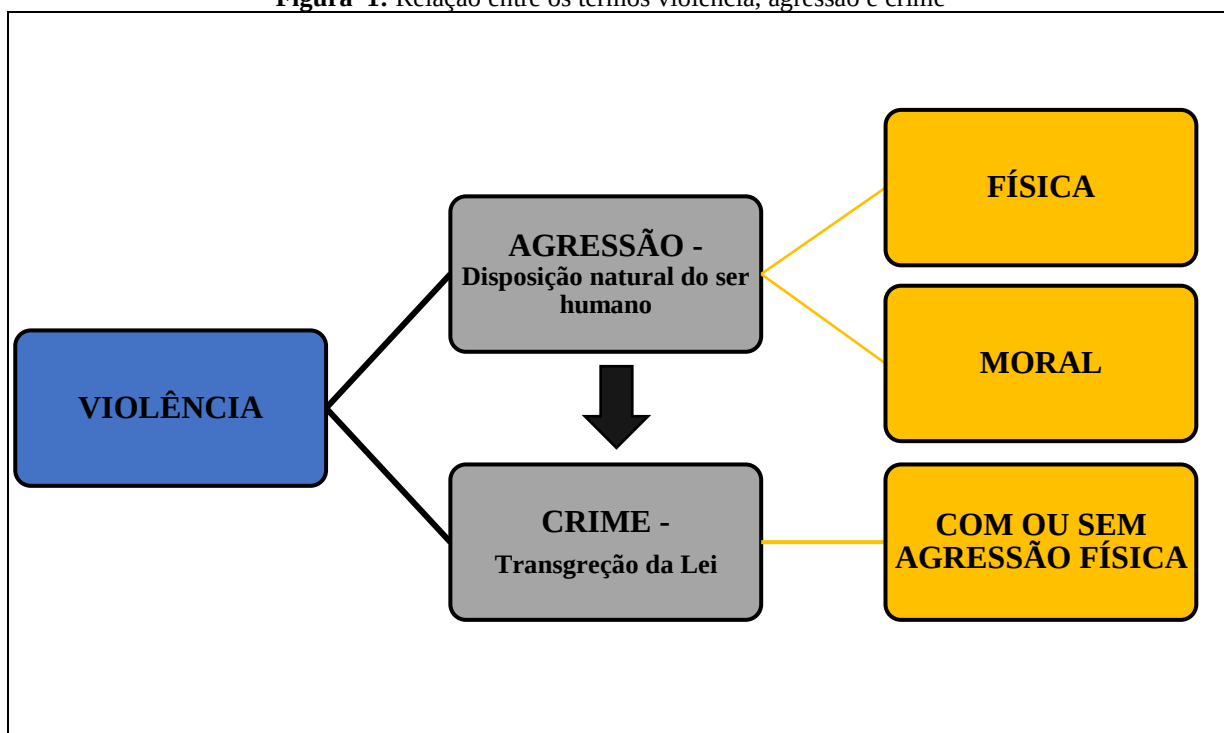
Para Minayo (2013), a violência está dentro de cada um de nós, sendo que a não-violência é uma construção social e pessoal. Conforme o autor, vista socialmente, essa não-violência volta-se para a capacidade da sociedade de incluir, ampliar e universalizar direitos e deveres de cidadania, ao passo que, sob o viés pessoal, a não-violência parte do desenvolvimento de valores de paz, solidariedade, convivência, tolerância, capacidade de negociar e dialogar sobre os conflitos e problemas.

Percebe-se que o processo de estímulo à não-violência sofre influências tanto coletivas quanto individuais, o que faz com que cada pessoa aja de uma maneira diferente frente aos mesmos problemas.

De forma genérica, a violência acompanha a humanidade como algo que já foi justificado para sobrevivência do ser humano, dadas as disputas territoriais e delimitações dos espaços para viver em comunidades; em virtude das batalhas para sobreviver em termos de sustento, incluindo violência contra o próprio homem e animais; em forma de conflitos sociais gerados pelas disputas de poder; devido à desigualdade social; e de tantas outras formas que foram sendo apresentadas ao longo dos anos e agravadas de maneira a oferecer cenários difíceis e cruéis.

Ao longo do tempo, verificou-se que as mudanças na forma como esses acontecimentos foram cometidos, compreendidos e divulgados, conduziram a variações quanto à forma de posicionamento dos atores sociais locais. Sendo assim, com relação à compreensão desse fenômeno, a literatura aponta que o conceito de violência tem sido associado com frequência aos termos “agressão” e “crime”, o que torna pertinente ilustrar as relações existentes entre eles para ser possível ter um melhor entendimento e posicionamento sobre o tema.

Pino (2007) destaca que a agressão (física ou moral) remete a uma disposição natural do ser humano, referindo-se ao ataque e defesa diante da interpretação de uma ameaça, por parte dos seres humanos e animais; o crime significa um ato de transgressão da lei penal, leis que variam conforme as sociedades e épocas; enquanto o termo violência, de maneira geral, volta-se para atos que intencionam provocar dor, sofrimento, prejuízos físicos. Para uma melhor visualização dessa reflexão, apresenta-se a Figura 1:

Figura 1: Relação entre os termos violência, agressão e crime

Fonte: Sistematização da autora, 2020.

A figura anterior demonstra a violência como ponto inicial e geral das discussões, indicando que ela pode ser praticada a partir de uma agressão, seja física ou moral, capaz de ser considerada um crime ou não a depender da época e sociedade em que se encontra. Essa sistematização foi proposta a partir das diferentes leituras feitas sobre a temática, uma vez que os temas e/ou termos, muitas vezes, são utilizados como iguais, quando, na verdade, conceitualmente, possuem algumas variações que carecem ser apresentadas.

Conforme Pino (2007), existem atos de agressão que não acontecem de forma violenta, mas outros, sim; que o crime nem sempre acontece de forma violenta ou agressiva, mas também pode vir acompanhado desses vieses. Isso demonstra que há relação entre os termos, destacando que a violência como agressão física apresenta-se, nessa época/ sociedade, como um grande problema social, revelando-se, inclusive, como um ato de transgressão da lei.

Para Eusébio e Mendonça (2014, p. 3), “o termo violência se mostra, logo a priori, como um conceito complexo, pois assume várias perspectivas de abordagem (violência física ou simbólica, legítima ou não legítima, etc.)”. Ao analisar a diferenciação e complementariedade dos termos, percebe-se que tanto a agressão quanto o crime estão inseridos no contexto amplo da violência, o que demonstra coerência em discuti-la, destacando suas influências nas relações e no convívio social.

Segundo Pino (2007), Miranda (2011), Laia e Caldas (2016) e Feitoza (2017), a violência enquanto problema social global, encontrado em todas as sociedades e tradições culturais, é uma problemática que se tornou foco de atenção da mídia, do discurso político e da sociedade. A concepção da violência é ampla e sugere diferentes interpretações, visto que caracteriza realidades “bastante específicas, variando de acordo com os lugares, épocas, meios e circunstâncias” (Souza et al., 2011, p. 13).

Neste sentido, a forma como a violência acontece e é enfrentada também passa por alterações com base na ocasião, no lugar e nas tecnologias existentes (Feitoza, 2017; Almeida, 2010; Paredes, Saul & Bianchi, 2006). Tais alterações acontecem, especialmente, devido aos tipos de violência que acometem as diferentes sociedades e as consequências que acabam sendo geradas.

Dessa maneira, a seguir, serão expostos alguns elementos históricos acerca da violência, de modo a apresentar acontecimentos que marcaram épocas específicas e que provocaram para aquele momento danos, muitas vezes, irrecuperáveis. Conforme Alcântara e Campos (2014, p. 49):

Ao longo dos séculos de história, nos quais a violência permeia a conduta humana como instrumento multifacetado, foi empregada, admitida, explorada, manipulada, criminalizada, dependendo dos vieses que se abordam, constituindo elemento intrínseco ao fato social, presente em qualquer grupo humano.

Entende-se que, em cada época e sociedade, a violência foi vista de uma forma diferente, havendo casos em que foi admitida e posta como solução para certos problemas; que foi explorada com fins de atingir objetivos particulares e que foi criminalizada no sentido da não aceitação dentro da sociedade.

Desse modo, analisando a violência como intrínseca à vida social, apresenta-se, no Quadro 6, alguns “acontecimentos” que marcaram diferentes períodos da história humana. É pertinente reforçar que as informações apresentadas, a seguir, não tem como finalidade discutir as punições praticadas ao longo dos tempos, mas primam por demonstrar como determinados atos perpassam por diferentes períodos.

De outro modo, as informações listadas não apontam que os acontecimentos são estritamente específicos daquele período, mas têm o propósito de situar quanto a questão dos atos/ problemas relacionados, de alguma maneira, a violência ao longo dos tempos.

Quadro 6: Acontecimentos relacionados aos atos de Violência

PERÍODO	VIOLÊNCIA
SOCIEDADES ANTIGAS	• A punição ocorria pelos sacrifícios como forma de eliminar a concentração da violência; • Formas simbólicas (rituais religiosos; morte na cruz) – ritual ou vítima expiatória – para servir como exemplo para os demais; • Nesta época, dependendo da vítima assassinada, o assassino poderia ser visto como um herói, sendo recebido com louvor pelas pessoas.
IDADE MÉDIA - (EUROPA) Século X ao XV d.C	• Os conflitos configuravam-se, de modo geral, por meio dos duelos medievais entre os guerreiros, oportunistas e ladrões; • Os crimes aconteciam também nos feudos por onde circulavam comerciantes; • O crime (assassinato) era visto como símbolo de coragem e de fé.
ANTIGO REGIME - (ESTADO ABSOLUTISTA) Século XV ao XVIII	• A manifestação da violência era por meio dos suplícios, cujo objetivo era punir o corpo; • Espetáculos sanguinários; execuções que duravam horas; perversas punições; violência física. • Punia-se em um espetáculo público; • Eliminava-se o inimigo transgressor.
MODERNIDADE - (ESTADO MODERNO)	• Punição por mecanismos simbólicos. O criminoso que lesava a sociedade passou a ser processado e julgado por uma comitiva jurídica (perito, delegado, juiz), pois se pretendia punir a moral do delituoso; • Reconstituir a falha do sujeito, inserindo-o na prisão, período em que o criminoso refletiria sobre seu erro; e depois voltava para ser ressocializado.
CONTEMPORANEIDADE (TERMO EMPREGADO PARA FAZER REFERÊNCIA AO QUE É MAIS RECENTE)	• Com base nos direitos humanos, a violência e o crime passaram a ser vistos como algo cada vez pior; • A motivação que levou ao crime ou ato violento passou a ser questionada e punida por meio das normas, regras ou leis implementadas; • Alguns dos problemas remetem ao tráfico de armas, narcotráfico ou tráfico de drogas. • Aumento no quantitativo de mortes, massacres, destruição de lares, repressão policial. • Passou-se a defender a necessidade da segurança, imposição de um limite, participação do cidadão nas tomadas de decisão.

Fonte: Adaptado de Pino, 2007; Bernaski e Sochodolak, 2016.

Observa-se que a violência esteve presente em épocas distintas e o objetivo fim de atentar contra a integridade física, moral ou psicológica do indivíduo continuou sendo um dos fatores permanentes. Ao longo dos tempos, viu-se acontecer sacrifícios de pessoas, confrontos, torturas, execuções, prisões, entre outros, que se perpetuam até os dias de hoje, porém as formas de lidar com tais acontecimentos sofreram variações, incluindo a elaboração de normas, regras e leis para julgar determinados casos como justos ou injustos.

Retomando ao entendimento da violência, Pino (2007, p. 769) explica que esse tipo de adversidade “está intimamente ligado ao problema das relações sociais, em que a existência do outro aparece como ameaça real ou imaginária à própria existência (física, social ou psicológica)”.

Vale esclarecer que o conceito de violência, atualmente, não pode nem deve ser comparado ao entendimento do passado, pois as relações sociais moldavam-se de outras formas.

Isso significa que julgar a violência de uma época vigente sob a perspectiva de um período passado não traria um resultado coerente.

Percebe-se a pertinência em mudar a cultura da violência de modo a não tratar os acontecimentos violentos como naturais ou sem solução, mas buscar formas de melhorar o cenário situacional conforme os problemas apresentados em cada período. A violência passou a atingir todas as classes sociais, no entanto, para Caldeira (1997, 2003), os crimes são associados à pobreza, sendo que as pessoas que estão envolvidas na prática de tais eventos são estereotipadas, muitas vezes, como pobres.

Em contrapartida, Velho (2014) e Alcântara e Campos (2014) revelam que as camadas populares estiveram sempre sujeitas ao medo de vários tipos de violência associados à repressão, à exploração e ao controle social, já que, notadamente, nas sociedades modernas, a racionalização da violência proporcionou uma internalização justificada das ações repressivas do Estado.

Segundo Caldeira (2003, p. 57), “as experiências de violência tendem a ser específicas em cada classe. Embora todos os grupos sejam vítimas do crime, eles são vítimas de diferentes tipos de delitos, sendo as classes trabalhadoras as mais vitimizadas pelos crimes violentos.” Nota-se que as classes sociais baixas sofrem com as acusações e estereótipos colocados, com a repressão por parte do Estado a partir da aplicação da força, bem como são vitimizadas pelos crimes violentos que acontecem em uma localidade.

Em continuidade, a violência é um dos fenômenos mundiais que afeta países com níveis de desenvolvimento econômico e social diferentes, não sendo, portanto, um problema exclusivo do Brasil, tendo em vista que a história, nacional e internacional, encontra-se repleta de acontecimentos violentos (Miraglia, 2006; Pino, 2007; Miranda, 2011).

Todavia, quanto ao Brasil, atualmente, a violência e criminalidade têm apresentado um cenário complexo e que vem sendo exposto de forma dramatizada, criando-se um cenário de insegurança entre os atores sociais do lugar. Para Caldeira (1997; 2000) e Socas (2014), as narrativas são contadas em detalhes (lugar, circunstâncias, o que se estava fazendo quando a violência aconteceu), criando estereótipos e preconceitos, separando e reforçando a desigualdade da sociedade capitalista que possibilita oportunidade a uns e outros, não.

Considera-se a exposição dos acontecimentos violentos, para a sociedade em geral, impactante e sem filtros, uma vez que a globalização e os meios de comunicação evoluíram e tornaram-se uma ferramenta de comunicação em massa, em grande escala, descritiva. Os pormenores sobre os atos de violência podem ser vistos (vídeos, televisores, fotos), ouvidos (rádios) ou lidos (revistas, jornais, mídias sociais), os relatos dos acontecimentos trazem muita

realidade e influenciam a emoção das pessoas. Assim sendo, a repetição e propagação das histórias de violência e crime reforçam a sensação de perigo, insegurança e perturbação (Caldeira, 1997; 2000).

Percebe-se que o sensacionalismo desperta a curiosidade das pessoas e estas sentem-se atraídas por ver, ouvir, ler e saber como a violência e/ ou o crime aconteceram; como o indivíduo que cometeu o crime encontra-se, o que houve com a vítima. Chega-se ao ponto de questionar e fazer julgamentos sobre o caso, inclusive pondo em dúvidas quem realmente foi vítima naquela dada situação.

De acordo com Caldeira (1997; 2000) e Machado (2014), os meios de comunicação tratam sobre catástrofes naturais, violência, desemprego, doenças, o uso de drogas, bem como as narrativas dos crimes interligam temas como crise econômica, inflação, pobreza, falência das instituições da ordem, transformações da cidade, cidadania e direitos humanos. Identifica-se um panorama de extrema complexidade, principalmente, ao tratar da violência, tema que sofre influência de diferentes setores da sociedade, dentre os quais o econômico, além das variáveis sociodemográficas.

Conforme Caldeira (1997; 2000), a segregação social tornou-se uma forma das elites adotarem uma reconfiguração espacial das cidades, já que se passou a vincular a visitação de determinados lugares a grupos específicos.

Vale reforçar que a violência é “tomada como um conceito em constante mudança e como parte intrínseca das relações sociais, demanda, portanto, estratégias efetivas de gerenciamento, mas não ações de aniquilamento deste fenômeno na vida social” (Miranda, 2011, s/p). A autora explica que o senso comum²³ tem sido usado a partir das crenças como sendo o verdadeiro e único conhecimento sobre a violência e, assim, vê-se aumentando ações de repressão e intolerância, o que torna as discussões científicas sobre o tema cada vez mais difíceis, porém necessárias.

O que talvez cause maior impacto em relação à violência não seria os conflitos sociais ou as condições precárias em que vive a maior parte dos protagonistas, mas o conteúdo veiculado pela mídia (Adorno & Lamin, 2006). Segundo Bernaski e Sochodolak (2016, p. 11), “a sociedade brasileira foi construída em moldes violentos; nas várias instâncias sociais”, ou seja, as lutas para os ganhos sociais ao longo dos anos acabaram sendo marcadas também pela violência.

²³ Ideias ou opiniões baseadas nos valores, crenças, entre outros, educação.

Nos últimos 30 anos, especialmente a partir dos anos 1980, assiste-se ao desenvolvimento do fenômeno da violência (Velho, 2014). Como exemplo, Sorel (1993, p. 61) revela que a violência operária, “por demonstrações populares que seriam capazes de produzir conflitos graves com a polícia e anunciavam uma ação tumultuada como meio mais eficaz de se obter concessões”. Para o autor, o referido comportamento torna-se um encorajamento aos propagandistas da violência, ou seja, para aqueles que usam um ambiente com propósitos bem definidos (manifestações democráticas) para promover desordens e, assim, esconderem-se.

Compreende-se que as reivindicações pacíficas e necessárias para os ganhos sociais foram transformadas em oportunidade de geração de conflitos para aqueles que pretendiam praticar a violência. E, em contrapartida, visualiza-se uma repressão do Estado a partir da força e do poder.

Os problemas em relação ao aumento da violência no Brasil, então, tornaram-se alarmantes em 1980, sendo que a preocupação instalou-se ao longo das décadas seguintes, mas foi ao final do século XX que a violência apresentou-se extremamente complexa, envolvendo diferentes formas de conflito, passando a constituir uma das principais questões sociais urbanas (Feitoza, 2017; IPEA, 2018). O quantitativo das ocorrências passou a ser observado como um grave problema social e de saúde pública.

Cita-se, como período marcado por acontecimentos violentos, o momento de transição de uma sociedade agrária para uma urbana, tendo em vista as tensões sociais terem se intensificado e o Estado não ter demonstrado preparo para lidar com a situação (IPEA, 2018). A população começou a procurar formas de se proteger a partir do investimento em segurança privada e uso de tecnologia, assim como o Estado passou a legalizar ações (porte de armas²⁴, criação de empresas de segurança, entre outros) com a finalidade de promover a segurança ou a sensação dessa. Todavia, o questionamento sobre real ou imaginário quanto a esse tipo de proteção ainda permanece.

Além da questão armamentista, vista em todos os períodos das sociedades, o que pode ser observado no quadro 5, outros fatores colaboraram para o aumento da violência e, no Brasil, destacam-se: “a profunda desigualdade econômica e social, a inoperância do sistema de segurança pública, a presença de mercados ilícitos e facções criminosas e o grande número de armas de fogo espalhadas pelo Brasil afora” (IPEA, 2018, p. 71). Tais fatores continuam afetando e contribuindo para o aumento da violência e criminalidade no país, sendo destaque, de maneira especial, no Norte e no Nordeste do Brasil.

²⁴ A aquisição de armas de fogo foi interrompida em 2003 em virtude do Estatuto do Desarmamento.

De acordo com Pino (2007, p. 771), a violência vivida no Brasil está relacionada a certas características da história social e econômica do país, “não podendo ser atribuída, ingenuamente ou ideologicamente, nem a perturbações intempestivas da consciência de alguns indivíduos, nem a uma repentina mudança das condições do país”. A sociedade brasileira, saída do regime autoritário aproximadamente há duas décadas, passou por quatro tendências, apresentadas por Adorno (2002):

1. Crescimento da delinquência urbana (crimes contra patrimônio – roubo, extorsão mediante sequestro; homicídios dolosos²⁵);
2. Criminalidade organizada, em torno do tráfico internacional de drogas;
3. Graves violações de direitos humanos que comprometem a consolidação da ordem política democrática;
4. Explosão de conflitos nas relações intersubjetivas, mais propriamente conflitos de vizinhança que tendem a convergir para desfechos fatais.

Constata-se que os momentos exibidos estão generalizados no período atual e são encontrados em uma sociedade que vem reunindo todos os problemas citados, sem uma orientação ou diretriz eficaz para resolução ou minimização dos acontecimentos.

Adorno (2002, p. 88) afirma que o Brasil vem tendo um aumento nas taxas de violência, notoriamente, nas seguintes modalidades: “crime comum, violência fatal conectada com o crime organizado, graves violações de direitos humanos, explosão de conflitos nas relações pessoais e intersubjetivas”.

Paralelo a essas modalidades, tem-se que o aumento da violência também está voltada para o padrão violento de ação da polícia; descrença no sistema judiciário como mediador público e legítimo de conflitos e provedor de justa reparação; respostas violentas e privadas ao crime; resistência à democratização e a insuficiente percepção dos direitos individuais, o apoio a formas violentas de punição por parte da população (Caldeira, 2000). Neste sentido, cada vez mais as pessoas passam a utilizar serviços privados, a fim de ter a sensação de serviços garantidos, excluindo, muitas vezes, a presença de serviços e autoridades públicas, causando, assim, uma deslegitimação (Caldeira, 1997; 2000).

Em relação à evolução de homicídios no Brasil, regiões e unidades federativas, o país superou o patamar de trinta mortes por 100 mil habitantes, correspondendo a uma taxa igual a 30,3 (IPEA, 2018). O estudo revela a urgência no planejamento e execução de ações compromissadas por parte das autoridades, nos níveis de governo federal, estadual e municipal,

²⁵ Significa matar uma pessoa intencionalmente.

destacando a relevância em envolver ações intersetoriais e integradas que incluam, além dos poderes Executivos, Legislativo e Judiciário, o Ministério Público, a Defensoria, bem como as instituições de ensino, as igrejas, os empresários e toda a sociedade civil organizada.

De acordo com Caldeira (2000, p. 13), os problemas de violência vêm intensificando um padrão de segregação espacial que prejudica “os valores de acessibilidade, liberdade de circulação e igualdade que inspiraram o tipo moderno de espaço público urbano e o substitui por um novo tipo de público que tem a desigualdade, a separação e o controle de fronteiras como valores estruturantes”. Dessa maneira, a violência e criminalidade têm prejudicado, na atualidade, as relações sociais entre uma mesma população, entre duas ou mais populações, assim como as atividades sociais e econômicas dessas localidades também têm sido afetadas.

Diante do exposto, Minayo (2013) explica que a violência é histórica e concreta, ela ocorre em cada estado e município de modo particular, fazendo com que haja a necessidade de estudos locais e operantes. Sendo assim, para este momento, acredita-se que compreender o papel da união, do estado e do município em relação à segurança pública, atrelando a isso o uso do espaço público de um destino para circulação dos seus residentes, visitantes e turistas, auxiliará no entendimento sobre como proporcionar uma melhor qualidade de vida a toda sociedade.

2.1 A violência e o caos social: O papel da União, Estado e Município em relação a Segurança Pública e Turística

O problema da violência é capaz de gerar um caos social, pois atinge diversos setores da sociedade, quais sejam, o social, econômico, cultural, ambiental, inclusive o setor turístico.

O caos a que se faz referência está relacionado ao desequilíbrio e desordem nas relações sociais, que são gerados, em sua maioria, a partir da não limitação e entendimento do que envolve o uso da força e do poder, na ausência do cumprimento dos deveres do Estado, bem como da falta de compreensão do próprio indivíduo quanto a suas responsabilidades individuais e coletivas. Sobre essa desordem, Gullo (1998, p. 106) revela que “quando a violência ultrapassa os parâmetros sociais²⁶, recebe as sanções correspondentes, de acordo com os instrumentos institucionais disponíveis”. De outro modo, ultrapassar os parâmetros sociais corresponde a exceder os limites previstos.

²⁶ Retratam o estado social do país, permitindo conhecer seu nível de desenvolvimento social (taxa de mortalidade, taxa de analfabetismo, qualidade de vida e acesso ao consumo, saúde, alimentação, outros).

Para Porto (2009), em termos dos problemas que atingem a segurança pública, tem-se a carência e precariedade de recursos humanos e materiais, além da baixa eficácia dos procedimentos, ou seja, a forma de atuação por parte dos órgãos/ instituições responsáveis. Os atos violentos, até certo ponto, podem ser considerados uma linha constante e invariável, controlada por instrumentos institucionais e legais, porém, quando o limite disso é ultrapassado, passa-se a visualizar um cenário ávido por mudanças, sobretudo, em questões de atuação governamental.

Posto isso e frente ao cenário atual em relação à violência, considera-se as mudanças de atuação como requeridas e de forma imediata. Explica-se que, como consequência do aumento da violência, as relações sociais são afetadas, ao ponto de as pessoas tornarem-se mais individualistas e assustadas diante da presença de grupos diversos, bem como reservadas no sentido de ajudar ao próximo em determinadas situações.

Ao versar sobre grupos, destacam-se os turistas²⁷, os quais acabam, em algum momento, sendo afetados pelas dificuldades e problemas sofridos pelo destino visitado. Sobre essa questão, Silva (2000) revela que ainda são incipientes as pesquisas que associam o fenômeno da violência ao turismo.

Em razão disso, preocupou-se em compreender qual o papel do governo em relação à segurança dos cidadãos de modo geral, incluindo o turista, esse ator social que dinamiza e aquece a economia local de diversos destinos. Neste sentido, quando tais elementos são colocados para discussão, surgem questionamentos acerca das responsabilidades, principalmente, dos atores públicos em relação à ordem social, ao direito de ir e vir e ao desenvolvimento local em benefício de todos.

Para Velho (2014), a política de segurança pública no Brasil, mesmo passando por alterações ao longo dos tempos, tem se mostrado ineficaz no combate à violência e criminalidade, destacando que a corrupção e os interesses políticos criminosos têm colaborado para tal fato, bem como as limitações quanto ao acesso suficiente aos serviços básicos (alimentação, saúde, moradia, trabalho, lazer) por parte da população.

Silva (2000) e Laia e Caldas (2016) reforçam que quando a localidade consegue cumprir o seu papel de ofertar os serviços básicos e necessários para viver com dignidade, consequentemente, tem-se um ambiente saudável a ser compartilhado com visitantes e turistas.

²⁷ O turista é considerado, neste estudo, a partir de uma definição estatística e técnica, como aquela pessoa que se desloca para locais diferentes do seu habitual, por um período igual ou superior a 24 horas, incluindo pernoite no destino visitado. PANOSSO NETTO, Alexandre. **O que é turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2010. (Coleção primeiros passos).

Considera-se que a segurança é um dos elementos essenciais quando se inicia um processo de planejamento e gestão do turismo, uma vez que as escolhas de visitar ou não determinados destinos poderão ser influenciadas por fatores variados, quais sejam: infraestrutura básica existente, segurança local, oferta turística (atrativos, entretenimento, opções de lazer), entre outros.

Por mais óbvio que possa parecer, é importante frisar que a segurança enquanto elemento da oferta turística não deve ser ignorada, pois os destinos podem perder a qualidade da imagem e os benefícios advindos do setor, ocasionando, assim, uma desvalorização da localidade (Santos, 2015). A imagem de um destino turístico frente ao mercado tem um papel relevante para a tomada de decisão do indivíduo, sendo um dos elementos observados antes de decidir sobre o que e como visitar, visto que pode influenciar, inclusive, os níveis de satisfação ou insatisfação advindos da experiência turística vivenciada (Selby et al., 2010).

Quando um destino começa a apresentar vulnerabilidades, o turista prevê riscos e tende a mudar sua rota, porque a escolha de um destino acontece considerando a percepção dos fatores motivacionais que estimulam o deslocamento, mas considerando também os fatores limitantes capazes de influenciar negativamente a decisão sobre qual destinação visitar (Machado, 2012; Socas, 2014; Santos, 2015).

É consenso que, em um mundo regido por inseguranças, notadamente pela violência, os sinais de instabilidade podem resultar na rejeição a um determinado destino. Conforme Machado (2012, p. 48): “ao se afastar temporariamente do seu entorno habitual, o turista busca satisfação pessoal através da alteridade propiciada pelo deslocamento e estada na destinação escolhida”.

Para tanto, a segurança, principalmente, pública, é condição essencial para uma convivência harmoniosa em sociedade, sendo que o Estado enquanto ordem instituída, política e juridicamente, resulta da inter-relação entre política, poder e lei que deve primar pela promoção de uma vida e convívio de qualidade (Santos, 2015; Alcântara & Campos, 2014). Mais uma vez, pontua-se algo que parece evidente, tendo em vista que as dúvidas sobre o papel do Estado e sua efetividade com relação a segurança do cidadão ainda são questionáveis.

Reforça-se que a “segurança pública” e a “violência” são temas recorrentes em debates, sobretudo, por parte dos governantes, o que revela a importância no entendimento acerca do papel dos entes federativos frente às limitações da sociedade e na identificação das ações pretendidas na busca de melhorar as formas de atuação nesse setor. Caldeira (1997; 2000) esclarece que caso o Estado aplique ações de repressão e de forma abusiva ao lidar com a violência, torna-se possível que os eventos acentuem-se ao invés de haver um controle.

Em adição, Kessler (2014, p. 56) afirma que a insegurança favorece o “apoio a políticas punitivas, contribui à deslegitimação da justiça penal e gera consenso em torno da justiça pelas próprias mãos”, além da difusão do armamento das pessoas em seus lares. Quando ações como essas são efetivadas e colocadas em prática, pode-se prever um cenário de caos social, complexo e difícil de ser enfrentado.

Cabe afirmar, portanto, que a segurança remete a um conceito vinculado à lei, território e Estado e que pensar nela inclui esforços de gestão, por parte de diversas instituições públicas, assim como investimentos no uso de tecnologias, a fim de promover o bem-estar social, ou ainda melhorar a qualidade de vida das pessoas (Korstanje, 2012; MTUR, 2015). Segundo Santos (2015, p. 6), a segurança é “dever do estado, porém, direito e responsabilidade de todos”.

A Constituição Federal Brasileira de 1988 trata da segurança pública de modo específico, dispondo de um capítulo próprio (Título V – Da Defesa do Estado e das Instituições Democráticas / Capítulo III – Da Segurança Pública)²⁸, destacando:

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

- I - polícia federal;
- II - polícia rodoviária federal;
- III - polícia ferroviária federal;
- IV - polícias civis;
- V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

Nota-se a existência de órgãos direcionados para lidar com as questões de ordem pública e dar garantia à segurança do cidadão e do patrimônio por parte do Estado, em seus níveis federal, estadual e municipal. Diante disso, discutir a segurança pública e o papel de cada ente, permite constatar a pertinência em iniciar debates acerca da segurança turística, uma vez que a constituição também apresenta dispositivos²⁹, mesmo sendo generalistas, que consideram o turismo como uma atividade que carece de incentivos para fins do seu desenvolvimento social e econômico, destacando a menção à proteção do patrimônio turístico nacional e referindo-se à responsabilidade por dano ao consumidor.

²⁸ Recuperado de: <https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/CON1988_05.10.1988/art_144_.asp>. Acesso em: 20 setembro de 2018.

²⁹ Pinto Nieto, Marcos. *Manual de direito aplicado ao Turismo*. Campinas, SP: Papirus, 2001. (Coleção do Turismo).

Em relação à segurança turística, Santos (2015, p.11) assinala ser “uma questão complexa que deve envolver vários segmentos da gestão do turismo como administradores públicos, empresários do setor, órgãos de segurança, empregados, comunidade em geral e o próprio turista”. Neste sentido, cabe refletir sobre quais os órgãos específicos que se ocupam da segurança do turista, qual seu principal objetivo, quais os atores envolvidos, quais as ações e estratégias propostas e praticadas para fins de atentar-se quanto à integridade do visitante/turista.

Ponderando a premissa da responsabilidade compartilhada na segurança pública do cidadão que acaba se estendendo à segurança do turista, verificar como ocorre a participação e qual o papel da União, Estado, Município e da própria sociedade nesse processo torna-se essencial. Alcântara e Campos (2014, p. 52) destacam que “a ausência de consciência leva os sujeitos sociais a sofrerem os efeitos da violência estrutural (pobreza, miséria, desigualdades, preconceitos), constituindo a gênese da exclusão e da desigualdade socioeconômica”, sendo preciso, portanto, conhecer, em algum momento, as causas que colaboram para o aumento da violência no lugar e o que dificulta a atuação dos órgãos da segurança pública.

Felix (2009, p. 167) explica que “a população não tem discernimento sobre o papel das polícias (confunde as funções da Polícia Militar com as da Polícia Civil), da Justiça e nem tem conhecimento suficiente sobre a dinâmica criminal”, o que pode resultar em “opiniões positivas ou negativas pela população a respeito dos serviços prestados ou sobre a própria instituição, recaindo sobre a Polícia Militar, ente mais próximo da comunidade, as críticas que se dirigiram ao Sistema de Justiça Criminal”. O autor acrescenta que, a partir de meados de 1990, as instituições policiais buscaram sua identidade enquanto instituição que deve proteger e garantir ao cidadão o seu direito à liberdade de circulação.

Um dos principais desafios contemporâneos refere-se à questão da segurança pública que vem sendo encaminhada para um processo de integração e articulação entre as diversas forças presentes no território - União, Estado, Município, dada sua complexidade (Portal Federativo, 2014). Dessa forma, em se tratando da segurança pública no Brasil, a gestão em cada ente da federação (União, Estado, Distrito Federal, Município) fica sob a responsabilidade do chefe do poder executivo (Presidente, Governador, Prefeito) cujas competências estão listadas no Quadro 7, a seguir:

Quadro 7: Órgãos da segurança pública do território brasileiro

ENTES FEDERATIVOS - CHEFIA	
UNIÃO CHEFIA Presidente da República	SUBORDINADO Ministério da Justiça e Segurança Pública: • Polícia Federal (PF); • Polícia Rodoviária Federal (PRF); • Polícia Ferroviária Federal (PFF).
	COMPETÊNCIAS • Defesa dos seus interesses e dos seus órgãos; • O policiamento da faixa da fronteira e o combate ao tráfico internacional e interestadual de drogas; • Realizar patrulhamento das rodovias federais; • Assumiu a função de articulação e integração entre os órgãos públicos da segurança pública e de justiça criminal.
ESTADO Governador	SUBORDINADO Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado: • Polícia Militar – PM; • Polícia Civil.
	COMPETÊNCIAS • Realizam a segurança pública direta, organizando e mantendo o policiamento ostensivo, que é realizado pela Polícia Militar; • É de competência manter e organizar a Polícia Civil e os órgãos técnicos de investigação dos crimes comuns.
DISTRITO FEDERAL Governador	SUBORDINADO • Polícia Militar; • Polícia Civil.
	COMPETÊNCIAS • Possui as mesmas competências dos estados na gestão da segurança pública.
MUNICÍPIO Prefeito	SUBORDINADO • Guardas Municipais.
	COMPETÊNCIAS • Desenvolver ações de prevenção à violência, por meio da instalação dos equipamentos públicos, como iluminação, câmeras; • Também pode criar Guardas Municipais para a proteção de bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

Fonte: Adaptado do Senado Federal³⁰, 2019.

Em adição, a polícia civil é dirigida por um delegado nomeado pelo Governador do Estado, cabendo-lhe a função de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares; a política militar responsabiliza-se pelo policiamento ostensivo fardado e a preservação da ordem pública, também subordinando-se ao Governador do Estado (Azevedo & Castro, 2007). Os órgãos listados têm o dever de atender e proporcionar segurança à população, porém cada entidade possui suas especialidades, que consideram o âmbito de atuação, assim como as ocorrências.

Percebe-se que os órgãos de segurança e proteção são estruturados e direcionados a fim de atender as particularidades existentes na sociedade, tendo em vista que cada acontecimento pode requerer uma formação e/ ou condição específica de atuação.

³⁰ Recuperado de: <https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/CON1988_05.10.1988/art_144_.asp>. Acesso em: 15 outubro de 2018.

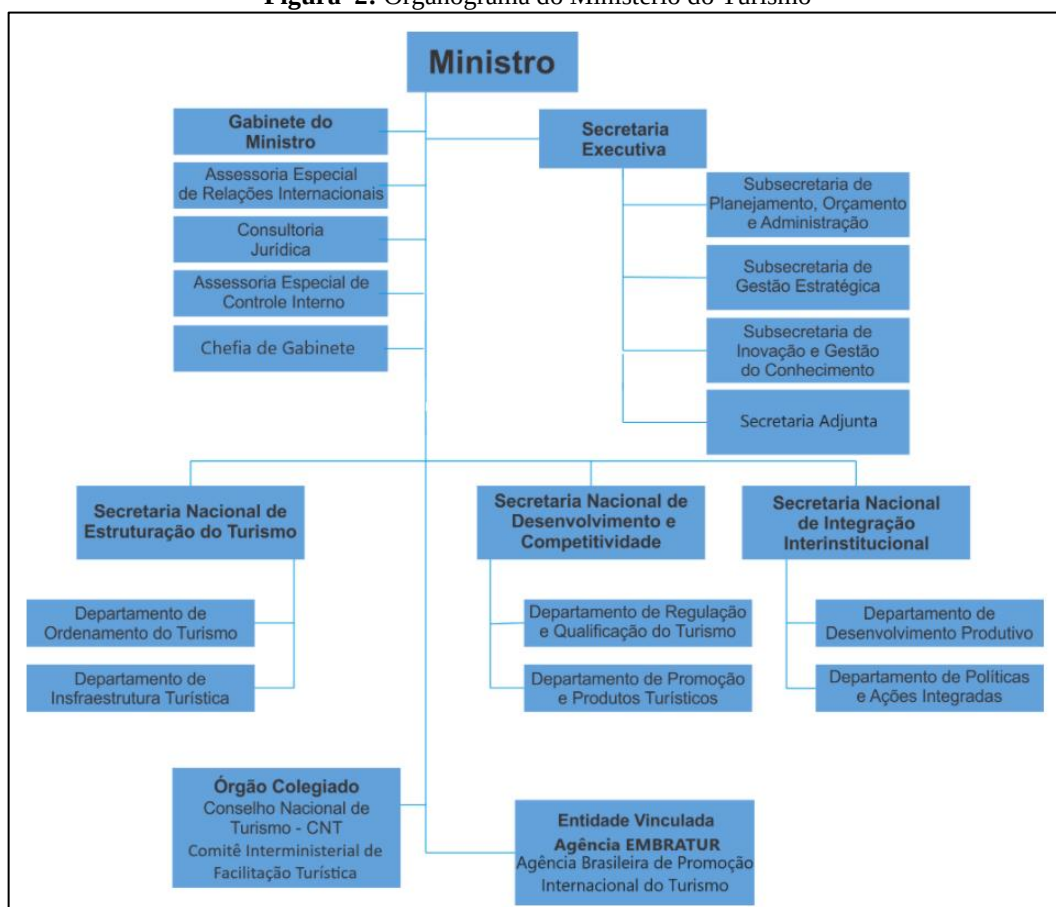
Em se tratando das unidades federativas e da questão da segurança pública, há iniciativas de integrar ações de segurança entre a União, Estados e Municípios na tentativa de solucionar problemas do setor (Portal Federativo, 2017). Conforme o referido portal, a União assumiu a função de articular a integração entre os órgãos de segurança pública e de justiça criminal, tendo, como destaque, a realização da Copa do Mundo de 2014 e, mais recentemente, ações de integração voltadas para a transferência de presos de alta periculosidade entre presídios federais.

Nota-se que a integração tem sido incentivada na busca por minimizar os atos e as consequências da violência, de modo a fortalecer o setor de segurança para as populações. Ressalta-se que uma das iniciativas dessa integração foi para a realização de um evento turístico internacional, ou seja, um evento motivador do deslocamento de pessoas de todas as partes do mundo e que requer organização para oferta tanto de serviços diversos quanto para a garantia da segurança de todos os envolvidos.

Nessa integração, a atuação do Estado deve ser direcionada para garantir a aplicação da lei e a cidadania da população. Já referindo-se ao nível de município, foco deste estudo, a prefeitura é o órgão mais próximo da população, quem oferta serviços cotidianamente, “quem conhece os problemas e conflitos da comunidade mais de perto e pode, portanto, solucioná-los com maior agilidade quando estes ainda têm proporções reduzidas” (Miraglia, 2006, p. 89).

No caso da segurança pública voltada para o turista, a segurança turística, existem alguns órgãos especializados (pelotões, delegacias especializadas e outras iniciativas), que foram organizados para agir em prol da segurança desses tipos de visitantes, criados pelos estados e municípios (MTUR, 2015). Sobre essa questão, na Figura 2, observa-se o organograma do Ministério do Turismo:

Figura 2: Organograma do Ministério do Turismo



Fonte: MTUR, 2020³¹.

O organograma do MTUR, que se acha na Figura 2, apresenta três grandes secretarias nacionais (1. Estruturação do turismo; 2. Desenvolvimento e qualificação do turismo; 3. Integração interinstitucional), que ao serem observadas rapidamente não deixam explícito em qual delas as questões de segurança turística estariam relacionadas, mas ao verificar os desdobramentos de tais secretarias nacionais em departamentos e coordenações, identifica-se na: Secretaria Nacional de Integração Interinstitucional (SNINT) > Departamento de Políticas e Ações Integradas (DEPAI) >> **Coordenação-Geral de Segurança Turística (CGSEG)**. Cabe a SNINT, “promover a cooperação e a articulação com órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal, do setor produtivo e do terceiro setor em projetos que contribuam para o fortalecimento e o desenvolvimento do turismo nacional” (MTUR, 2020, s/p)³².

Verifica-se, portanto, a existência de um setor específico que, em tese, deve discutir os problemas relacionados aos tipos violência, seja física, psicológica ou material, que atingem os

³¹ Recuperado de: <<http://antigo.turismo.gov.br/institucional/organograma.html>>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2021.

³² Recuperado de: <<http://antigo.turismo.gov.br/institucional/secretaria-nacional-de-integracao%C3%A7%C3%A3o-interinstitucional.html>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2021.

turistas que viajam pelo Brasil e a possibilidade de intervenções a partir da elaboração e proposição de políticas públicas direcionadas. O fato de as questões de segurança turística estarem relacionadas a uma secretaria interinstitucional demonstra um incentivo ao compartilhamento de responsabilidades, mas também interesse nas trocas de experiências e na colaboração para a elaboração de projetos e ações alinhadas com o intuito de atingir um objetivo em comum, nesse caso, a segurança do turista.

Percebe-se como relevante a articulação de diferentes atores do governo, haja vista a complexidade do turismo e seu inter-relacionamento e dependência com as diversas áreas que compõem a vida em sociedade (segurança pública, saúde, organização social, educação, outros), ou seja, a transversalidade do turismo fica evidente sob esse ponto de vista.

Entretanto, os objetivos da pasta CGSEG e a identificação dos demais órgãos/entidades que trabalhariam de forma interinstitucional não estão mencionados no site governamental pesquisado, tendo sido encontradas apenas informações sobre o “nome do atual coordenador”, “telefone” e “e-mail”. É pertinente esclarecer que um turista comum que observe tal estrutura não conseguirá identificar, em um primeiro momento, a atenção do governo com a sua segurança enquanto visitante, cabendo, portanto, uma divulgação das ações da união, estado e municípios acerca desse tipo de atuação.

Ao verificar o Regimento Interno do Ministério do Turismo, aprovado pela Portaria Nº 36, de 29 de janeiro de 2019, Quadro 8, constatou-se algumas definições quanto à Coordenação-Geral de Segurança Turística (CGSEG).

Quadro 8: Regimento Interno do MTUR com destaques as questões de Segurança Turística

Capítulo II	Da Estrutura Organizacional II – Dos órgãos específicos singulares		c) Secretaria Nacional de Integração Interinstitucional (SNINT)	c.2. Departamento de Políticas e Ações Integradas (DEPAI)	c.2.2 Coordenação-Geral de Segurança Turística (CGSEG)
Capítulo III	Das Competências dos Órgãos	c) Secretaria Nacional de Integração Interinstitucional I (SNINT)	Art. 87. À Secretaria Nacional de Integração Interinstitucional (SNINT) compete: IV - promover a melhoria da segurança e da infraestrutura nos destinos turísticos, especialmente nos aspectos relacionados à mobilidade, saneamento e meio-ambiente , e propor e executar ações para sua efetivação, inclusive concessões e parcerias público-privadas.		

	c.2. Departamento de Políticas e Ações Integradas (DEPAI)	Art. 89. Ao Departamento de Políticas e Ações Integradas (DEPAI) compete: I - articular programas, projetos e ações relacionados ao turismo com os demais órgãos e entidades da administração pública federal, estadual, distrital e municipal, do setor produtivo e terceiro setor, especialmente aqueles que promovam a melhoria da infraestrutura de transportes, a mobilidade, o desenvolvimento urbano e a segurança turística; e II - articular-se com órgãos da administração pública afetos à área de segurança pública, defesa civil, vigilância sanitária e defesa do consumidor visando desenvolver ações que promovam a proteção da vida, da saúde, da integridade dos visitantes, prestadores de serviços e comunidades receptoras.
	c.2.2 Coordenação-Geral de Segurança Turística (CGSEG)	Art. 90. À Coordenação-Geral de Segurança Turística (CGSEG), compete: I - articular programas, projetos e ações que promovam a proteção da vida, da saúde, da integridade dos visitantes, prestadores de serviços e membros das comunidades receptores; II - promover a cooperação e a articulação com as forças de segurança para a proteção do turista nacional e estrangeiro; III - articular com os demais órgãos e entidades da administração pública federal, estadual, distrital e municipal ações e campanhas de conscientização e informação que promovam a saúde do viajante; IV - articular com os órgãos de defesa civil programas, ações e campanhas de conscientização e informação que promovam a segurança ambiental e a prevenção de desastres no setor de turismo; V - realizar ações permanentes de conscientização e orientar turistas e profissionais do setor quanto à correta aplicação das normas de segurança e prevenção de acidentes na prestação de serviços turísticos; VI- promover em articulação com o sistema de defesa do consumidor a orientação, educação e proteção do consumidor turista, nacional e estrangeiro, contra abusos nas relações de consumo e prestação de serviços; e VII - sensibilizar a cadeia produtiva do turismo quanto a importância de realizar ações que promovam a prevenção e o enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes e o combate ao tráfico de pessoas nos destinos turísticos.

Fonte: Adaptado a partir do Regimento Interno do MTur, 2019.

As informações dispostas no regimento interno esclarecem a forma de organização e elucidam a finalidade de cada setor (secretaria, departamento, coordenação) no tocante às questões atreladas à segurança do turista, mas apenas definem as intenções, não sendo possível confirmar, neste estudo, se há o cumprimento do que está posto. Isso porque algumas ações já realizadas pelo MTUR como uma “campanha contra o turismo sexual”³³, os créditos foram dados para uma Coordenação-Geral de Turismo Sustentável e Infância, sem a menção da existência da Coordenação-Geral de Segurança Turística.

³³ Recuperado de: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-mobiliza-turismo-contra-a-exploracao-sexual>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2021.

Outro ponto observado, a partir das informações do regimento, é o fato de não haver uma definição clara sobre o que é a “segurança turística”, ou seja, não há uma explicação com relação ao significado da expressão e em quais contextos e/ou problemas, considerando a amplitude do termo segurança, os referidos setores devem atuar.

Pensa-se que de nada adianta dispor de órgãos/setores, se não existe um direcionamento, estratégias e a busca por uma atuação efetiva. É necessária a averiguação sobre como tais organizações/setores atuam frente aos problemas de violência urbana, por exemplo, enfrentados pelos destinos turísticos, uma vez que não fica explícito, no regulamento, onde esse tipo de problema enquadra-se. Na verdade, é apenas citada, de forma geral, a finalidade do DEPAI em atuar na articulação com órgãos e entidades da administração pública da área da segurança pública para a elaboração de propostas que visem à proteção a vida.

Ainda com relação ao regimento, é possível verificar, nos incisos listados, um direcionamento, mais claro, de atuação para as questões de segurança ambiental (campanhas), normas de segurança e prevenção de acidentes (notas técnicas para o turismo), proteção do consumidor turista (código de defesa do consumidor), enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes (campanhas) e para fins do combate ao tráfico de pessoas (campanhas).

Diante do exposto, chama-se atenção para a possibilidade de a violência urbana ser mencionada de forma específica no regimento, como uma situação a ser enfrentada, considerando que o Brasil tem, em seu histórico, problemas dessa natureza e que podem gerar implicações negativas em se tratando da escolha dos turistas quanto à visitação ou não de um destino. A segurança pública é citada em uma perspectiva de integridade física, que ao ser colocada no contexto da segurança turística pode indicar diferentes necessidades, a saber: infraestrutura para o deslocamento seguro no destino; normas para o uso dos recursos naturais e dos espaços públicos; atenção as relações de consumo, entre outros.

Essa inserção colocaria as ocorrências de violência urbana (homicídios, roubos, furtos, outros) dos destinos turísticos como um tema essencial e necessário de ser debatido para fins de propostas de ações, programas, visto que a CGSEG, de forma implícita, possui tal competência. Entende-se que não é pertinente a existência de organizações, ministérios, secretarias, coordenações, direções, departamentos e outros, criados apenas para cumprir um papel político de compromissos adotados, muitas vezes, antes da campanha eleitoral.

É importante, pois, compreender de que forma os estados e municípios conduzem seus órgãos de proteção ao turista em relação à violência urbana, quais as campanhas gerenciadas e propostas, e como os destinos mais afetados por esse tipo de problema vêm sendo considerados em termos da oferta de estratégias de ação.

Como exemplo de ações planejadas para a segurança do turista, tem-se a criação do programa SOS Turista, no Rio de Janeiro-RJ, devido ao evento da Copa do Mundo de 2014, com o objetivo de oferecer apoio ao visitante, a partir da reunião de representantes das forças civil e militar e órgãos da defesa do consumidor. Contudo, ainda é preciso saber e reforçar o entendimento sobre o que vem sendo planejado e adotado pelos municípios, estados, país, quando a questão é a violência urbana, tanto em uma perspectiva de prevenção quanto de atuação imediata.

Neste sentido, como uma proposta de orientação para os turistas, a Secretaria de Estado do Turismo do Rio de Janeiro, junto aos demais órgãos de segurança dos três entes federativos (Polícia Militar do Estado do RJ; Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro; Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro; Polícia Rodoviária Federal; Polícia Federal do Brasil; Guarda Municipal do Rio de Janeiro), elaborou um guia de segurança pública em três versões (português, espanhol e inglês³⁴). Sobre as informações compartilhadas por meio de folhetos, achou-se pertinente apresentar o conteúdo com as recomendações de segurança, conforme Quadro 9:

Quadro 9: Recomendações da Segurança Pública para os Turistas que visitam o Rio de Janeiro

RECOMENDAÇÕES GERAIS	• Tenha em posse o mapa da cidade; • Leve o cartão do hotel com endereço, telefones e outros contatos úteis; • Evite portar todos os cartões de crédito ou bancários na carteira; • Solicite informações em balcões adequados de atendimento ao turista ou a agente de segurança pública; • Não aceite bebidas de estranhos; • Procure cumprir sua programação e informe às pessoas conhecidas sobre o seu destino; • Deixe bens de grande valor em segurança no local de hospedagem; • Desconfie de facilidades; • Algumas condutas são crimes no Brasil, tais como: servir bebida alcoólica para menores de 18 anos; transportar, adquirir ou consumir drogas; ato sexual sem o consentimento do parceiro; praticar sexo mediante pagamento com pessoas que tenham menos de 18 anos, ainda sem consentimento é considerado exploração sexual de crianças e adolescentes; • Desloque-se pela cidade apenas com dinheiro suficiente para o consumo diários, nos bolsos internos; • Procure sempre portar bolsas na parte frontal do corpo.
NA PRAIA	• Não leve objetos de valor para a praia; • Evite deixar objetos pessoais com estranhos e permaneça sempre com seus pertences; • Observe as placas de orientação fixadas na areia, tais como perigo da correnteza e local inadequado para banho; • Os guarda-vidas estão uniformizados com camiseta vermelha e sunga preta, posicionados nos postos situados no calçadão das praias; • Procure identificar um ponto fixo como referência da sua posição na praia.

³⁴ Recuperado

de: <<http://www.riodejaneirohotel.com.br/site/br/ler/17624/Guia%20de%20Seguran%C3%A7a%20P%C3%BAblica%20/guia-de-seguranca-publica>>. Acessado em: 15 fevereiro de 2020.

NA ESTRADA	• Em caso de acidentes em rodovias estaduais, ligue 190; em rodovias federais, ligue 191; • Se precisar parar durante a viagem, procure um posto policial ou um posto de gasolina; • Evite trafegar por vias secundárias, especialmente a noite e com chuvas; • Verifique se a rota apanhada pelo seu GPS é o principal acesso ao destino; • Se, na via escolhida, tiver pedágio, fique atento: no Brasil, as cobranças de pedágios para viajantes eventuais são realizadas manualmente, pelas cabines centrais.
VIA PÚBLICA	• Acompanhado de criança, não a deixe sozinha (procure utilizar dispositivo de identificação, indicando o nome, telefone e local de hospedagem); • Evite aglomerações de curiosos; • Atravesse a rua nas faixas de pedestre, obedecendo os comandos dos semáforos ou do responsável de trânsito; • Evitar andar sozinho em locais isolados, desertos ou desconhecidos, com pouca iluminação, principalmente, à noite; • Ao visitar pontos turísticos, de preferência, vá com um grupo e com o guia de turismo oficial.
MOBILIDADE	• Respeite o limite de velocidade estabelecido na via; • Não aceite ou conceda carona a pessoas estranhas; • Se for dirigir, não beba; • Evite deixar o seu carro sob os cuidados de guardadores não uniformizados e sem identificação; • Utilize meios de transporte regulamentados; • Informe-se sobre os meios de transportes públicos e táxis credenciados, através da secretaria municipal e de estado de transporte.
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	• Não divulgue senha ou chave de segurança a terceiros, pois são pessoais e intransferíveis; • Nunca guarde o cartão e a senha ou chave de segurança no mesmo lugar; • Nunca aceite ajuda de desconhecidos, mesmo que digam trabalhar no banco; • Não fale ou digite sua senha de acesso em aparelho de celular de estranhos; • Comunique, imediatamente, à instituição financeira o roubo ou o extravio de cartão bancário ou de crédito; • Não empreste seu cartão a ninguém; • Evite sacar valores altos; • Utilize, preferencialmente, caixas eletrônicos localizados em mercados e shoppings; • É proibida a utilização de celular no interior de bancos.

Fonte: Adaptado a partir dos dados disponibilizado no site do ABIH (folhetos), 2016.

Ao verificar as recomendações listadas no quadro anterior, vê-se que algumas instruções são básicas em termos de segurança pública, considerando o deslocamento do turista para um destino desconhecido. Entretanto, nota-se um significativo quantitativo de indicações sobre o que NÃO fazer, ou seja, são muito utilizados os termos “nunca”, “não fale”, “não aceite”, “é proibida”, “desconfie”, “não leve”, destacando uma restrição quanto à liberdade em vivenciar a localidade com tranquilidade, o que pode, de certa forma, gerar uma insegurança antecipada nos turistas.

Talvez fosse possível rever a forma como as instruções são descritas, na tentativa de dar a ideia de um lembrete, por exemplo: Onde se lê – “Não empreste seu cartão a ninguém”; Leia-se – “O cartão é de uso individual e particular”.

Além de tudo, observou-se que parte das orientações dadas, por meio do material de divulgação, está de acordo com as competências vinculadas a SNINT dispostas no regimento interno do MTUR (ver, Quadro 7), a saber: “orientação quanto a atos considerados crimes no Brasil – exploração sexual de crianças e adolescentes, e transporte e consumo de drogas”; “orientação quanto a atenção para o uso de atrativos naturais, com apontamentos acerca da proteção a vida do turista” e “indicativos para evitar andar sozinho em locais isolados, desertos, desconhecidos, com pouca iluminação, principalmente à noite”.

A última orientação destacada é que está indicada nas recomendações de via pública, indiretamente, relaciona-se aos problemas de violência urbana. São problemas que podem estar associados a dificuldades no processo de gestão governamental, pois, permite-questionar: Quais lugares são considerados desertos no destino? E, se eu estiver viajando sozinho? O que são e quais são os locais isolados no destino? A cidade tem problemas de iluminação pública? Não posso circular no destino durante a noite? Esses questionamentos mostram que o turista passa a lidar com as limitações inerentes ao destino, indicam problemas socioespaciais, que não estão sendo postos como obstáculo apenas para o turista, mas também para os próprios residentes.

Dando continuidade às formas de orientação ao turista, paralelo ao material informativo impresso, os sites³⁵ do governo do RJ divulgam vídeos³⁶ com mensagens de reflexão sobre as questões ligadas à violência urbana, incluindo dados quantitativos acerca da diminuição ou variação desse tipo de problema. Verificou-se também a publicação de músicas³⁷ que destacam expressões do tipo “vamos virar o jogo” ou “virando o jogo na segurança pública”, “como viajar para o Rio com segurança?”. São ações relevantes e que intencionam transmitir uma imagem ou sensação de segurança para residentes e turistas, sendo que isso pode ser demonstrado em uma das frases do vídeo #virandoojogonasegurança, ou seja “acredite: o medo vai virar confiança e o desânimo, esperança”.

De outro modo, acredita-se que as ações realizadas pelo Estado do Rio de Janeiro são estratégias do governo propostas na tentativa de alcançar o máximo de pessoas possíveis e fazer com que elas sintam confiança em visitar o destino, ou ainda sintam-se seguras e protegidas pelos agentes da segurança pública.

³⁵ Recuperado de: <<http://www.rj.gov.br/> e <https://igarape.org.br/virando-o-jogo-da-seguranca-publica/>>. Acesso em: 17 de janeiro de 2020.

³⁶ Vídeo Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=fWBqvNJ_FJ4&feature=youtu.be>. Acesso em: 17 de janeiro de 2020.

³⁷ Vídeos/músicas recuperados em: <<https://www.facebook.com/InstitutoIgarape/posts/2096649170365308/>>. Ou <<https://www.paravirarojogo.com.br/tag/destaque/>>. Acesso em: 17 de janeiro de 2020.

Entende-se que as atuações em termos de prevenção e/ ou combate à violência urbana devem ser permanentes nos destinos, sejam eles turísticos ou não, tendo em vista que os turistas necessitam de segurança, orientações e cuidados ao longo de toda a sua estada naquela localidade, assim como os residentes precisam de qualidade de vida. Parece óbvio tal entendimento, mas, mesmo assim, ainda existem problemas que passam a constar na agenda governamental, como merecedores de atenção, apenas quando ocorre uma interferência na dinâmica econômica da localidade e isso acontece em relação ao turismo.

Nessa perspectiva, quando se verifica o papel do município nas questões de segurança pública, tem-se algumas proposições e diretrizes para tratar sobre o tema (Parecer Conasp³⁸, 2010) ver Quadro 10:

Quadro 10: Proposições sobre Segurança Pública

PROPOSIÇÕES – SEGURANÇA PÚBLICA	DIRETRIZES – ESTRATÉGIAS
A política da segurança pública depende muito das ações dos governos locais, ou seja, municípios, estados e União estão aptos a atuarem na prevenção da violência, por meio de políticas públicas sociais e urbanas;	Toda ação do município deve estar lastreada na ideia do respeito, da promoção aos direitos humanos e de que segurança é um direito humano fundamental;
A administração municipal interfere [...] nas condições de vida da população;	Todas as políticas públicas municipais de segurança devem ser formuladas tendo como perspectiva a integração e a intersetorialidade ;
Parte expressiva dos problemas que ocasionam a sensação de insegurança está diretamente relacionada à qualidade de vida desfrutada pelos cidadãos nos espaços urbanos;	O foco da atuação do município deve ser a prevenção à violência , assim como ações de recuperação de espaços públicos e promoção de direitos das pessoas ;
O provimento democrático e preventivo de segurança depende de variáveis extrapoliciais (ambiente comunitário; equipamentos coletivos; infraestrutura social e urbana; meio ambiente; serviços de utilidade pública);	Intersetorialidade, transversalidade, integração sistêmica com as políticas sociais, sobretudo, na área da educação, como forma de prevenção do sinistro e da criminalidade, são pressupostos fundamentais à prevenção da violência;
Parte dos problemas de segurança vivenciados pelos cidadãos no espaço urbano ultrapassam a competência das ações das polícias, requerendo a cooperação das comunidades e outras agências públicas e civis prestadoras de serviços essenciais à população;	Os municípios deverão elaborar os seus planos municipais de segurança , a partir de diagnóstico adequado da realidade considerando as múltiplas manifestações das violências cometidas;
A natureza, diversidade e intensidade dos problemas de segurança, variam de acordo com as comunidades locais;	Assegurar a participação social através dos conselhos municipais de segurança , através de fóruns de segurança , e conferências municipais de segurança . Apoiar a criação dos conselhos estaduais de segurança pública – buscando sempre articulação com eles e com o conselho nacional de segurança pública;
Cabem aos municípios a normatização e, com apoio dos órgãos policiais, a fiscalização de posturas relativas ao ordenamento e uso e ocupação do espaço urbano que influi na sensação de segurança e contribui para a prevenção de determinados delitos;	Apoiar a realização das conferências estaduais e nacional de segurança pública;

³⁸ Conselho Nacional de Segurança Pública.

Segurança pública no âmbito municipal tem de ser sinônimo de ações interdisciplinares; as ações interdisciplinares de segurança pública devem ser integradas e coordenadas;	
Para exercer o seu papel na segurança pública, considera-se fundamental a existência de um órgão gestor de primeiro escalão da política municipal de segurança urbana com atribuições de coordenação e articulação das ações de prevenção da violência e da criminalidade com envolvimento direto do Prefeito Municipal.	Implementar, dentro da estrutura do município, os observatórios de segurança pública articulados com os governos estaduais e federal.

Fonte: Adaptado do Parecer CONASP, 2010.

As palavras ou frases em negrito no quadro anterior (“ações dos governos municipal, estadual e da união”; “condições de vida da população”; “acesso aos espaços públicos e urbanos”; “competências das polícias locais”; “identificação dos problemas de segurança”; “normatização e fiscalização das práticas preventivas contra a violência”; “propostas de ações interdisciplinares de segurança pública”; e “envolvimento do poder executivo – prefeito – e criação de um órgão gestor de primeiro escalão para fins de lidar com as questões de segurança pública”) supõem algumas das deficiências em relação à segurança pública e podem ser utilizadas para direcionar a investigação sobre como a violência vem sendo tratada nos destinos, sejam turísticos ou não.

Notou-se um reforço para que as ações de segurança pública sejam pensadas e propostas a partir de ações intersetoriais, considerando diferentes esferas da sociedade, inclusive o setor de educação. Para tanto, a realização de diagnósticos locais é colocada como importante, pois permite direcionar as estratégias para o foco do problema; reforça que os debates sobre o tema devem ser feitos em ambientes colegiados e/ ou eventos específicos (conselhos, fóruns, conferências) em diferentes níveis municipal, estadual, nacional e esclarece que é preciso trabalhar a violência na perspectiva da prevenção e do atendimento aos direitos (básicos) das pessoas.

Com base nas informações apresentadas, associam-se tais propostas ao turismo, sugerindo a existência de órgãos específicos para garantir a segurança do turista; estímulo à observância e discussão, em ambientes colegiados, sobre os problemas de violência que atingem os turistas; definição de estratégias e ações locais para prevenir atos violentos contra turistas; consideração sobre quais as condições de vida da população do destino em que o turismo é ofertado; incentivo à representação da sociedade civil no processo do turismo e na tomada de decisões para o desenvolvimento do setor; entre outros, considerando a relevância da intersetorialidade entre o turismo e o setor de segurança pública do município, estado ou país para debater, propor ações de prevenção e estratégias de intervenção quando cabível. Em suma, deve-se refletir acerca da segregação social e espacial no turismo; a elaboração de planos

que contemplem a realidade local e realizar discussões sobre o tema violência em instâncias de governança do turismo.

Tratando-se do nível municipal, espera-se dos “governos municipais o desenvolvimento ou coordenação de ações, de programas, projetos e ou campanhas que promovam a organização social e a mobilização comunitária e que valorizem a percepção da segurança pública como responsabilidade de todos” [...] (Rosas Júnior; Silva Júnior; Langhi, 2016, p. 101). Para os autores, a segurança pública, enquanto atividade desenvolvida pelo Estado (união, estado, municípios), é responsável pelas ações de coibição e pela preservação de cenários onde os cidadãos possam conviver, trabalhar, produzir e divertirem-se, sem grandes riscos e ameaças.

Com a “prerrogativa de instituírem guardas, os municípios podem atuar na segurança pública por meio da imposição de restrições administrativas a direitos e liberdades” (Rosas Júnior; Silva Júnior; Langhi, 2016, p. 103), ou seja, definir restrições é uma forma de exercer importante função na segurança pública, prevenindo, inclusive, a prática de delitos, por meio da determinação de horários para o funcionamento de estabelecimentos comerciais como bares; horários previstos para finalização de tipos de eventos, sobretudo, durante a semana; toque de recolher para uma faixa etária específica de pessoas, menores de 18 anos, por exemplo, dentre outras possibilidades.

Segundo Miraglia (2006, p. 89), “soluções locais e capacidade de articulação são as grandes marcas da administração municipal que devem ser consideradas como fatores positivos, se não fundamentais, para a formulação de políticas públicas de segurança.” O autor explica que estabelecer e liderar parcerias com diferentes setores da sociedade civil organizada (lideranças locais, lideranças religiosas, associações de bairros, ONGS, outros), de maneira a envolver também outras áreas da prefeitura, ampliando os canais de escuta e inserindo a sociedade como um todo no processo de planejamento e execução das políticas de segurança, são passos pertinentes para estabelecer ações eficientes e eficazes no combate à violência.

Relacionando tais considerações com o turismo, explica-se que existem órgãos policiais voltados para o atendimento e segurança do turista, entretanto, suas funções e formas de atuação ainda não parecem estar bem definidas, sendo que isso pode estar relacionado à falta de uma legislação que necessariamente precise ser cumprida. Além disso, é essencial que a divulgação da existência desse tipo de serviço seja feita com mais afinco, para que os turistas percebam-se acolhidos e cuidados em relação a sua segurança.

O turismo é visto pelo Estado como atividade econômica, em que os governos podem e devem promovê-lo para fins de desenvolvimento econômico local (Pinto Nieto, 2001), mas tal proposição é percebida apenas como um indicativo, não aceito como uma obrigação clara

acerca do fomento da atividade turística local, dos cuidados que precisam ser tomados com o turista, nem tão pouco da necessidade de propostas de fiscalização quanto ao emprego de ações de segurança pública relacionadas ao setor, por exemplo.

Neste sentido, observou-se que as análises dos acontecimentos com turistas ainda não são focos diretos de discussões nos ambientes colegiados do turismo, nem tão pouco há a presença de atores da segurança pública em todos esses espaços, considerando os níveis municipal, estadual e nacional. Mas, algumas localidades, em sua maioria, as capitais dos estados brasileiros, vêm se organizando quanto à instalação de órgãos direcionados para a segurança turística, a saber: Pelotão Turístico³⁹ (Tocantins); Polícia Turística⁴⁰ - Politur (Amazonas); Companhia de Policiamento Turístico⁴¹ – CIPTUR (Belém); Policiamento Turístico do Batalhão Especializado de Polícia Turística⁴² – Beptur (Salvador); Delegacia Especial de Apoio ao Turista⁴³ – DEAT (Rio de Janeiro); Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas – BPTur⁴⁴ (Rio de Janeiro); Delegacia Especializada em Assistência ao Turista⁴⁵ – DEATUR (Natal), entre outros, o Batalhão de Polícia Militar de Turismo – BPTUR (Maranhão).

Na busca por informações referentes aos órgãos listados, percebeu-se um conteúdo inexpressivo disponível em ambiente virtual, sobretudo, quanto ao papel, estrutura e atuação do policiamento turístico, registrando-se somente as seguintes finalidades: garantir o bem-estar dos visitantes; proporcionar segurança especializada nas áreas de interesse turístico. Contudo, foram encontrados alguns perfis na rede social, Instagram, conforme Figura 3.

³⁹ Recuperado de: <<https://secom.to.gov.br/noticias/policia-militar-do-tocantins-e-prefeitura-de-mateiros-debatem-implantacao-de-pelotao-de-turismo-na-regiao-do-jalapao-550125/>>. Acesso em: 17 fev. 2021.

⁴⁰ Recuperado de: <http://www.manaus.am.gov.br/noticia/programa-da-prefeitura-vai-monitorar-patrimonio-publico-do-centro-historico-de-manaus/>. Acesso em: 17 fev. 2021.

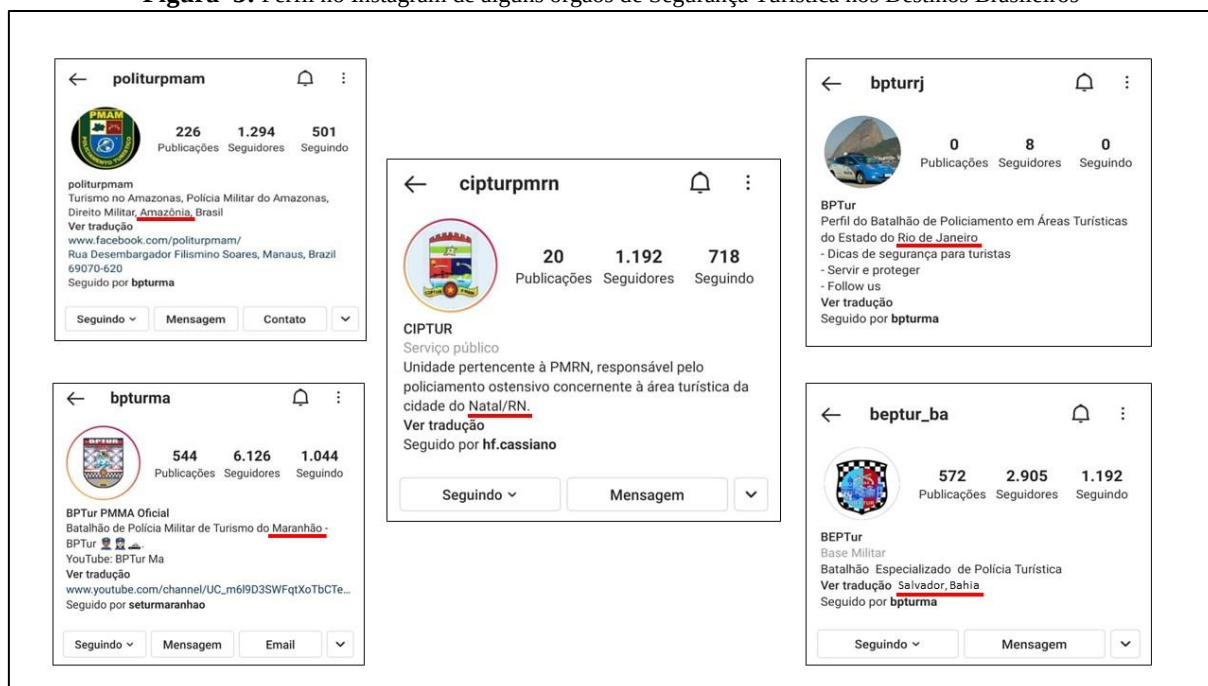
⁴¹ Recuperado de: <<http://www.setur.pa.gov.br/policia-turistica>>. Acesso em: 17 de fev. de 2021.

⁴² Recuperado de: <https://www.brasil247.com/geral/pontos-turisticos-de-salvador-vao-ter-reforco-policial>. Acesso em: 17 fev. 2021.

⁴³ Recuperado de: <<https://policia.net.br/sobre/deat-delegacia-especial-de-apoio-ao-turismo-rio-de-janeiro-rj>>. Acesso em: 17 fev. 2021

⁴⁴ Recuperado de: https://www.instagram.com/bptur_pmerj/. Acesso em: 12 ago. 2021.

⁴⁵ Recuperado de: <https://www.abihrn.com.br/descubra-o-ri/delegacia-do-turista/>. Acesso em: 17 fev. 2021.

Figura 3: Perfil no Instagram de alguns órgãos de Segurança Turística nos Destinos Brasileiros

Fonte: Organizado pelo autor a partir do perfil do Instagram, 2021.

Não é foco deste estudo discutir o conteúdo publicado em cada perfil demonstrado na figura anterior, se ele é coerente ou não, mas indicar a existência deles e reforçar a importância da divulgação de algumas ações.

Frente ao cenário explicitado, ao estender o problema da violência aos turistas e considerar a responsabilidade do governo com esses atores, acredita-se que identificar os atos de violência sofridos pelos turistas em uma dada localidade, compreender a percepção deles quanto às ocorrências que estão os atingindo e a imagem do destino diante de tais problemas, ao passo que se verifica a atuação dos gestores de turismo nesse processo, vai permitir que melhor se definam e administrem as ações e estratégias da segurança turística em um destino. Vale lembrar que a segurança pública e a segurança turística precisam estar alinhadas e com propósitos bem definidos, uma vez que delegados e policiais são direcionados para atuação no turismo, mas continuam desempenhando seu papel de agente da segurança também para o cidadão residente.

Diante disso, reforça-se que o município tem sua responsabilidade em relação a segurança pública, tanto “por meio da criação ou fortalecimento da força municipal de segurança (Guarda Municipal)”, quanto com a “definição de ações institucionais de prevenção primária, sociais e urbanas” (Rosas Júnior; Silva Júnior; Langhi, 2016, p. 107). Conforme os

autores, tais ações podem ser desenvolvidas pela administração da cidade, por parcerias com outros entes federativos, entidades não-governamentais ou da sociedade civil e iniciativa privada.

Miraglia (2006, p. 98) revela, inclusive, que “se de fato a segurança pública é dever e direito de todos, o sucesso das ações nesse campo deve ser resultado de uma coalizão de forças e articulação concreta entre instâncias de poder”. O mesmo autor apresenta algumas características estruturais de um município que aparecem nos diagnósticos sobre violência, a saber: a alta densidade populacional combinada com a ocupação desordenada do território urbano; a taxa elevada de desemprego; além do descrédito das instituições policiais. Essas questões também foram expostas no tópico anterior, necessitarão ser debatidas ao longo deste trabalho e investigadas na cidade do Natal, tendo em vista ser o campo deste estudo.

Tais fatos levam a discutir, portanto, como as ações conjuntas (turismo e segurança) acontecem e o que se tem feito quanto à violência que atinge os turistas, já que eles são vistos pelo poder público como promotores do desenvolvimento local a partir do estímulo econômico dado ao destino. Para tanto, tenta-se refletir quais ações podem ser implementadas ou encontram-se em processo de elaboração, com o intuito de minimizar ou mitigar determinados acontecimentos.

Em suma, é preciso compreender se as abordagens governamentais estão colaborando com o aumento e/ou com a diminuição dos atos violentos em um destino e, para isso, a caracterização socioespacial do lugar precisa ser realizada, uma vez que são vários os elementos capazes de favorecer o aumento/diminuição da violência e fazer com que os turistas também sofram as consequências dos problemas locais.

3. RESULTADOS

3.1 Caracterização Socioespacial de Natal/RN

Neste tópico, apresenta-se uma caracterização socioespacial da cidade do Natal, com o intuito de delinear o cenário local em termos dos aspectos sociodemográficos, que podem revelar fatores colaboradores do aumento da violência urbana em um destino.

Segundo Rodrigues e Oliveira (2012, p. 161), as “características estruturais, bem como aspectos da organização social do espaço, são elementos importantes para as análises de vitimização e medo”, assim como a utilização de mapas para a identificação de áreas violentas favorece a análise e a proposição de estratégias focadas. Os autores usam as expressões “medo da violência” ou “medo do crime”, logo, compreendendo a violência como um termo mais

amplo, para este estudo, será utilizada a expressão medo da violência e as vítimas, para esta análise, serão os turistas.

Gullo (1998) afirma que as relações sociais caracterizam a violência, visto que elas são desenvolvidas na sociedade e resultam, muitas vezes, da segregação e discriminação de membros de uma dada população. O autor destaca o fato dos indivíduos com maior qualificação e recursos financeiros residirem e circularem em regiões melhores, tendo em vista suas condições socioeconômicas, deixando evidente as diferenças entre as classes sociais.

Sendo assim, segue a caracterização socioespacial de Natal para que seja possível relacionar os aspectos socioespaciais identificados com a “realidade parcial” encontrada por meio da análise realizada nos B.O. dos turistas dessa cidade.

O Estado do RN, cuja capital é Natal, tem população estimada de 3.479.010 habitantes⁴⁶ (IBGE, 2018), com área de unidade territorial de 52.809,602 km², dispondo de 167 municípios. O referido estado está situado no Nordeste brasileiro, tendo como limites o Oceano Atlântico, a norte e leste; o estado da Paraíba, ao sul; e o estado do Ceará, a oeste.

A situação domiciliar urbana e rural apresenta os seguintes percentuais, 77,8% de população urbana e 22,2% de população rural; quanto ao gênero, 48,9% [1.696.742] são homens e 51,1% [1.782.268] são mulheres, sendo que, nos últimos 40 anos, o RN passou a ter aproximadamente 78% da população vivendo nas cidades (Setur, 2016).

Em termos socioeconômicos, o índice de desenvolvimento humano (IDH) do RN é 0,684, ocupando, na escala do Brasil, a 16ª posição quanto aos melhores índices do país (IBGE, 2010); e, em termos de trabalho e rendimento mensal domiciliar per capita, o valor é de R\$ 1.039,00 reais. O índice de pobreza e desigualdade⁴⁷ no Estado do RN, em 2003, foi de 52,27%⁴⁸, ocupando a 7ª posição em nível de Brasil.

Em se tratando de Natal, a cidade possui população estimada de 803.739 habitantes, conforme o último censo em 2010⁴⁹; tem 167,401 km² de área da unidade territorial, com situação domiciliar totalmente urbana. Em termos de gênero, 47,0% são homens e 53,0% são mulheres.

Quanto ao trabalho e rendimento, o salário médio mensal dos trabalhadores formais é de três salários-mínimos⁵⁰, com uma média de 1,78 salários-mínimos; sendo o PIB per capita

⁴⁶ Recuperado de: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/panorama>>. Acesso em: 19 de jul. 2019.

⁴⁷ Descreve o nível de renda anual com o qual uma pessoa ou uma família não possui condições de obter todos os recursos necessários para viver. O Governo Federal adota como medida de extrema pobreza familiar rendimentos mensais abaixo de 70 reais por pessoa.

⁴⁸ Recuperado de: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/pesquisa/36/30246?tipo=ranking&indicador=30246>>. Acesso em: 15 de jun. 2019.

⁴⁹ Recuperado de: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/natal/panorama>>. Acesso em: 10 de jun. 2019.

⁵⁰ O salário-mínimo (2021) corresponde a R\$ 1.100,00.

de Natal no valor de 24.890,54 reais. Ressalta-se que houve melhorias de qualidade de vida da população, entretanto a distribuição de renda está concentrada, (...) considerando-se que 69% da renda estadual encontra-se nas mãos dos 20% mais ricos, o que coloca o Rio Grande do Norte em uma das últimas posições em termos da distribuição de renda, no nível nacional” (Setur, 2016, p. 21). Conforme o relatório da Setur, o turismo é responsável por uma das principais receitas do estado, gerando 100 mil postos de trabalho e apresentando outras 54 atividades ligadas entre si diretas ou indiretamente.

A cidade de Natal possui zonas desenvolvidas e outras que ainda não oferecem as condições básicas para viver-se com qualidade, discussão que será desenvolvida mais adiante no presente estudo. Isso gera problemas de natureza social e, conseqüentemente, pode favorecer o aumento dos índices de violência e criminalidade na cidade.

Conforme Bauman (2009, p. 40), “paradoxalmente, as cidades, que na origem foram construídas para dar segurança a todos os seus habitantes, hoje estão cada vez mais associadas ao perigo”, sendo diferentes os elementos que podem colaborar com esse cenário.

Dando continuidade, Natal possui significativo apelo turístico, o que promove uma arrecadação para a cidade por meio de setores diversos, como comércio, serviços, construção civil, entre outros. Lopes e Alves (2015, p. 144) destacam que o turismo no RN ganhou expressividade, “especialmente, a partir da década de 1980, quando políticas públicas de turismo passaram a dar suporte efetivo à capitalização de alguns espaços, de forma a atrair os investimentos privados que logo se expandiram”.

Os autores reforçam que o crescimento do fenômeno/ atividade turística influencia a dinâmica urbana e econômica do RN, principalmente em relação aos processos espaciais direcionados à composição de infraestruturas urbanas, como mecanismo de suporte ao turismo. A questão é que esses direcionamentos em relação aos investimentos podem fazer com que apenas parte da cidade tenha sua infraestrutura e serviços ampliados e melhorados, desprovido, assim, a maior parte da população dos benefícios gerados pelo turismo.

Para Lopes e Alves (2015, p. 145), “a inserção de Natal no mercado nacional e internacional do turismo se consolidou ao longo das três últimas décadas como resultado de ações públicas e privadas que permitiram o desenvolvimento do segmento turístico tipo sol e praia”.

No entanto, mesmo diante de um panorama favorável para o turismo, o cenário de violência, criminalidade e insegurança estabeleceu-se no Estado do RN, destacando-se Natal, com acontecimentos relacionados ao mercado ilegal de drogas, assassinatos vinculados a grupos de extermínio, assaltos, sequestros, dentre outros, atos que contribuíram para o aumento

no índice de violência e criminalidade (Ratton, 2015). Os crimes violentos letais intencionais (CVLI), no RN, aumentaram significativamente no período de 2011 a 2014 em Natal e em sua Região Metropolitana⁵¹ (RM), sendo que, no ano de 2010, teve-se um aumento de aproximadamente 200% na taxa de crimes violentos (Ratton, 2015).

Sendo assim, Natal passou a ter problemas em decorrência da violência urbana, especialmente a partir de 2010, quando viu dados sobre a violência na capital aumentarem e serem assuntos de jornais, redes sociais, revistas, dentre outros meios de comunicação.

Segundo a Prefeitura Municipal de Natal (2007, p. 4), um diagnóstico realizado acerca da violência urbana demonstrou que a concentração de renda em Natal gerou um distanciamento entre ricos e pobres e ainda colaborou para o “isolamento das diversas camadas sociais em seus respectivos segmentos, movidos pelo medo ou preconceito, principalmente”. Conforme o estudo apresentado, a identificação de áreas urbanas com maior concentração de violência possibilita o desenvolvimento de políticas públicas por meio da definição de estratégias e intervenções específicas.

No diagnóstico mencionado, verifica-se que metas foram estabelecidas para Guarda Municipal de Natal, na tentativa de reduzir os índices de furtos e roubos aos turistas e com a finalidade de oferecer-lhes informações sobre sua segurança e a cultura geral do município. Nota-se uma atenção com as questões ligadas à prática do turismo e relacionadas aos problemas de violência local.

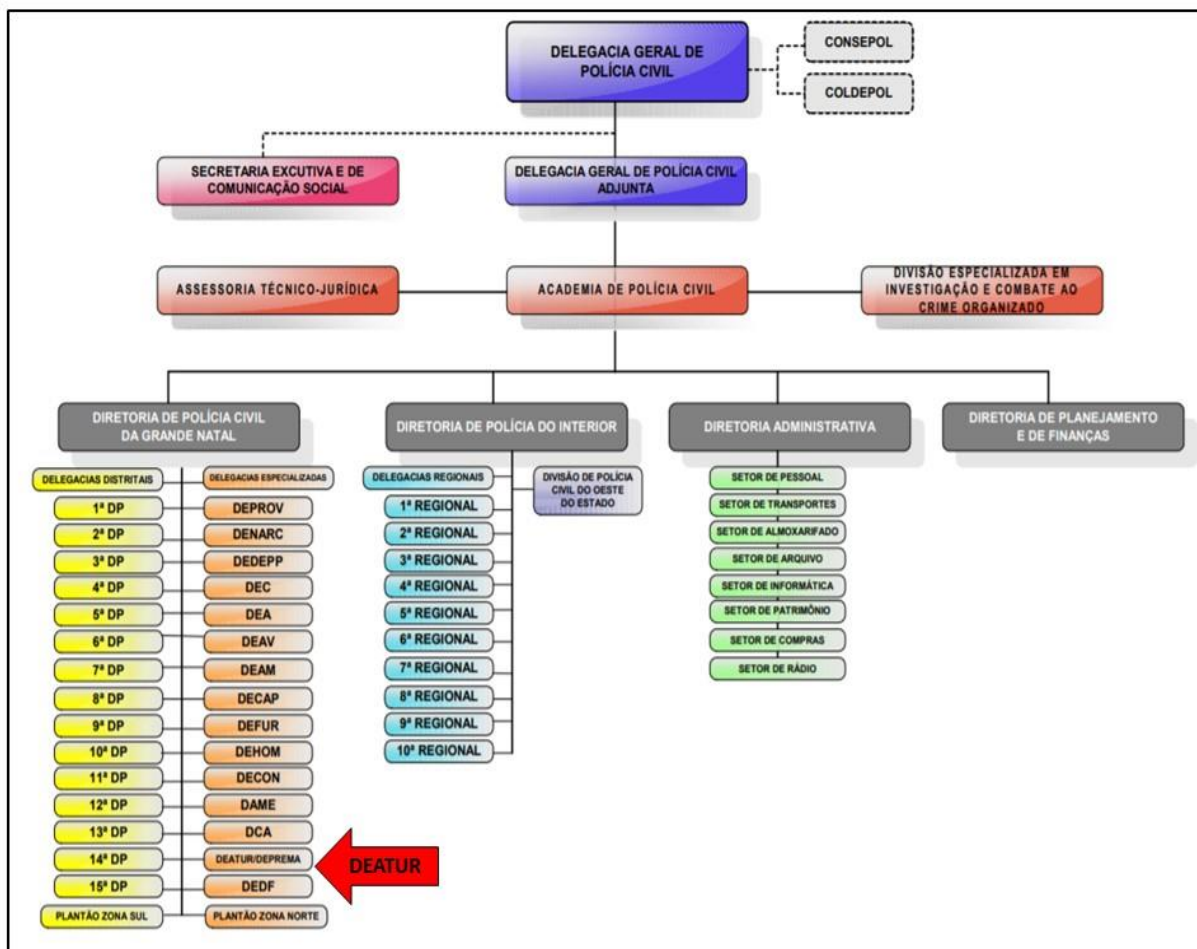
Em termos de instituições públicas do setor de segurança pública na cidade de Natal, destaca-se: 1. Secretaria de Estado e Segurança Pública e da Defesa Social (SEDES) e 2. Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SEMDES). Quanto aos órgãos públicos de defesa do cidadão residente e do cidadão turista, Natal dispõe da 1. Delegacia Geral de Polícia Civil (DEGEPOL); do 2. Batalhão da Polícia Militar (BPM); da 3. Guarda Municipal do Natal (GMN)⁵²; da 4. Delegacia Especializada em Assistência ao Turista (DEATUR); e da 5. Companhia Independente de Policiamento Turístico (CIPTUR).

Com relação aos órgãos de segurança pública direcionados para atender os turistas, constatou-se que a DEATUR é vinculada a DEGEPOL, conforme Figura 4:

⁵¹ Região metropolitana de Natal é compreendida por nove municípios, incluindo Natal (Ceará-mirim, Extremoz, São Gonçalo do Amarante, Macaíba, Parnamirim, São José do Mipibu, Nísia Floresta, Monte Alegre).

⁵² Dentre as atribuições estão: I- exercer, no âmbito do Município, o policiamento preventivo e comunitário, promovendo a mediação de conflitos e o respeito aos direitos fundamentais dos cidadãos; II- prevenir, inibir e reprimir atos que atentem contra os bens, instalações e serviços municipais. Brasil. Lei Complementar nº 104 de 08 de dezembro de 2008. Dispõe sobre a lei orgânica da guarda municipal do Natal e dá outras providências.

Figura 4: Organograma Geral da Polícia Civil

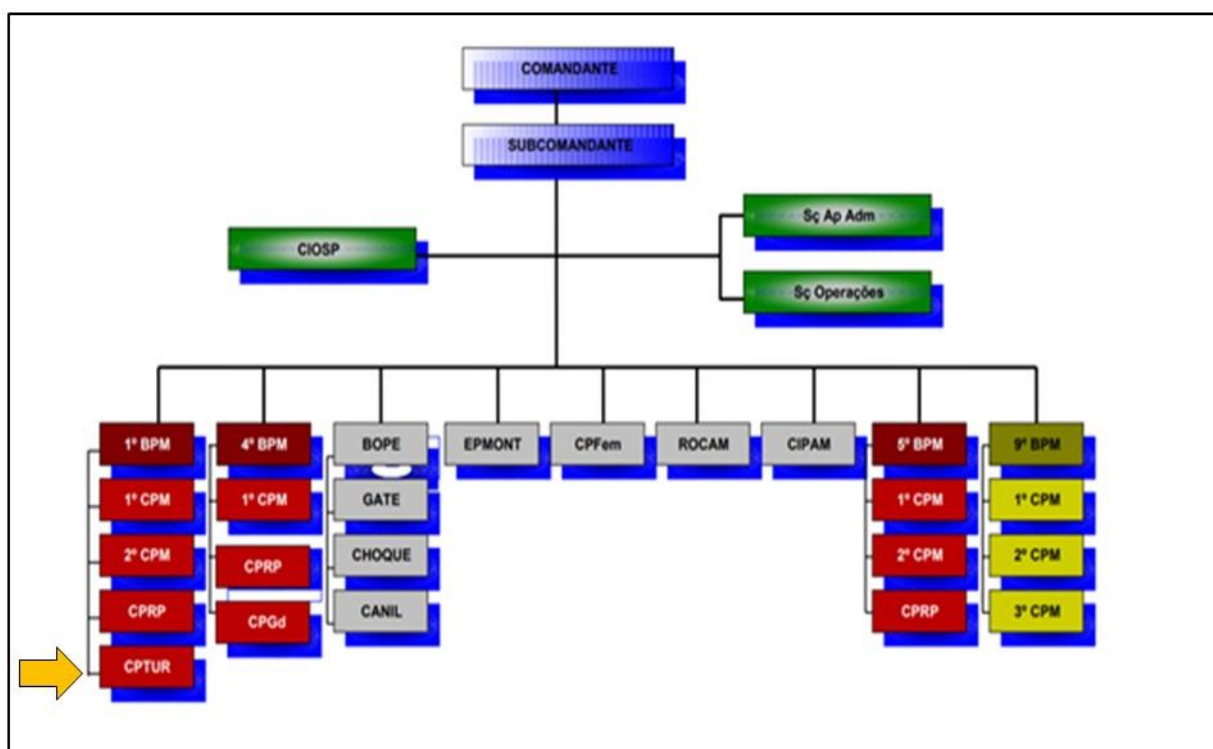


Fonte: DPGRAN – (Azevedo; Castro, 2007, p. 45).

A DEATUR é a 14ª DP – Delegacia Distrital⁵³, subordinada a Diretoria de Polícia Civil da Grande Natal. Ligada a DEGEPOL, é uma delegacia especializada que tem como função cuidar dos assuntos e casos de violência que acometem turistas que visitam Natal. Entretanto, nesse mesmo departamento, funcionam, em conjunto, a delegacia especial de proteção ao meio ambiente – DPMA e a delegacia especializada de proteção ao idoso – DEPI, conforme informação do (a) delegado (a) na ocasião da visita de campo (comunicação pessoal, março de 2019).

No que se refere à Polícia Militar - PM, identificou-se, no organograma referente ao BPM, a existência da Companhia Independente de Policiamento Turístico – CIPTUR, conforme Figura 5:

⁵³ Unidade de polícia judiciária com circunscrição específica em Natal (Delegacias Distritais).

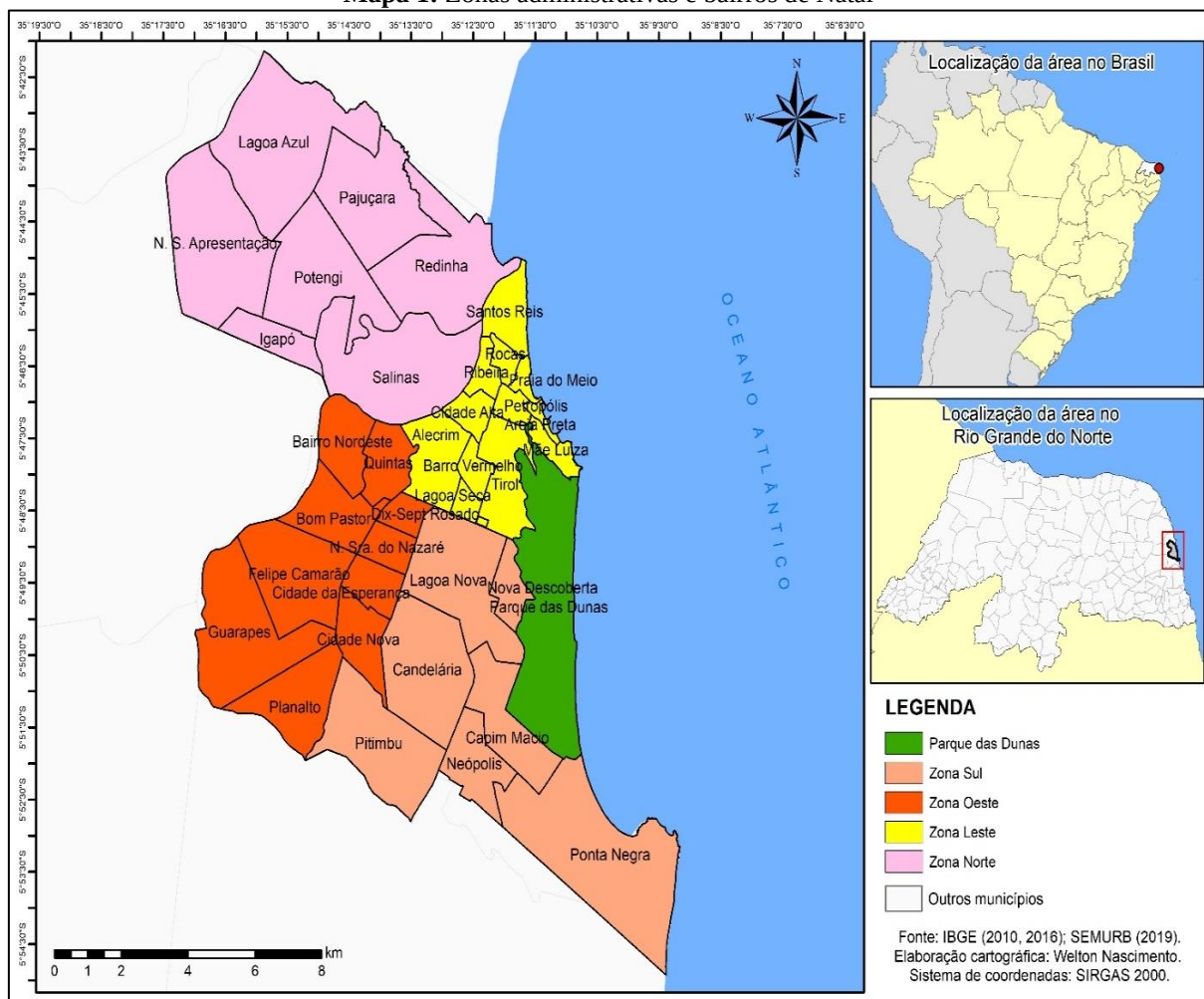
Figura 5: Organograma do Comando de Policiamento da Capital - CPC

Fonte: DPGRAN – (Azevedo; Castro, 2007, p. 28).

A CIPTUR, criada pelo decreto nº 21.610, de 07 de abril de 2010, refere-se a um órgão de execução especializado, responsável na atuação preventiva e de apoio às ações de policiamento em áreas de especial interesse turístico e preservação do patrimônio turístico da Região Metropolitana de Natal. Dentre as atribuições dos policiais dessa companhia, estão a fiscalização por meio de barreiras itinerantes nas áreas das praias de Natal.

Tendo constatado os órgãos da segurança pública voltados para o atendimento especializado dos turistas que visitam Natal, torna-se pertinente compreender algumas questões urbanas da cidade, com destaque para a divisão das suas quatro zonas administrativas (Sul, Oeste, Leste e Norte), Mapa 1.

Mapa 1: Zonas administrativas e bairros de Natal



As zonas apresentam populações, áreas territoriais, aspectos econômicos, infraestruturas e equipamentos urbanos, assim como características urbanísticas diferentes, elementos variados que podem favorecer a incidência da violência ou justificar o baixo índice de atos violentos em determinadas locais.

Conforme Medeiros (2016), Natal encontra-se em expansão e, desde 1994, o “bairro” passou a ser a unidade de planejamento do município. Existem, então, 36 bairros que estão distribuídos entre as quatro regiões administrativas.

A cidade do Natal dispõe de regiões/zonas compostas por bairros que estão divididos em conjuntos e/ou loteamentos, com significativas possibilidades de ampliação populacional. Todavia, para este estudo, serão observadas as zonas e bairros do Natal, evidenciando características como população, índice de desenvolvimento humano – IDH e rendimento médio mensal, conforme Quadro 11.

Quadro 11: Zonas administrativas de Natal

ZONA NORTE (BAIRROS)	ZONA SUL (BAIRROS)	ZONA LESTE (BAIRROS)	ZONA OESTE (BAIRROS)
1 Igapó	1 Lagoa Nova	1 Santos Reis	1 Cidade da Esperança
2 Salinas	2 Nova Descoberta	2 Rocas	2 Quintas
3 Potengi	3 Candelária	3 Ribeira	3 Nordeste
4 Nossa Senhora da Apresentação	4 Capim Macio	4 Praia do Meio	4 Dix-Sept Rosado
5 Lagoa Azul	5 Pitimbu	5 Cidade Alta	5 Bom Pastor
6 Pajuçara	6 Neópolis	6 Petrópolis	6 Nossa Senhora de Nazaré
7 Redinha	7 Ponta Negra	7 Areia Preta	7 Felipe Camarão
		8 Mãe Luiza	8 Cidade Nova
		9 Alecrim	9 Guarapes
		10 Barro Vermelho	10 Planalto
		11 Tirol	
		12 Lagoa Seca	
Área total: 5.888,50	Área total: 4.570,11	Área total: 1.614,76	Área total: 3.575,89
População (censo, 2010): 303.543 mil/habitantes	População (censo, 2010): 166.491 mil/habitantes	População (censo, 2010): 115.297 mil/habitantes	População (censo, 2010): 218.405 mil/habitantes
População Total (Natal): 803.739 mil/pessoas			
IDH*: 0,664	IDH*: 0,841	IDH*: 0,756	IDH*: 0,735
0,92 salários-mínimos	3,45 salários-mínimos	2,86 salários-mínimos	0,99 salários-mínimos

Fonte: Dados da pesquisa, 2019. *Dados retirados do Atlas do desenvolvimento humano, feito por média de cada bairro que compõe as zonas administrativas.

Verifica-se no quadro anterior que dentre as quatro regiões administrativas de Natal, a zona norte é a maior em termos populacionais, seguida da zona oeste, sul e leste, nessa ordem. No entanto, as zonas sul e leste apresentam os melhores IDHs do município, bem como as melhores médias de rendimento mensal, acima da média do município, que é de 1,78 salários-mínimos.

A cidade do Natal possui áreas mais favorecidas do que outras (Maciel et al., 2014), como a zona sul, por exemplo, que possui infraestruturas físicas e investimentos mais adequados do que a zona norte. Segundo os autores, há uma falta de atenção do poder público com as zonas norte e oeste da cidade, mesmo que essas áreas possuam os maiores contingentes populacionais e sendo as detentoras dos maiores problemas sociais e ambientais.

A zona sul de Natal abriga os principais equipamentos de poder político, econômico e social (sedes do legislativo e executivo, grandes comércios, universidade, grandes hospitais, centros médicos, outros), o que eleva o preço dos imóveis e acaba por definir o público residente (Araújo, 2018).

Isso significa que o espaço geográfico da zona sul foi passando por melhorias estruturais e de variedade de ofertas para consumo da sociedade, enquanto a zona norte passou a concentrar a parte da população com baixa renda, que acabou ficando desfavorecida de maiores

investimentos para consumo (Araújo, 2018). Evidencia-se que a zona norte apresenta-se como um espaço segregado, resultado de um processo de produção desigual e combinado do capital.

De acordo com a obra de Araújo (2018, p. 23), o processo de planejamento territorial de Natal seguiu diferente entre a zona norte e o centro-sul da cidade, pois o processo de diferenciação espacial apresenta Natal como a “cidade do sol”, “slogan para promover um turismo que se reproduz, basicamente, na zona sul, em especial no bairro de ponta negra”, conforme localização no Mapa 1. Neste sentido, à zona sul coube o mercado econômico de habitação, enquanto a zona norte ficou com o mercado popular.

A expansão urbana de Natal tanto no sentido norte quanto no sentido sul teve um processo diferenciado em relação à moradia, impulsionado pela expansão do capital na reprodução do espaço urbano (Araújo, 2018). Expresso em outros termos, a área norte da cidade encontrava-se densamente povoada pelos conjuntos habitacionais, enquanto a área sul, pelos referidos “equipamentos de superestruturas” (Araújo, 2018, p. 71).

Diante desse processo, o encarecimento dos terrenos na zona sul fez com que houvesse uma ocupação popular na zona norte, o que justifica o quantitativo populacional atual. Para Araújo (2018), a zona norte fez-se segundo um processo de segregação socioespacial e de periferização do processo de reprodução do espaço urbano de Natal, o que implicou problemas estruturais e de atendimento à população.

Referindo-se às demais características observadas, Zaluar e Leal (2001) apontam que o índice de desenvolvimento humano (IDH), construído a partir de indicadores de educação (alfabetização e taxa da matrícula), saúde (esperança de vida ao nascer) e renda (PIB per capita), mede a qualidade de vida dos países e estabelece uma estratificação entre eles. Assim sendo, o nível (alto ou baixo) de qualidade de vida dos cidadãos poderá ser um influenciador de condutas e comportamentos sociais negativos e revoltosos.

Considerando os dados do Quadro 10, constata-se que as zonas norte e oeste encontram-se com as maiores populações, mas, em contrapartida, dispõem dos IDHs mais baixos e com médias de rendimento mensal abaixo da média do município. Tais valores revelam que existem problemas de desenvolvimento local e, possivelmente, fragilidades na oferta de serviços básicos.

Visualiza-se, portanto, que o poder de compra da maior parte da população natalense está comprometido, o que demonstra um nível de pobreza que pode prejudicar a vida em sociedade, uma vez que as necessidades básicas das pessoas não estão sendo atendidas como deveriam.

Avaliando o fato de haver melhores condições de vida em zonas específicas, com base nos fatores apresentados, explica-se que “a tendência a se retirar dos espaços públicos para refugiar-se em ilhas de ‘uniformidade’ acaba se transformando no maior obstáculo para viver com a diferença, e, desse modo, enfraquece diálogos e os pactos” (Bauman, 2009, p. 71). Essa é uma possibilidade de pequena parte da população, o que faz com que a maioria das pessoas permaneça em uma condição de vida sub-humana e convivência infeliz.

Em se tratando dos problemas de violência urbana, Feitoza (2017) e Feitoza & Costa (2019) indicam que a maior incidência desse tipo de violência concentra-se nas zonas norte e oeste, sendo a zona norte considerada como a mais violenta da cidade devido ao elevado número de homicídios. Salienta-se que as duas zonas citadas são as mais carentes do ponto de vista socioeconômico.

Essa diferenciação socioeconômica e segregação em termos de qualidade de vida passam a ser demonstradas nas interações humanas reduzidas a “um conflito entre automóveis e pedestres, possuidores e despossuídos, quer se trate de pedir esmolas e vender quinquilharias no sinal, de colisões entre veículos e pedestres indisciplinados, de furtos cometidos quebrando janelas ou de roubos de veículos” (Bauman, 2009, p. 71), dentre outros problemas e situações.

Perante o exposto, no Quadro 12, foram exibidos dados sobre homicídios por zona administrativa de Natal, eventos acontecidos em um período de sete anos, revelando uma concentração de atos violentos nas áreas que possuem maior agrupamento de população, menor IDH e que se encontram vizinhas a outros municípios (Extremoz, São Gonçalo do Amarante, Macaíba, Parnamirim).

Quadro 12: Homicídios em Natal por Zona Administrativa (2013-2019)

ANOS/ ZONAS ADMINISTRATIVAS	2013 -2014	2015	2016	2017	2018	2019	2013-2019 (por zona)
Norte	440	212	244	272	241	131	1.540
Oeste	365	189	212	218	156	97	1.237
Leste	136	70	79	63	56	27	431
Sul	60	30	41	51	31	29	242
TOTAL (soma das zonas)	1.001	501	576	604	484	284	3.450

Fonte: Adaptação a partir de Feitoza (2017); Obvium (2020).

Constata-se que as zonas norte e oeste destacaram-se no quantitativo de homicídio ao longo dos últimos sete anos e que em nenhum dos anos examinados as zonas leste e sul chegaram a ultrapassar as demais zonas. Percebe-se que os problemas de violência urbana, como apresentados, somam-se à ausência de uma boa qualidade de vida, o que torna o cenário, principalmente, dos que residem nas zonas norte e oeste, ainda mais conflituoso.

Cano e Santos (2007, s/p) revelam que, em estudos realizados, em nível municipal, em áreas metropolitanas, “o número de homicídios era consideravelmente mais alto nos bairros ou Áreas Metropolitanas mais pobres e mais moderado nas áreas afluentes das cidades”.

Neste sentido, conforme Feitoza (2017), Araújo (2018), Feitoza e Costa (2019), as zonas leste e sul, juntas, compõem o espaço em que se desenvolve a atividade turística natalense, com destaque para a zona sul que dispõe de parte significativa dos equipamentos turísticos de toda Natal. As zonas leste e sul de Natal encontram-se no litoral do estado, conforme se pode ver no Mapa 1, dispondo de uma localização privilegiada devido à proximidade com o mar, o que torna a aquisição de bens e serviços mais altos do ponto de vista financeiro.

Maciel (et al., 2014, p. 2689) explicam que “as regiões litorâneas têm despertado grande interesse econômico e social provocando naturalmente grandes pressões e gerando diversos tipos de conflitos”. Tais conflitos, que não necessariamente podem ter consequência nas zonas beneficiadas, mas reverberam em problemas sociodemográficos e na ausência de atendimento as necessidades básicas da maior parte da população da cidade, são fatores que podem ser visualizados em Natal.

Em se tratando do turismo, Costa (2006) e Araújo (2018) elucidam que o turismo no RN inicia-se, (...) espacialmente em Natal, sua capital administrativa e econômica, especificamente na parte sul da cidade, isto é, na praia de Ponta Negra. Segundo Maciel (et al., 2014), existe uma diferenciação de investimentos até mesmo em atrativos turísticos localizados em zonas diferentes, pois a Praia da Redinha, localizada no bairro da zona norte, não recebe investimentos como a Praia de Ponta Negra, localizada no bairro da zona sul.

Em estudo realizado com o objetivo de retratar a segurança pública da cidade de Natal, constatou-se que “não há correlação entre os espaços de violência homicida com os espaços eminentemente turísticos” (Feitoza, 2017, p. 65). Questiona-se, portanto, até que ponto essa verificação impacta ou não na promoção do destino turístico Natal, tendo em vista que, no processo de divulgação de informações, sobretudo turísticas, não são apresentados os detalhes no sentido de mostrar essa diferenciação.

Feitoza e Costa (2019, p. 97) afirmam que o RN, “assim como outros estados da região Nordeste, presenciou nas últimas décadas uma ascendência da violência que se traduziu no aumento constante no número de homicídios”. Os posicionamentos apresentados baseiam-se nos dados referentes aos homicídios, mas é pertinente considerar os outros tipos de violência (furto, roubo, ameaça contra segurança física e psicológica, entre outros) que podem, em menor ou maior intensidade, gerar sensações de medo e/ ou insegurança nos turistas da destinação.

O medo e a insegurança gerados nos turistas são sustentados, por vezes, pelas informações da mídia, boca-a-boca, contação de experiências anteriores vividas por parentes, amigos ou conhecidos, o que pode interferir na tomada de decisão daqueles que, por exemplo, ainda não vieram ao destino.

Lopes (2012, p. 26) explica que o processo socioespacial, “que reúne objetos e ações, está fundado, ao mesmo tempo, na perspectiva do tempo passado com suas realidades sociais e materiais e na perspectiva do tempo presente em todo o seu processo de construção”. Entende-se que, para traçar um cenário de uma dada situação, é preciso entender o processo de construção no tempo e espaço, para que, assim, seja possível identificar os elementos que causam ou influenciam determinados problemas sociais, como é o caso da violência urbana.

As condições de vida das pessoas em determinado local de moradia, marcado como área socialmente desorganizada ou reconhecida por problemas estruturais-econômicos e sociais, pode causar conflitos de ordem violenta devido a revoltas, insatisfações e outros (Rodrigues & Oliveira, 2012). Neste sentido, os acontecimentos violentos podem variar conforme o lugar e o período, sendo importante identificar os atos e ocorrências mais frequentes em uma dada cidade, para, assim, correlacionar e entender a situação atual quanto à violência, ao espaço e à insegurança.

Em relação à organização da sociedade atual, há uma descrição de dois mundos-de-vida separados, segregados (Bauman, 2009). Para o autor, de um lado, estão as pessoas que podem e conseguem ter relações e experiências que incluem o mundo todo, usufruindo dos vários recursos disponíveis, ao passo que, do outro lado, estão as redes locais fragmentadas, aquelas pessoas que buscam e defendem os interesses de sua própria vida.

Nessa perspectiva, “na cidade começam a se evidenciar certas zonas, certos espaços nos quais, por um lado, se percebe muitas vezes uma tangível e crescente sensação de afastamento em relação às localidades e às pessoas fisicamente vizinhas, mas social e economicamente distantes” (Bauman, 2009, p. 25). Isso significa que as zonas, bairros, ruas de uma cidade começam a ser vistos de maneiras diferentes quanto a investimentos financeiros para o desenvolvimento e oferta de serviços, o que ocasiona a segregação e oportuniza, em relação a benefícios e qualidade de vida, apenas uma parcela mínima da população.

Logo, o resultado disso tudo pode demonstrar aspectos relacionados aos problemas de violência urbana em um destino, delineando um cenário sobre quais os locais mais atingidos com o referido problema, quem são os grupos que mais sofrem com isso tudo, dentre outros, quais as ocorrências mais frequentes daquele destino em questão e o que pode estar ocasionando esse tipo de problema social.

3.2 Análise dos Boletins de Ocorrência da Unidade Policial DEATUR

Antes de iniciar a discussão efetiva dos dados levantados quanto aos registros de atos violentos em Natal, registrados na delegacia especializada de atendimento do turista - DEATUR, achou-se pertinente apresentar algumas categorias, classificações e significados utilizados para as estatísticas na área criminal.

A secretaria nacional de segurança pública (SENASP) revela algumas classificações para que seja possível traçar um diagnóstico padronizado dos acontecimentos, com destaque para a classificação sobre como a comunicação de morte deverá ser feita, Portaria nº 229, de 10 de dezembro de 2018⁵⁴. Neste sentido, o Quadro 13, a seguir, apresenta como o processo de padronização das categorias utilizadas para registrar e classificar indicadores de atos violentos são organizadas em determinados lugares, de maneira que se buscou associar tais categorias às classificações encontradas nos B.O. da DEATUR:

Quadro 13: Categorias e classificação dos atos de violência para fins de sua contabilização

CATEGORIAS	CLASSIFICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO IDENTIFICADA NOS B.O. DEATUR
CVLI: Crimes Violentos Letais Intencionais	• Homicídio doloso; • Lesão corporal seguida de morte; • Roubo seguido de morte, “latrocínio”; • Homicídio culposo; • Homicídio doloso e culposo no trânsito; • Suicídio.	• Homicídio acidente de trânsito contra homem e homicídio doloso contra homem • Homicídio contra homem – de roubo • Vias de fato
CVNLI: Crimes Violentos não Letais Intencionais	• Todos os crimes com emprego da força ou violência intencionais, mas que não resultam em morte. • Lesão corporal dolosa; • Tentativa de homicídio; • Estupro.	• Ameaça contra homem • Lesão • Ameaça contra mulher • Perturbação do sossego/trabalho • Agressão • Violência doméstica • Dano • Fraude • Ameaça contra mulher • Acidente de trabalho com dano ou acidente de trânsito com dano ou acidente navegação com dano • Assédio Sexual • Extorsão contra homem e contra menor • Perigo de vida ou saúde de outrem

⁵⁴ Recuperado de: <https://www.pilotopolicial.com.br/wp-content/uploads/2018/12/PORTARIA_N_229_DE_10_DE_DEZEMBRO_DE_2018.pdf>. Acesso em: 20 de fev. de 2021.

CVP: Crimes Violentos Patrimoniais	• Todos os crimes classificados como ROUBO. • Para monitoramento mensal são considerados ROUBOS nas modalidades residência, comércio, transeunte e veículo; • Exceção ao ROUBO seguido de morte (Latrocínio), contabilizado no CVLI.	• Roubo • Roubo a transeunte • Tentativa de Roubo
CNVP: Crimes não violentos contra o Patrimônio	• Todos os crimes classificados como FURTO. • Para monitoramento mensal são considerados FURTOS nas modalidades residência, comércio, transeunte e veículo.	• Furtos • Tentativa de Furto • Estelionato comunicação • Apropriação indébita • Desaparecimento de homem/ desaparecimento de menor • Recuperação de veículo
TIPOS DE CRIME IDENTIFICADOS NOS BOLETINS DE OCORRÊNCIA DA DEATUR: perda; comunicação; furtos e outros; roubo; roubo a transeunte, acidente de trabalho com dano ou acidente de trânsito com dano ou acidente de navegação com dano; estelionato; dano; fraude; crime eleitoral e crimes ambientais; ameaça contra homem; tentativa de furto; tentativa de roubo; lesão; ameaça contra mulher; perturbação do sossego/trabalho; agressão; apropriação indébita; denúncia; violência doméstica; homicídio acidente de trânsito contra homem e homicídio doloso contra homem; injúria; recuperação de veículo; desaparecimento de homem/ desaparecimento de menor; embriaguez; porte ilegal de armas; tóxico/porte ou uso de cocaína – maconha ou tóxico/tráfico de cocaína – de maconha; vias de fato; calúnia; clonagem de placas de veículos; crueldade contra animais; falsificação de documento; cumprimento de mandado de prisão; desobediência à decisão judicial; difamação; esbulho possessório; extorsão contra homem e contra menor; perigo de vida ou saúde de outrem; sem informação; abandono de lar; adulteração de identificador de veículo; afogamento; assédio sexual; coação no curso de processo; constrangimento ilegal; encontro de cadáver; importunação ofensiva ao pudor; invasão de propriedade; omissão de cautela na guarda; ou condução de animais; paralisação de trabalho de interesse coletivo; peculato; receptação; sequestro; uso de documento falso.		

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora, baseado na classificação de Oliveira e Borba (2019)⁵⁵.

A intenção de reunir os crimes semelhantes em uma mesma categoria sugere uma facilitação no processo de identificação e quantificação dos casos, permitindo um monitoramento e a elaboração de estratégias no sentido de combater, prioritariamente, aqueles atos que estão em alta.

Observando as classificações de crimes identificados nos boletins de ocorrência da DEATUR, em conformidade com o Quadro 13, percebeu-se que grande parte das ocorrências registradas não se enquadra nas categorias elencadas – CVLI; CVNLI; CVP; CNVP (denúncia, perda, falsificação de documentos, injúria, desobediência à decisão, afogamento, outros), dificultando uma contabilização e organização de todos os atos para fins de propostas de enfrentamento direcionadas e apresentação de um cenário real acerca dos problemas de violência urbana. Isso pode fazer com que muitos acontecimentos passem despercebidos e não sejam tratados com a devida importância.

⁵⁵ Metodologia para aferição de indicadores e metas da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Goiás.

Verificou-se que a polícia, para a organização dos acontecimentos, segue o Código Penal Brasileiro, ou seja, considera apenas o tipo penal e a conduta do agressor (Oliveira & Borba, 2019). Neste sentido, ao analisar os dados da DEATUR, observou-se um quantitativo imenso de tipos de crimes, o que, inicialmente, dificultou a compilação dos dados, mas, na medida em que se adotou as categorias apresentadas por Oliveira e Borba (2019) como referência, foi possível propor uma separação e melhor visualização dos acontecimentos, bem como a constatação de que tais categorias ainda não suprem a identificação de todos os tipos de crimes encontrados.

Posto isso, ressalta-se que existem outros tipos de padronização que vêm sendo seguidos para contabilização de ocorrências, como é o caso da base de dados SIM/DATASUS, que, a partir da soma das CIDs⁵⁶, refere-se a óbitos causados por agressão (Oliveira & Borba, 2019).

Em resumo, o sistema SIM/DATASUS soma a CID e apresenta um resultado somente em relação aos óbitos, enquanto a polícia vem separando as mortes e demais ocorrências por tipo penal e causa, conforme a Portaria nº 229, de 10 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a unificação e padronização das classificações e o envio de dados a partir dos boletins de ocorrência. Os formatos de padronização auxiliam no momento de sugerir novas políticas públicas de segurança, ao passo que permitem obter propostas direcionadas e elaboradas com base nas especificidades e nos problemas mais frequentes de uma localidade.

Para tanto, com o intuito de caracterizar o processo de acontecimentos violentos em Natal, por meio da identificação das ocorrências que atingem os turistas da cidade, analisou-se os B.O. registrados na DEATUR, sendo que os resultados encontrados favoreceram a identificação dos lugares/bairros com os maiores índices de ocorrências. Para Rodrigues e Oliveira (2012, p. 162), a importância “da distribuição geográfica da delinquência e das características de desordem é contribuição ímpar, que deve ser ponto de partida para qualquer estudo do tema”.

Foram verificados 4.184 - B.O., que permitiram verificar os atos mais frequentes sofridos pelos turistas; os locais com intensidade elevada em relação aos acontecimentos; cidade de origem das vítimas; dentre outros fatores. Sobre os B.O., esse instrumento refere-se a uma fonte primária de dados e informações, conforme a Portaria nº 229, de 10 de dezembro de 2018, já mencionada.

Diante das particularidades dos problemas de cada destino, na sequência, serão expostos os resultados da análise dos B.O. levantados na DEATUR. Antes disso, salienta-se que “a

⁵⁶ CIDs 10: x85 a y09 e y35 a y36.

violência não se manifesta apenas na morte por agressão física ou por acidente de trânsito, mas há modalidades de atuação que provocam danos à própria pessoa, a outrem e à sociedade” (Minayo, 2013, p. 30).

Neste sentido, com a análise descritiva dos B.O. de Natal, disponíveis no site da delegacia eletrônica⁵⁷, conseguiu-se ter uma visão geral, a partir das categorias adotadas, sobre os atos de violência da referida cidade e, assim, tentar delinear a realidade local nos últimos 10 anos (2009-2019). A sequência para apresentação do resultado considerou a disposição dos elementos no B.O. físico e a contabilização dos dados foram demonstrados em ordem decrescente (maior > menor).

Para demonstrar os resultados geograficamente, quando permitido, foram elaborados mapas que podem ser visualizados ao longo desta subseção, assim como a proposta de gráficos também foi utilizada. Optou-se, dada a natureza dos dados, por trazer as demais informações em uma tabela simples, com a frequência absoluta (quantidade de vezes) e percentual (frequência relativa para cada categoria).

Todos os dados coletados foram distribuídos conforme as seguintes categorias: **1. tipo de crime; 2. identificação do fato; 3. meios empregados; 4. logradouro; 5. bairro; 6. etnia; 7. sexo; 8. estado pertencente e 9. ano do acontecimento**, que se acham apresentados nessa sequência. Das informações requeridas para o preenchimento no B.O. oficial, selecionou-se apenas aqueles itens considerados primordiais para a proposta da pesquisa, visto que muitas variáveis foram identificadas, mas nem todas com a devida informação ou preenchimento.

Em relação ao preenchimento dos B.O., observou-se que a quantidade de informações solicitadas à vítima em um momento de fragilidade, caso o indivíduo dirija-se à delegacia para prestar queixa após o ato de violência, pode ser visto como um processo demorado e enfadonho. Pela forma como as respostas estão descritas nos 4.184 B.O., notou-se uma falta de rigor no preenchimento dos documentos oficiais, o que prejudica o resultado das análises, visto que várias informações foram subnotificadas.

De outro modo, nem todas as informações dispostas no documento foram, de fato, respondidas pela vítima. Sugere-se, portanto, que haja a definição de dados essenciais e que precisam ser preenchidos obrigatoriamente, dispondo, assim, um mínimo de informações relevantes sobre a vítima e a ocorrência.

⁵⁷ Recuperado de: <<http://www3.defesasocial.rn.gov.br/DelegaciaVirtual/desktop/pages/login.jsf>>. Acesso em: 15 julho de 2019.

A partir do levantamento dos dados, percebeu-se que faltam elementos que colaborem para um resultado preciso sobre a violência local de Natal, dada a forma de preenchimento dos boletins, ou seja, sem padronização, por exemplo, na identificação de bairro e logradouro, local em que os eventos de violência aconteceram. Em grande parte dos documentos, os nomes das ruas foram descritos no item bairro, ao passo que os nomes dos bairros foram citados no item que se refere ao logradouro da cidade, além de haver B.O. sem o indicativo do endereço em que o ato de violência aconteceu, fator que dificulta a apresentação de um cenário real quanto aos problemas locais.

Uma hipótese para o problema no preenchimento dos B.O. seria o desinteresse ou despreparo do servidor policial no momento de requerer as informações dadas pela vítima, ou a falta de cuidado quanto a questioná-la sobre os dados requeridos nos boletins, assim como é possível que a vítima tenha se recusado a dar alguma informação, julgando morosidade no atendimento. Felix (2009, p. 159) considera que as variáveis que interferem no sub-registro, com destaque às produzidas pelo Estado são: “arbitrariedade policial; as questões técnicas que envolvem as formas de registros; o despreparo dos funcionários que atendem as ocorrências; as atitudes de administradores públicos preocupados em disfarçar as taxas reais, do que com a redução real da criminalidade”.

Vale reforçar que a DEATUR, por funcionar em conjunto com a Delegacia do Idoso e Delegacia do Meio Ambiente, depara-se com um acúmulo e sobrecarga de funções, dadas as responsabilidades dos acontecimentos com o turista, dos atos violentos contra idosos e dos crimes ambientais de Natal. Tal acumulação de responsabilidades associada a problemas estruturais no espaço físico da delegacia (ambiente pequeno), falta de materiais e de equipamentos específicos (telefones, computadores modernos, ausência de internet, outros), além de corpo técnico restrito, limita o trabalho policial tanto em relação ao atendimento dos casos quanto compromete a execução de propostas de minimização ou resolução dos problemas.

Para solicitação de permissão a fim de ter acesso aos B.O. foram realizadas duas visitas à instituição - DEATUR, momentos em que foi possível conversar com o(a) delegado(a) vigente e depois com o(a) escrivão(a) da referida delegacia. Nas visitas e em conversa com servidores policiais, identificou-se que existe uma rotatividade de delegados para serem responsáveis pela DEATUR, os quais são indicados pelo governo do estado; assim como foram mencionados os seguintes problemas: falta de telefone na instituição; a deficiência no pagamento dos salários dos servidores; a falta de internet; o desinteresse e/ou ausência do estado com os acontecimentos relacionados a essa delegacia, especialmente em termos de organização estrutural e de

equipamentos. Tendo sido verificada algumas das limitações e problemas estruturais da DEATUR, na sequência, discute-se o resultado da análise realizada a partir dos B.O. levantados.

Inicia-se discutindo e identificando o “**tipo de crime**” mais registrado ao longo dos últimos 10 anos. Considerando que “o crime é uma ação ou omissão humana, típica, antijurídica e culpável” (Mendes, 2015, p. 46), tem-se que a vítima ao prestar queixa gera um questionamento e identificação do delito, ato ou fato quanto a ser um crime ou não.

Mendes (2015) destaca quatro perguntas que podem ser feitas para tal identificação, são: 1. Houve conduta humana?; 2. Essa conduta é individualizada em algum tipo penal (alguns dos crimes previstos pela legislação penal)?; 3. Essa conduta individualizada em algum tipo penal é antijurídica (não possui alguma causa de justificação, ex. legítima defesa)?; 4. Essa conduta é individualizada em algum tipo penal e não possui nenhuma causa de justificação, é imputável ao agente/reprovável ao autor?.

O autor realça os seguintes tipos de crimes: crime e contravenção⁵⁸; de dano e de perigo⁵⁹; material, formal e de mera conduta⁶⁰; comum, próprio e de mão própria⁶¹. A partir desse entendimento, no Gráfico 1, é possível verificar os crimes que foram identificados na análise dos B.O. da DEATUR em Natal.

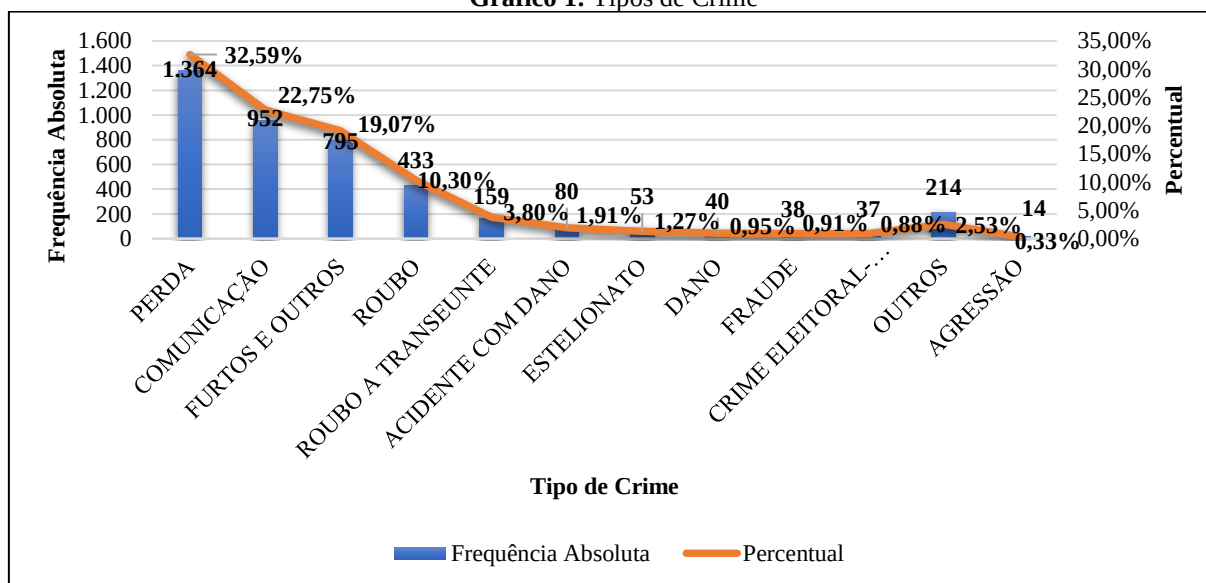
⁵⁸ Crime: conduta mais grave e que prevê modalidades de pena privativa de liberdade, a reclusão e a detenção; Contravenção: consideradas menos graves (servir bebida alcoólica para menor, por exemplo) e prevê a pena privativa de liberdade na forma de prisão simples.

⁵⁹ De dano: lesão efetiva; De perigo (abstrato ou presumido/concreto): configura uma potencialidade lesiva, situação que coloque em risco. Presumido: não é preciso provar o efetivo risco; Concreto: é preciso provar o efeito risco.

⁶⁰ Material: deve acontecer uma mudança no mundo natural (homicídio, ex.); Formal: basta a ação para que o crime se consuma (ameaça contra pessoa, ex.); De mera conduta: prevê somente a ação (desobediência, ex.).

⁶¹ Comum: o sujeito ativo pode ser qualquer pessoa; Próprio: exige uma qualidade especial do agente (servidor público, por exemplo); De mão própria: só pode ser cometido pela agente em pessoa (falso testemunho, ex.)

Gráfico 1: Tipos de Crime



Fonte: Dados da pesquisa, 2019. 1 Roubos (a banco; de bicicleta; de cargas; de cargas/veículo; roubo de ciclomotor; roubo em táxi; roubo em transporte público; de motocicleta; de veículo; em comércio; em residência; em transporte coletivo; em veículo). 2 Furtos (de aparelho celular; de arma de fogo; de automóvel e/ou caminhoneta; de bicicleta; de cargas/eletrodomésticos; de carga/veículo; de cargas/diversas; de cheque; de documentos; de energia elétrica; de motocicleta; de motoneta; de outros tipos de veículos; de placas de veículos; de utilitário; de veículos; em caixa eletrônico; em comércio; em repartição pública; em residência; em transporte coletivo; em veículo; mediante fraude; punquista). 3 Lesão (corporal acidente rodoviário com mulher; corporal acidente contra menor; corporal culposa contra homem; corporal culposa contra mulher; corporal dolosa contra homem; corporal dolosa contra mulher; corporal seguida de morte contra homem). 4 Perda (de documento/objetos; perda de celulares; perda de documentos).

As variáveis elencadas, ilustradas no gráfico, estão do mesmo modo como aparecem nos B.O. analisados, visto que se buscou manter a originalidade dos dados para ter uma resposta o mais próximo da realidade. É pertinente esclarecer que sendo a delegacia um órgão de assistência a segurança pública, qualquer tipo de delito pode ser registrado na unidade mais próxima, significando, então, que os números apresentados não se referem apenas a registros feitos por turistas, mas também por residentes.

Verificou-se que a perda de documentos ou objetos constitui 32,59% dos registros efetivados, permitindo a interpretação de que tanto turistas quanto residentes sofreram desse tipo de transtorno. Os crimes ou eventos declarados, com mais frequência em Natal, dados os 10 últimos anos e registrados na DEATUR, foram: comunicação (22,75%)⁶²; furto (19,01%); roubo (10,3%); roubo a transeunte (3,80%); acidentes de trabalho (1,91%); estelionato (1,27%); dano (0,95%); fraude (0,91%); crime eleitoral e crimes ambientais (0,88%).

Ao tratar-se da perda de documentos, primeiro acontecimento frequente, ele ocasiona mal-estar e insatisfação no próprio comunicante, entretanto, quanto aos outros atos registrados, constata-se problemas de crime, em parte, com possibilidade de agressão física.

⁶² O tipo de crime comunicação não é explicado nos B.O. analisados, o que inviabiliza destacar suas causas. Em consultas por meio de comunicação pessoal, identificou-se que existem algumas possibilidades, como comunicação falsa ou caluniosa, comunicação por interceptação telefônica, o que faz com que haja necessidade de se explicitar nos B.O. da DEATUR sobre qual tipo de comunicação a ocorrência faz referência.

Sobre os casos de furto e roubo, no furto, tem-se a subtração de um item, sem danos físicos à vítima, porém com prejuízos materiais e emocionais; ao passo que, no roubo, tem-se um crime, constantemente aliado à violência/agressão, ao provocar dor física ou transtornos emocionais (Oliveira & Borba, 2019).

Conforme informações dadas pelo escrivão da DEATUR (Comunicação pessoal, março de 2019), uma categoria do tipo de crime direcionada para visitantes e turistas, em termos de registros dos acontecimentos na cidade de Natal é “roubo a transeunte”, cuja pesquisa mostrou um percentual de 3,80% dos acontecimentos locais, imprimindo um quantitativo de 159 vítimas, durante o período de 10 anos. Relacionando o quantitativo ao universo da pesquisa (4.184), parecem irrisórios os problemas com os turistas, mas é preciso lembrar que a forma de disposição das categorias e preenchimento dos dados não oferecem 100% de confiabilidade. Acredita-se, também, que nem todos os atos são registrados, o que prejudica visualizar a conjuntura real da situação.

Sobre os crimes eleitoral e ambiental, demonstram-se problemas de confiança no governo local por parte da população, o que pode prejudicar o fluxo de turistas na cidade de Natal, e em se tratando de crime ambiental, visualiza-se uma questão a ser considerada e debatida, tendo em vista que os recursos naturais do referido destino aparecem como os atrativos de maior destaque.

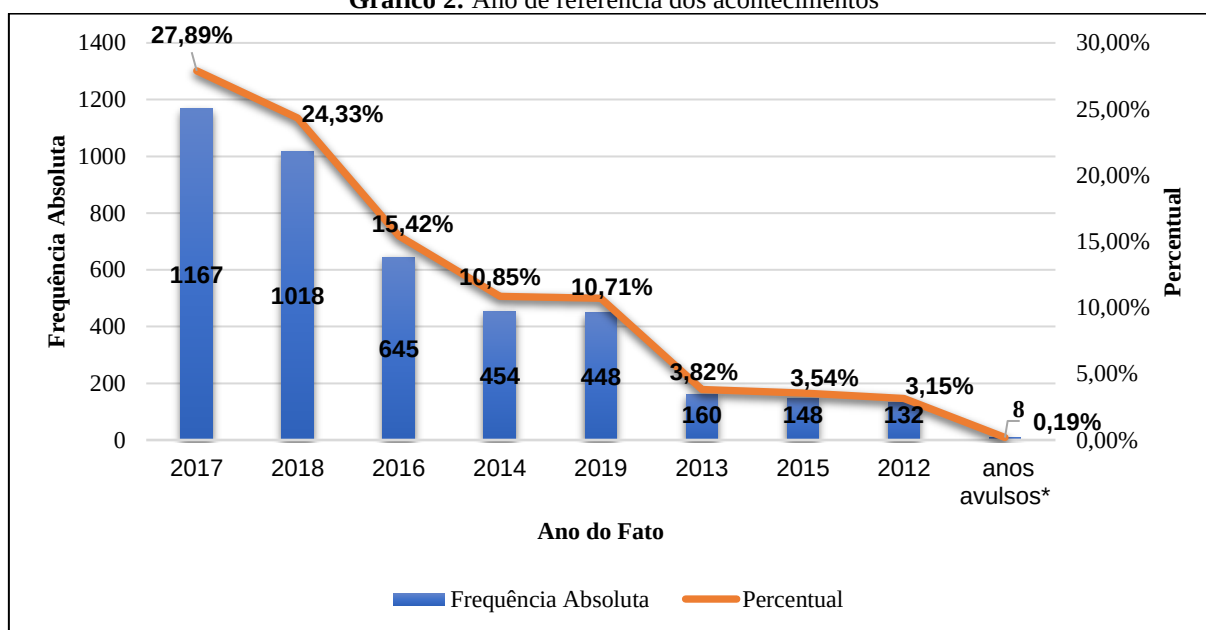
Mawby (2010) explica que os turistas também podem ser vítimas de “crimes de propriedade”, acontecimentos relacionados a roubos, roubo de veículo, roubo de casa de veraneio ou casas alugadas, roubo/furto da pessoa e fraude, que correspondem a crimes violentos contra o patrimônio (CVP). Isso faz com que seja possível analisar e compreender melhor sobre as variáveis existentes nos B.O. e a relação com o turista.

Resumidamente, foram vários os tipos de crime identificados e, portanto, inúmeras classificações referindo-se aos acontecimentos. Contudo, pensa-se que, com fins de aprimorar o processo de preenchimento e entendimento dos delitos ocorridos, seja pertinente unificar variáveis semelhantes, uma vez que isso poderia permitir uma melhor identificação dos atos e crimes cometidos, bem como facilitaria o estudo e direcionamento de estratégias para tentar minimizar os problemas locais.

No Gráfico 2, encontram-se distribuídos o quantitativo de delitos⁶³ por ano, compreendendo o período de 2009 a 2019, ou seja, 10 anos de registros de B.O.

⁶³ Conduta humana que revela sua proibição por meio de preceito jurídico.

Gráfico 2: Ano de referência dos acontecimentos



Fonte: Dados da pesquisa, 2019. *2002; 2003; 2004 (2 ocorrências); 2005; 2006; 2008; 2009.

Percebe-se que o ano de 2017, com porcentagem de 27,89%, apresentou o maior número de registros oficiais (B.O.), na DEATUR, quanto a atos violentos/criminosos acontecidos em Natal. Coincidência ou não, nesse mesmo ano, o RN somou 1.647 homicídios até o final de agosto e Natal registrou o maior número dessas mortes, com um quantitativo de 418 assassinatos, em que a região administrativa zona norte despontou com 230 assassinatos, enquanto a zona oeste apareceu com 115 assassinatos (Violência no Brasil, 2017)⁶⁴.

Os resultados desta pesquisa em relação aos tipos de crimes da DEATUR não apresentaram significativos problemas de homicídio, entretanto, os problemas de assassinato vividos no ano de 2017 em Natal podem ter incentivado/encorajado as pessoas, de modo geral, a realizarem mais registros, a buscarem amparo e soluções nos órgãos de segurança competentes independentemente do tipo de crime.

Ainda no gráfico 2, pode-se notar que os anos de 2012, 2013 e 2015 apresentaram um número reduzido de registros de ocorrências se comparado aos demais anos, o que pode indicar uma maior atenção e atuação governamental diante dos problemas de violência nesses anos.

Explica-se que os atos de violência urbana homicida na cidade do Natal apresentaram crescimento no ano de 2010, no entanto não foram identificados registros de delitos ou acontecimentos contra turistas naquele ano, conforme se pode verificar no gráfico 2. Pode-se apreender que o tipo de crime em questão não vem atingindo os turistas que visitam Natal,

⁶⁴ Recuperado de: < <https://agorarn.com.br/policia/natal-registra-418-assassinatos-em-2017-e-e-cidade-mais-violenta-do-rn/>>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2021.

ficando essas pessoas vulneráveis a outros tipos de crimes, como furto, roubo, agressão, dano, estelionato, outros (gráfico 1).

Em relação à falta de registros no ano de 2010 nos boletins da DEATUR, presume-se que os turistas nesse período não sofreram nenhum tipo de violência durante a estada no destino, ou não tiveram interesse em registrar os eventos ocorridos. George (2003) esclarece que muitos dos eventos violentos não são registrados, o que significa que o funcionário estatístico nem sempre reflete a extensão geral dos acontecimentos.

Com relação a questão da existência ou não de registros feitos pelos turistas na delegacia, acredita-se que a redução de casos registrados também pode ser pela descrença na segurança local; devido à falta de informação quanto ao atendimento dos turistas acerca desse tipo de problema; desinteresse do próprio turista em registrar o ato, tendo em vista o curto período que dispõe para utilizar os serviços e visitar os atrativos da localidade, julgando o atendimento dado pela segurança pública um ato moroso.

No que se refere à população residente, tendo em vista que a DEATUR também registra casos acontecidos com a população local, causa estranheza a ausência de registros no ano de 2010, pois a polícia tem como finalidade garantir a segurança dos cidadãos e, para isso, ser notificada sobre os acontecimentos é um fator primordial. A descrença no sistema policial e judiciário pode ser uma motivação para não se efetivar determinados tipos de ocorrências, cujo pensamento da vítima pode estar voltado para a indiferença quanto à resolução dos atos.

O ano de 2017 foi um contraponto em relação à falta de registros do ano de 2010, pois apresentou o maior quantitativo de ocorrências realizadas na DEATUR, com 27,89% de B.O. registrados. Vale esclarecer que 2017 foi um ano marcado pela rebelião de presos na Penitenciária Estadual de Alcaçuz, no RN, que foi “responsável por colocar o estado no radar da violação dos direitos humanos e dos rankings de violência internacionais” (Obvium, 2020, p. 57).

Em 2017, Natal viveu uma guerra entre facções rivais (Sindicato do Crime e PCC)⁶⁵ dentro do presídio, que levou a um massacre, resultando em média 26 mortos e 56 fugas, com duração de aproximadamente 30 dias⁶⁶. Tal fato leva a presumir a disseminação de um sentimento de insegurança generalizado, especialmente por parte dos residentes, sentimento que passou a ser transferido para os turistas, por meio das mídias sociais, jornais impressos, televisão, boca-a-boca, entre outros, e que pode, de alguma forma, influenciar nas escolhas em

⁶⁵ Recuperado de: <<http://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2017/01/rebeliao-mais-violenta-da-historia-do-rn-tem-27-mortos-diz-governo.html>>. Acesso em: 9 agosto de 2019.

⁶⁶ Recuperado de: <<http://especiais.g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/2017/1-mes-do-massacre-em-alcacuz/>>. Acesso em: 9 agosto de 2019.

relação à visitação turística. Selby (et al., 2010) explica que fontes não oficiais como os meios de comunicação em massa podem ser fortes e persistentes, inclusive, favorecendo e intensificando o sentimento de insegurança.

Muitas vezes, são “fortes” os relatos e/ ou cenas de violência transmitidos pelos meios de comunicação, sendo capazes de gerar medo e intensificar a insegurança daqueles interessados na prática do turismo naquele destino em específico. Em conformidade, segue “conversa” entre um potencial turista e residentes de Natal, acerca da violência urbana no destino, retirada do Tripadvisor⁶⁷ (2019):

“Vi um Instagram que falava da criminalidade de Natal e gostaria de saber se tiveram alguma experiência ruim com a viagem em si e se tem alguma dica para quem está indo”. **Turista 1**

“A violência em Natal se caracteriza por **briga de facções e tudo longe das áreas turísticas**. Se for ficar em **Ponta Negra**, onde se concentra a maioria dos hotéis, os bons restaurantes e casas noturnas, pode ficar tranquila. Nos passeios turísticos também é só tranquilidade. Seja bem-vinda”. **Residente 1**

“Olá! Sou de Natal e posso dizer que **tomando as precauções básicas** como em qualquer destino do Brasil você poderá curtir tranquila a viagem”. **Residente 2**

“Não concordo que a violência está polarizada em briga de facções. Pesquise e veja que **Natal é considerada a 4ª cidade mais violenta do mundo**, não é para menos, **quase não se vê policiamento ostensivo** na cidade. Tenha os mesmos cuidados que teria em um **Rio de Janeiro ou São Paulo**”. **Turista 2**

“O policiamento daqui sofre, é claro, as **deficiências causadas pelo poder público**”. **Residente 3**

“Só uma observação. Esse ranking que colocou Natal como a **4ª cidade mais perigosa considerou a região metropolitana** que inclui municípios como Macaíba e Extremoz (maior índice de criminalidade e distante das regiões turísticas)”. **Residente 2**

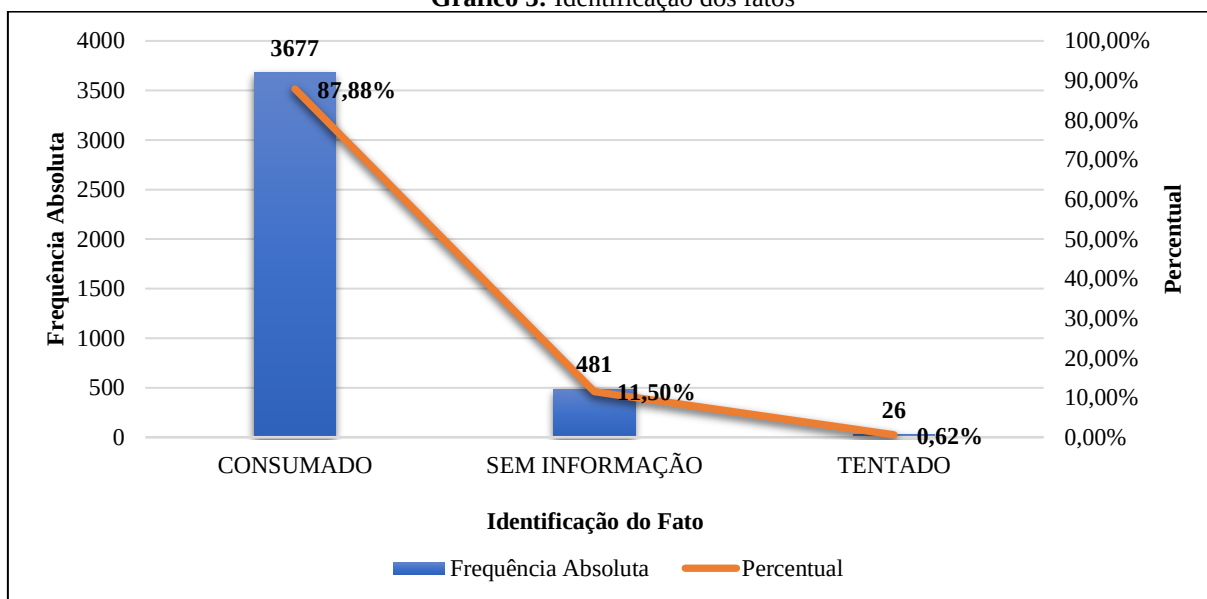
A conversa entre turistas e residentes, em plataforma aberta – TripAdvisor⁶⁸ - reforça os elementos discutidos e resultados encontrados nesta pesquisa, destacando os problemas e dificuldades enfrentadas por Natal devido à violência urbana na cidade, bem como demonstra a forma como as informações sobre o destino pode chegar até os potenciais turistas.

Retomando os resultados da análise dos B.O., em relação à identificação dos fatos, apareceram duas variáveis, a saber: consumação e tentativa, ver Gráfico 3:

⁶⁷ Recuperado de: <https://www.tripadvisor.com.br/ShowTopic-g303518-i3783-k11518917-Violencia_Natal-Natal_State_of_Rio_Grande_do_Norte.html>. Acesso em 21 de fevereiro de 2021.

⁶⁸ Site de viagens que fornece informações e opiniões de conteúdos relacionados ao turismo.

Gráfico 3: Identificação dos fatos



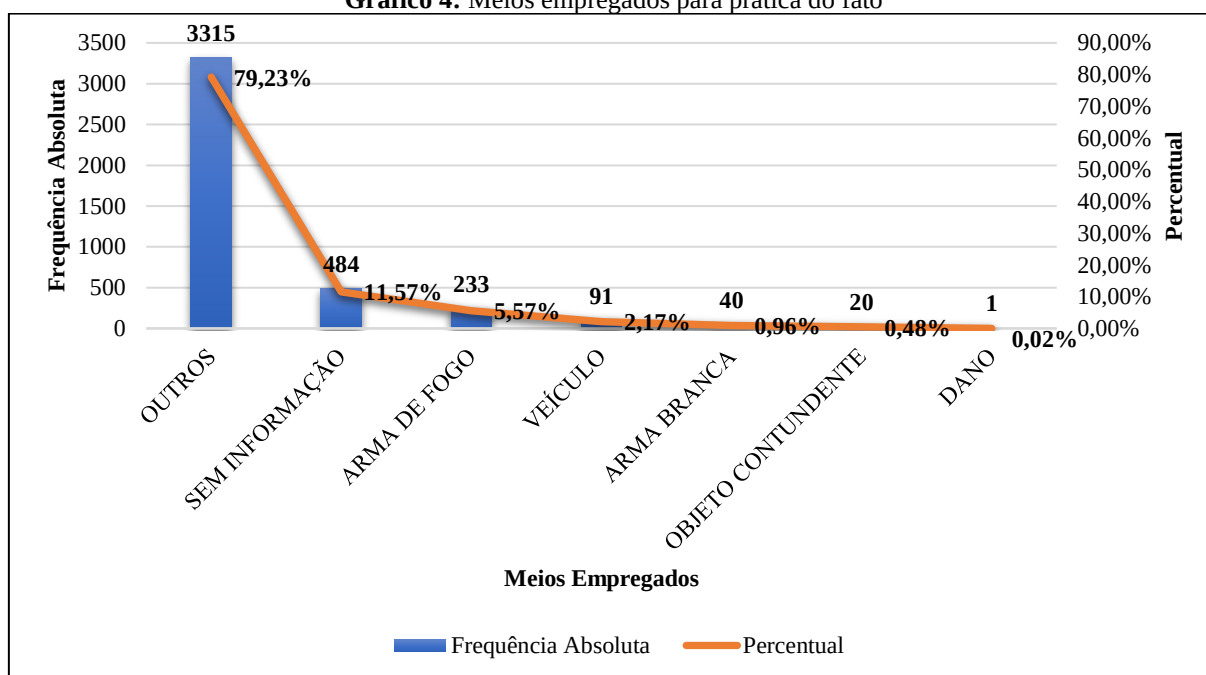
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A variável “consumado” com 87,88% caracteriza os casos que aconteceram em Natal nos últimos 10 anos, significando dizer que o agente causador da violência efetivou determinado delito e prejudicou outra pessoa. Em concordância, Valente (2018) esclarece que violência/ crime consumado acontece quando nele reúnem-se todos os elementos de sua definição legal, enquanto a tentativa trata-se da realização incompleta de uma conduta, não atingindo a consumação.

Os dados anteriores revelam que dos 4.184 B.O. analisados, apenas 0,62% caracterizaram-se como “tentado”, ao passo que 11,50% das ocorrências estavam “sem informação”. São muitos casos sem preenchimento, o que implica um prejuízo ao resultado e distanciamento de um estatístico o mais perto possível da realidade dos fatos.

No Gráfico 4, encontram-se os sete meios empregados para prática da violência em Natal. Verificou-se uma falha no levantamento, notoriamente, nas variáveis que não deixam claro os meios empregados pelos agentes dos delitos.

Gráfico 4: Meios empregados para prática do fato



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Neste estudo sobre os meios empregados para consumação dos delitos, revelou-se um expressivo quantitativo de B.O. que indicam a variável “outros” (79,23%), ou seja, em grande parte dos registros das ocorrências não são apontados ou não se questiona acerca de quais os objetos ou forma utilizada para prática de violência. Ressalta-se que a variável “sem informação” dispôs de 11,57% dos casos e a variável “arma de fogo” contou com 5,57%.

A soma das duas primeiras variáveis “outros” e “sem informação” (90,87%) demonstra um percentual altíssimo de ausência na identificação dos meios empregados ou formas com que a violência acontece em Natal. Tal constatação mostra-se como um prejuízo para a formulação de estratégias de minimização e/ou enfrentamento dos problemas de violência local, isso porque fica inviável conhecer sobre o meio empregado para a consumação do ato, o que, consequentemente, interfere na definição de uma ação/ estratégia mais direcionada.

Partindo do resultado encontrado, destaque-se como meio empregado para a prática da violência em Natal a “arma de fogo”, mas o quantitativo registrado (233 registros) não apresenta representatividade significativa diante do resultado como um todo (4.184 registros), em consonância com o gráfico 4. Nesse caso, não se pode afirmar que, em sua maioria, os atos violentos cometidos, ao longo dos últimos 10 anos, tiveram a arma de fogo como meio mais utilizado.

Entretanto, analisando os dados e considerando os problemas que a cidade de Natal enfrenta, infere-se que o tráfico e a consequente facilidade de acesso a armas são fatores que

podem colaborar para a expansão da violência em um destino (Rodrigues, et al., 2009; Velho, 2014).

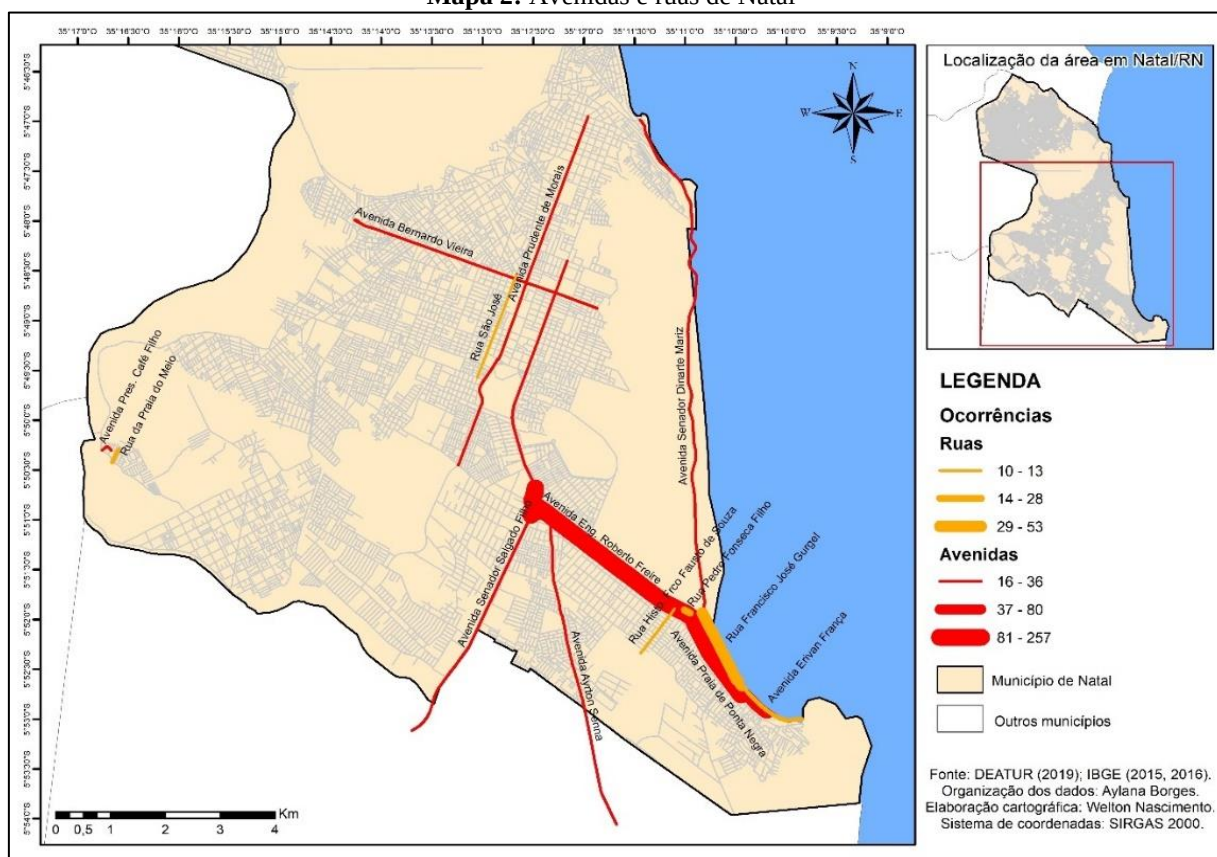
Os dados oficiais apresentados não revelam a realidade, nem tão pouco traduzem com confiabilidade todos os acontecimentos, pois a forma como acontece o preenchimento dos B.O. gera dúvidas em relação à contabilização dos meios empregados para efetivação dos eventos, já que a maior quantidade de registros foi indicada como “outros”. Segundo Felix (2009, p. 158), “os níveis de subnotificações são indicadores difíceis de serem analisados”, ou seja, não tem como identificar com precisão o que, de fato, precisa ser combatido e as estratégias de ação podem negligenciar algum tipo de problema. O autor reforça que, dentre os motivos para as subnotificações, estão a recusa policial em proceder ao registro por duvidar da vítima, ou até mesmo o adiamento do registro por considerar a ocorrência banal.

Para o sub-registro há também a questão dos procedimentos adotados em cada sistema de registro e a forma de coleta das informações, visto que a subnotificação em termos quantitativos pode variar de uma região para outra (Dufloth & Silva, 2008). Diante disso, torna-se difícil discutir e estabelecer táticas de combate à violência, se não há um conhecimento coerente acerca dos meios empregados pelos agentes praticantes.

Dando seguimento às análises por categoria, buscou-se identificar os logradouros de Natal com maior quantitativo de práticas violentas. O Mapa 2 indica informações sobre os logradouros, que, em geral dizem, respeito a uma rua, avenida, bairro, praça, espaços livres, outros.

Salienta-se que a categoria logradouro foi considerada, pois o medo afeta a vida das pessoas e as faz evitar lugares públicos ou determinadas ruas, por exemplo (Silva & Beato Filho, 2013).

Mapa 2: Avenidas e ruas de Natal



A variável “rua” destacou-se pela incidência dos eventos violentos que ocorreram em Natal, com um percentual de 24,1%, o que corresponde a 1.011 ocorrências registradas. Quanto às avenidas, o valor absoluto de ocorrências foi de 754, representando um percentual de 18,0%. Tais avenidas são de grande fluxo, especialmente de veículos, no entanto, destacam-se por significativa movimentação de pessoas, dados os serviços oferecidos, a saber: *shopping centers*, faculdades, entretenimento, bares, restaurantes, entre outros.

Constatou-se que os atos de violência, identificados nos B.O. da DEATUR, aconteceram em maior incidência nas ruas e avenidas de Natal, podendo-se observar o Mapa 2, bem como nas praias da cidade, o que pode ser visto no Mapa 3 a seguir. Os pontos marcados no mapa podem ser considerados como os “pontos quentes”⁶⁹ da cidade em relação aos acontecimentos violentos, conforme abordado por George (2003).

A identificação desse tipo de dado favorece a definição dos locais em que a atuação policial pode ser mais regular.

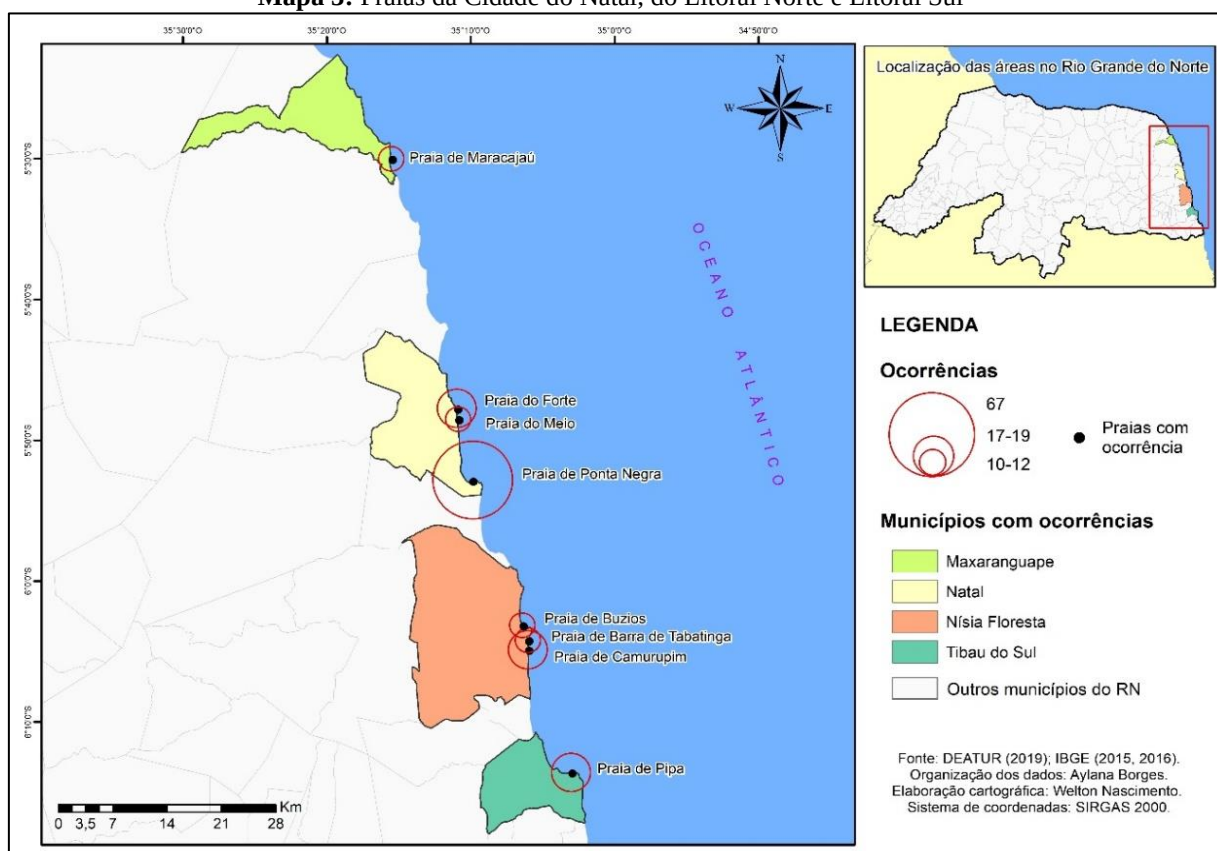
Em síntese, o resultado demonstra que os casos registrados na DEATUR, por turistas e/ou eventuais residentes, aconteceram de forma predominante nas zonas sul e leste de Natal,

⁶⁹ Locais com maior oportunidade para que os atos de violência aconteçam.

zonas de maior fluxo turístico da cidade. Percebe-se, com isso, que as zonas norte e oeste de Natal, tidas como as zonas mais violentas da cidade, em termos do quantitativo de homicídios, podem apresentar fluxos e necessidades díspares, o que, consequentemente, vai requerer diferentes formas de atuação, sobretudo, devido ao tipo de violência a ser enfrentado.

Quanto às praias que aparecerem como indicativos na categoria logradouro, o Mapa 3 demonstra o quantitativo de ocorrências e a localização desse atrativo, que é o principal da cidade do Natal.

Mapa 3: Praias da Cidade do Natal, do Litoral Norte e Litoral Sul



Nota-se que a praia de Ponta Negra, localizada na zona sul de Natal, destacou-se em termos de ocorrências, sendo 67 casos registrados, durante o período de 10 anos definido para este estudo. As demais praias com registros de ocorrências foram a Praia do Forte, a Praia de Búzios, a Praia de Pipa, localizadas, respectivamente, em Natal, Nísia Floresta e Tibau do Sul, com uma média de 17 a 19 registros.

O município de Nísia Floresta encontra-se inserido na região metropolitana de Natal, enquanto o município de Tibau do Sul dista 80 km da capital.

Verifica-se que as praias, que são os principais atrativos turísticos de Natal, apareceram como lugares vulneráveis para a violência contra turistas. Tais acontecimentos podem estar

concentrados em horários específicos do dia, tendo em vista a variação no fluxo de pessoas que circulam nesses locais, em especial, os turistas.

Explica-se que houve dificuldade para compilar as variáveis apresentadas, sobretudo dada a falta de padronização e cuidado com o preenchimento dos boletins. É pertinente frisar que nem todas as praias citadas como lugares em que as ocorrências aconteceram localizam-se em Natal, conforme se pode verificar no quadro 14:

Quadro 14: Praias identificadas nos B.O. e sua localização

NOME DA PRAIA	MUNICÍPIO DE LOCALIZAÇÃO
Praia do Forte	Natal
Praia do Meio	Natal
Praia de Ponta Negra	Natal
LITORAL NORTE	
Praia de Maracajaú (aproximadamente 55 km de Natal)	Maxaranguape
LITORAL SUL	
Praia de Búzios (aproximadamente 23 km de Natal)	Nísia Floresta
Praia de Camurupim (aproximadamente 30 km de Natal)	Nísia Floresta
Praia de Barra de Tabatinga (aproximadamente 45 km de Natal)	Nísia Floresta
Praia de Pipa (aproximadamente 85 Km de Natal)	Tibau do Sul

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

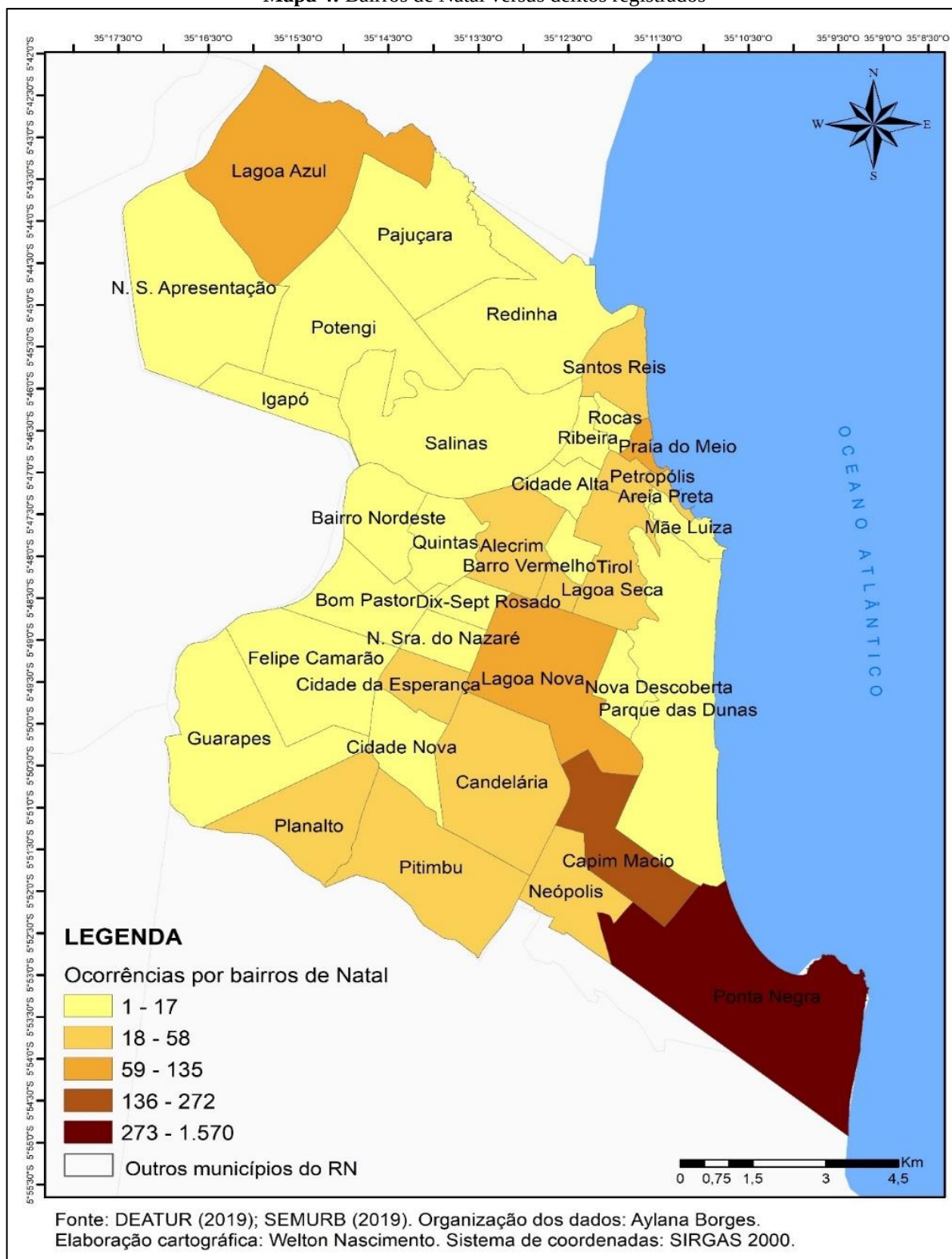
Observa-se a pertinência no tratamento dos dados antes de uma divulgação midiática quanto aos problemas de violência urbana contra os turistas em Natal, bem como para fins da elaboração de propostas de ação de enfrentamento a violência, isso porque os dados brutos contabilizam, também, eventos que aconteceram em outros municípios. A ausência de tratamento dos dados pode fazer com que a cidade do Natal torne-se destaque enquanto destino violento para aqueles que desejam visitá-lo, sem necessariamente ter sido, de fato, palco de parte das ocorrências.

Além disso, o resultado demonstra que parte dos turistas, que sofreu com a violência urbana em cidades limítrofes a Natal, procurou a DEATUR para realizar o registro da ocorrência. Outra importante observação é o fato de existirem nos boletins analisados duas categorias “logradouro” e “bairro” que, ao serem preenchidas, não apresentam distinção nas respostas ou é feito apenas o preenchimento de uma delas.

Salienta-se que a compreensão das respostas para essas categorias tornou-se confusa e gerou dúvidas, tornando a avaliação dos quesitos uma questão limitante. É sugerido, portanto, que seja utilizada apenas uma categoria dentre as duas apresentadas, tendo em vista que, na maioria das vezes, não foram feitos preenchimentos distintos nos espaços disponibilizados, ou que haja o preenchimento correto de todos os espaços existentes no B.O.

Isso permitirá a identificação com relação aos lugares em que os eventos ocorreram o mais próximo da realidade. Na sequência, o Mapa 4 apresenta o quantitativo de delitos por bairros de Natal identificados nos B.O.

Mapa 4: Bairros de Natal versus delitos registrados



O bairro de Ponta Negra apresentou o maior número de eventos violentos registrados ao longo dos últimos 10 anos, com o percentual de 37,52% casos do total geral. O referido bairro é onde encontra-se uma das principais praias de Natal (praia de Ponta Negra), lugar que recebe turistas nacionais e internacionais durante todo o ano.

O fato de ser possível registrar qualquer tipo de ocorrência na DEATUR, seja ela acontecida com residentes ou turistas, talvez justifique o registro de eventos acontecidos em praticamente todos os bairros da cidade, como pode ser visto no mapa anterior. Evidencia-se que tais ocorrências podem, em um dado momento, estereotipar e/ou caracterizar determinados espaços como inseguros, além de provocarem o sentimento de medo naqueles/as que o frequentam e/ou desejam visitá-lo.

Considerando o medo como uma das possíveis consequências devido aos problemas de violência urbana, cita-se, em virtude disso, a possibilidade de um declínio no fluxo de turistas no destino Natal ou em um lugar específico da cidade. George (2003) contribui explicando que ameaças à segurança dos turistas com publicidade de mídia associada pode afetar um local específico, seja um destino, região, país, um lugar.

Um dos fatores que despertou atenção é o fato de 14,39% das ocorrências em relação à categoria “bairro” estarem “sem informação”, ou seja, foram 602 registros realizados sem indicar essa informação, conforme pode ser visto na Tabela 1. Supõe-se que as vítimas não detinham conhecimento do bairro em que se encontravam, como também pode ter sido distração ou falta de interesse no dado por parte do agente responsável pelo preenchimento, no momento de realizar as perguntas e preencher o B.O.

A ausência desse tipo de informação limita, muitas vezes, a proposição de ações locais e direcionadas que tenham como objetivo conter ou mitigar os atos violentos na cidade. Durante o tratamento dos dados, verificou-se que alguns dos “bairros”⁷⁰ contidos/ inscritos nos B.O. não pertencem a Natal, sendo pertencentes a cidades da área metropolitana. Foram encontrados, inclusive, no campo “bairros”, o nome de outras cidades, como Recife e São Paulo, pertencentes a outros estados, sem nenhuma informação adicional.

Isso demonstra que os resultados apresentados não evidenciam uma realidade situacional da cidade quanto à violência local, de forma exata, contra turistas, mas acabam por apresentar um cenário desvinculado, sobretudo, em virtude da falta de padronização no momento de coleta das informações. É pertinente esclarecer, que embora os resultados sejam

⁷⁰ Abolição I (Alagoas; Ceará Mirim; Extremoz; Ipojuca; Joao Pessoa; Macaíba; Maxaranguape; Nísia Floresta; Pamamirim; PE; Recife; São Paulo).

discutíveis, eles revelam que uma delegacia especializada, nesse caso no atendimento ao turista, não realiza tratamento específico de dados considerando o seu “público-alvo”.

Correlacionando os bairros situados no Mapa 4 com as zonas administrativas de Natal, obteve-se o seguinte resultado, ver Tabela 1:

Tabela 1: Zonas administrativas de Natal

ZONA NORTE	Frequência Absoluta	Percentual
Bairro Potengi	11	0,26%
Bairro da Redinha	14	0,33%
Bairro Lagoa Azul	87	2,08%
Total	112	2,67%
ZONA LESTE	Frequência Absoluta	Percentual
Cidade Alta	11	0,26%
Brasília Teimosa	15	0,36%
Praia dos Artistas	16	0,38%
Praia do Forte	18	0,43%
Santos Reis	21	0,50%
Areia Preta	24	0,57%
Petrópolis	30	0,72%
Tirol	37	0,88%
Lagoa Seca	37	0,88%
Praia do Meio	44	1,05%
Alecrim	49	1,17%
Total	302	7,2%
ZONA OESTE	Frequência Absoluta	Percentual
Quintas	12	0,29%
Nossa Senhora de Nazaré	12	0,29%
Dix-Sept Rosado	16	0,38%
Felipe Camarão	17	0,41%
Planalto	21	0,50%
Cidade da Esperança	28	0,67%
Total	106	2,54%
ZONA SUL	Frequência Absoluta	Percentual
Ponta Negra	1570	37,52%
Capim Macio	272	6,50%
Lagoa Nova	135	3,23%
Via Costeira	71	1,70%
Neópolis	58	1,39%
Candelária	41	0,98%
Pitimbu	13	0,31%
Conjunto Cidade Satélite	11	0,26%
Total	2.171	51,89%
OUTROS	Frequência Absoluta	Percentual
Sem Informação	602	14,39%

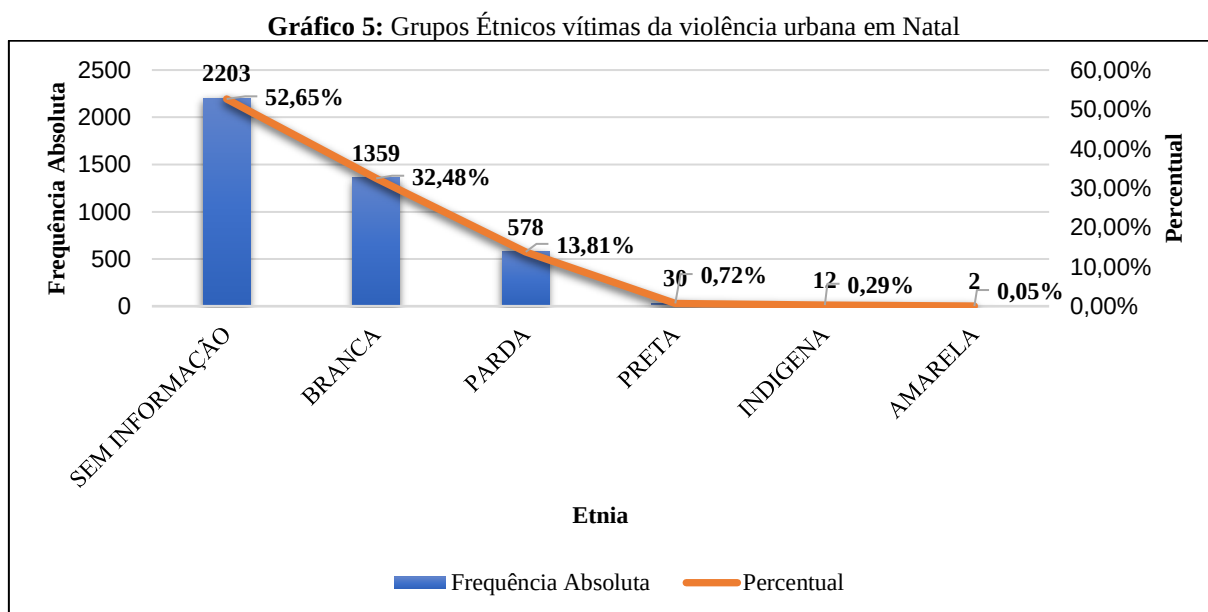
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na tabela, estão as ocorrências registradas, nos últimos 10 anos na DEATUR, por bairro em que os atos ocorreram. Destaca-se que os acontecimentos durante o período são tanto os crimes violentos letais intencionais – CVLI, quanto os problemas de crimes violentos contra o patrimônio - CVP.

Diante dos dados, verifica-se que a zona sul destacou-se em termos de acontecimentos violentos ou não registrados, seguida das zonas leste, oeste e norte. Salienta-se que as informações foram retiradas apenas do banco de dados oficial da DEATUR, delegacia especializada no atendimento ao turista, que se localiza na Avenida Engenheiro Roberto Freire, 8790 - Ponta Negra, Natal.

Acredita-se que a delegacia estando localizada na área de concentração das ocorrências registradas, ver Tabela 1, deveria favorecer a organização policial para uma atuação mais efetiva ao menos neste setor, o que possivelmente poderia aumentar as chances de minimização de alguns delitos em especial.

Em relação aos grupos étnicos⁷¹ que mais sofreram atos de violência em Natal, no Gráfico 5, visualizam-se seis variáveis (branca, parda, preta, indígena, amarela, sem informação) encontradas nos boletins analisados.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Observou-se que 52,65% dos B.O. estavam “sem informação”, ou seja, foram 2.203 vítimas que não se autodeclararam durante o preenchimento dos boletins, ou a informação não

⁷¹ Etnia pressupõe base biológica, origens em comum. O termo Etnia, neste trabalho, substitui o termo raça, uma vez que esse último deixou de ser considerado pela comunidade científica quando se trata de diferentes grupos humanos.

foi solicitada pelo responsável em preencher o referido documento. Em virtude dessa ausência, e considerando os dados analisados, explica-se que os registros, em sua maioria, foram realizados por vítimas que consideram ter pele “branca” (32,48%) e pele “parda” (13,81%).

Ressalta-se que parte expressiva dos B.O. não dispõe dessa informação, mas deveria ser considerada para fins de explicar e/ou desmistificar problemas quanto a estereótipos e/ou apontamentos equivocados em relação a grupos étnicos específicos.

Entende-se que a omissão dessa informação limita uma análise mais coerente com relação aos grupos étnicos atingidos com a violência na cidade do Natal. Além disso, trazem questionamentos no que tange à razão do não preenchimento desse quesito, se seria receio com a pergunta por parte dos que preenchem os dados da vítima, ou seria preferência/ receio da vítima em responder a esse tipo de questionamento.

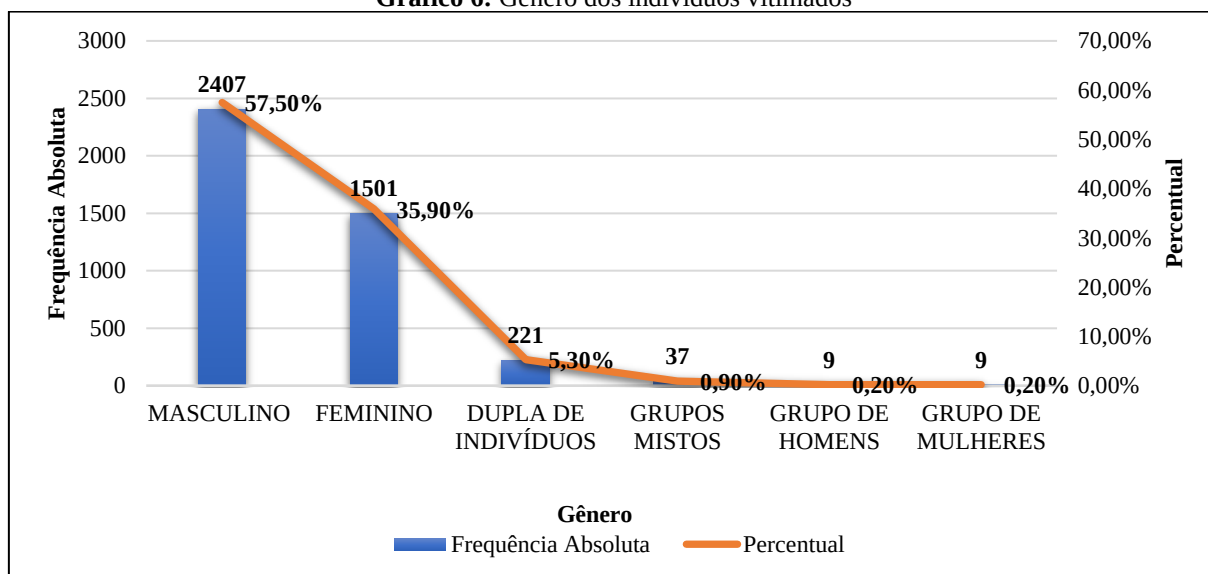
Para analisar a categoria “sexo”, foi necessário dividi-la em grupos para fazer uma melhor distribuição das informações coletadas, o que pode ser visto no Gráfico 6. Essa divisão foi proposta pela autora da pesquisa, uma vez que as informações encontravam-se distribuídas, muitas vezes, de forma aleatória, sem nenhuma padronização.

Desse modo, além das variáveis 1. masculino e 2. feminino, propôs-se os itens: 3. dupla de indivíduos, 4. grupo misto (homens e mulheres), 5. grupo apenas de homens e 6. grupo de mulheres, o que permitiu identificar, também, se, no momento do ato criminoso, as pessoas estavam sozinhas ou em grupo.

A variável dupla de indivíduos (3) está relacionada à presença de um homem e uma mulher, dois homens, duas mulheres, um adulto com uma criança, enfim quando se verificou no boletim o nome de mais de uma pessoa como vítimas de determinada ação. Os grupos mistos referem-se à presença de três ou mais vítimas, tanto do sexo masculino quanto feminino; e os grupos de homens e de mulheres são aqueles que indicaram, nos registros dos B.O., a presença de três ou mais pessoas apenas de um mesmo sexo⁷².

⁷² Não faz parte da proposta do estudo, nesse momento, discutir identidade de gênero, por isso, manteve-se os termos acima. Explica-se também que o formato atual do B.O. não permite a identificação do indivíduo considerando a sua identidade de gênero, elemento que poderia ser revisto.

Gráfico 6: Gênero dos indivíduos vitimados



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os dados revelam que os homens foram os mais atingidos pelos eventos violentos que aconteceram em Natal, com um quantitativo de 57,5% dos registros (2.407), ao passo que as mulheres apareceram com 39,5% (1.501) das pessoas mais afetadas. Observou-se ainda que 5,30% dos casos ocorridos foram com duplas de indivíduos, o que significa que parte dos afetados viajam em grupo.

No entanto, destaca-se que foram baixos os quantitativos de ocorrências registradas com vítimas que se deslocaram na cidade em grupos a partir de três pessoas, a saber: grupo misto – 0,90%; grupo de homens – 0,20%; grupo de mulheres – 0,20%.

O resultado explicita que as vítimas da violência urbana em Natal normalmente estão circulando sozinhas pela cidade. Frente aos dados, vale salientar que, no universo da violência urbana, “a mulher sempre esteve numericamente em posição secundária, especialmente como autora de crimes, fato que se repete na posição de vítima” (Felix, 2009, p. 161). Isso se aplica ao resultado desta pesquisa, como pode ser visto no Gráfico 6.

A conduta ou estilo de vida de cada gênero pode influenciar nesses resultados, considerando ainda lugares mais frequentados, horários específicos do dia escolhidos para circular pelas ruas, atitudes diante de situações extremas, entre outros.

Neste sentido, seria pertinente considerar a identidade de gênero no processo de coleta desse tipo de informação referente aos turistas, uma vez que certos tipos de violência podem acometer alguns gêneros de forma mais específica. Como exemplo, no ano de 2017, houve 12.112 registros de violência contra pessoas trans e 257.764 casos contra homossexuais ou bissexuais no Brasil, e, no mesmo ano, 67% das vítimas de agressão física no país foram

mulheres; já no ano de 2016, os dados de homicídio apontaram que os homens foram vítimas de 92% dos assassinatos no Brasil, mas os homens negros foram 68% de todas as vítimas (Da Redação Gênero e Número, 2019, s/p).

Conforme Souza e Lima (2007, p. 1212), “vários estudos no país têm demonstrado que a violência afeta a população de modo desigual, gerando riscos diferenciados em função de gênero, raça/cor, idade e espaço social”, o que faz com que a identificação desse tipo de informação seja relevante.

Os resultados expostos nos gráficos 5 e 6 podem ser associados também a questões de medo, conforme explicado por Selby (et al., 2010), de modo que a existência de alguns fatores parece influenciar as variações do medo da violência, sejam eles o gênero, a idade, a etnia, dentre outros, o risco pessoal. O autor explica que o gênero é a variável sociodemográfica mais forte e consistente do medo da violência em toda literatura, bem como a personalidade do indivíduo também desempenha forte papel nas percepções de perigo.

Em resumo, os itens dos B.O. permitiram identificar o gênero e a etnia das vítimas, mas não de forma expressiva, pois, notadamente, a variável etnia, principalmente, parece ser negligenciada no momento do preenchimento dos documentos.

Já com relação ao estado de origem das vítimas que fizeram registros de ocorrências na DEATUR, no Mapa 5, a seguir, verifica-se que a grande maioria delas reside no estado do Rio Grande do Norte, um percentual de 53,64% que corresponde a 2.244 registros.

Além de turistas do próprio RN que visitam Natal, ou seja, pessoas vindas de municípios do interior do estado, foram identificados registros de ocorrências de turistas que residem nos seguintes estados brasileiros: São Paulo com 9,63%; Minas Gerais com 3,87%; Rio de Janeiro com 3,70%; e Pernambuco com 3,18% dos registros.

Esses dados revelam que as pessoas mais atingidas pela violência urbana de Natal e/ou que fizeram o registro do B.O. na DEATUR, nos últimos 10 anos, foram os residentes da própria Natal, pessoas vindas dos municípios metropolitanos de Natal ou dos municípios do interior do estado do RN, além de turistas de outros estados brasileiros e alguns poucos internacionais.

Mapa 5: Estados de origem das vítimas



Com relação a turistas estrangeiros, contatou-se um quantitativo de 8,58% de pessoas atingidas, ou seja, foram 359 B.O. registrados, ocupando o terceiro lugar dos grupos de origem que mais sofreram com a violência urbana em Natal. Sobre os turistas estrangeiros e o problema de violência em destinos turísticos, Feitoza e Costa (2010, p. 95) reforçam que “embora as reportagens não tratem, corriqueiramente, de casos de violência (letal intencional) contra

turistas ocorridos em solo brasileiro, a imagem do país acaba sendo estereotipada, ou seja, o lugar passa a ser visto como perigoso”. Favorecendo, portanto, uma diminuição quanto a visitação a certos destinos ou a lugares específicos daquele destino.

Em síntese, a maioria dos atingidos pela violência urbana em Natal, com registros na DEATUR, são os próprios residentes dessa cidade, turistas vindos de cidades do interior do estado do RN, turistas vindos de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Pernambuco, bem como turistas internacionais. Quanto aos turistas de outros estados que totalizaram 15,61% (653) ocorrências, estão: Distrito Federal, Goiás, Paraná, Paraíba, Rio Grande do Sul, Ceará, Bahia, Santa Catarina, Mato Grosso, Amazônia, Pará, Acre, Rondônia, Sergipe, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Alagoas, Amapá, Maranhão, Piauí, Tocantins e Roraima.

O resultado demonstra um número expressivo de turistas e visitantes que vêm sofrendo com os problemas de violência urbana (roubos, furtos, outros) de Natal e revela a importância de um trabalho policial voltado para mitigação desses eventos, com uma maior atenção ao público em questão, dada a especialidade da delegacia em que os dados foram levantados.

Entretanto, é pertinente reforçar que “as amostras de turistas identificados a partir de registros policiais ou de outras fontes diz pouco sobre a extensão de vitimização, mas pode ajudar nessa compreensão do crime e a reação da polícia e outras instituições” (Mawby, 2010, p. 32). Expresso em outros termos, a análise dos dados policiais (B.O.) ajuda a entender um pouco mais do cenário da violência local, especialmente, em termos de quantidade de registros por período, violências que mais conduzem a vítima para realização de registros, entre outros, formas de preenchimento dos documentos oficiais de registro de ocorrências e acerca da atuação policial com relação a procedimentos para resolução dos casos.

Neste sentido, no que se refere às informações registradas nos B.O. analisados, é preciso explicar que elas não permitiram uma avaliação precisa e pormenorizada da realidade do problema da violência urbana contra os turistas em Natal, o que se deve à falta de padronização na coleta dos dados, ausência de padronização em relação ao uso dos termos para caracterização do tipo de violência sofrido pela vítima, desorganização quanto à separação dos registros realizados por residentes e turistas, entre outras causas. Em conformidade com Botterill & Jones (2010), os registros da violência e suas análises têm vindo acompanhado de realidades incompletas ou tendenciosas, devido à forma como o levantamento das informações estão sendo conduzidas.

Mesmo que o órgão em questão atenda residentes e turistas em suas dependências e tenha responsabilidades quanto à promoção da segurança dos dois atores, julga-se relevante nos momentos de preenchimento dos dados oficiais que algumas informações sejam obrigatórias,

como, por exemplo, nome completo da vítima, endereço residencial, contato, gênero, etnia, tipo de violência sofrida, endereço ou ponto de referência sobre onde o evento ocorreu.

Mawby (2010) argumenta que um dos problemas estatísticos da violência surge quando a polícia registra a ocorrência, mas não é possível distinguir entre os turistas e as vítimas locais. O autor acrescenta que sem distinção entre residentes e turistas nos boletins, a única alternativa para uma separação é considerar o endereço que a vítima informa, mas o endereço fornecido pode ser um provisório, ou seja, de onde a vítima encontra-se hospedada durante aquele período.

Sobre o endereço das vítimas, nesta pesquisa, percebeu-se que, muitas vezes, ele foi negligenciado na hora do preenchimento dos B.O., o que pode ter alterado/ influenciado no resultado da análise. Outros dados também não foram levados em consideração durante os preenchimentos dos B.O. analisados, quais sejam: etnia, gênero, tipo de violência sofrida, contato, assim como não se identificou uma forma de filtrar e obter informações separadas quanto aos casos contra residentes e turistas.

George (2003) assinala que a falta de dados disponíveis que façam a distinção entre violência contra turistas e contra residentes tem prejudicado os estudos de turismo com relação à violência. Sugere-se, então, que nos B.O. haja uma variável indicativa de turista ou residente para ser marcada, isso auxiliará no processo de separação e análise dos dados estatísticos sobre a temática.

Outro ponto relevante e levantado por Felix (2009, p. 161) é o fato de haver omissão de denúncias, por parte das vítimas, visto “à falta de confiança no Sistema de Justiça Criminal, à banalização do crime e ao medo de represálias”. O autor reforça que os registros podem alterar-se conforme o tipo de crime, a condição social, e a cultura dos envolvidos.

Além disso, Feitoza e Costa (2019) apontam que apenas uma parcela dos delitos é notificada e sobre esse problema revela: “a subnotificação (...) crimes não reportados à polícia e o sub-registro, (...) crimes que são reportados, porém não registrados, são alguns dos problemas (...) quando se busca dados que deem conta da realidade acerca da violência”.

Logo, é preciso rever os procedimentos realizados nas delegacias de atendimento ao turista, bem como avaliar a forma de atuação do policiamento frente as necessidades do cidadão turista, a fim de corrigir problemas internos de procedimento, organização e execução. Conforme Cano e Santos (2007), os registros policiais, de fato, possuem alguns problemas, sendo que, dentre eles, está, por exemplo, a padronização e a qualidade do processamento dos dados, pois a existência de várias forças policiais sem qualquer centralização de dados e ou de

procedimentos permite que cada comando de polícia intérprete as categorias ao seu próprio modo, dificultando a comparação de dados gerados em delegacias diferentes.

Constata-se, portanto, que pensar o procedimento para o preenchimento dos B.O. ajudará no avanço da proposição de políticas públicas de segurança turística consistentes, elaboradas a partir da consideração de dados mais próximos da realidade local, com o intuito de tornar mínimo os problemas de violência urbana no destino.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste tópico de considerações, foram apontados os principais achados sobre a violência urbana de Natal que acomete os turistas desse destino. Neste sentido, os apontamentos aqui apresentados foram conseguidos a partir da análise de dados primários gerados pela DEATUR por meio do preenchimento de B.O.

A cidade do Natal tem situação domiciliar totalmente urbana, com predominância do gênero feminino em sua população, sendo que quanto a questões econômicas, o salário médio mensal dos trabalhadores é de três salários-mínimos. Em termos estruturais, Natal dispõe de condições favoráveis para uma parte de sua população, mas, para a maioria dela, vem negligenciando em relação à oferta e atendimento de serviços básicos (falta de assistência à saúde, alimentação sem qualidade, desemprego, habitação deficitária, entre outros). Isso significa que a cidade possui zonas desenvolvidas e outras que ainda não oferecem as condições básicas para se viver com qualidade.

Das quatro regiões administrativas de Natal, a zona norte é a maior em termos populacionais, seguida da zona oeste, sul e leste, nessa ordem, enquanto a zona sul abriga os principais equipamentos de poder político, econômico e social da cidade. Há concentração de renda por parte mínima da população, o que gera um distanciamento entre ricos e pobres, o que acaba favorecendo a existência de inúmeros problemas, dentre eles, o de violência urbana.

Quanto ao turismo no RN, ele ganhou expressividade, principalmente, a partir da década de 1980. Mas, mesmo diante de um panorama favorável para essa atividade ao longo das últimas décadas, o cenário de violência, criminalidade e insegurança estabeleceu-se no estado, com destaque para a cidade do Natal que passou a sofrer em decorrência da violência urbana, sobretudo, a partir de 2010.

O turismo tornou-se responsável por uma das principais receitas do estado e, neste sentido, a cidade dispõe de órgãos voltados para o seu desenvolvimento turístico e ligados à segurança dos turistas, a saber: a delegacia especializada de assistência ao turista – DEATUR

– com função de cuidar dos assuntos e casos de violência contra turistas - e a companhia de policiamento do turismo – CIPTUR – cuja função é disponibilizar policiamento em áreas de especial interesse turístico na cidade.

No que se refere aos problemas de violência urbana no destino turístico Natal, há uma concentração de casos nas zonas norte e oeste da cidade, sendo a zona norte considerada a mais violenta em se tratando do número de homicídios. As zonas norte e oeste destacam-se no quantitativo de homicídios, enquanto as zonas leste e sul, pelo menos nos últimos sete anos, não chegaram a ultrapassá-las em relação a esse tipo de problema.

Destaca-se, ainda, que as zonas leste e sul de Natal encontram-se no litoral do Estado e, por isso, são privilegiadas em relação à existência de um maior fluxo turístico, uma vez que detêm os principais atrativos naturais da cidade.

Ao analisar os 4.184 boletins de ocorrências da DEATUR, delegacia do turista localizada na zona sul de Natal, considerando as categorias - 1. tipo de crime; 2. identificação do fato; 3. meios empregados; 4. logradouro; 5. bairro; 6. etnia; 7. sexo; 8. estado pertencente; 9. ano do acontecimento, constatou-se que os eventos declarados, com mais frequência, dados os 10 últimos anos, foram os de comunicação; furto; roubo; e roubo a transeunte. Explica-se que não há esclarecimentos nos B.O. quanto ao que seja um acontecimento de “comunicação”, ou quais seriam os eventos que se enquadrariam nessa variável.

O ano de 2017 apresentou o maior número de registros oficiais (B.O.) e os atos de violência, em sua grande maioria, foram consumados, ou seja, a prática contra os turistas e/ou residentes geraram prejuízos às vítimas.

Identificou-se, nos B. O., a ausência no preenchimento da categoria “meios empregados”, com um percentual de 90,87% de documentos com ausência desse tipo de informação. A “rua” destacou-se como lugar de prática dos eventos violentos que ocorreram em Natal contra turistas e/ou residentes, assim como a praia de Ponta Negra, localizada na zona sul da cidade, sobressaiu-se como lugar de ocorrências.

Explica-se que os tipos de violências registrados na DEATUR e que se concentraram em sua maioria na zona sul de Natal diferem dos eventos e problemas listados no tópico de categorização deste estudo, que apresentam a zona norte da cidade como a mais violenta, ao considerar o quantitativo de homicídios.

Quanto aos grupos étnicos que mais padeceram de atos de violência urbana em Natal ou que mais realizaram registros dos acontecimentos sofridos na cidade, observou-se um quantitativo de 52,65% de B.O. sem a devida informação. Esse fato compromete um resultado mais próximo da realidade local.

Os dados revelaram que os homens foram os mais atingidos pelos eventos violentos urbanos que aconteceram em Natal e constatou-se que a grande maioria das vítimas que realizou o registro de ocorrência reside no estado do Rio Grande do Norte. No entanto, destacam-se também os registros de turistas vindos de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Pernambuco, bem como de turistas internacionais.

Frente aos resultados, tem-se que a prática do turismo beneficia Natal economicamente, mas os problemas estruturais do território contribuem para o aumento da violência urbana, podendo, sim, colaborar para uma possível diminuição no fluxo turístico do destino em algum momento.

Os dados aqui expostos permitiram mapear zonas ou lugares de maior incidência em relação a acontecimentos de violência urbana contra turistas e/ou residentes, na tentativa de demonstrar o risco “real” ao visitar o destino Natal. Entretanto, apenas com os dados analisados não é possível traçar estratégias, visto o alto número de subnotificações constatadas, bem como um significativo número de informações desconsideradas durante o preenchimento dos B.O.

Sobre essa questão, Njaine (et al. 1997, 8) já relatavam que “com informações tão precárias, as ações de segurança pública acabam sendo prejudicadas”.

Elucida-se que além das limitações em relação ao preenchimento das ocorrências, por meio de comunicação pessoal em uma visita a DEATUR, verificou-se que há troca frequente de gestor (delegado/a) na unidade policial, o que fragiliza a elaboração e andamento de propostas de combate à violência; foram mencionados atrasos no pagamento de salário; bem como a estrutura física para atendimento das vítimas é limitada, sem possibilidade de uso de telefonia fixa ou móvel, entre outros. Tais fragilidades dificultam ainda mais o trabalho da polícia, que associadas à falta de procedimentos para o preenchimento dos B.O. acaba prejudicando a elaboração de propostas palpáveis de segurança e uma melhor atuação desses profissionais.

Os resultados deste estudo reforçam os problemas de subnotificação que a teoria já apresenta, sobretudo, quando se trata das questões ligadas à segurança pública. Assim, é chegado o momento de analisar como essa realidade, que não é atual, pode ser modificada, uma vez que ainda existem obstáculos de falta de equipamentos, ausência de treinamentos e limitações no quantitativo das equipes de trabalho.

Logo, conclui-se que é preciso rever os procedimentos realizados na DEATUR de Natal em relação ao processo de preenchimento dos boletins, para fins de produzir diagnósticos quanto aos problemas de violência urbana contra turistas mais consistentes, bem como sugere-se avaliar a forma de atuação do policiamento turístico diante das necessidades do cidadão

turista do referido destino. Na sequência, e como parte complementar deste estudo, serão discutidos os temas violência urbana, medo e turismo.

5. REFERÊNCIAS

- Adorno, S. (2002). *Exclusão Socioeconômica e violência urbana*. Sociologias, Porto Alegre, ano 4, nº 8, jul/dez, p. 84-135.
- Adorno, S.; Lamin, C. (2006). *Medo, violência e insegurança*. In: LIMA, R. S.; PAULA, L. de (Organizado). Segurança Pública e violência. O Estado está cumprindo seu papel? São Paulo: Contexto.
- Alcântara, C. L. de.; Campos, C. de C. (2014). *Violência: relações de poder, ações de Estado e opinião pública*. Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública, Goiânia, v. 7, n. 2, p. 49-56.
- Almeida, M. da G. B. (2010) (Organizado). *A violência na sociedade contemporânea*. Porto Alegre: Edipucrs.
- Araújo, J. C. de. (2018). *Outra leitura do “outro lado”: o espaço da Zona Norte em questão*. Natal: Caravela Selo Cultural, 2018. 250 p.
- Azevedo, A. L. V. de.; Castro, C. R. (2007). *Integração Territorial das políticas militar e civil: uma proposta de criação de áreas integradas de segurança pública na cidade do Natal*. Monografia. Centro de Estudos Superiores da Polícia Militar do Rio Grande do Norte. Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social, Natal.
- Bauman, Z. (2009). *Confiança e medo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Bernaski, J.; Sochodolak, H. (2016). História da violência, cotidiano e vida social. XV Encontro Regional de História. UFPR. Curitiba-PR, p. 1-13, julho.
- Botterill, D.; Jones, T. (2010). Introduction: Tourism Studies and Criminology. p. 1-18. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Caldeira, T. P. do R. (1997). *Enclaves fortificados: a nova segregação urbana*. Novos Estudos, CEBRAP, nº 47, março 1997, pp. 155-176.
- Caldeira, T. P. do R. (2003). *Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo*. Ed. 34, Edusp. 2003.
- Cano, I; Santos, N. (2007). *Violência letal, renda e desigualdade no Brasil*. 2 Edição, Rio de Janeiro: 7 letras. Recuperado em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&id=dFw1wQSGhAAC&q=boletins+de+ocorrencia#v=snippet&q=boletins%20de%20ocorrencia&f=false> Acesso em: 08 de junho 2021.
- CONASP 01 – (2010). *Parecer Conselho Nacional de Segurança Pública*. Ministério da Justiça. O papel do município na segurança pública. Recuperado em: <https://www.justica.gov.br/Acesso/decisoes-dos-conselhos/arquivo_decisoes-dos-conselhos/conselho-nacional-de-seguranca-publica-conasp/reunioes-2010/ataconasp_04_22_2010.pdf>. Acesso em: 16 de janeiro 2019.

- Costa, J. H. (2006). *Os espaços obscuros da cidade turística: um estudo preliminar na Praia de Ponta Negra em Natal/RN*. Caderno Virtual de Turismo, vol. 6, nº 3.
- Dufloth, S. C.; Silva, A. L. L. de A. F. da. (2008). *Encontro de Administração pública e governança*. Salvador, Bahia, 12 a 14 de novembro. Recuperado em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnAPG372.pdf>. Acesso em: 27 de janeiro de 2021.
- Eusébio, A. J.; Mendonça, K. M. L. (2014). *Imagem e Sociedade: a midiaticização da violência e da criminalidade: sua influência na construção social da vida cotidiana*. Apresentado no I Encontro de Antropologia Visual da América Amazônica, realizado entre os dias 04 e 06 de Novembro, Belém/PA.
- Feitoza, B. M. B. (2017). *Violência urbana e turismo na “cidade do sol”: um retrato pontual da segurança pública na cidade do Natal/RN e suas interfaces com a atividade turística*. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais e Humanas) – Universidade Estadual do Rio Grande do Norte, UERN, Mossoró.
- Feitoza, B. M. B.; Costa, J. H. (2019). *Violência urbana, insegurança e turismo na ‘cidade do sol’*. Rev. Turismo y Sociedad, vol. XXV, julio-diciembre, pp. 93-112.
- Felix, S. A. (2009). *Crime, Medo e Percepções de Insegurança*. Perspectivas, São Paulo, v. 36, p. 155-173, jul./dez.
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2017). *Medo da Violência e o Apoio ao Autoritarismo no Brasil. Índice de Propensão ao apoio a Posições Autoritárias*. São Paulo. Recuperado em: https://forumseguranca.org.br/publicacoes_posts/medo-da-violencia-e-o-apoio-ao-autoritarismo-no-brasil/. Acesso em: 9 jan. 2021.
- George, R. (2003). *Tourist’s perceptions of safety and security while visiting Cape Town*. Tourism Management, Vol. 24, 2003, pp. 575-585.
- Gullo, Á. de A. e S. (1998). *Violência urbana: um problema social*. Tempo Social; Rev. Sociol. USP, S. Paulo, 10(1): 105-119, maio.
- IPEA. (2018). *Atlas da violência*. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Rio de Janeiro.
- Kessler, G. (2014). *O sentimento de insegurança e o medo na Argentina*. Capítulo 04. In: MACHADO, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Korstanje, M. E. (2012). *Discutiendo la seguridad turística: nuevos tempos, nuevos enfoques*. Caderno Virtual de Turismo. Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p.167-184, agosto.
- Laia, S.; Caldas, H. (2016). *Violência e agressividade: diferenças a partir da linguagem e do inominável da feminilidade*. Estudos e Pesquisas em Psicologia. Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 972-992.
- Lopes, J. G. (2012). *As especificidades de análise do espaço, lugar, paisagem e território na geografia*. Geografia Ensino & Pesquisa, vol. 16, n. 2, maio/ ago.

- Lopes, R. M. R.; Alves, L. S. F. (2015). *O desenvolvimento do turismo no estado do Rio Grande do Norte a partir da ação pública*. Revista Cultura e Turismo - CULTUR. Ano 9, n 3, outubro.
- Machado, L. Z. (2014). *O medo urbano e a violência de gênero*. Capítulo 07. In: Machado, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Machado, M. de B. T. M. (2012). *Medo social e turismo no Rio de Janeiro*. Tourism & Management Studies, nº 8.
- Maciel, A. B. C.; Lima, J. S. D. de.; Lima, Z. M. C. (2014). *Processo de urbanização na zona costeira da praia da redinha, Natal/RN, Brasil*. VI Congresso Iberoamericano de Estudios Territoriales y Ambientales. São Paulo: 8 a 12 de setembro.
- Mayby, R. (2010). *Property Crime and Tourists*. Capítulo 2. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Mayby, R. (2010). *Violent crime and tourists*. Capítulo 3. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Minayo, M. C. de S. (2013). *Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde*. In: Njaine, Kathie (Org.) *Impactos da violência na saúde*. Rio de Janeiro: EAD/ENSP, 2013. 420 p.
- Medeiros, F. A. C. de. (2016). *Estimativa da população dos bairros de Natal*. Parque da Cidade em Revista, Vol. 2, nº 1, nov.
- Mendes, A. P. T. (2015). *Direito Penal Geral*. FGV Direito Rio. 2015. Recuperado em: <https://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/direito_penal_geral_2015-2.pdf>. Acesso em: 10 de fevereiro 2019.
- Ministério do Turismo (MTUR). 2015. *Turismo e segurança, uma relação virtuosa*. Recuperado em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/15-editoria-c/4914-turismo-e-seguranca-uma-relacao-virtuosa.html>>. Acesso em: 24 de julho 2018.
- Miraglia, P. (2006). *Os municípios e a segurança pública*. In: Lima, Renato Sérgio de.; Paula, Liana de. (organizadores). *Segurança Pública e Violência: o Estado está cumprindo o seu papel?*. São Paulo: Contexto.
- Miranda, M. M. de. (2011). *Sociedade, violência e políticas de segurança pública: da intolerância à construção do ato violento*. Revista Eletrônica Machado Sobrinho, Centro de Pesquisa e Extensão, p. 1-13, 01 de ago.
- Njaine, K.; Souza, E. R. de; Minayo, M. C. de S.; Assis, S. G. de. (1997). *A produção da (des)informação sobre violência: análise de uma prática discriminatória*. Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 13(3):405-414, jul-set.
- Obvium. (2020). *Revista de crime análise do OBVIO Observatório da Violência do Rio Grande do Norte – Instituto Marcos Dionísio de Pesquisa*. Ano 4, Edição especial n.15: Condutas Violentas Letais Intencionais 2015-2019 – Natal: ISSUU. 2020. 67 p.

- Oliveira, E. H. B. de.; Borba, G. A. (2019). *Metodologia para aferição de indicadores e metas da secretária de segurança pública de Goiás*. Secretaria de Estado de Segurança Pública. Superintendência Executiva de Ações e Operações Integradas Gerência do Observatório de Segurança Pública. Recuperado em: <<https://www.seguranca.go.gov.br/wp-content/uploads/2019/04/portaria-n-0236-19-ssp-de-auditoria-abril-2019-2.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2021.
- Paredes, E. C.; Saul, L. L.; Bianchi, K. S. da R. (2006). *Violência: o que têm a dizer alunos e professores da rede pública de ensino cuiabana*. Cuiabá: EdUFMT/FAPEMAT.
- Pino, A. (2007). *Violência, educação e sociedade: um olhar sobre o Brasil contemporâneo*. Educação e Sociedade, Campinas, vol. 28, n. 100 – Especial, p. 763-785, out. 2007.
- Portal Federativo, Secretaria de Governo. (2014). *Pacto Federativo: conheça os papéis da União, estados e municípios na segurança pública*. Recuperado em: <<http://www.portalfederativo.gov.br/noticias/destaques/pacto-federativo-conheca-os-papeis-da-uniao-estados-e-municipios-na-seguranca-publica>>. Acesso em: 20 de julho 2018.
- Portal Federativo, Secretaria de Governo. (2017). *União vai ampliar apoio aos estados para segurança pública*. Recuperado em: <<http://www.portalfederativo.gov.br/noticias/destaques/uniao-vai-ampliar-apoio-aos-estados-para-seguranca-publica>>. Acesso em: 20 de julho 2018.
- Porto, M. S. G. (2009). *Mídia, segurança pública e representações sociais*. Tempo Social, revista de sociologia da USP, v. 21, n. 2.
- Prefeitura Municipal do Natal. (2007). Projeto Municipal. *Modernização da guarda municipal do município de Natal e desenvolvimento de ações sociais de segurança urbana*. Prefeitura Municipal do Natal. 2007. Recuperado em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3AxwdFzfQRAJ:portal.mj.gov.br/TransparenciaWeb/ArquivoServlet%3Fcodigoanexoconvenio%3D8446+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>>. Acesso em: 15 de janeiro 2019.
- Ratton, J. L. (2015). *Diagnóstico da situação da segurança pública no Rio Grande do Norte*. RN Sustentável. Secretaria de Planejamento e das Finanças – SEPLAN. Recuperado em: <<http://www.rnsustentavel.rn.gov.br/smiv3/site/conteudos/midias/323034a81105f5a6068cd6e67d37fede.pdf>>. Acesso em: 15 de julho 2019.
- Rodrigues, A.; Assmar, E. M. L.; Jablonski, B. (2009). *Psicologia Social*. Editora Vozes.
- Rodrigues, C. D.; Oliveira, V. C. de. (2012). *Medo de crime, integração social e desordem: uma análise da sensação de insegurança e do risco percebido na capital de minas gerais*. Teoria e Sociedade, Nº 20.2.
- Rosas Jr, J. R.; Silva Jr, A. S. de A. H. da; Langhi, C. (2016). *Segurança pública, municípios e sociedade: uma reflexão sobre responsabilidades*. Revista do laboratório de Estudos da violência da UNESP. Edição 18, novembro 2016, p. 91-110. Recuperado em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kNkzWBNO2SYJ:www2.mari>>

lia.unesp.br/revistas/index.php/levs/article/view/6501/4286+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 12 de janeiro 2019.

- Santos, M. J. R. dos. (2015). *A Segurança Pública como fator de Competitividade para o Desenvolvimento de um Destino Turístico: Estudo de Caso – A Ilha de São Vicente*. (Licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo). Universidade do Mindelo, Mindelo.
- Selby, M.; Selby, H.; Botterill, D. (2010). *Tourism, image and fear of crime*. Capítulo 11. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Setur RN. (2016). *Planejamento Estratégico de Marketing para o Turismo do Rio Grande do Norte*. Diagnóstico - Produto 3. Relatório da Empresa Consultora Solimar Internacional.
- Silva, Y. F. e. (2000). *Pobreza, violência e crime: conflitos e impactos sociais do turismo sem responsabilidade social*. XXII Reunião Brasileira de Antropologia. Fórum de Pesquisa 21: “Antropologia e Turismo”. Brasília, julho.
- Socas, K. G. L. (2014). *A violência contra turistas: estudo de caso na delegacia especializada de assistência ao turista em Natal/RN (2003-2013)*. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Turismo, Natal, RN, 68f.
- Sorel, G. (1993). *Reflexões sobre a violência*. Petrópolis, Vozes.
- Souza, E. R. de.; Lima, M. L. C. de. (2007). *Panorama da violência urbana no Brasil e suas capitais*. Revista Ciência & Saúde Coletiva, 11(Sup): p. 1211-1222.
- Souza, M. de.; Martins, F.; Araújo, J. N. G. de. (2011). (Organizadores). *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico*. São Paulo: casa do psicólogo.
- Velho, G. (2014). *Medo, insegurança e violência*. Capítulo 01. In: MACHADO, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Silva, B. F. A. da.; Beato Filho, C. C. (2013). *Ecologia social do medo: avaliando a associação entre contexto de bairro e medo de crime*. R. bras. Est. Pop., Rio de Janeiro, v. 30, Sup., p. S155-S170.
- Zaluar, A.; Leal, M. C. (2001). *Violência Extra e Intramuros*. Revista Brasileira de Ciências Sociais - Vol. 16 N. 45.

CAPÍTULO 2 - AS IMPLICAÇÕES DA VIOLÊNCIA URBANA E DO MEDO NA PRÁTICA DO TURISMO

1. INTRODUÇÃO

A discussão deste capítulo refere-se à relação e/ou influência da violência urbana no sentimento de medo gerado, a partir desse tipo de problema, sobretudo, em turistas. Nos dias atuais, várias são as informações que circulam, principalmente, nas mídias televisiva e digital acerca da vulnerabilidade daqueles que vivem e/ ou visitam as grandes cidades.

Sendo assim, é pertinente mencionar que o crescimento desordenado das cidades intensifica o problema de violência urbana, devido às desigualdades que acabam ficando ainda mais em evidência e provocando segregação dentro de uma mesma população (Problemas Urbanos⁷³, 2020, s/p). O documento também destaca que, no Brasil, a violência urbana é espelho de políticas públicas ineficientes que não resolvem situações de risco e não conseguem atender as necessidades básicas dos seus cidadãos.

Atrelando os problemas de violência urbana ao medo, conforme Moraes (2017), pelas ruas serão encontrados dois tipos de expressões/comportamentos, a saber: pessoas que têm medo e demonstram-no por meio do olhar, dos gestos, do andar; e pessoas que têm medo, mas buscam ocultar tal emoção por meio da agressividade, posicionando-se na defensiva diante das situações. Salienta-se que o medo pode causar paralisação ou desaceleração das expressões vitais e/ou mudanças de comportamento, ou seja, muitas pessoas podem ficar imóveis por medo ou podem desistir de fazer algo que tinham interesse, pois se percebem em uma situação de perigo.

Neste sentido, no caso do turismo, o medo pode fazer com que os turistas optem por não visitar destinos turísticos em específico ou, ao decidirem fazer a viagem, passem a selecionar os lugares para uma livre circulação. O fato é que as violências ocorridas em uma cidade não atingem apenas residentes, mas alcançam, em maior ou menor intensidade, os turistas, fazendo com que busquem outras rotas.

Explica-se, ainda, que, com os problemas de violência urbana sendo divulgados por meio das mídias sociais e tecnologias da comunicação em geral, aumenta-se o quantitativo de pessoas que detêm “conhecimento” sobre o que vem ocorrendo em cada lugar do país ou do mundo.

⁷³ Problemas Urbanos: entenda os principais problemas da urbanização. Recuperado de: <<https://www.stoodi.com.br/blog/atualidades/problemas-urbanos/>>. Acesso em 07 mar. 2021.

As informações chegam cada vez mais rápido até as pessoas, independentemente de onde elas estejam, fazendo com que haja inúmeros julgamentos a partir do que se ouve, lê, vê. Essa disseminação da informação, verdadeira ou não, é capaz de influenciar nos fluxos turísticos dos destinos, uma vez que o turista também deseja segurança ao deslocar-se. Sobre a circulação de informações, Njaine (et al. 1997, p. 406) já esclareciam que:

Segundo a tendência mundial de globalização, uma grande parte da população do planeta recebe diariamente notícias de outras sociedades, e essa noção do global, ainda que incipiente e caricata, passa a ser incorporada à cultura. Por outra parte, milhões de indivíduos que se integram em redes de informática se correspondem, criando, assim, uma nova noção de integração e comunicabilidade.

Neste sentido, as discussões a seguir caminham para uma reflexão sobre as pessoas viverem atemorizadas em razão da violência, considerando que nem todas as causas estarão relacionadas ao crime do tipo homicídio (CVLI), uma vez que há outros diversos tipos/situações de violência que podem ser praticados no ambiente urbano e acometer as pessoas indistintamente. Para Morais (2017), o crime é apenas um aspecto da violência que acontece, sobretudo, nas grandes cidades, muito embora seja o aspecto de maior importância, pois atenta contra a vida.

Dessa maneira, o objetivo deste capítulo é apresentar a percepção do medo da violência urbana a partir da visão dos turistas de Natal e, como questões problemas secundárias norteadoras, tem-se: como os turistas que visitaram Natal percebem os problemas de violência urbana que esse destino apresenta? Tais problemas influenciam no seu retorno ao destino? - esses são questionamentos que se pretende responder.

Sobre o medo, procurou-se associá-lo ao turista afim de identificar até que ponto a escolha por visitar e/ ou retornar ao destino é feita com base nos problemas de violência urbana local. Para isso, como metodologia, adotou-se a pesquisa quantitativa, fazendo envios de questionários online (e-mail, whatsapp, instagram, facebook), com o intuito de verificar questões sobre a percepção do medo da violência ao visitar o destino turístico Natal. Foram 300 questionários avaliados, com resultados expostos na forma de gráficos que permitiram uma análise descritiva dos dados levantados.

Resumidamente, este capítulo está organizado em cinco tópicos, a saber: 1. Introdução; 2. O problema da violência urbana na cidade com ênfase em destinos turísticos (2.1 Violência, Medo e Turismo); 3. Resultados (3.1 A realidade do destino turístico Natal sob a ótica dos turistas); 4. Considerações Finais; 5. Referências.

2. O PROBLEMA DA VIOLÊNCIA URBANA EM DESTINOS TURÍSTICOS

O problema da violência urbana que atinge cidades, estados, países, altera a dinâmica de vida das pessoas, afeta o uso do espaço urbano público, promove, por vezes, uma busca por proteção e segurança privada, assim como gera cobrança ao governo por respostas efetivas ao combate desse tipo de situação. Bauman (2009, p. 69) explica que “um espaço é público na medida em que permite o acesso de homens e mulheres sem que precisem ser previamente selecionados”. O autor pondera que a presença em um espaço público é anônima e, em sua grande maioria, as pessoas que se encontram nele são estranhos uns aos outros.

Conforme Weyrauch (2011, p. 3), “a violência urbana tornou-se um fenômeno sistêmico alimentado pela economia, pela política que expressa a dinâmica global da estrutura capitalista sobretudo em países como os da América Latina onde o nível de concentração de renda é espantoso”. Em outras palavras, a dinâmica de vida em um espaço público envolvendo pessoas diversas, as limitações de acesso às ofertas de serviços para a população e a má distribuição de renda são fatores capazes de influenciar/ intensificar os problemas de violência urbana.

Souza e Lima (2007, p. 1212) explicam que o problema da “violência social que ocorre no Brasil e se expressa nos indicadores epidemiológicos e criminais a partir de eventos letais e não letais tem demonstrado uma magnitude e uma intensidade sem precedentes”. Os autores afirmam que as taxas de mortes por causas violentas nos principais centros urbanos brasileiros estão entre as mais altas do continente americano, adversidades que vêm se acentuando desde a década de 1980, sendo que isso mostra apenas uma parte do problema, visto que são significativos os eventos não letais, mesmo diante da existência de sub-registros, que atingem e prejudicam o mapeamento da situação real dos problemas gerados nas relações e dinâmica social.

Dentre os eventos não letais, encontram-se o furto, o roubo, o estelionato, a agressão, a fraude, o dano, entre outros, apresentados no capítulo 1 deste trabalho. A manifestação da violência urbana, segundo Weyrauch (2011, p. 3) ocorre “de diversas formas, individual e/ou coletivamente, segundo a natureza do espaço público e/ou privado, da qualidade de seu processo de produção, urbanização e, sobretudo, do nível de privação de sua população no campo da sobrevivência e dos direitos sociais”. O autor reforça que as formas históricas de violência variam conforme as características estruturais da cidade, da qualidade do sistema sociopolítico cultural, da quantidade de habitantes em um dado território e da consciência coletiva dessas pessoas.

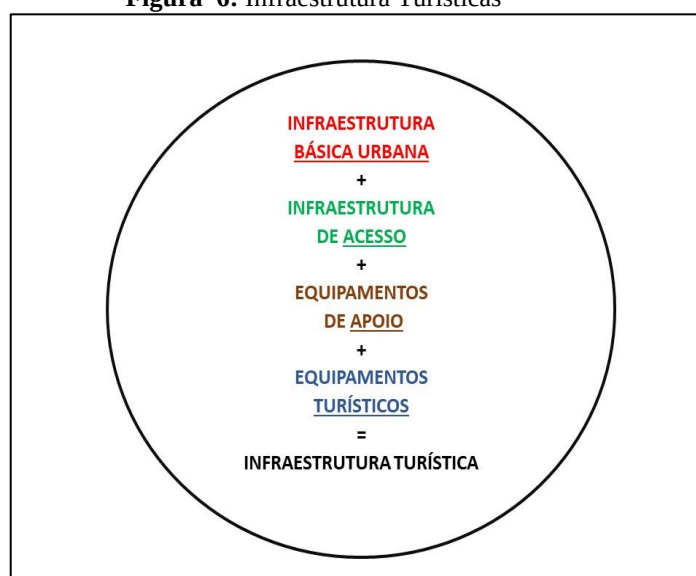
De acordo com Bauman (2009, p. 70), “é nos espaços públicos que a vida urbana e tudo aquilo que a distingue das outras formas de convivência humana atingem sua mais completa expressão, com alegrias, dores, esperanças e pressentimentos que lhes são característicos” e que variam conforme o tempo e período.

Associando, então, as questões de violência urbana das cidades à prática turística, observa-se que as adversidades não atingem apenas os residentes, mas se estendem aos turistas. Nesse caso, o que pode variar são os tipos de violência que acometem os turistas, as razões pelas quais esses atores sociais passam a ser vítimas e a forma estratégica com que o governo tenta minimizar os conflitos existentes.

Vale destacar que o processo de implementação do turismo está relacionado à preparação do lugar para receber pessoas ou grupos com interesses diversos; o cuidado em fazer com que a estada desses turistas seja tranquila em termos de segurança e necessidades básicas atendidas; além de outros interesses, a preocupação com o retorno dessas pessoas para os seus destinos de origem, uma vez que as experiências e expectativas serão refletidas e confrontadas para revelar a satisfação daquele viajante.

Barreto (2003) explica que a infraestrutura turística necessária em um destino refere-se à soma da infraestrutura básica urbana (iluminação pública, saneamento básico, ruas em boas condições, outros); infraestrutura de acesso (estradas, aeroportos, rodoviárias, outros); os equipamentos de apoio (rede de entretenimento, rede médico-hospitalar, outros); e os equipamentos turísticos (estabelecimentos que permitem a prestação dos serviços turísticos – agências de viagens, meios de hospedagens, bares e restaurantes, atrativos, outros), conforme se verifica na Figura 6:

Figura 6: Infraestrutura Turísticas



Fonte: Adaptado de Barreto, 2003.

Percebe-se que a infraestrutura básica urbana e de apoio é necessária, primeiramente, ao residente e, por consequência, beneficia o turista. Mas, o fato desses serviços não atenderem de forma equilibrada todos os residentes em suas zonas, bairros ou outro de uma cidade faz com que haja a intensificação de problemas sociais como o da violência urbana, prejudicando de forma ampla o cidadão e a sociedade de modo geral.

Bauman (2009) esclarece que, no espaço urbano, as pessoas convivem e compartilham experiências totalmente diferentes e variadas; são locais onde se descobrem, aprendem e praticam os costumes e maneiras de vida urbana. Neste sentido, pensar no espaço urbano como um lugar onde a vida acontece e, no turismo, enquanto fenômeno social e atividade econômica motivadora de deslocamentos, é refletir sobre problemas passíveis de influenciar a dinâmica socioespacial do cidadão⁷⁴ local e do cidadão turista.

Nesse ponto, considera-se que os “locais públicos são os pontos cruciais nos quais o futuro da vida urbana é decidido neste exato momento” (Bauman, 2009, p. 70).

O turismo é uma forma de articulação social, estimulada pelo capitalismo e que compõe a cultura urbana, uma vez que prevê a saída temporária do turista do seu entorno habitual para destinos até então desconhecidos (Machado e Soares, 2010). Nesses momentos, o turista busca uma satisfação pessoal individual ou coletiva, a depender de como o deslocamento está sendo realizado, por meio das experiências geradas pela viagem e estada no destino escolhido.

Machado e Soares (2010, p. 5) destacam que as cidades são “espaços privilegiados quanto à concentração de atrações, serviços, simbolismos e produções culturais”, que estimulam a prática do turismo.

Porém, a existência de fatores limitantes como a violência urbana, associados ao medo, podem influenciar negativamente na escolha do destino a ser visitado. Isso porque a violência urbana tem ampliado o sentimento de ansiedade nas pessoas, provocado pelo medo social, que se caracteriza como medo construído socialmente e que afeta a coletividade (Machado e Soares, 2010).

A cidade é vista como o local dos principais fluxos turísticos receptivos e seus espaços urbanos são atrativos em virtude da diversidade, centralidade e combinação de recursos (hospedagem, bares e restaurantes, entretenimento, hospitais, transportes, estradas, outros) essenciais aos deslocamentos do turista (Machado & Soares, 2010). Entretanto, para os autores, existem cidades que experienciam graves problemas urbanos, como a poluição, miséria,

⁷⁴ Cidadão é um indivíduo que convive em sociedade. Cidadão turista, neste trabalho, considera-se o indivíduo que está na condição de turista.

violência e criminalidade, fatores que se comportam como limitadores do desenvolvimento e prática do turismo.

Weyrauch (2011, p. 3) aponta “a cidade como lugar das desigualdades (...) colabora na interiorização da violência na medida do grau de frustração com base nas aspirações e bloqueios advindos tanto do desejo de qualidade de vida quanto dos estímulos da sociedade de consumo dirigido”. Em outras palavras, o acesso ao consumo a determinados serviços ainda é restrito, além de haver um crescimento desordenado das cidades na medida em que se realiza um desenvolvimento local focado em partes (zonas ou bairros) específicas da cidade, o que prejudica de forma substancial as relações sociais.

Para Velho (2014), o crescimento urbano, notadamente das capitais brasileiras, aconteceu de forma caótica e desordenada, de maneira que questões básicas (habitação, saúde, saneamento, transporte, entre outros, infraestruturas de apoio) de sobrevivência passaram a não ser ofertadas a toda população de forma igualitária, ocasionando uma vida, frequentemente, precária e insegura para muitos. Dada essa situação, tem-se observado concentrações de renda e melhorias em áreas específicas de uma cidade, enquanto existem setores que são extremamente carentes e ficam esquecidos.

O meio urbano acaba reforçando e valorizando desigualdades e separações, tornando o espaço público não-democrático (Caldeira, 2000). A pobreza, as drogas, as brigas entre gangues, pais ausentes, facilidade de acesso a armas, preconceito, superpopulação, entre outros são fatores de natureza social que facilitam o aparecimento da violência (Rodrigues et al., 2009).

Nesse processo, muitos dos espaços urbanos e públicos, sejam parques, praias, praças, logradouros, lagos, lagoas urbanizadas, passaram a ser vistos como lugares dos excluídos e das atividades ilícitas, a saber: ponto de prostituição; lugar de repouso de andarilhos ou mendigos; ambiente para tráfico e consumo de drogas; ponto de reunião para aliciamento de trabalhadores desocupados ou disponíveis; entre outros, circuito das migrações temporárias (Silva, 2004).

As interações sociais nos espaços públicos das cidades, principalmente nos ambientes de lazer, foram reduzidas ou segregadas, haja vista os estereótipos construídos tanto com relação às pessoas quanto aos espaços (Caldeira, 1997; Machado, 2012; Jackson & Gouseti, 2012). O medo da violência urbana modificou os tipos de interação pública e uma simples aproximação entre pessoas para pedir uma orientação ou informação passou a gerar anseio e esquívamento.

Para Socas (2014, p. 33), “a violência está concentrada nas partes mais pobres da cidade, visto que nessas localidades falta à população, meios adequados de sobrevivência e à ausência

de serviços sociais básicos”. É preciso saber que mesmo havendo uma concentração da violência em determinados setores de uma cidade, os atos violentos podem ser expandidos para outras localidades, caso sejam encontradas razões/motivações para tal.

Entende-se que a violência pode ser gerada, regularmente, pela insatisfação da condição de vida; pelas limitações de acesso a determinados bens e serviços, que apenas parte da população tem e por visualizar a concentração de melhorias e benefícios voltadas para grupos particulares.

Caldeira (2000, p. 9) revela que “em cidades diversas (...) diferentes grupos sociais, especialmente das classes mais altas, têm usado o medo da violência para justificar tanto novas tecnologias de exclusão social quanto sua retirada dos bairros tradicionais dessas cidades”. Para o autor, a segregação urbana em função dos acontecimentos violentos estimulou a criação de enclaves fortificados, a promoção da privatização da segurança e uma moradia afastada dos lugares considerados perigosos.

Costa (2006) revela que, na visão do residente, os espaços e paisagens constituídos a partir do turismo proporcionam seu afastamento dos lugares do cotidiano. Compreende-se que a forma como o turista apropria-se de determinados espaços públicos ou a maneira como o poder público e a iniciativa privada promovem determinados lugares dificultam ou prejudicam as relações sociais entre residentes e turistas, visto que também são capazes de promover/estimular uma segregação social.

Uma “solução” encontrada e que vem sendo apresentada como forma de promover segurança e manter-se distante da violência é o incentivo à construção e moradia em condomínios fechados, por exemplo (Moura, 2014). Contudo, nem todas as pessoas dispõem de acesso ou condições financeiras para utilizar tecnologias ou equipamentos (sistemas de vídeo e de biometria, câmeras, alarmes, armas, seguranças particulares) considerados de segurança, nem tão pouco conseguirão deixar suas casas, bairros, cidades, a fim de esquivar-se dos problemas de violência urbana.

O fato é que construir “condomínios fechados” com a justificativa de moradias mais seguras não é necessariamente uma solução para a minimização dos problemas de violência, mas uma forma de segregação social, em que as diferenças econômicas ficam ainda mais evidentes.

Muito tem se tratado acerca dos atos violentos e dos usos dos espaços urbanos sob a perspectiva dos residentes, mas é válido lembrar que a insatisfação e a busca por segurança estendem-se, também, aos turistas, visto que eles utilizam e compartilham ou pelo menos deveriam e poderiam utilizar e compartilhar os mesmos espaços e serviços que os residentes.

Assim, perceber como os turistas sentem-se e comportam-se em relação à violência urbana ao visitar destinações turísticas é essencial para identificar quais atitudes devem e podem ser tomadas sobre os acontecimentos dessa natureza. Cortes (2016) realça que em relação aos medos, alguns são criados e ampliados, enquanto outros são reais, fato que torna esse tipo de estudo relevante e revelador.

Reforça-se que as tecnologias de informação e comunicação, atualmente, têm o poder de dimensionar os acontecimentos da forma como lhes convém, não demonstrando, por vezes, os reais acontecimentos, suas causas e, até mesmo, chegando a desconsiderar sua gravidade. As mídias têm sido capazes de apresentar dados distorcidos, que assustam demasiadamente os turistas, fazendo com que eles evitem visitar lugares e ambientes, ou decidam por não se deslocar para destinos em específico.

De acordo com Machado (2012, p. 49), “cada indivíduo pode ter uma imagem muito diferente de uma mesma localidade turística, situação que nos leva ao difícil questionamento da existência de um estereótipo único para um lugar”. Ao refletir sobre essa questão, afirma-se que não é correto estereotipar as pessoas, isso também não pode ser feito com os lugares, compreendendo-se que as características locais são diferentes e variadas.

Elucida-se que as soluções ou alternativas para minimizar os atos de violência urbana mudam conforme a localidade, sendo indispensável conhecer o destino turístico na sua singularidade, os tipos de turistas que o visitam e quais os eventos violentos que mais atingem tais atores. Conforme Botteril e Jones (2010), certos atos de violência não apresentam significados iguais para todas as épocas e destinos, podendo variar como aceitáveis ou não dependendo da cultura local. Os autores acrescentam que a violência é, na verdade, uma construção social e política que sofre variações conforme os lugares.

Com relação aos turistas, Brunt (2010) explicita quatro aspectos ligados ao estilo de vida desses atores que podem favorecer os altos índices de violência, quais sejam:

Quadro 15: Estilo de vida do turista versus índices de violência

ESTILO DE VIDA DO TURISTA	INFLUÊNCIA NOS ÍNDICES DE VIOLÊNCIA
Afluência Relativa	A concentração de turistas em um lugar ou localidade específica pode ser vista como um cenário favorável para a prática de crimes ou delitos.
Falta de Consciência	A falta de consciência e conhecimento dos turistas acerca dos acontecimentos e dinâmicas dos destinos turísticos pode deixá-los vulneráveis ao crime ou delitos.
Comportamento de Preocupação	A ausência de preocupação ou atenção sobre os ambientes em que circulam pode deixar os turistas desprevenidos quanto a prevenções devido aos atos violentos ou criminosos.

Falta de Sanções	Ausência de sanções contra aqueles que praticam delitos ou crimes faz com que não haja interesse por parte dos turistas de registrar ocorrências nas delegacias especializadas.
------------------	---

Fonte: Adaptado de Brunt (2010).

Isso significa que o estilo de vida ou comportamento adotado pelo turista pode colaborar no sentido de deixá-lo vulnerável, quanto a tornar-se uma vítima da violência urbana, em um destino turístico. Dentre os comportamentos possíveis, tem-se os turistas que se concentram em lugares específicos, caracterizam o lugar como sendo o mais procurado pelos turistas que visitam o destino e, por isso, acabam sendo vistos pelos delinquentes como um grupo de não residentes vulneráveis a atos de violência urbana; o turista que possui desinteresse pelo conhecimento prévio sobre as características e dinâmicas sociais do destino que decidiu visitar, também define um turista vulnerável a sofrer com os problemas de violência local; o turista que não tem cuidado na tomada de decisão sobre que lugares serão visitados no destino, também podem tornar-se alvo fácil e vivenciar os problemas sociais locais; bem como aquele turista que desacredita do sistema de segurança pública e não procura os órgãos de segurança para a realização de B.O. acaba colaborando para subnotificações de problemas de violência urbana local que o atingem. Esse último prejudica as estatísticas e, conseqüentemente, a elaboração de propostas de políticas públicas específicas e baseadas em situações reais.

Ainda sobre as informações anteriores, Brunt (2010) acrescenta que quando se está atento à notoriedade de áreas específicas, os chamados pontos quentes da violência de uma cidade tendem a ser evitados. Sobre esse posicionamento, acredita-se que se tais pontos quentes divergem, os processos de combate podem variar em questões dos tipos de violência ocorridos e da intensidade/prioridade que deve ser dada em um primeiro momento, porém, se correspondem, isso demonstra que tanto os residentes quanto os turistas estão experienciando os mesmos tipos de violência e pode-se considerar um problema de violência urbana generalizado.

Nesse contexto, o sentimento de segurança é encarado como correlato da familiaridade com o espaço, ou seja, “quanto mais se conhece um lugar, mais seguro o indivíduo se sente” (Mello, 2016, p. 177). Contudo, sob a ótica do turismo, a familiaridade com o destino visitado nem sempre existe, então, as informações sobre o lugar acabam sendo reunidas de diferentes formas, seja por jornais, televisão, sites, mídias sociais, por parentes, por amigos, entre outros.

Essa situação associada aos problemas de violência urbana coopera para o desenvolvimento de um imaginário do medo, cujas conseqüências podem influenciar no

afastamento do turista quanto à visitação ao destino em particular, bem como no tratamento inadequado do problema em questão por parte do governo.

Logo, apesar das particularidades aqui tratadas, tem-se que “tanto o medo da violência quanto o sentimento de insegurança e a percepção de risco constituem fenômenos graves que devem ser mais bem compreendidos nas suas dinâmicas” (Mello, 2016, p. 189). Por essa razão, dando prosseguimento, inicia-se uma discussão voltada para entender o medo da violência urbana, em uma perspectiva do turismo/turista, acreditando na possibilidade de, assim, identificar uma melhor forma de condução das propostas de segurança turística.

2.1 Violência, Medo e Turismo

Neste tópico, tentou-se entender as questões entre violência e medo, colocando-as na perspectiva do turismo. É um esforço para que outros turismólogos possam ter uma visão um pouco mais esclarecedora e ampliada sobre a complexidade que envolve esses três elementos.

Bauman (2009, p. 15) traz a reflexão de que a aguda “insegurança é um efeito colateral da convicção de que, com as capacidades adequadas e os esforços necessários, é possível obter segurança completa”. Ao constatar que essa completa segurança é limitada, por tratar-se de seres humanos mortais e suscetíveis a variados eventos de violência, as pessoas passam a sentir medo.

A insegurança sentida, atualmente, em suas diferentes manifestações, é caracterizada pelo medo dos tipos de violência e daqueles que praticam tais delitos (Bauman, 2009). O formato da sociedade em si colabora com o incentivo do medo enquanto emoção.

Para Moraes (2017), além do crime⁷⁵, as pessoas têm medo de serem abordadas ou tocadas nas ruas e locais públicos, de serem confundidas com outras pessoas, de serem assaltadas, por exemplo.

Entende-se que a sociedade atual consegue apresentar mais e melhores formas de segurança pessoal e coletiva, mas se lida também com “a insegurança e a ideia de que o perigo está em toda parte” (Bauman, 2009, p. 16). Salienta-se que nem todas as pessoas possuem condições financeiras para dispor de uma segurança privada, ou seja, adquirir serviços de empresas privadas de segurança, que se propõem a proteger bens, patrimônios e pessoas, o que deixará grande parcela da sociedade ainda mais insegura quanto a circular pelas ruas tranquilamente.

⁷⁵ Crime, neste momento, corresponde a Homicídio.

A violência urbana tem se apresentado como fator de insegurança na sociedade atual, sendo capaz de interferir nas atividades cotidianas das pessoas, bem como nas práticas de turismo e lazer. Isso porque a violência está em tudo que é capaz de imprimir sofrimento ou destruição física, bem como aquilo que pode causar transtorno à sua integridade psíquica (Morais, 2017). Além disso, a ascensão da violência pode promover o fortalecimento de um imaginário do medo, emoção que passou a ser debatida de forma mais acentuada a partir da década de 1970 (Teixeira & Porto, 1998; Santos, 2003; Rodrigues & Oliveira, 2012).

As discussões e produções na mídia, nas universidades, no cotidiano das pessoas, sobre violência, insegurança e medo intensificaram-se devido as suas causas, consequências e ausências de ações efetivas e capazes de combater os mais diversos cenários produzidos por meio dessa realidade (Teixeira & Porto, 1998).

Para Santos Júnior, Dutra e Silva Filho (2007, p. 102), o tema medo da violência no Brasil ainda precisa de um tratamento mais ativo, pois, mesmo sendo uma temática de ordem pública, ainda não se encontra como meta prioritária. Essa não prioridade faz com que as pessoas busquem formas privadas de se proteger, o que gera uma maior segregação social, visto a condição financeira de cada um.

Os variados tipos de violências “determinam uma geografia sócio-espacial, provocam mudanças nos valores e nas percepções espaciais, deterioram os espaços urbanos, alteram os níveis de concentração ou esvaziamento e criam espaços de medo” (Felix, 2009, p.156). O autor acrescenta que o medo é resultado da percepção do perigo e de incertezas, que reduzem as atividades sociais das pessoas, torna a sociedade menos ativa comunitariamente e ainda mais vulnerável aos diferentes tipos de violência.

Correlacionando tais problemas ao turismo, Machado e Soares (2010, p. 10) esclarecem que “o temor em vivenciar experiências indesejadas é relevante fator limitante na escolha de um destino turístico”. Isso porque o medo construído socialmente acaba produzindo estereótipos de espaços urbanos vinculados à violência que afetam as decisões da coletividade.

Sobre esse caso, Teixeira e Porto (1998) explicam que, além dos problemas graves de homicídios no Brasil, outros tipos de violência urbana acometem os turistas, seja pela ausência de informações sobre a real situação de um destino ou pela falta de políticas públicas direcionadas para esse grupo de cidadãos. As pessoas têm aumentado sua consciência sobre riscos e estado cada vez mais atentas às questões de segurança, principalmente, quando se trata de viagens, visto que a violência urbana reforça que o mundo não é um lugar seguro, que o perigo pode estar em qualquer local e que a vida é tênue e preciosa (Warr, 2000; Cui et al., 2016).

Neste sentido, os problemas sociais e urbanos (violência, crimes, guerras, epidemias, pandemias) em destinos turísticos podem levar a mudanças na decisão sobre onde ir e o que visitar. Esses problemas interferem de maneira diversa no cotidiano das pessoas (residentes e turistas) em um destino, produzindo um dia a dia de angústia, apreensão, insegurança e medo (Centro de estudos de criminalidade e segurança pública, 2010; Feitoza, 2017; Paredes, Sail & Biandi, 2006).

Moura (2014, p. 86) esclarece que “termos como insegurança, violência, medo, risco e perigo fazem parte do domínio semântico que tem sido empregado de forma cada vez mais recorrente para descrever a vida urbana”. O uso recorrente desses termos, por estudiosos e profissionais de diferentes áreas, gera uma variação de significados, pois as particularidades de cada um acabam sendo consideradas.

Diante disso, buscou-se apresentar elementos que explicam e/ou diferenciam termos como agressão, violência, entre outros, medo, atrelando-os às questões de percepção, sobretudo, dos turistas, quando se faz referência aos eventos violentos sofridos por esses atores sociais.

Partindo, no presente estudo, para os entendimentos dos termos, a psicologia social “define agressão como um comportamento que tem intenção de causar danos físicos ou psicológicos em outro organismo ou objeto” (Rodrigues et al., 2009, p.191). A intencionalidade caracteriza um ato como agressivo, podendo ser direcionada tanto para o ser humano, por meio de agressão verbal (insultos, calúnias, outros) quanto para objetos sem vida (quebrar vidraça, pichar paredes, outros).

Muitas são as possibilidades para definir a agressão, especialmente porque ela poderá ser classificada conforme critérios jurídicos ou com base na ciência. Para os psicólogos sociais, existem quatro tipos de agressão humana diferentes, relacionadas à intenção do sujeito, cuja finalidade e motivação são variadas, a saber:

Quadro 16: Tipos de Agressão

TIPO DE AGRESSÃO	OBJETIVO	EXEMPLO
AGRESSÃO HOSTIL	É emotiva e impulsiva ; deriva de estados emocionais fortes (raiva, por exemplo) e seu objetivo básico é causar dano a uma pessoa, grupo de pessoas ou objetos, a fim de satisfazer impulsos desagradáveis.	brigas; revolta; insatisfação; desentendimentos; outros.
AGRESSÃO INSTRUMENTAL	Visa prejudicar, ferir ou magoar alguém como um meio de atingir um outro objetivo; Normalmente é planejada e, portanto, não impulsiva.	roubo, furto, assalto, outros.

AGRESSÃO SANCIONADA	Agressão que a sociedade julga aceitável ou mesma imperiosa.	soldado mata inimigo na guerra; pessoa em legítima defesa para proteger-se; etc.
AGRESSÃO LEGITIMADA	Os fins que norteiam a prática criminosa são considerados legítimos; ato altruísta.	atos terroristas, outros.

Fonte: Baseado em Rodrigues et al., 2009.

A agressão pode enquadrar-se em mais de um tipo, tendo em vista que suas motivações podem ser diversificadas. Considerando a natureza desta pesquisa, que relaciona violência ao turismo, acredita-se que as agressões a serem debatidas estarão enquadradas, principalmente, nos tipos hostil e instrumental, podendo chegar a acontecimentos da agressão sancionada.

No entanto, salienta-se a existência de países que sofreram ou ainda sofrem com a agressão legitimada por meio de atos terroristas, por exemplo, e, por isso, perdem turistas para os países vizinhos.

Neste sentido, um levantamento e entendimento acerca dos tipos de agressões cometidos, em especial, com turistas, permite identificar a motivação principal de atos agressivos com aqueles que se deslocam, com fins de lazer, recreação, descanso, descontração, entre outros, em busca de conhecimento. Em relação ao surgimento e formação da agressão humana, estudiosos revelam três categorias gerais, conforme se pode ver no Quadro 17:

Quadro 17: Formação da agressão humana

CATEGORIA 1	A agressão como natureza humana, ou seja, considera-se a base biológica para o comportamento agressivo (agressividade instintiva);
CATEGORIA 2	A agressão como resposta natural à frustração, envolvendo as condições externas (a frustração produz raiva, o que conduz à agressão);
CATEGORIA 3	A agressão como comportamento aprendido (aprendizagem instrumental - comportamento reforçado e recompensado; aprendizagem observacional - observação das ações de outras pessoas).

Fonte: Adaptado de Rodrigues et al., 2009.

Cada estudioso ou pesquisador esclarece a agressão com base em uma das categorias, todavia, observou-se que as três categorias fazem sentido e, de certa maneira, influenciam nas ações do ser humano. Sob esse aspecto, pode-se refletir e assimilar determinadas reações ou comportamentos.

Ao considerar que o homem, em um primeiro momento, precisou defender-se para a sua sobrevivência, a agressão seria biológica, uma ação inata ao ser humano; sobre a agressão como frustração, é preciso considerar que nem todas as pessoas dispõem de uma mínima qualidade

de vida, por exemplo, o que faz com que haja frustração e consequentes atos agressivos como forma de se vingar ou prejudicar aqueles que teriam melhores condições; e quanto à agressão como comportamento aprendido, enquanto criança e em processo de formação de personalidade e aprendizagem do comportamento, um ser humano pode desenvolver condutas mais agressivas que outros. Além disso, outras circunstâncias aumentam os atos de agressão, seriam os fatores motivacionais que as pessoas vivenciam, bem como características do ambiente ou as circunstâncias imediatas (Rodrigues et al., 2009).

Em resumo, os atos de agressão são intensificados em virtude de fatores sociais (o efeito das armas; a provocação direta; obediência à autoridade; desindividuação⁷⁶; família; normas sociais), ambientais (calor; superpopulação) e pessoais (características individuais que revelam um comportamento agressivo). Assim sendo, a subjetividade faz parte do processo de avaliação quanto à percepção das pessoas sobre atos agressivos, ao qual possam ser ou estejam submetidas.

De acordo com Minayo (2013, p. 23), “a transformação da agressividade em violência é um processo ao mesmo tempo social e psicossocial para o qual contribuem as circunstâncias sociais, o ambiente cultural, as formas de relações primárias e comunitárias e, também, as peculiaridades dos sujeitos”.

Torna-se pertinente, portanto, a observância quanto à diferença ou interseção entre os termos agressão e violência. Tais termos aparecem como sinônimos se realizadas buscas em dicionários, mas, para fins de estudo, a agressão possui um viés social, da psicologia social; enquanto o termo violência é difundido e entendido como um problema de saúde pública. A violência tem sido vista como um problema de saúde pública que produz consequências tanto para a saúde física quanto psicológica do indivíduo, é apresentada como um termo polissêmico, com diferentes sentidos, significando o uso da força física ou a ameaça para atingir-se determinado objetivo (Coelho et al., 2014).

A Organização Mundial da Saúde – OMS (Tipologia da Violência, 2019) propõe três categorias de violência, conforme as características daqueles que cometem o ato violento, definindo os tipos de violência com base na natureza⁷⁷ de tais atos, Quadro 18:

⁷⁶ Perda da autoconsciência em grupos.

⁷⁷ Recuperado de: <<https://cevs.rs.gov.br/tipologia-da-violencia>>. Acesso em: 10 janeiro de 2019.

Quadro 18: Categorias e Tipos de Violência

CATEGORIA	CARACTERÍSTICA	ATO VIOLENTO
VIOLÊNCIA COLETIVA	Atos violentos que acontecem nos âmbitos macrossociais, políticos e econômicos e caracterizam a dominação de grupos e do Estado. Grupos políticos, organizações terroristas, milícias.	Atos terroristas; Crimes de multidões; Guerras; Processo de aniquilamento de determinados povos e nações.
VIOLÊNCIA AUTO INFLIGIDA	Violência autoprovocada. Contra si mesmo.	Ideação suicida, autoagressões, tentativa de suicídio, suicídio.
VIOLÊNCIA INTERPESSOAL	Intrafamiliar, doméstica, comunitária.	Violência infligida pelo parceiro íntimo, o abuso infantil e abuso contra idosos.
TIPO DE VIOLÊNCIA - MODALIDADES DE EXPRESSÃO		
VIOLÊNCIA FÍSICA	O uso da força para produzir injúrias, feridas, dor ou incapacidade em outras pessoas.	ATO MODERADO: Empurrões, tapas, beliscões, sem uso de instrumentos perfurantes. ATO SEVERO: lesões temporárias, ameaças com armas, agressões físicas que causem cicatrizes, queimaduras, outros.
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	Agressões verbais ou gestuais.	Com o objetivo de aterrorizar, rejeitar, humilhar a vítima, restringir a liberdade, isolamento do convívio social.
VIOLÊNCIA SEXUAL	Ato ou jogo sexual que ocorre na relação hétero ou homossexual.	Aliciamento, violência física ou ameaças.
ABANDONO, NEGLIGÊNCIA OU PRIVAÇÃO DE CUIDADOS	Ausência, descuido, recusa, ou deserção de cuidados necessários com alguém.	Abandonar idosos e crianças, por exemplo.

Fonte: Adaptado de Coelho (et al., 2014).

Uma das diferenças notadas com relação à agressão e violência é que o termo violência explicita uma tendência para a morte com muito mais intensidade que a agressividade. Ao associar as questões turísticas ao termo violência, entende-se que a violência coletiva seria o

foco a ser analisado e, diante dos tipos de violência prováveis a esse grupo, estariam a violência física (produção de dor) e psicológica (agressões verbais).

Conforme Laia e Caldas (2016, p. 976), a “agressividade é uma manifestação estruturada pelo campo da linguagem, enquanto a violência se manifesta na ruptura com a linguagem e, nesse viés, no rompimento também com o laço social uma vez que este se trama pela linguagem”. Compreende-se que a agressividade acaba se mostrando mais como desentendimentos em que a fala e a discussão sobressaem-se e a violência demonstra que a linguagem acaba sendo ultrapassada e as consequências são dores e marcas físicas.

Outra observação a ser feita acerca do termo agressão, da agressividade, considerando as leituras realizadas, é que esse termo tem sido explicado pelas ciências humanas, psicologia, psicanálise, sociologia, economia e outros campos do conhecimento, buscando um entendimento ou justificativa para a causa do problema, ao passo que o termo violência vem sendo abordado pela área da saúde, sobretudo, devido às consequências físicas provocadas.

Ao tratar sobre agressão e violência atrelando-os ao medo, lida-se com a percepção do indivíduo, em que as características individuais, o ambiente onde o indivíduo está inserido e suas experiências ao longo da vida poderão cooperar para a clareza sobre determinados acontecimentos. Segundo Socas (2014, p. 31), “a violência que vem aumentando constantemente tem gerado uma preocupação coletiva e constituindo um fenômeno chamado medo social”.

Em conformidade com Velho (2014), o medo é visto como uma questão universal e constitutiva da humanidade, que aparece nas mais variadas formas (medo de ser morto, preso, torturado, expulso, escravizado, entre outros, violentado). Sobre a indefinição no significado do medo, Warr (2000) revela que parece surgir de uma falha no reconhecimento das distinções entre percepção, cognição e emoção.

A percepção auxiliará na identificação da opinião sobre pessoas, situações, objetos, entre outros, relações, e, de acordo com Rodrigues (et al., 2009), “nosso processo de socialização constitui um incessante intercâmbio com os mais diferentes estímulos sociais (pessoas, classes, grupos étnicos, família, demais instituições, etc.) e, nesse (...), coletamos e processamos informações, e chegamos a julgamentos”. O autor ainda esclarece que, no contato com o ambiente que nos circunda, forma-se uma ideia do ambiente social como um todo e estabelece-se um processo de autoconhecimento, o que permite opinar sobre determinadas situações e refletir, inclusive, como seria possível amenizar problemas decorrentes desses acontecimentos.

O medo é uma constante nas sociedades humanas e assume formas variadas, sendo um mecanismo de sobrevivência perante ameaças reais ou imaginárias (Warr, 2000; Machado,

2014). Isso significa que é natural o indivíduo sentir medo, acredita-se que o medo protege de determinadas situações, mas que o imaginário humano também pode privar o indivíduo de viver certas experiências, o que revela a necessidade em compreender o processo de percepção para, assim, haver a identificação sobre como minimizar problemas.

Warr (2000) esclarece que o medo é uma emoção natural e comum, que pode ser benéfica em determinadas situações, mas prejudicial quando restringe o comportamento dos indivíduos, restringe a liberdade e oportunidade pessoal, bem como quando reduz o convívio social. O medo social é o medo construído socialmente e que afeta a coletividade, “gerando nas pessoas uma sensação difusa de medo e pressupõe uma habilidade de antecipação que acontece comumente quando o homem está longe do seu entorno habitual ao temer a violência e a criminalidade” (Machado, 2012, p.48).

Segundo Warr (2000), o medo da violência, de diferentes perigos da vida, é um tipo de emoção que se baseia em informações reais ou incertas sobre o risco. Existe a “percepção do risco” e o “medo da violência”, fenômenos semelhantes, mas que possuem suas particularidades (Mello, 2016). Conforme o autor, o risco real equivale à situação – chance objetiva de ser vítima; o risco percebido corresponde à definição da situação – interpretação subjetiva do indivíduo sobre uma situação; e o medo da violência, que é o efeito e consequência da situação – resposta emocional de pavor.

Conforme Machado (2013, p. 225), “a violência impõe às pessoas uma sensação (...) de medo e influenciam o turismo”, pois o desconhecido torna-se ameaçador. O medo social, neste caso, apresenta-se como um fator limitante que pode ser decisivo para a escolha do destino turístico, uma vez que altera a vida de populações fixas (moradores) e da população flutuante (turistas).

Tratando-se da violência, o Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública (2010, p. 3) explica que “mapear a percepção do medo dos cidadãos, permite conhecer as formas como os indivíduos mudam suas rotinas diárias ou evitam situações consideradas inseguras”. A insegurança faz com que as pessoas passem a sentir medo de ir a locais ou estabelecer estratégias para poder circular em determinados espaços.

O medo é considerado um sentimento complexo, podendo ser desproporcional em relação à ameaça e que dispõe de dois componentes, Quadro 19:

Quadro 19: Componentes do Medo

SINAL DE ALARME	Acontece a partir de um acontecimento inesperado e impeditivo junto ao ambiente e a resposta instintiva humana é enfrentar ou fugir.
------------------------	--

SINAL DE ANSIEDADE⁷⁸

É uma sensação difusa de medo e pressupõe uma habilidade de antecipação.

Fonte: Adaptado de Machado (2012; 2014) e War (2000).

Conforme Machado (2013, p. 226), “nas cidades cuja violência se estabelece intensamente e que apresenta elevados índices de homicídio, os moradores e visitantes se sentem intimidados e correndo perigo”. Em decorrência disso, o sinal de ansiedade sobrepõe-se e pode levar as pessoas a evitar de sair de suas casas ou viajar para destinos diferentes.

Isto não significa dizer que os turistas diminuam suas viagens para destinos com base apenas nos altos índices de homicídio, porém, dentre os tipos de violência, essa ação vem sendo mais divulgada em mídias sociais e TV, gerando, junto a outros tipos de violência, insegurança e medo nas pessoas.

Ainda são reduzidos os estudos que se preocupam com o impacto que o medo gera nas atividades cotidianas das pessoas (Centro de estudos de criminalidade e segurança pública, 2010) e, por essa razão, entendê-lo torna-se pertinente. Nesse contexto, ameaças reais, oriundas de sujeitos reais, são contrapostas a ameaças potenciais do imaginário singular coletivo, produzido pelos índices perversos da violência em algumas cidades (Warr, 2000; Machado, 2013). O imaginário individual e coletivo vinculado à violência urbana e ao medo contribui negativamente e de maneira decisiva na construção do estereótipo das cidades turísticas.

Conforme Teixeira e Porto (1998); Alcântara e Campos (2014), a opinião pública⁷⁹ coopera também para a construção do imaginário do medo, que permite ao Estado medidas cada vez mais autoritárias, leis cada vez mais punitivas, aclamadas e apoiadas por demandas sociais de proteção real e imaginárias, principalmente de alguns setores da sociedade, em especial, a classe média. Com determinadas atitudes (legalização de portes de armas, criação de empregos de segurança, câmeras de vigilância, entre outros), chega-se, algumas vezes, a uma proteção mais simbólica que real.

Resumidamente, para Warr (2000), Centro de estudos de criminalidade e segurança pública (2010), Jackson e Gouseti (2012) e Machado (2014), o medo não é uma percepção do ambiente (uma consciência ou experiência de estímulos sensoriais), mas uma reação ao ambiente percebido; o medo é uma emoção, um sentimento do alarme ou do temor causado por uma consciência ou expectativa do perigo; o medo não é um risco percebido, mas uma consequência.

⁷⁸ Acontece normalmente quando o homem encontra-se longe do seu entorno habitual.

⁷⁹ Opinião construída e difundida, naturalizada e aceita como verdade acerca da realidade, capaz de legitimar o discurso de autoridades.

Tanto o corpo quanto a mente reagem a situações de perigo, fazendo com que cada pessoa tenha uma reação diferente. Felix (2009, p.156) elucida que o “medo de ser vítima condiciona o nível de exposição ao risco”, pois, real ou imaginária, a violência amedronta e isola as pessoas.

O conceito de medo da violência surgiu com uma série de pesquisas solicitadas pelo governo dos Estados Unidos no ano de 1967 (Selby et al., 2010, p. 2006). Estudar a dinâmica da violência urbana a partir da vítima permite compreender, além dos registros oficiais com problemas de subnotificação, na medida em que se capta as percepções do medo e as sensações de (in)segurança dos indivíduos (Felix, 2009).

Sobre essa situação, Warr (2000) acrescenta que o medo da violência pode ser caracterizado a partir de três traços, Quadro 20, quais sejam:

Quadro 20: Caracterização do medo da violência

INTENSIDADE	Graus de medo – terror, preocupação, alarme, apreensão, pavor.
PREVALÊNCIA	A proporção de uma população que experimenta medo durante um período.
DURAÇÃO DO MEDO DOS INDIVÍDUOS DENTRO DA CONJUNTURA SOCIAL	Comunidade, Cidades, outros.

Fonte: Elaborado a partir de Warr (2000).

Para tanto, com base nas informações anteriores, compreende-se que o homem percebe algo no ambiente que lhe causa sensação de insegurança, essa insegurança provoca-lhe medo enquanto emoção e, a partir disso, tem-se uma reação diante do problema vivido. De outra forma, um turista caminha pelas ruas da cidade visitada quando percebe uma pessoa caminhando em sua direção, por causa do medo, o turista pode rapidamente mudar sua rota. Houve um esquivo a outra pessoa na rua, mesmo sem saber qual seria o interesse dela ou se ela estaria realmente indo ao seu encontro.

Dessa maneira, a percepção de risco é um pressentimento de perigo e o medo seria a reação a essa possibilidade que algo ruim se concretizasse. Nesse caso, o conhecimento, a partir da pesquisa de percepção sobre o nível do medo da violência pode facilitar ao poder público (Santos Júnior; Dutra e Silva Filho, 2007):

- Conhecer o que causa o medo da violência urbana;
- Compreender quais são os serviços indispensáveis e realizar parcerias para a redução da violência urbana e da desordem;

- Identificar o que pode ser usado para reduzir o medo da violência urbana em um dado território;
- Montar um processo direcionado para a redução do medo da violência urbana;
- Descrever alguns métodos para reduzir o medo da violência urbana;
- Desenvolver uma política de segurança pública mais eficaz.

Nesse contexto, sendo a percepção do risco uma avaliação quantitativa (Cui et al., 2016), é relevante esclarecer o que seria risco percebido e risco objetivo. Para o Centro de estudos de criminalidade e segurança pública (2010), o risco percebido provoca uma antecipação ou previsão do perigo, ou seja, uma medida subjetiva por tratar-se da percepção do indivíduo quanto ao seu risco de ser vitimado; por sua vez, o risco objetivo lida com a probabilidade real de um indivíduo ser vítima da violência urbana ou de um crime.

Para Warr (2000) e Cortes (2016), existe um aumento na violência e no crime real, mas a percepção do medo tem sido superior. Em consonância com Selby (et al., 2010), o paradoxo medo/risco tem sido notório no turismo, mas o medo da violência urbana nos destinos aparece, muitas vezes, desproporcional ao risco real.

Conforme o estudo de Cui (et al., 2016), o conceito da percepção de risco do turismo pode ser dividido em três visões, que são:

1. A “sensação subjetiva” dos turistas quanto às consequências negativas que podem ocorrer durante a viagem;
2. A “avaliação objetiva” dos turistas com relação às consequências negativas que podem acontecer em uma viagem; e
3. A percepção “cognitiva”, que excede o limiar das consequências negativas possíveis de acontecer durante a viagem.

Para tanto, existem fatores que possibilitam uma avaliação da percepção do indivíduo, conforme Cui (et al., 2016) e, em relação ao turismo, os fatores subjetivos possuem duas categorias: a primeira diz respeito às variáveis demográficas (idade, gênero, experiência educacional, status social, nível de escolaridade, renda, experiência social, lugar de residência); e a segunda refere-se à capacidade cognitiva individual (temperamento, personalidade, emoções, valores, perspectivas, memória, raciocínio, pensamento). Quanto aos fatores objetivos, estes estão relacionados aos riscos pessoais, riscos de equipamentos, riscos ambientais, risco de vida, risco financeiro, entre outros (Cui et al., 2016).

Nesse caso, a percepção de risco que cada indivíduo tem poderá intensificar ou não o medo dele acerca das localidades, o que esclarece que cada turista deterá certo limite quanto a suportar os riscos de dado destino visitado. Machado (2014) aponta que o medo implica uma narrativa feita de informações, rumores, histórias que vão sendo construídas coletivamente, capazes de passar a ter o status de verdade.

O estudo de Cui (et al., 2016) indica que a avaliação da percepção de risco no turismo procura promover gerenciamento de segurança na decisão e escolha do destino a ser visitado, a partir da existência do risco aceitável (compreensível diante das ações praticadas), do risco inaceitável (orienta para o controle do risco no destino) e do risco direcionado (foco em prevenção e estratégias para motivar a decisão do turista).

Segundo Rocha e Ecket (2014) e Cortes (2016), a cultura do medo social diminui a sociabilidade e solidariedade entre as pessoas e aumenta a segregação espacial e a discriminação, bem como enfraquece a democracia. Os autores ainda reforçam que o medo da violência urbana afeta a qualidade de vida das pessoas, gera desconfiança e intolerância, estimulando medidas punitivas ou autoritárias para combater a insegurança.

Em suma, o medo da violência no turismo dependerá de uma junção de fatores que expostos oferecem ao indivíduo uma visão rasa ou não do cenário real cotidiano, criando a expectativa de que uma situação ou uma área ofereça riscos aos seus bens ou à sua integridade física. Uma visão mais densa pode ser gerada a partir da oferta de informações mais reais e que, de fato, colaborem para o conhecimento do destino. Os problemas que o destino enfrenta devem ser apresentados de forma clara e transparente, isso facilitaria uma melhor percepção do risco.

É preciso que ações direcionadas para os turistas sejam realizadas, a divulgação, por exemplo, de mecanismos ou ações locais que auxiliam na segurança do turista podem ser expostas. Quando o assunto é os problemas de violência urbana que acometem os destinos turísticos, os turistas não dispõem de um canal de informação oficial para apoiarem-se, ficando com dados e informações espalhadas, muitas vezes, nas mídias sociais, sem nenhum filtro ou tratamento dos dados que considerem os atos cometidos contra turistas.

Muitos turistas deslocam-se sem ao menos saber ou pesquisar quais os órgãos existentes/disponíveis para cuidar de sua segurança, caso algo aconteça durante sua viagem e/ou estada no destino. O medo da violência “se reveste de uma representação social do meio, ou seja, é uma forma de pensar, interpretar e proporcionar um sentido para a realidade” (Santos Júnior Dutra e Silva Filho, 2007, p. 102). Por consequência, os fatos sobre violência urbana quando apresentados de forma desordenada e sem considerar a realidade dificultam ou

diminuem o fluxo de turistas em destinos específicos, assim como prejudicam a interação entre os residentes e turistas.

Nesse ínterim, outro ponto levantado e debatido, no capítulo 3 desta tese, é as políticas públicas de turismo, cujo intuito foi compreender como os problemas de violência urbana são contemplados, objetivando prevenir ou remediar acontecimentos dessa natureza. Mas antes, serão apresentados e discutidos os resultados da pesquisa aplicada com os turistas de Natal, em relação à percepção do medo da violência urbana na referida cidade.

3. RESULTADOS

3.1 A realidade do destino turístico Natal sob a ótica dos turistas em relação à percepção do medo da violência urbana

Neste segundo tópico de resultados, serão apontadas informações sobre a percepção do medo da violência urbana em Natal sob a perspectiva dos turistas. Quanto a essa questão, Bauman (2009) explica que o fato de não saber com que se está lidando, amedronta as pessoas e faz com que elas busquem, cada vez mais, diferentes formas de se manterem ou sentirem seguranças.

Dessa maneira, entender o cenário local e conhecer o que atinge as pessoas ou determinados grupos, em termos de violência urbana, favorece a elaboração, por parte do governo, de medidas direcionadas e com uma maior probabilidade de efetivação.

Nesse caso, sobre a ciência da vitimização, pessoa que sofre algo, surgida nos Estados Unidos, na década de 1960, Felix (2009) esclarece que sua intenção é auxiliar na descoberta dos aspectos que os dados oficiais escondem. Isso significa que problemas de subnotificação na área de segurança pública, entre outros, podem ser supridos e/ou complementados pela pesquisa de vitimização que funciona como um instrumento capaz de nortear a elaboração de políticas públicas preventivas.

Além disso, Santos Júnior, Dutra e Silva Filho (2007) assinalam que o conhecimento da realidade vivida permite conferir se os programas de intervenção vigentes e as políticas públicas de segurança, já existentes, têm sido suficientes para aquele dado período. Para tanto, os resultados a seguir foram gerados a partir do método *survey*, haja vista que esse tipo de pesquisa torna possível a operacionalização de um conceito com variantes complexas (Rodrigues & Oliveira, 2012). Os 300 questionários aplicados permitiram traçar um perfil socioeconômico e demográfico dos respondentes; identificar os tipos de violência recorrentes com os turistas; bem

como verificar as percepções/opiniões desses turistas quanto aos problemas de violência urbana em Natal.

Com relação às questões elaboradas para esta pesquisa e considerando o objetivo deste estudo, buscou-se identificar a percepção geral e individual dos turistas, ou seja, como os turistas sentem-se ao ouvir sobre os problemas de violência urbana da cidade e experienciar o destino frente às informações obtidas. Algumas perguntas foram direcionadas para identificar a influência da vitimização vicária⁸⁰ nas escolhas e decisões desses turistas.

Para avaliar a percepção do medo da violência, os níveis das perguntas variaram entre observações sobre a cidade e a localização do atrativo turístico visitado. O questionário detinha três partes, a primeira referindo-se à caracterização sociodemográfica dos turistas, a segunda apresentou os itens de avaliação acerca da cidade Natal e a terceira referiu-se a última viagem do turista ao destino em questão, não necessariamente nessa ordem, conforme pode ser visto no Apêndice A.

Os dados sobre gênero, idade, escolaridade, estado civil, renda, foram postos em uma lista de múltipla escolha, enquanto o uso da escala likert de 5 pontos foi adotada para os itens de avaliação, como sugere a Escala de Percepção do Medo (EPM) proposta por Freitas-Magalhães e Batista (2009). Para os autores, do ponto de vista psicométrico⁸¹, a EPM é um instrumento que favorece a avaliação e reflete os aspectos perceptivos e vivenciais do medo, bem como o contexto social em que ele começou. A escala permite identificar dois tipos de medo, a saber, o medo reativo, por uma situação real ameaçadora; e o medo cognitivo, sem que esse momento tenha sido experienciado (Freitas-Magalhães e Batista, 2009).

A ferramenta de tratamento estatístico utilizada foi o software excel, em que foram elaborados gráficos com posterior análise descritiva dos resultados, ou seja, os dados do estudo foram organizados e avaliados em seus aspectos principais. As perguntas contidas no questionário foram divididas em seis grupos (1. Exposição e percepção de risco da violência; 2. Percepção da vitimização do outro e características do entorno; 3. Informações divulgadas pelas mídias sociais sobre a violência; 4. Percepção do medo da violência no destino; 5. Características e informações do respondente; 6. Informações sobre a sua última viagem ao destino), dispostos nessa ordem, inicialmente.

Entretanto, para análise, disposição dos gráficos e discussão dos resultados, ajustou-se os dados da seguinte maneira: 1. características e informações dos turistas respondentes; 2.

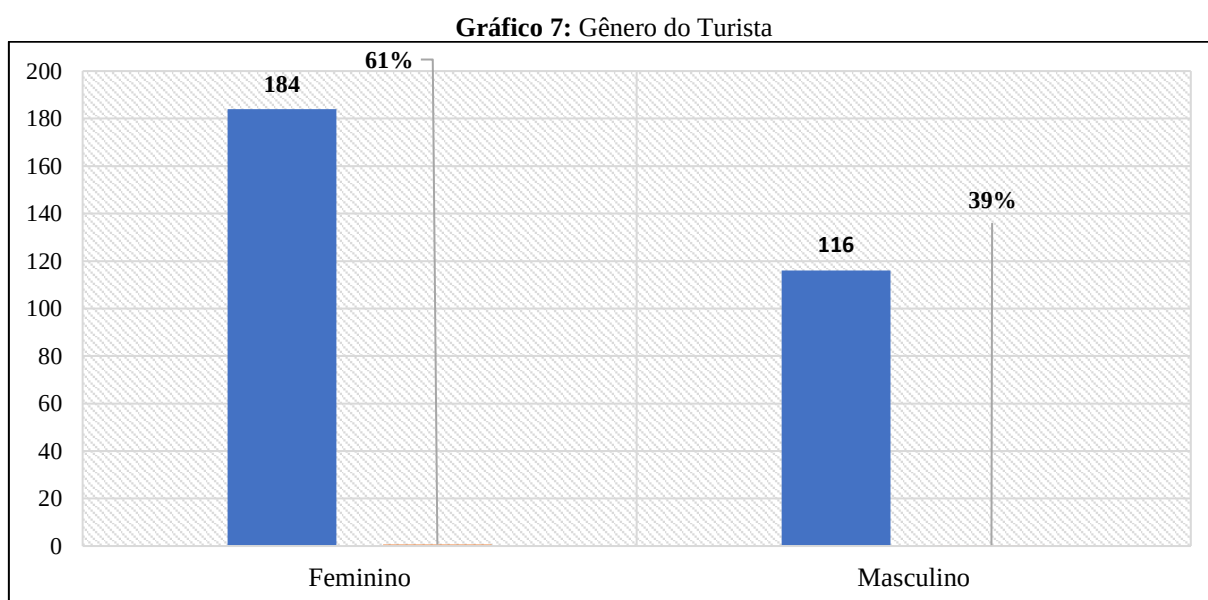
⁸⁰ Conhecimento de vitimização de pessoas próximas.

⁸¹ Área da psicologia que faz vínculo com as ciências exatas, especialmente, para uso do modelo quantitativo.

informações sobre a última viagem realizada ao destino Natal; 3. as percepções dos turistas de Natal quanto à violência urbana no destino.

As características dos turistas são dados importantes em uma pesquisa de vitimização, uma vez que permitem conhecer os atributos pessoais individuais, que podem influenciar na percepção de cada indivíduo sobre determinado objeto, acontecimento ou outro, conforme explica Cui (et al., 2016).

Sendo assim, antes de iniciar as discussões, serão apresentadas as características dos respondentes. Observa-se, a seguir, no Gráfico 7, o quantitativo de respondentes em relação ao gênero.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

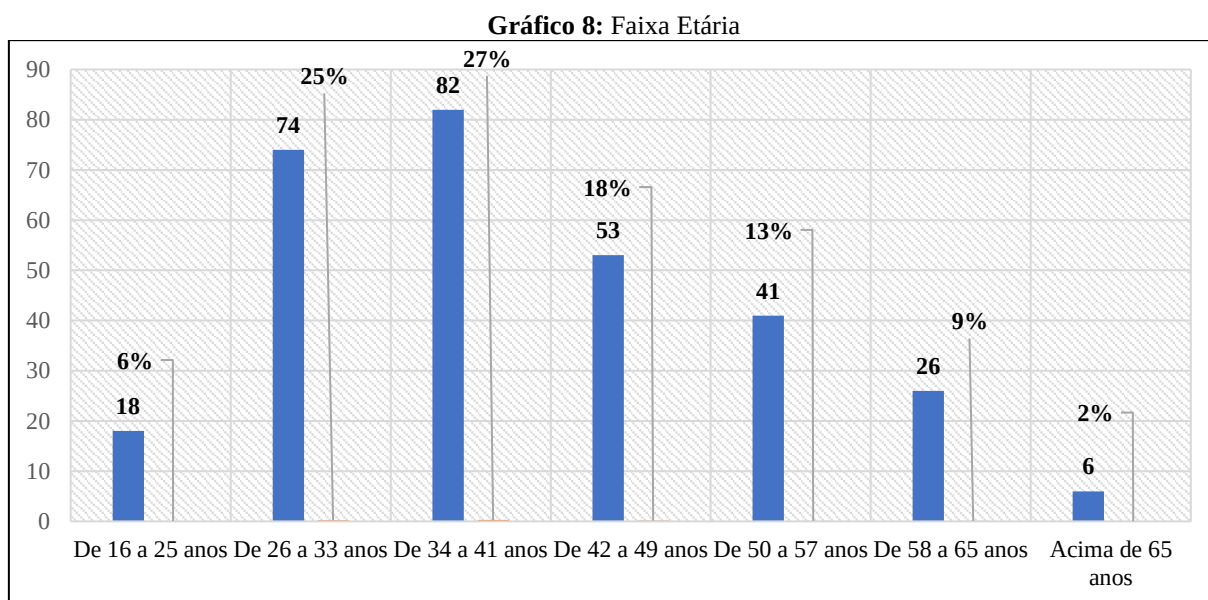
As mulheres com um percentual de 61%, aparecem como o gênero que mais se dispôs a responder o questionário, cujo tema é violência urbana, ao passo que o retorno de resposta dos homens foi de 39%. Considerando o quantitativo apresentado, presume-se que as mulheres foram mais representativas nesta pesquisa, pois o tema abordado pode ter despertado maior interesse, uma vez que esse gênero compõe uma parcela significativa da população que sofre com problemas dessa natureza e sente-se, muitas vezes, mais vulnerável a certos acontecimentos.

Coelho (2012), em um estudo que relacionou gênero, percepção da violência urbana e vitimização, explicou que as atitudes de homens e mulheres em situação de vítima podem seguir tendências relacionadas a ideologias e subjetividade individual. Para tanto, foram destacados

alguns possíveis comportamentos e/ou visões sobre o que se espera dos homens e mulheres diante de atos de violência urbana e de suas emoções.

Conforme o autor, o homem pode comportar-se “à moda antiga” (modelo tradicional – defesa da honra, em que se exige uma reação sob pena de acusação de covardia); a partir de uma “ideologia de sobrevivência” (controle interno das emoções para fins de evitar fins problemáticos); e o que se apresenta como “novo tipo de homem” (paralisado pelo medo, fica sem reação). Quanto à mulher, ela pode ser vista como “lugar de vulnerabilidade”, mas que é capaz de reagir a situações diante de uma “emergência”, especialmente quando se refere à submissão e/obediência perante o ato de violência.

Em relação à faixa etária dos respondentes, predominaram os turistas com 34 a 41 anos (27%); aqueles com 26 a 33 anos (25%); e os de 42 a 49 anos (18%), conforme Gráfico 8.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

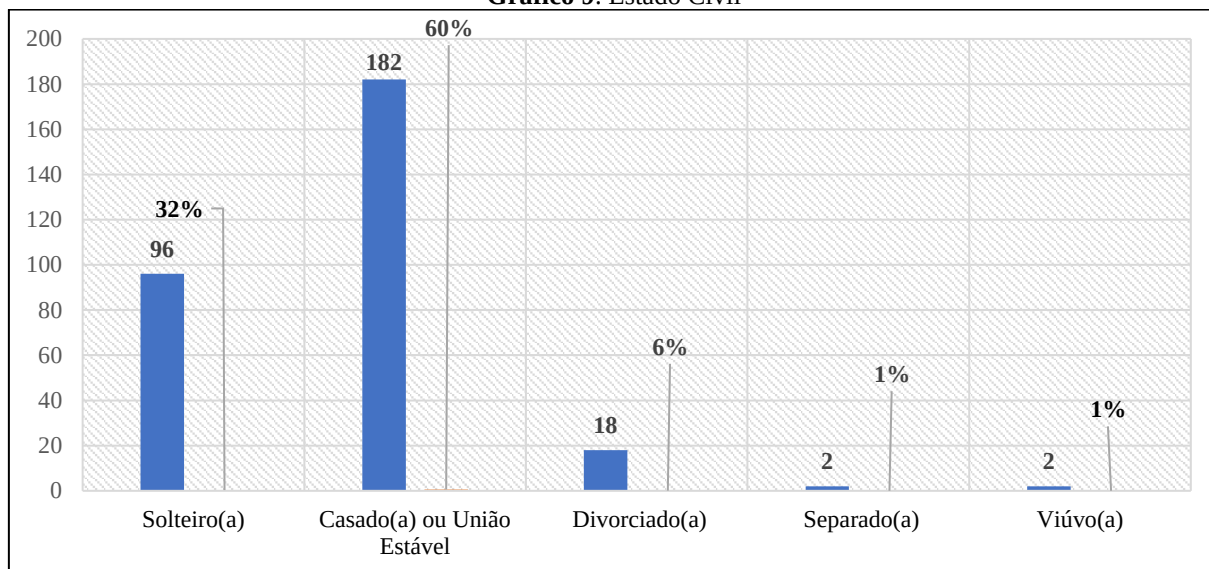
Diante do teor do tema, acredita-se que os adultos⁸², maioria dos respondentes, viram como relevante a proposta de pesquisa e/ou tiveram mais disponibilidade em responder o questionário. Salienta-se, também, que esse resultado demonstra a faixa etária média dos turistas que visitaram o destino turístico Natal nos últimos anos.

Os questionários foram disparados em diferentes ambientes virtuais (facebook, instagram, whatsapp, e-mail) e isso pode ter favorecido o encontro com turistas de todas as idades, desde os 16 anos até aqueles acima de 65 anos, mesmo que, em alguns intervalos, tenha havido um retorno em menor ou maior quantidade em relação as respostas.

⁸² Adultos são aquelas pessoas dos 30 aos 59 anos.

No que se refere ao estado civil dos respondentes, conforme Gráfico 9, verificou-se que 182 (60%) dos turistas são casados (as) ou possuem união estável; 96 (32%) são solteiros (as); 18 (6%) encontram-se divorciados (as); 2 (1%) são separados (as); e 2 (1%) viúvos (as).

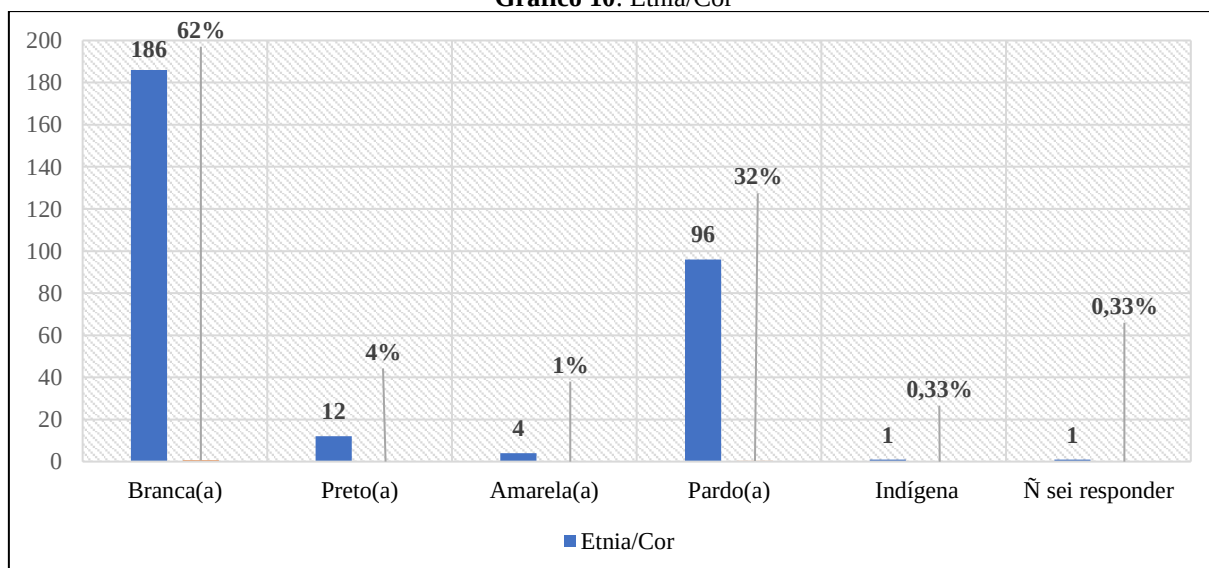
Gráfico 9: Estado Civil



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

O resultado referente ao estado civil, indica que Natal recebe, de forma expressiva, uma demanda familiar, revelando um grupo que busca e/ou preocupa-se com os elementos de segurança em seus deslocamentos. Com relação à etnia, em sua maioria, os respondentes autodeclararam-se branco(a)s com 186 (62%) respostas; em seguida, os pardos(as) com 96 (32%); e preto(a)s com 12 (4%), como pode ser observado no Gráfico 10.

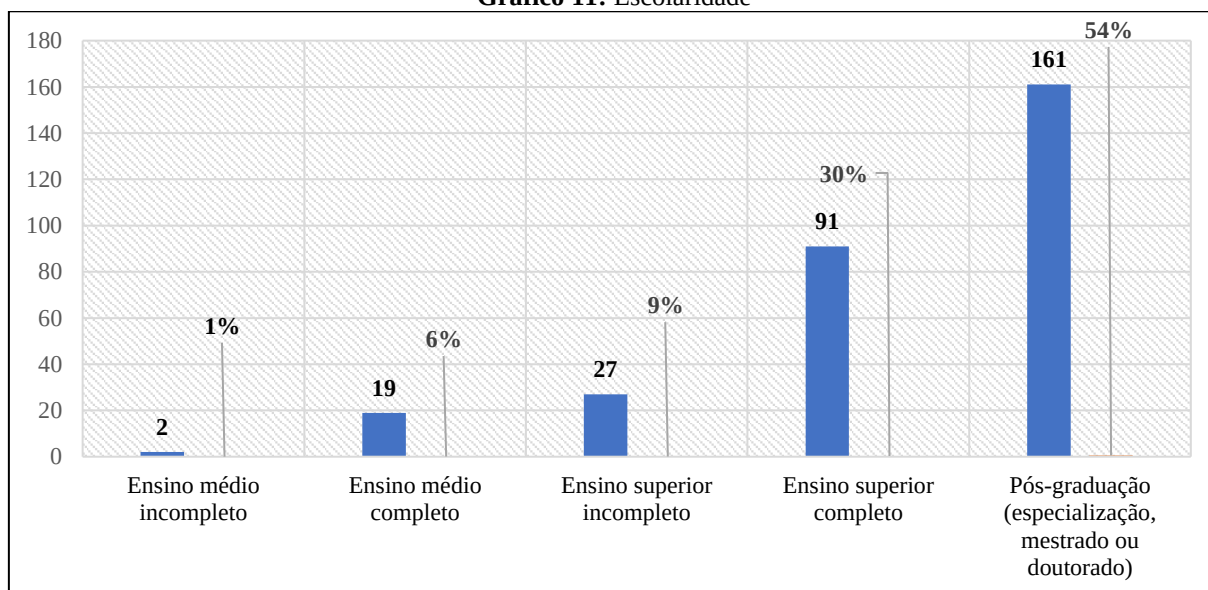
Gráfico 10: Etnia/Cor



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Com esse resultado, sugere-se que os turistas de cor branca viajaram mais para o destino Natal ou tiveram mais interesse em responder a pesquisa. Vale explicar que o questionário foi veiculado em diferentes mídias sociais, apresentando, assim, probabilidade igualitária de respondentes para as diferentes etnias. Já no que diz respeito à escolaridade, 161 (54%) possuem pós-graduação, 91 (30%) dos respondentes têm ensino superior completo, e 27 (9%) detêm ensino superior incompleto, o que pode ser observado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Escolaridade

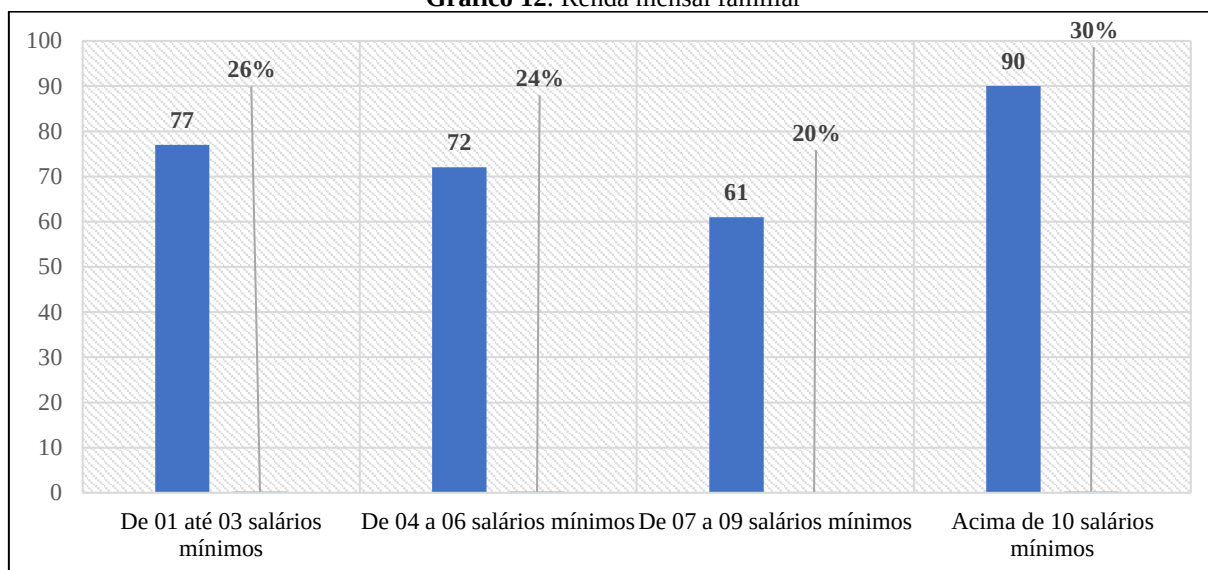


Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

O resultado de escolaridade apresenta o nível de instrução que um indivíduo possui. Isso significa uma maior probabilidade de as pessoas deterem conhecimentos específicos e que, por isso, podem ser mais críticos e/ou exigentes quanto a viver determinadas situações.

De outro modo, o nível de esclarecimento desses turistas pode favorecer o entendimento sobre os seus direitos básicos, deixando-os à vontade para opinar de forma mais direta com esse tipo de estudo. Sugere-se que Natal tem recebido turistas mais observadores e críticos em relação à qualidade dos serviços, incluindo, nesse caso, os serviços de segurança pública local.

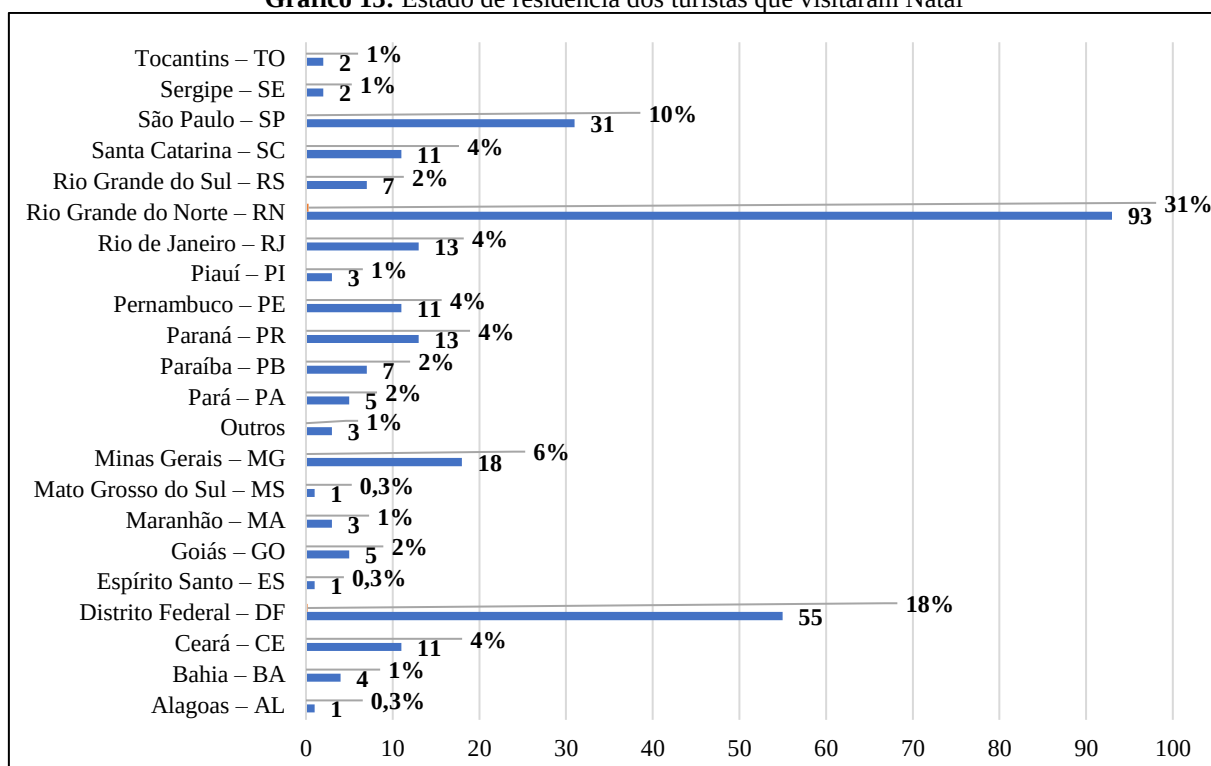
Em relação à renda mensal familiar, os turistas apresentaram possuir recursos monetários favoráveis, com destaque para 90 (30%) dos turistas com rendas acima de 10 salários-mínimos, seguido de 61 (20%) com renda de sete a nove salários-mínimos, o que se vê no Gráfico 12.

Gráfico 12: Renda mensal familiar

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Os dados demonstram que ter uma renda média suficiente favorece os deslocamentos, influencia no quantitativo de dias que os turistas irão permanecer no destino, bem como faz com que mais atrativos e/ou serviços sejam visitados/utilizados. No gráfico 13, a seguir, foram indicados os estados de residência dos respondentes.

Verificou-se respostas de turistas de 21 estados brasileiros e isso pode ter sido possível devido à forma como a pesquisa foi distribuída, ou seja, utilizando o ambiente virtual.

Gráfico 13: Estado de residência dos turistas que visitaram Natal

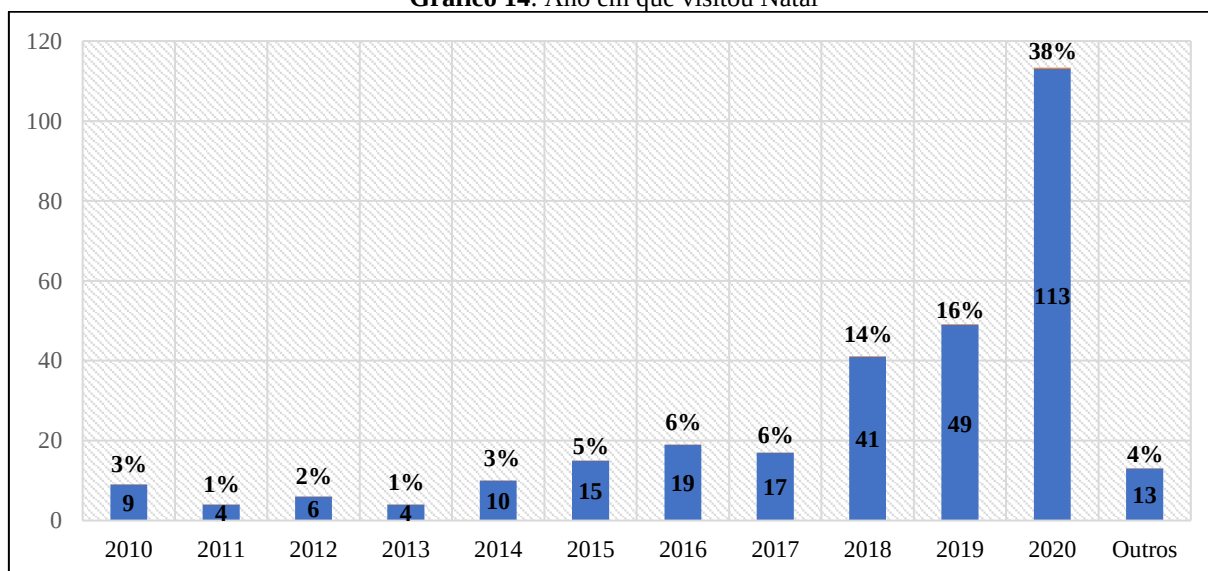
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A maioria dos turistas respondentes reside nos estados: Rio Grande do Norte com 93 (31%) dos respondentes; seguido do Distrito Federal com 55 (18%) dos respondentes e São Paulo com 31 (10%) dos respondentes. Isso demonstra que Natal possui significativo fluxo turístico nacional e que a maior parte vem do próprio estado do RN.

Em resumo, os resultados do grupo “características e informações dos respondentes” indicaram em relação ao gênero que 61% dos participantes pertencem ao sexo feminino; a maioria (27%) dos participantes situa-se na faixa de 34 a 41 anos; quanto ao estado civil, 60% são casados ou possuem união estável; no quesito etnia, predominou a cor “branca” com 62%; em termos de escolaridade, a grande maioria possui pós-graduação (54%); a renda mensal familiar dominante dos participantes foi acima de 10 salários-mínimos com 30%; e referindo-se ao estado de origem, parte significativa dos respondentes é do próprio RN com 31%.

Apresentada as características dos respondentes desta pesquisa, passa-se aos dados do grupo de perguntas “informações sobre a sua última viagem ao destino Natal”, como forma de revelar a experiência turística desses atores. Observa-se, no Gráfico 14, que grande parte dos respondentes (38%) visitou Natal em 2020, seguidos de 18% que visitaram em 2018 e 16% estiveram na cidade em 2019.

Gráfico 14: Ano em que visitou Natal



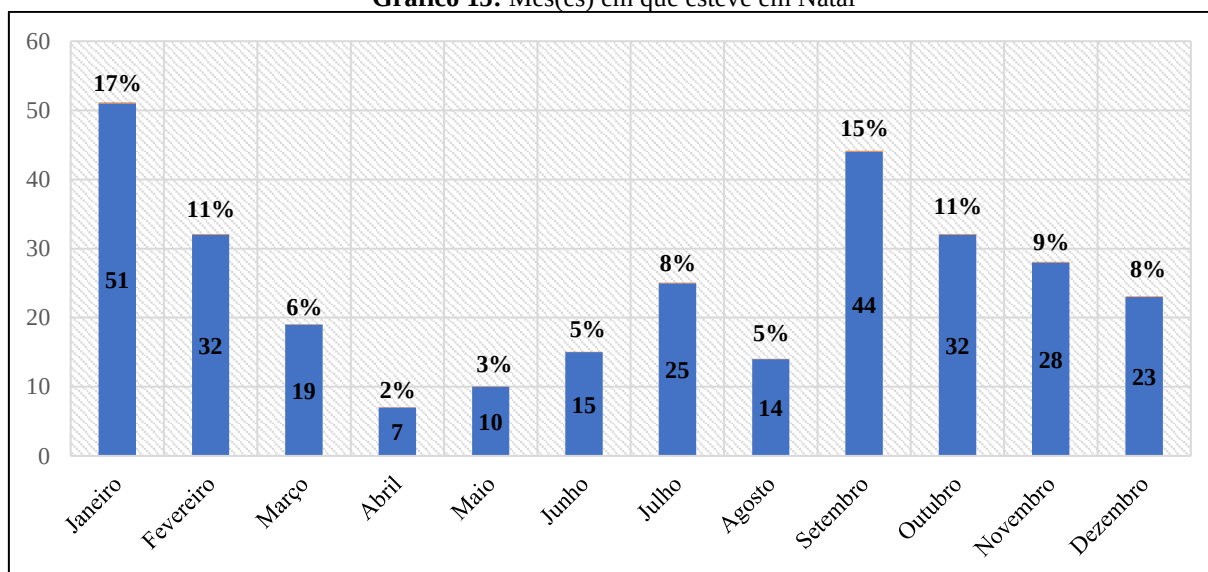
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

O fato de dispor de opiniões de pessoas que visitaram Natal em diferentes períodos é bastante pertinente, pois torna possível ter uma visão mais geral das percepções sobre os acontecimentos ao longo dos últimos 10 anos, destacando elementos como as facilidades e

difficultades durante as estadas no destino. Acredita-se que o fato de a pesquisa ter sido realizada em ambiente online favoreceu o alcance de turistas vindos a Natal em diferentes períodos.

No que se refere aos meses de maior visitação, a maioria dos participantes (17%) viajou no mês de janeiro; seguido do mês de setembro com 15% e o mês de outubro com 11%, como se pode ver no Gráfico 15.

Gráfico 15: Mês(es) em que esteve em Natal



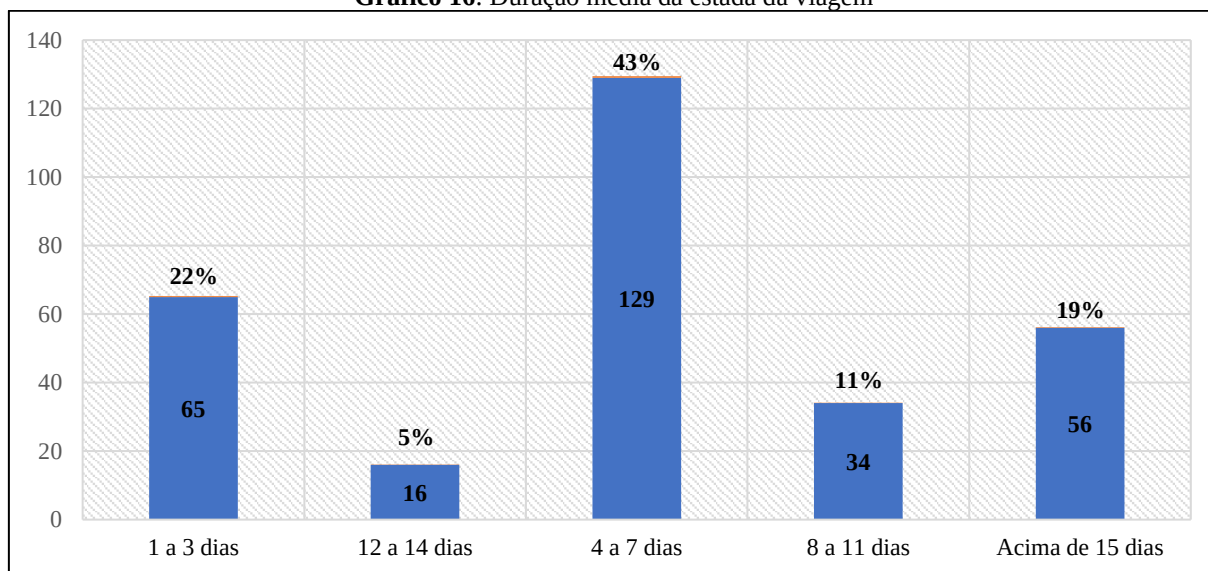
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Verifica-se uma variação em relação aos meses escolhidos para a viagem ao destino Natal, entretanto, janeiro destacou-se como o mês predominante quanto aos deslocamentos, sendo que isso se deve ao fato deste ser um mês/período de férias de parte significativa dos trabalhadores. Contudo, tendo em vista que o ano de 2020 apresentou número significativo de viajantes (Gráfico 14), essa pode ser uma justificativa para a alta nos deslocamentos realizados nos meses de setembro e outubro, já que, naquele ano, o país sofreu/sofre com a pandemia da Covid-19 e tais meses foram considerados de estabilidade quanto aos problemas gerados pela doença. As pessoas podem ter aproveitado a estabilidade do momento para fazer viagens com fins de lazer.

De outro modo, no ano de 2020, o mundo vivenciou momentos de paralização de inúmeros serviços devido à pandemia, mas com um período de retomada das atividades, sobretudo, entre os meses de julho a dezembro de 2020 no Brasil, as pessoas podem ter aproveitado para a prática do turismo.

Quanto à duração média das viagens a Natal, 43% dos respondentes permaneceram na cidade de quatro a sete dias; 22% desses respondentes ficaram de um a três dias; enquanto 19% dos participantes da pesquisa ficaram mais de 15 dias no destino, o que pode ser visualizado no Gráfico 16.

Gráfico 16: Duração média da estada da viagem



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

De maneira geral, os dados revelam que os turistas de Natal permanecem na cidade por uma quantidade de dias significativos, sugerindo, inclusive, que seja uma quantidade suficiente para (re)conhecer um pouco da dinâmica local e identificar alguns problemas existentes no destino. Contudo, tais percepções também vão depender dos lugares que foram frequentados por esses turistas.

Já quanto ao formato da viagem, o Gráfico 17 demonstra que os deslocamentos para Natal, em sua maioria, são realizados por “casal” com 25% dos respondentes, seguidos de deslocamentos em família (casal e filhos), resposta dada por 24% dos respondentes.

Arranjo de moradia	Porcentagem	Conteúdo
casal	25%	74
família (casal e filhos)	24%	71
grupo 1 (mulheres)	6%	18
grupo 3 (homens e mulheres)	21%	63
grupo 2 (homens)	2%	7
outro	7%	22
sozinho(a)	15%	45

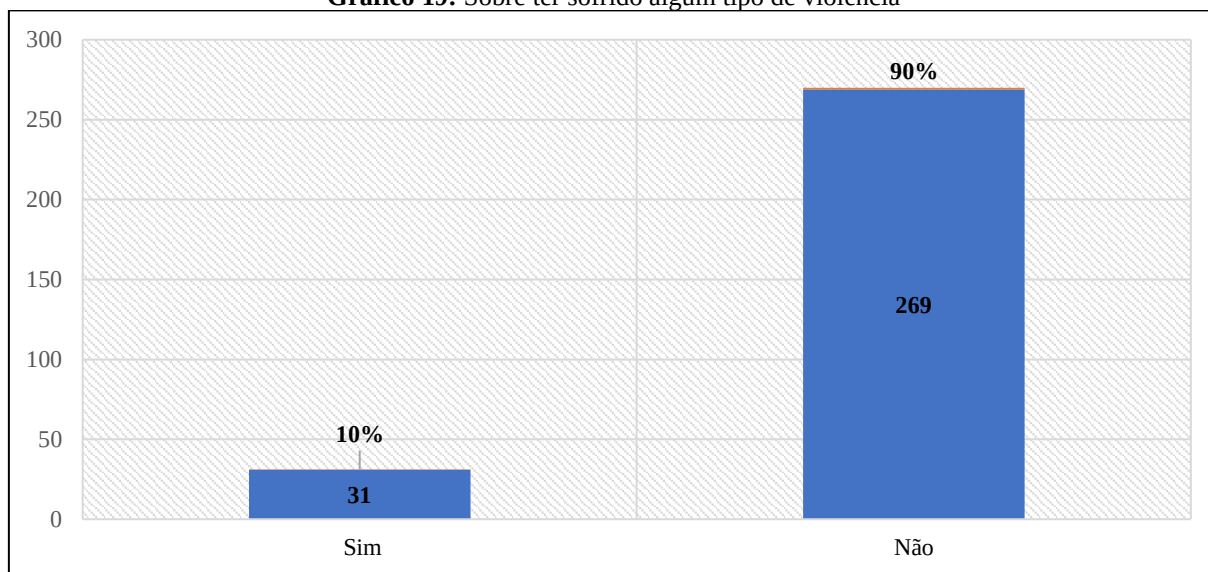
Atividade	Porcentagem
Outros	2%
Litoral Sul (Praia de Pipa, Praias de Camurupim, Praia de Faro)	59%
Litoral Norte (Praia de Jenipabú, Praia da Redinha, Praia de Faro)	53%
Forte dos Reis Magos	30%
Praças públicas	32%
Boates	21%
Bares, restaurantes	74%
Shoppings (Midway, Natal Shopping, Via Direta)	46%
Teatro	25%
Parque das Dunas	42%
Praia do Meio	26%
Praia de Areia Preta	26%
Praia do Forte	32%
Praia de Ponta Negra	86%

Percebe-se que os lugares mais procurados pelos turistas que visitam Natal são: Litoral Sul com 59% das respostas; seguido do Litoral Norte com 53% das respostas, ou seja, os recursos naturais do destino Natal são os atrativos mais procurados pelos turistas. Sabendo disso e relacionando com as questões de segurança pública, fica visível a pertinência de ações policiais que contemplem essas rotas. Outros locais apontados como bastante frequentados pelos turistas foram os bares e restaurantes (74%); os shoppings centers (46%) e o parque das dunas (42%).

Em síntese, as praias são os atrativos priorizados em Natal e elas estão sobre a responsabilidade do poder público em termos da segurança, enquanto os bares, restaurantes e shoppings dispõem também de segurança privada.

Quando questionados sobre terem sofrido algum tipo de violência em Natal, Gráfico 19, obteve-se que 10% dos respondentes sofreram com esse tipo de situação, ao passo que 90% não sofreram com experiências desse tipo.

Gráfico 19: Sobre ter sofrido algum tipo de violência



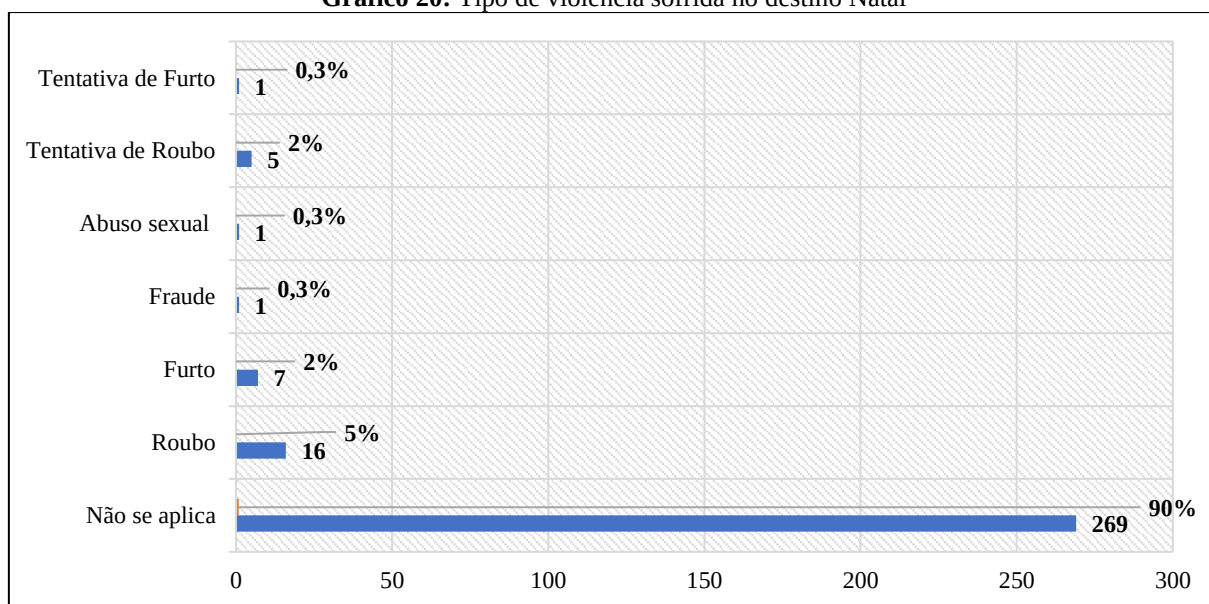
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Com base nos dados, verifica-se que os problemas de violência urbana que acometem Natal, atualmente, ainda não atingem de forma expressiva os turistas que visitam o destino, ficando claro, portanto, que, possivelmente, os mais prejudicados são os residentes. Entretanto, presume-se que a divulgação dos problemas de violência sem identificação dos pormenores e nem filtros quanto ao que pode afetar o fluxo turístico pode gerar medo nos turistas e fazer com que eles decidam mudar suas rotas, de acordo com o que Silva e Silva (2016) e Machado (2013) expressam. Outra questão a ser destacada é que, neste estudo, não buscou-se separar a

percepção dos respondentes que foram ou não vítimas da violência urbana em Natal, mas apresentar essa percepção na totalidade.

Dando continuidade as análises, o Gráfico 20 apresenta o resultado sobre o tipo de violência urbana sofrida pelos turistas durante sua estada em Natal. Nesse caso, os delitos que atingiram os turistas foram roubo (5%); furto (2%); tentativa de roubo (2%) e tentativa de furto (0,3%).

Gráfico 20: Tipo de violência sofrida no destino Natal

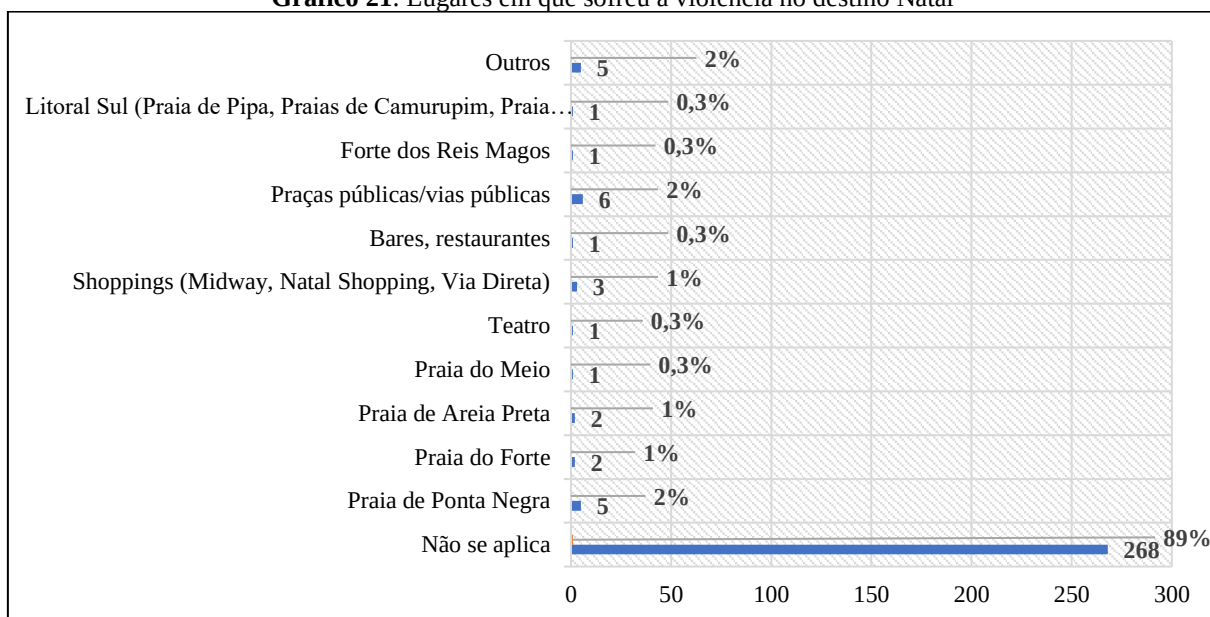


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Explica-se que existe diferença entre o ato de roubar e o ato de furtar. Conforme Decreto de Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1949, art. 157, roubo é o ato de subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência; quanto ao furto, segundo o art. 155, é o ato de subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel.

Constata-se que o roubo foi o delito mais praticado contra os participantes do estudo, tendo presente que tal ação implica o uso da violência e provavelmente o uso de armas brancas ou de fogo, por exemplo. É importante destacar que a identificação dos tipos de violência contra os turistas pode beneficiar a elaboração e execução de estratégias voltadas diretamente para o combate desse problema. Vale esclarecer que a alternativa “não se aplica” (90%) está relacionada àqueles que não sofreram nenhum tipo de violência urbana no destino Natal.

No que se refere aos lugares onde os turistas sofreram atos de violência urbana, destacaram-se as praças públicas ou vias públicas (2%), seguidas da praia de Ponta Negra (2%), o que pode ser observado no Gráfico 21.

Gráfico 21: Lugares em que sofreu a violência no destino Natal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Mesmo tendo sido um número inexpressivo de turistas respondentes que sofreram com os problemas de violência urbana em Natal, verificou-se que os atos ocorridos foram em ambientes abertos e públicos (praias, praças, vias). Isso demonstra uma pertinência de intervenções em tais espaços a fim de garantir um ir e vir tranquilo, tanto para residentes quanto para os turistas.

Ao serem questionados quanto aos detalhes dos atos de violência urbana sofridos em Natal, mostra-se, no Quadro 21, alguns relatos:

Quadro 21: Relato dos turistas que sofreram violência urbana em Natal

Relato 01	“ Arrobaram o carro que eu havia alugado, no mirante dos golfinhos, em Tabatinga. Levaram celular, carteira, mochila, todos meus pertences que estavam no carro.”
Relato 02	“ Arrombaram o carro no estacionamento do Natal shopping em 2012 e até hoje não fui ressarcida.”
Relato 03	“Fomos assaltados no meio do passeio por motociclistas armados , a empresa de turismo lavou as mãos e disse cada um arque com seus prejuízos, mesmo que eu ganhe uma viagem com tudo pago para Natal eu recusaria, experiência muito ruim , fiquei sem meus bens pessoais, dinheiro, cartão etc...”.
Relato 04	“Dois homens em uma motocicleta abordaram a mim e a minha família e levaram dinheiro, aparelho celular e alianças”.
Relato 05	“Dois meliantes sendo que um estava com uma prancha de surf, ao se aproximar o que estava com a prancha mostrou o revólver e anunciou o assalto , levando os meus objetos como da minha esposa”.
Relato 06	“Estava saindo da praia com meu marido e ao atravessar a rua 2 garotos jovens, aparentava menos de 20 anos saíram de uma rua perpendicular a praia com facas e colocaram a faca no pescoço do meu marido, o outro colocou a faca na minha barriga. Tivemos que dar joias, aliança, celulares, câmeras com todas as fotos de viagem, dinheiro, perdemos tudo que estava conosco, estávamos em um ponto de ônibus cheio, todo mundo viu e agiu naturalmente, ainda falaram que eles sabem reconhecer quem não é da cidade . O ônibus nos levou até a delegacia e os policiais nos atenderam rindo dizendo até que imaginavam quem era , deviam ser amigos, ele só fez o boletim de ocorrência para a gente recuperar os documentos, pois ele disse que ninguém ia ser

	preso e a polícia não iria atrás de ninguém por causa de celular e dinheiro roubado, eles estão ocupados com outras coisas sérias. Fora a quantidade de gente morador de rua e aparência de drogado pela cidade, pedindo dinheiro puxando pelo braço, impossível andar pelas ruas e principalmente de noite, eu achava que ia ser assassinada ou sequestrada para ser estuprada a qualquer momento. Nem no Rio de Janeiro eu passei por situações nenhum pouco próximas ao que passei em Natal. ”
Relato 07	“ Assalto na trilha de Búzios”.
Relato 08	“ Assalto na lagoa de Alcaçuz”.
Relato 09	“ Assalto a mão armada”
Relato 10	“ Enganação por informação, lugares errados propício a risco de assalto”.
Relato 11	“Deixei meu celular no Uber e ele foi furtado ”.
Relato 12	“Nunca mais voltei e não planejo voltar nunca mais.”
Relato 13	“Estava subindo no ônibus e senti uma leve puxada na minha bolsa, mas somente quando cheguei em casa, percebi que meu celular havia sido furtado .”
Relato 14	“Fiquei impressionada com a quantidade de imóveis abandonados e em estado de degradação, principalmente no litoral Norte; também notei muitos animais de estimação abandonados pelas ruas (cães e gatos).”
Relato 15	“Fomos assaltados a mão armada no restaurante Lá cachete, minha família grupo de 7 pessoas em 2019, ponta negra, enquanto jantávamos”.
Relato 16	“Fomos extorquidos pela segurança pública no caminho entre o Morro do Careca e a Praia dos Artistas”.
Relato 17	“Na última visita, não houve nada. Numa anterior, nos idos de 2005, um homem nu correu atrás de mim na praia... Foi assustador! Ainda bem que consegui chamar a atenção de pessoas que passavam pela via costeira...”.
Relato 18	“Próximo à estação de trem, em um colégio, onde concentram-se vários equipamentos culturais fechados ou abandonados, um homem se aproximou para tentar roubar o celular quando aguardava um Uber chegar, e fomos - eu e minha mãe - protegidas pela segurança do colégio. Elegemos ali como ponto de aguardo do transporte justamente porque era o único lugar que parecia mais seguro. Além disso, ao caminhar pela Praia de Ponta Negra à noite, fomos avisadas por morador local de que não era apropriado.”
Relato 19	“Tive minha carteira furtada em um restaurante na praia do forte. Minha carteira estava sobre a mesa. Existe uma grande chance de um garçom ter pegado. Não obtive suporte do restaurante. Foi frustrante. Foi na chegada a Natal, eu estava cansado da viagem e acabei levando a carteira para o restaurante. Eu já sabia que devia deixar meus pertences no hotel, mas era o primeiro dia e eu estava com fome.”
Relato 20	“Um homem idoso passou o dedo no braço de uma mulher que estava conosco, depois levou a boca e fez um comentário de cunho sexual”.
Relato 21	“ Levaram minha carteira de dinheiro”.
Relato 22	“Medo”.
Relato 23	“ Furtaram o meu celular enquanto estava na praia.”

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

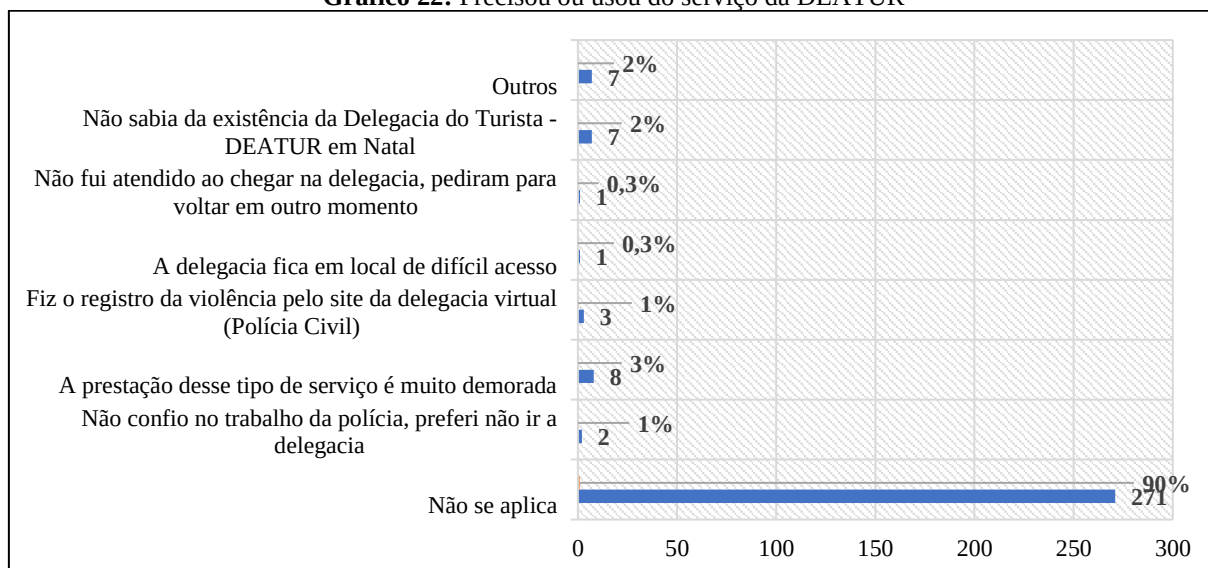
Com base nos relatos expostos, ficam claros os problemas de violência urbana que mais atingem os turistas de Natal. Deu-se ênfase em alguns termos que indicam o tipo de violência, a saber: “assaltos”, em que os delinquentes detinham arma de fogo ou arma branca; “arrombamentos de veículos”, que permitiram o furto de pertencentes dos turistas, outros. Destaca-se uma fala em relação à atuação policial durante o registro de um B.O. “(...) policiais nos atenderam rindo dizendo até que imaginavam quem era (...) ele disse que ninguém ia ser preso e a polícia não iria atrás de ninguém por causa de celular e dinheiro roubado, eles estão ocupados com outras coisas sérias (...)”. O relato demonstra falta de profissionalismo e descumprimento da lei frente ao papel da polícia, além de colaborar para uma diminuição na

confiança dos turistas quanto à atuação dos órgãos de segurança pública da cidade. Em síntese, esse tipo de comportamento policial faz com que os turistas não se sintam protegidos no destino ou não visualizem benefícios em procurar uma unidade policial para registrar as ocorrências. Isso compromete a identificação dos reais problemas de violência urbana no destino, especialmente em virtude das questões de subnotificação, como foi constatado no capítulo 1.

Considerando que o ato de violência gera um momento de fragilidade, medo e insegurança para as vítimas, torna-se pertinente que os profissionais de segurança estejam preparados para lidar com as mais diversas situações. É preciso acolher e transmitir confiança para os turistas, uma vez que eles já se encontram em uma situação desfavorável, pois estão longe de casa e fora da sua zona de conforto.

Quando questionados sobre terem utilizado ou o que acham do serviço da DEATUR, obteve-se que “a prestação desse tipo de serviço é muito demorada” (3%), seguido de “não sabia da existência da DEATUR em Natal” (2%), o que pode ser visto no Gráfico 22. A demora no atendimento pode ser considerada pelo turista um fator de esquia em ir à delegacia para registrar o ocorrido, por sua vez, o não conhecimento da delegacia exige um trabalho de divulgação acerca da existência desse tipo de serviço.

Gráfico 22: Precisou ou usou do serviço da DEATUR



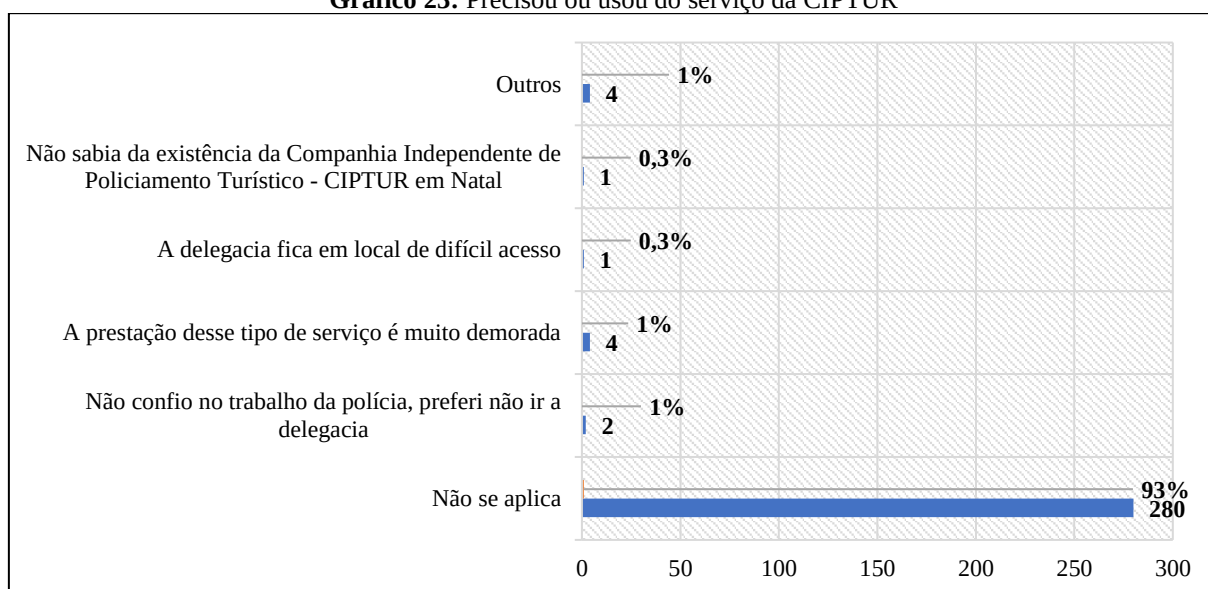
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Chama-se atenção, mais uma vez, para o fato de alguns turistas não saberem da existência da Delegacia do turista e sugere-se uma divulgação desse tipo de serviço em aeroportos, rodoviárias, atrativos, estabelecimentos turísticos e outros.

No item “outros” (2%), gráfico 22, mencionam-se alguns relatos dos respondentes, a saber: “Fiz o B.O., porém só para estatística. Não investigam e não dão apoio ao local do fato”; “Fui atendido, os policiais foram bastantes prestativos”; “Precisei usar os serviços e fui muito bem atendida”. Algumas das falas revelam um bom atendimento, entretanto não significa que os casos foram resolvidos.

Sendo assim, sugere-se uma investigação para identificação de quantos problemas registrados pelos turistas foram resolvidos e finalizados, bem como para verificação se esse tipo de tratamento de dados é realizado. Na sequência, tem-se o resultado sobre conhecer e/ou ter utilizado os serviços da CIPTUR, de acordo com o Gráfico 23.

Gráfico 23: Preciou ou usou do serviço da CIPTUR



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em resposta, a maioria dos turistas disse que “a prestação desse tipo de serviço é muito demorada” (1%). O fato de os turistas estarem apenas passando um período determinado na cidade, usufruindo de férias muitas vezes, faz com que eles não queiram passar o tempo da viagem fazendo registros de certos acontecimentos, principalmente, quando há um descrédito na atuação policial local, assim como na resolução dos problemas.

Quanto ao item “outros” (1%) sobre a CIPTUR, foram relatados que o “policiamento ostensivo é bastante acessível” e “um terceiro me ajudou e ligou para o 190, a PM foi ao local e nos encaminhou para a delegacia, mas o trabalho da Polícia Civil foi somente o de fazer o B.O. e acredito não terem dado continuidade a investigação”.

As falas dos turistas demonstram que a CIPTUR foi vista circulando em lugares da cidade do Natal, conforme o papel do policiamento ostensivo que visa gerar um impacto visual

e propiciar impacto dissuasivo (Marcondes, [2021?], s/p)⁸³. Porém, mais uma vez, percebe-se o descrédito e falta de confiança no serviço policial, além do que a indicação para registro da ocorrência foi para a polícia civil e não para a DEATUR, talvez isso se deva à falta de conhecimento sobre a existência desse último órgão em Natal. Ressalta-se a possibilidade de a vítima dirigir-se para qualquer unidade policial, entretanto, acredita-se que uma delegacia especializada deteria uma conduta e procedimentos direcionados aquele público.

É pertinente, portanto, que haja uma divulgação também sobre a existência da CIPTUR em Natal, indicação dos lugares de atuação, como forma de estabelecer uma maior confiança com os turistas, na medida em que se estimulem sentimentos de proteção.

Ao serem questionados acerca da desistência de visitar algum atrativo/lugar em Natal devido a informações sobre a violência urbana, obteve-se as seguintes respostas, conforme Quadro 22:

Quadro 22: Relatos dos turistas que deixaram de visitar lugares em Natal

Relato 01	“Após ir a São Miguel do Gostoso , tiveram vários assaltos nos acessos. Aumentou o medo”.
Relato 02	“As praias do centro . Houve informações de roubos e furtos nesses locais tendo em conta a proximidade com a favela próxima”.
Relato 03	“Carnaval em Ponta Negra ”.
Relato 04	“Centro da cidade”.
Relato 05	“Cotovelo e Lagoas”.
Relato 06	“Deixei de fazer caminhada pelas ruas ”.
Relato 07	“Depois do furto eu quase não sai mais da hospedagem”.
Relato 08	“Havia uma Rua bem badalada, acho que na Vila , e não fomos por medo da violência , pessoal comentou que havia uns “maus encarado” no local... preferimos não ir.”
Relato 09	“Me senti inseguro, apenas”.
Relato 10	“Ponta Negra e Pipa”.
Relato 11	“O maior problema mesma foi o fato de ser mulher e estar andando sozinha em uma cidade desconhecida.”
Relato 12	“ Sair à noite para qualquer lugar”.
Relato 13	“Sim. Forte dos Reis Magos”.
Relato 14	“Redinha, Praia do Meio”.
Relato 15	“Queria fazer um luau a noite na praia de ponta negra , mas os moradores de Natal que eu conheço disseram que seria muito perigoso”.
Relato 16	“Sim, alguns bairros da cidade por recomendação do recepcionista da pousada. Nem andar a noite a pé. ”
Relato 17	“Sim, boate e restaurante. Não lembro o nome. Na praia de ponta negra”.
Relato 18	“Sim. Deixei de pegar o trem em direção ao interior ou subúrbio, algo que gostaria de conhecer. “Deixei de circular pelo centro.”
Relato 19	“Extremoz.”

⁸³ Recuperado de: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/policiamento-ostensivo-definicao/>>. Acesso em 17 jan. 2021.

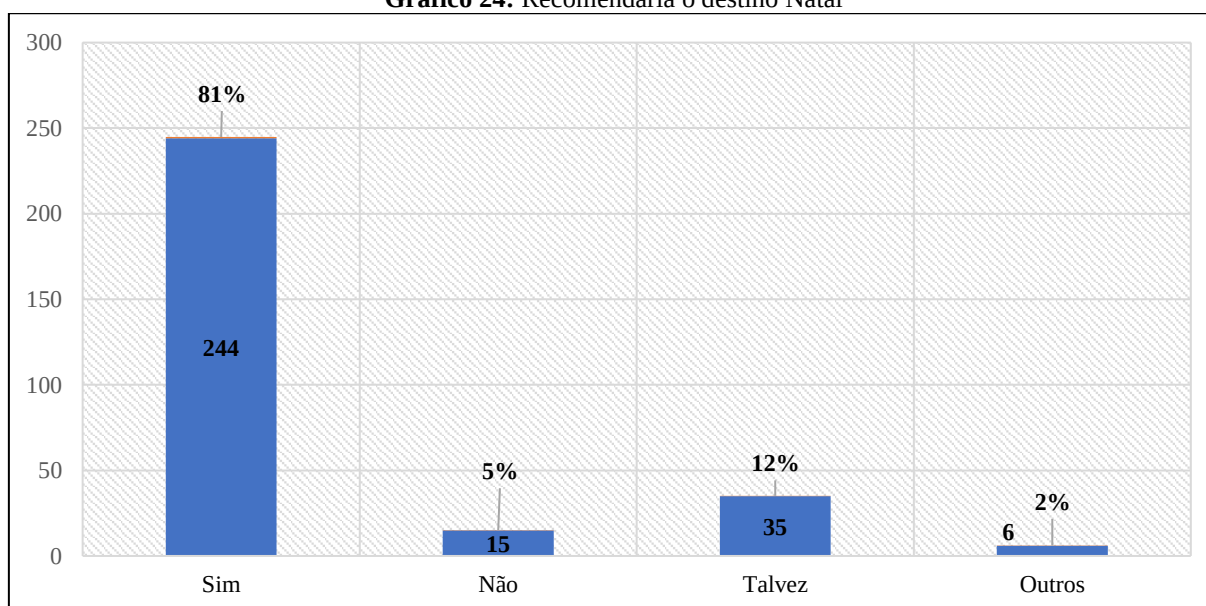
Relato 20	“Zona Norte.”
Relato 21	“Lagoas afastadas.”
Relato 22	“Ribeira.”
Relato 23	“Sim, praia de Cacimbinha. Lugar lindo, porém nada seguro.”
Relato 24	“ Praia a noite. ”
Relato 25	“ Praia de areia preta a noite ou outros pontos do litoral a noite.”

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Confere-se que a maioria dos lugares evitados pelos turistas participantes deste estudo foi as praias, especialmente, a noite; alguns bairros da cidade após orientação de recepcionistas dos meios de hospedagem; além da circulação pelas ruas de Natal. Com tais respostas, nota-se que o período noturno é considerando um horário de vulnerabilidade para os turistas, o que faz com que as ações de policiamento pudessem focar em estratégias específicas para o referido turno.

Em se tratando da recomendação do destino turístico Natal, 81% dos respondentes dizem que o recomendariam para outras pessoas; 12% talvez fariam a indicação e 5% não recomendariam, o que pode ser visualizado no Gráfico 24.

Gráfico 24: Recomendaria o destino Natal



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

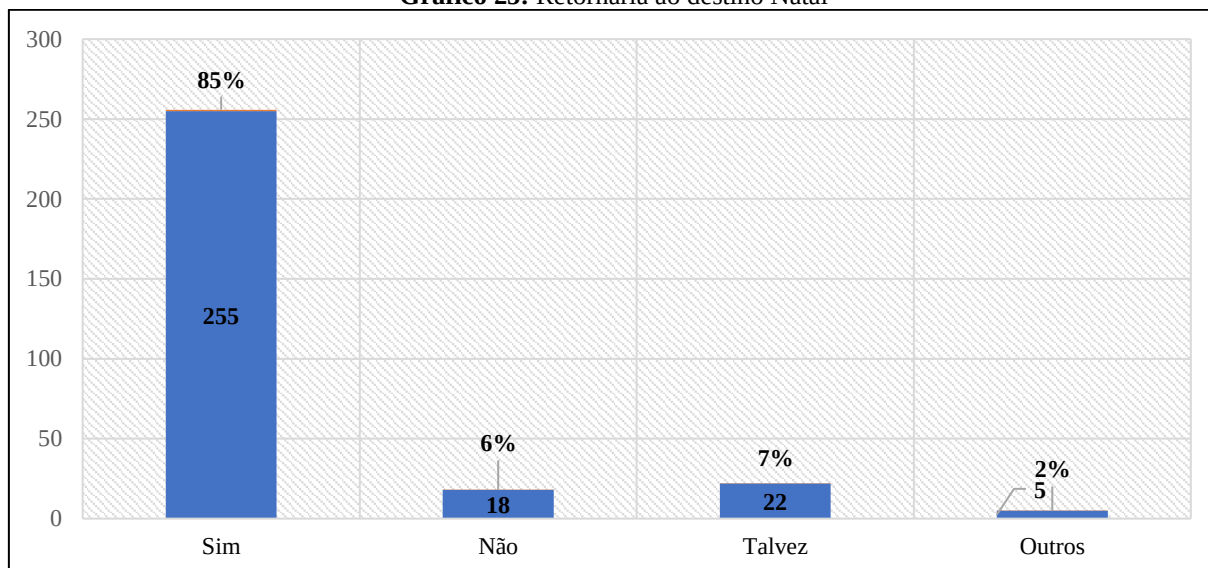
O fato da dúvida e da negação significa que as experiências desses respondentes não foram boas o suficiente e afetaram a percepção deles quanto ao destino para fins turísticos. Salienta-se que os relatos das experiências negativas podem tornar-se uma constante e prejudicar a imagem e/ou estereotipar Natal, compreendendo-a como cidade com problemas de violência urbana.

Para reforçar os resultados apresentados anteriormente, durante a distribuição dos questionários na plataforma do facebook, em especial, em comunidades voltadas para dicas sobre o que visitar em Natal, identificaram-se os seguintes relatos, mostrados na Figura 7:

Retomando os dados dos resultados a partir da aplicação dos questionários, ao indagar sobre um possível retorno a Natal, 85% dos turistas disseram que sim, retornariam; 7%

indicaram que talvez retornariam e 6% não pensam em retornar ao destino, o que está expresso no Gráfico 25.

Gráfico 25: Retornaria ao destino Natal



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

É expressivo o quantitativo de pessoas que desejam retornar a Natal, porém é importante saber o que fez com que um grupo não tenha o mesmo interesse. Esse conhecimento é válido porque permite que sejam feitas melhorias nos serviços que estão inadequados.

No item “outros” (2%), destacou-se o seguinte relato: “não voltaria. particularmente a prostituição, o volume me chamou a atenção e eu a encaixaria no contexto de violência social. Em qualquer restaurante havia mesas com prostitutas e fui abordado a caminho do banheiro mais de uma vez. Isso gerou certo medo e desconfiança. Mesmo em restaurantes como o Camarões.” Observam-se elementos que indicam problemas a serem resolvidos, a saber: prostituição; formas de abordagem do turista; medo; desconfiança.

Nota-se que as causas (desemprego, condições de saúde precárias, falta de qualidade em moradia e na alimentação, outros) que fortalecem os problemas de violência urbana perpassam o ambiente público e atingem também os ambientes privados, como os estabelecimentos turísticos comerciais. Isso significa que os problemas de ordem econômica e social de um destino acabam por atingir, de diferentes formas, os turistas.

Em linhas gerais, os principais resultados encontrados nesse grupo de perguntas foram que: a maior parte dos participantes da pesquisa (38%) visitaram Natal em 2020; as viagens ao destino aconteceram principalmente no mês de janeiro (17%); a permanência média desses turistas em Natal foi de quatro a sete dias (43%); e os deslocamentos, em sua maioria, foram realizados em “casal” (25%). Em termos de atrativos turísticos, a praia de Ponta Negra (86%)

destacou-se como a mais visitada, assim como os lugares mais procurados no destino Natal (59%) encontram-se no litoral sul da cidade.

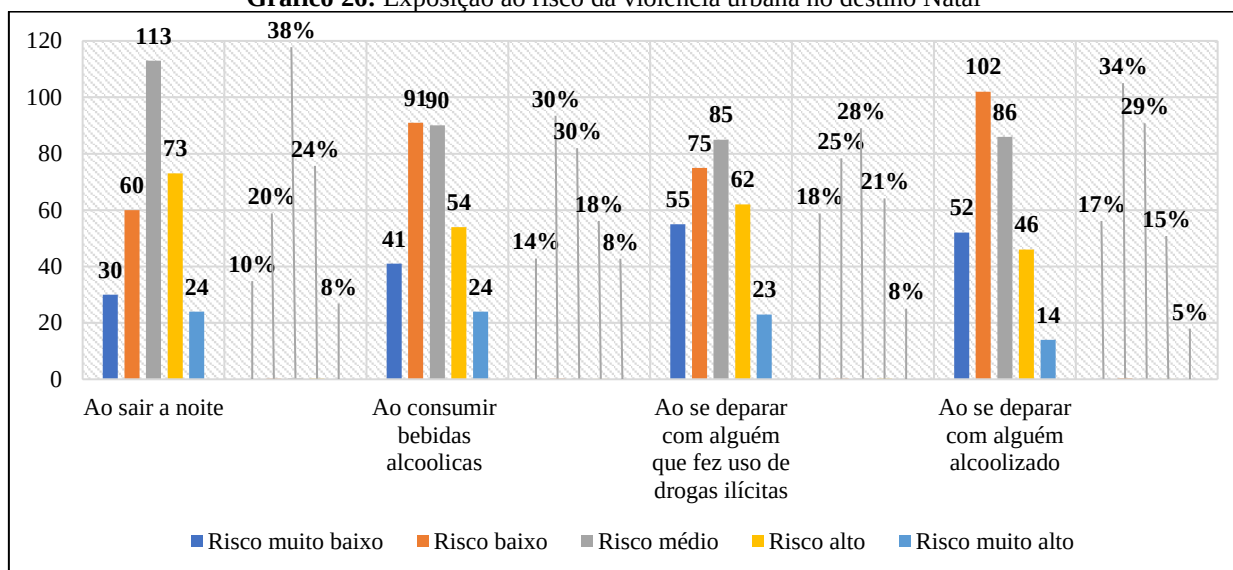
No que se refere à violência urbana, 10% dos turistas sofreram com esse tipo de problema, o roubo (5%) apareceu como o delito mais frequente, enquanto as praças ou vias públicas (2%) e a praia de Ponta Negra (2%) foram citados como os lugares dos delitos. Quanto aos serviços locais, de órgãos policiais ligados ao turismo, conforme os turistas respondentes, os serviços da DEATUR (3%) e da CIPTUR (1%) são muito demorados. No tocante a recomendar o destino Natal, 81% dos turistas fariam a indicação e 85% dos respondentes estariam dispostos a retornar à localidade.

Finalizando, portanto, esse grupo de questões, passa-se à discussão dos dados referentes ao terceiro grupo de questionamentos, relacionados à percepção do turista quanto ao risco e ao medo dos problemas de violência urbana de Natal.

Os primeiros assuntos referiram-se à exposição do turista ao risco, ou seja, o quanto o turista que visitou Natal acredita “estar em risco ou que algo poderia afetá-lo” durante sua estada no destino, diante de atividades como “sair à noite”, “consumir bebidas alcoólicas”, “se deparar com pessoas que tenham consumido drogas e/ou bebidas alcoólicas”, o que é visualizado no Gráfico 26.

As percepções quanto “ao sair à noite”, “ao consumir bebidas alcoólicas”, “ao se deparar com alguém que tenha feito consumo de drogas ilícitas” e “ao se deparar com alguém alcoolizado” apresentaram os seguintes índices de risco alto, 24%, 18%, 21%, 15%, respectivamente.

De maneira geral, os índices que indicaram “risco alto” demonstram que parte dos turistas consideram tais situações potenciais, no destino Natal, para estímulo de episódios de violência urbana. Para tanto, essa indicação revela, em termos da atuação da segurança pública local, a necessidade de medidas e intervenções praticamente imediatas no que se refere às circunstâncias mencionadas, ver Quadro 3 que demonstra a escala tipo likert e sua correspondência.

Gráfico 26: Exposição ao risco da violência urbana no destino Natal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Sugere-se que, “ao sair à noite” cuja percepção de “risco alto” e risco muito alto” chegam a 32%, pode estar relacionado a problemas de iluminação pública, falta de ações de fiscalização/circulação por parte da polícia em diferentes períodos do dia, presença de grupos que fazem uso indevido de drogas ilícitas em ambientes públicos, dentre outros. Tais problemas sociais e estruturais da cidade devem ser observados pelo governo.

Em resumo, os resultados apresentados no gráfico anterior, despontando em termos de maior quantitativo, revelam que “ao sair à noite” (38%), o turista estaria sob um risco médio quanto a vivenciar atos de violência urbana; “ao consumir bebidas alcoólicas”, haveria um risco baixo (30%), ao passo que também seria possível estar diante de um risco médio (30%); “ao se deparar com alguém que faz uso de drogas ilícitas” (28%), há um risco médio; e quanto “ao se deparar com alguém alcoolizado” (34%), se estaria sob um risco baixo.

Com base no risco percebido pelos turistas (risco baixo e risco médio), frente às situações propostas, que equivalem a uma chance objetiva de ser vítima (Mello, 2016), conclui-se, em termos de atuação da segurança pública local, que é possível “aguardar as medidas e intervenções” para situações de risco baixo; para situações de risco médio são “necessárias medidas e intervenções rápidas, mas que podem aguardar”. Entende-se, portanto, que pensar em ações rápidas e de prevenção para as situações mencionadas seria importante, pois se diminuiriam as chances de alcançar cenários mais problemáticos no futuro.

A seguir, Gráfico 27, tem-se algumas situações que foram postas para os turistas que visitaram Natal a fim de entender o quanto eles acreditam estar diante de um risco nesse destino,

ou ainda o quanto eles acreditam que algo pode acontecer com eles nessa localidade. Foram listados 10 acontecimentos possíveis, relacionados aos problemas de violência urbana.

Sendo assim, verificando todas as situações dentro de cada nível da escala, tem-se que os respondentes acreditam ser um “risco muito baixo” sofrerem agressão física/psicológica devido a cor da sua pele, origem étnica, orientação sexual ou religião (41%) ou serem vítimas de sequestro (40%) ao visitar Natal. Vale lembrar que, em sua maioria, os respondentes dessa pesquisa autodeclararam-se pessoas de cor “branca”, conforme exposto no Gráfico 10.

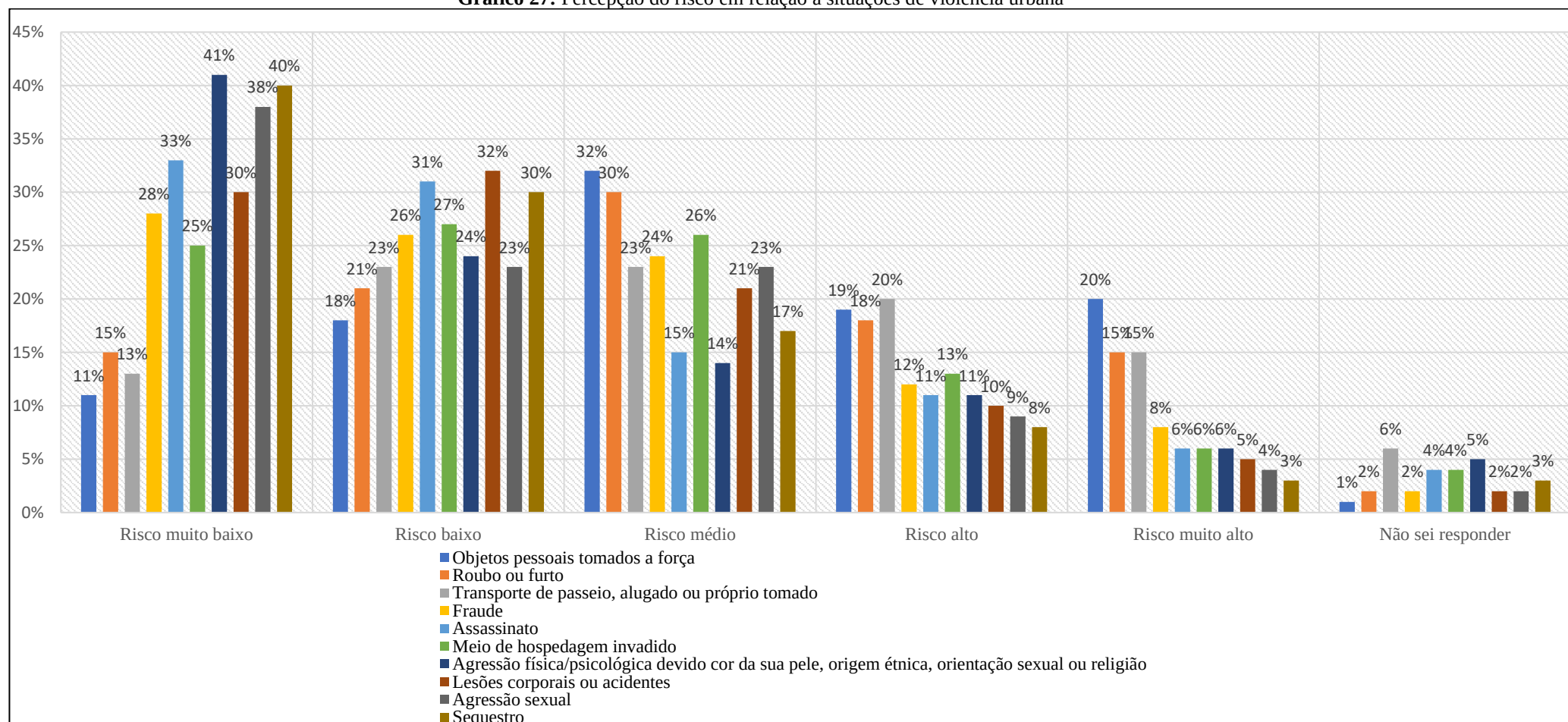
Consideram como “risco baixo” sofrerem lesões corporais (32%) ou serem vítimas de assassinato (31%), mas veem como “risco médio” ter objetos pessoais tomados a força (32%) e serem roubados/furtados (30%) no destino.

Na visão dos turistas, o “risco alto” durante uma visita em Natal seria ter o transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado (20%), seguido da situação de ter objetos pessoais tomados a força (19%), bem como a prática de roubo/furto (18%) foi destacada. Essas mesmas situações foram consideradas, por alguns visitantes, como “risco muito alto” ao visitar Natal, com as seguintes porcentagens: objetos pessoais tomados a força (20%), situações de roubo/furto (15%), seguido da possibilidade de ter o transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado (15%).

Quando observados os resultados, os dados evidenciaram que três das situações apresentadas apareceram em três (risco médio, risco alto e risco muito alto) dos cinco níveis da escala, quais sejam: ter objetos tomados a força; roubo/furto; e ter transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado.

Ao avaliar cada situação comparando-a dentro das escalas de cinco pontos (risco muito baixo, risco baixo, risco médio, risco alto, risco muito alto) constatou-se que: objetos pessoais tomados a força (32%), roubo/furto (30%), transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado (23%) foram considerados “risco médio”; lesões corporais (32%), meio de hospedagem invadido (27%), transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado (23%) “risco baixo”; agressão física/psicológica (41%), sequestro (40%), agressão sexual (38%), assassinato (33%), fraude (28%) “risco muito baixo”.

De maneira geral, isso significa que há necessidade de medidas rápidas para mitigar tais situações, mas ainda é possível aguardar.

Gráfico 27: Percepção do risco em relação a situações de violência urbana


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Frente aos dados, constatou-se que ao considerar a avaliação de todas as situações dentro de cada nível da escala, três ocasiões destacaram-se como riscos altos, a saber: ter o transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado; ter objetivos pessoais tomados a força; prática de roubo/furto, nessa ordem. Já avaliando as situações em si, comparando os seus resultados dentro de cada uma das escalas propostas, destaca-se que ter objetos pessoais tomados a força; a prática de roubo/furto; o transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado, foram considerados como riscos médios.

Neste sentido, com base na percepção dos turistas quanto a estarem em risco em Natal, sendo as mesmas situações destacadas como riscos médio e alto, conclui-se a necessidade de medidas e intervenções praticamente imediatas, ou seja, cabe aos órgãos competentes providenciar iniciativas de enfrentamento para que o cenário não se torne mais complexo e difícil.

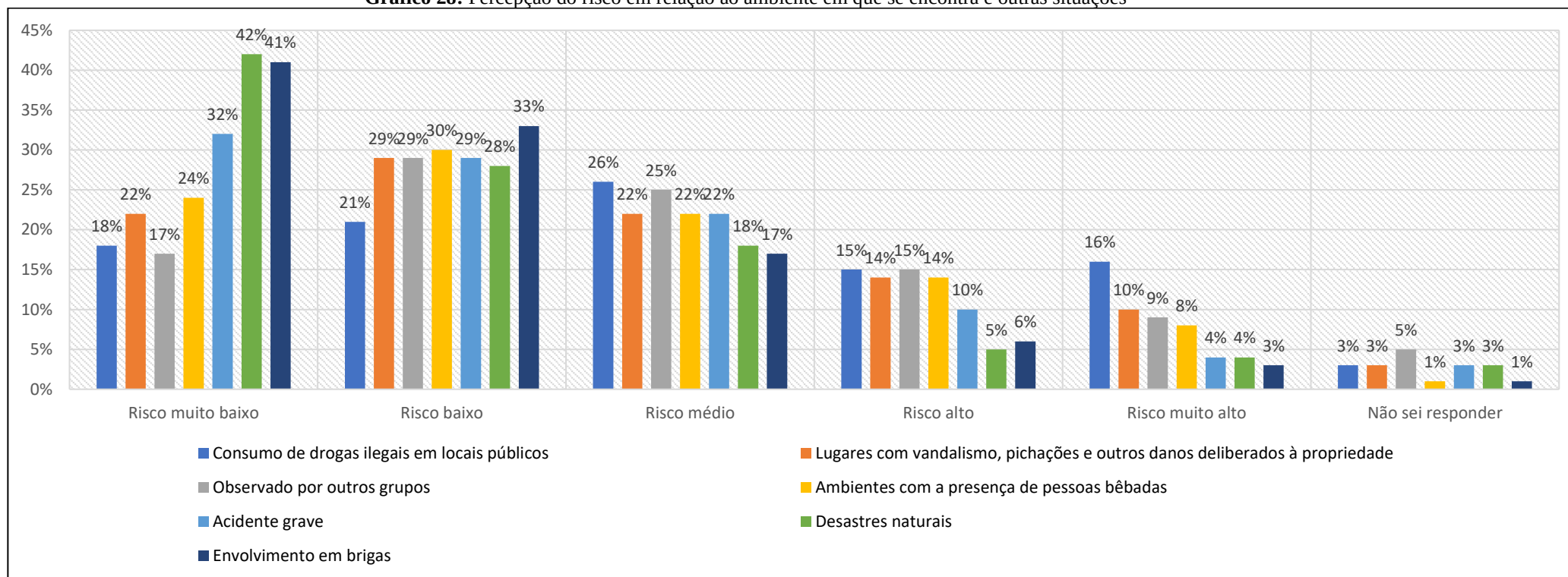
Dando continuidade, no Gráfico 28, tem-se a percepção dos turistas quanto ao risco frente a situações diversas no destino Natal. Ao avaliar as situações a partir de cada escala, verifica-se que aparecem, como “risco muito baixo”, desastres naturais (42%) e envolvimento com brigas (41%). A situação envolvimento com brigas (33%) no destino sobressai-se também no nível “risco baixo”.

Como “risco médio”, foi evidenciado o consumo de drogas ilegais em locais públicos (26%). Relacionado ao “risco alto”, destacou-se o consumo de drogas ilegais em locais públicos (15%), seguido da situação de ser observado por outros grupos (15%); e, no nível “risco muito alto”, o consumo de drogas ilegais em locais públicos (16%), mais uma vez apareceu.

Já avaliando a situação que se destacou de forma individual em cada nível da escala, tem-se: “risco muito baixo” - os desastres naturais (42%); “risco baixo” – envolvimento com brigas (33%); “risco médio” – consumo de drogas ilegais em locais públicos (26%); “risco alto” – consumo de drogas ilegais em locais públicos (15%) e ser observado por outros grupos (15%); “risco muito alto” – consumo de drogas em locais públicos (16%).

Sendo assim, os resultados apontam que os turistas que visitam Natal sentem-se em risco, ou seja, como se algo pudesse atingi-los, quando se deparam com pessoas consumindo drogas ilegais em locais públicos e quando percebem que estão sendo observados por outras pessoas.

Gráfico 28: Percepção do risco em relação ao ambiente em que se encontra e outras situações



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A situação destacada pelos turistas é um dos problemas sociais que acomete os residentes de Natal e podem estender-se aos turistas. Isso pode ser visualizado, por exemplo, em reportagens veiculadas na mídia, tais como: “antes restrito a ‘becos’ e ‘quebradas’ de comunidades carentes, o tráfico de drogas ganha proporções maiores e conquista o espaço nas grandes avenidas e cidades do interior do Rio Grande do Norte”⁸⁴ (Mazda, 2017, s/p); “Natal vira rota do tráfico, e apreensão de cocaína sobe 152 vezes em 2 anos”⁸⁵ (Konchinski, 2019, s/p).

Tendo em vista os resultados obtidos e os destaques das reportagens, percebe-se que a percepção de risco dos turistas mostra-se real, uma vez que a cidade de Natal possui problemas relacionados ao consumo e tráfico de drogas.

Dessa forma, considerando as indicações de risco observadas (risco alto e risco muito alto), sobre tais situações, cabe aos órgãos responsáveis a elaboração e proposição de medidas e intervenções praticamente imediatas, que visem ao enfrentamento do tráfico de drogas, assim como o consumo de drogas em espaços públicos, sobretudo naqueles espaços que se encontram em desuso e/ou abandonados.

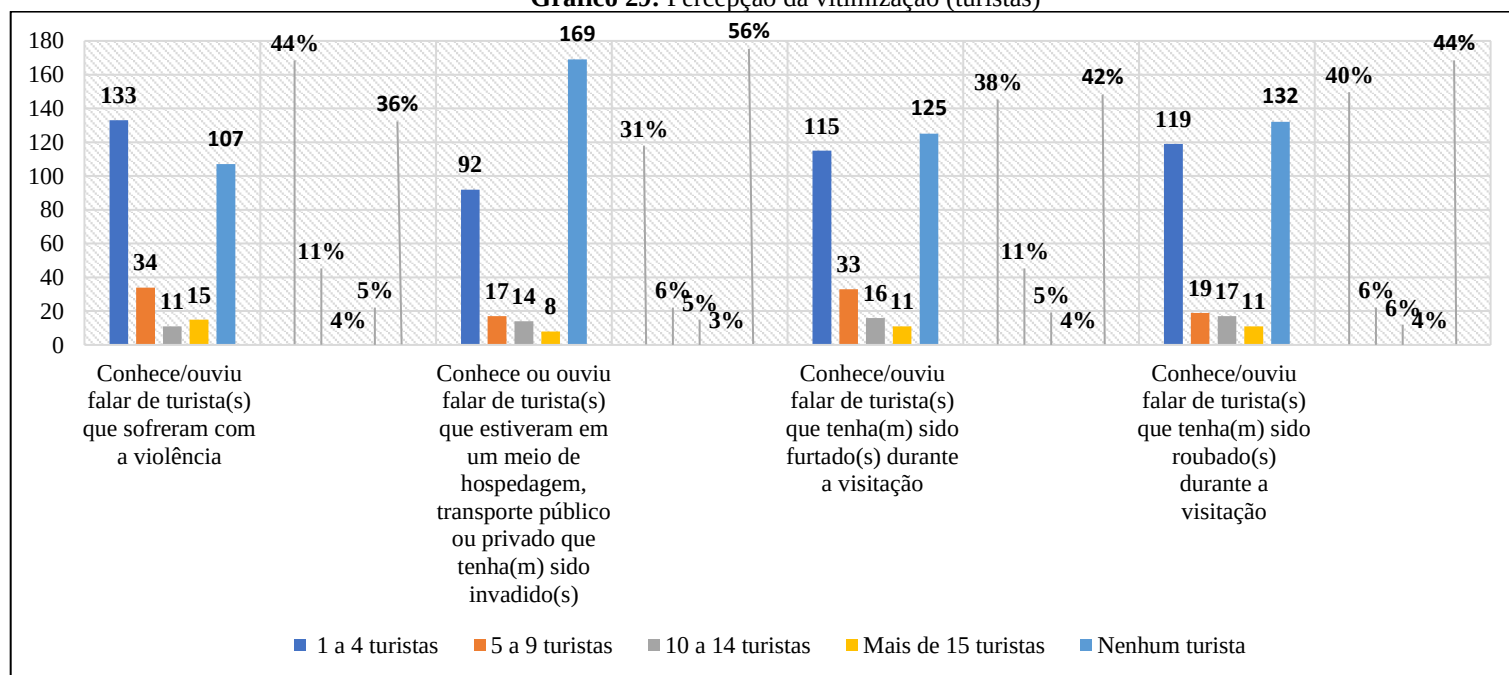
Passando a discutir a percepção dos turistas em relação à vitimização do outro e características do entorno, no Gráfico 29, visualiza-se que 44% dos respondentes conhecem/ouviram falar de um a quatro turistas que sofreram com a violência local, seguidos de 11% que conhecem/ouviram falar de cinco a nove turistas, enquanto 36% não souberam de nenhum caso. Constata-se que, em sua maioria, os respondentes conhecem ou ouviram falar em turistas que sofreram com algum tipo de violência urbana no destino Natal.

Salienta-se que a forma como tais informações são repassadas e chegam a turistas potenciais pode de alguma maneira influenciar na escolha do destino, ou fazer com que haja uma seleção de lugares com menos probabilidade de vivenciar esse tipo de situação.

⁸⁴ Recuperado de:<<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/tra-fico-no-rn-esta-nas-ma-os-de-10-criminosos/378631>>. Acesso em: 16 mar. 2021.

⁸⁵ Recuperado de:<<https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2019/05/09/natal-vira-rota-do-trafico-e-apreensao-de-cocaina-sobe-152-vezes-em-2-anos.htm>>. Acesso em: 16 mar. 2021.

Gráfico 29: Percepção da vitimização (turistas)



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Sobre conhecer ou ter ouvido falar de turistas que tiveram um meio de hospedagem, transporte público ou privado invadidos, 56% dos respondentes disseram não saber de nenhum caso, mas 31% revelam ter conhecimento de um a quatro turistas que sofreram com esse tipo de violência em Natal.

Quanto a turistas que foram furtados, 42% dos respondentes dizem não ter nenhum conhecimento, ao passo que 38% sabem de um a quatro turistas que foram furtados ao visitarem Natal; sobre o roubo, 44% dos participantes não conhecem nenhum turista que tenha sido roubado; mas 40% sabem de um a quatro turistas que passaram pela situação nesta cidade.

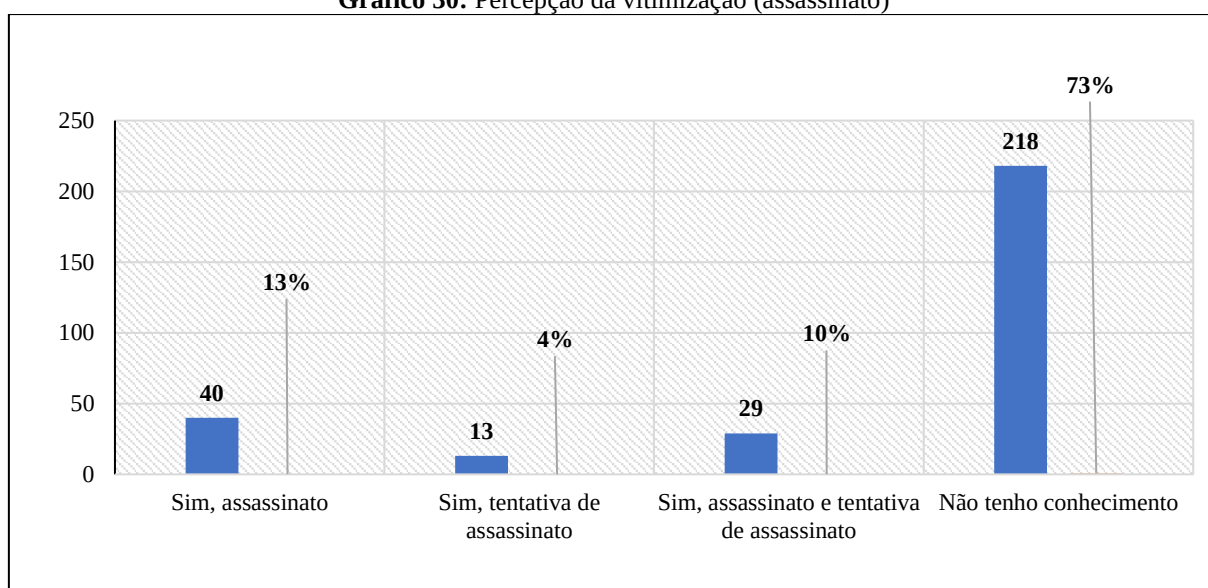
Os dados revelam que as informações sobre delitos, em Natal, contra turistas têm alcançado provavelmente aqueles que desejam visitar a cidade. O fato é que existe a necessidade de considerar a imagem da cidade e/ou dos atrativos pertencentes a ela, pois a forma que tais informações são transmitidas e a divulgação dos tipos de eventos ocorridos, sem a associação das soluções, pode gerar medo naqueles que ainda estão decidindo sobre visitar o destino.

Quando questionados sobre terem conhecimento de assassinatos ocorridos próximo aos lugares visitados, obteve-se que 73% não detinha esse conhecimento, mas que 13% detiveram essa informação, como se pode observar no Gráfico 30. O fato de violências extremas ocorrerem nas proximidades de atrativos turísticos, pode caracterizar o lugar como perigoso. Assim, ao ser considerado um ambiente perigoso, o fluxo turístico pode evitar circular nesses

espaços ou evitar a ida ao destino, uma vez que o tipo do atrativo pode ser o foco do seu deslocamento.

Considerando que muitos acontecimentos contra turistas ocorrem nas praias, como visto anteriormente, e sabendo que esse é o principal atrativo turístico de Natal, sugere-se que ações locais de segurança pública sejam antecipadas a fim de evitar um aumento dos problemas de violência urbana e, assim, o afastamento dos turistas do destino.

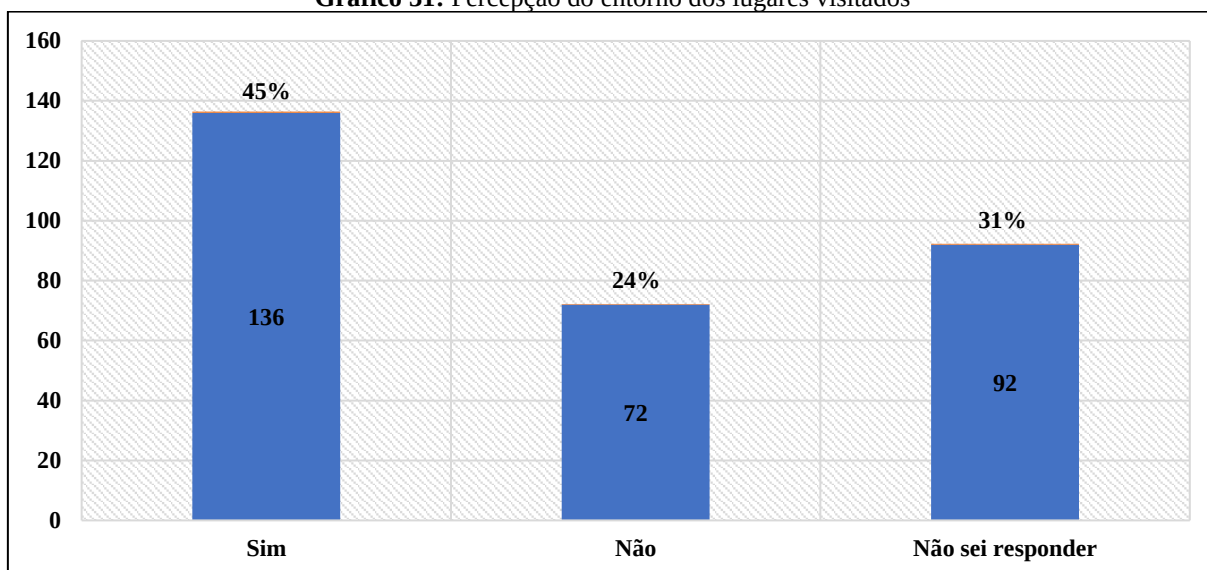
Gráfico 30: Percepção da vitimização (assassinato)



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

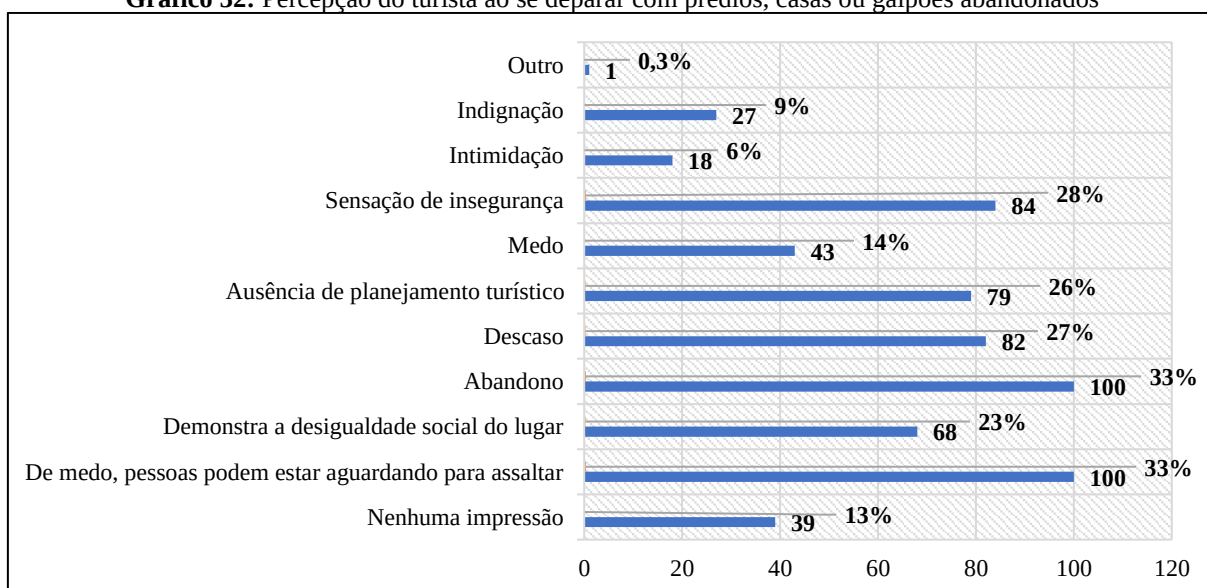
Reforça-se que o atentado contra a vida é um crime de grande comoção e o conhecimento desse tipo de violência, em especial, pode fazer com que os turistas evitem lugares onde tais fatos tenham acontecido ou até mesmo desistam de ir ao destino, cujos problemas de violência urbana conduzem a um cenário como esse.

Com relação às percepções dos respondentes acerca do entorno dos lugares (atrativos, bares, restaurantes, hotéis, outros) visitados em Natal, 45% dos participantes observaram a existência de prédios, casas ou galpões abandonados, mas é expressivo o número de turistas (31%) que não sabem responder essa questão, ver Gráfico 31.

Gráfico 31: Percepção do entorno dos lugares visitados

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quando associados ao turismo, os problemas de terrenos, casas, galpões, outros, abandonados prejudicam a imagem do destino turístico, bem como podem gerar sentimento de insegurança e medo nos visitantes que circulam próximos a tais espaços. Em conformidade, o Gráfico 32 mostra que a percepção dos turistas ao depararem-se com espaços abandonados, é de “abandono” (33%); “de medo, pessoas podem estar aguardando para assaltar” (33%); “sensação de insegurança” (28%); “descaso” (27%); ausência de planejamento turístico (26%).

Gráfico 32: Percepção do turista ao se deparar com prédios, casas ou galpões abandonados

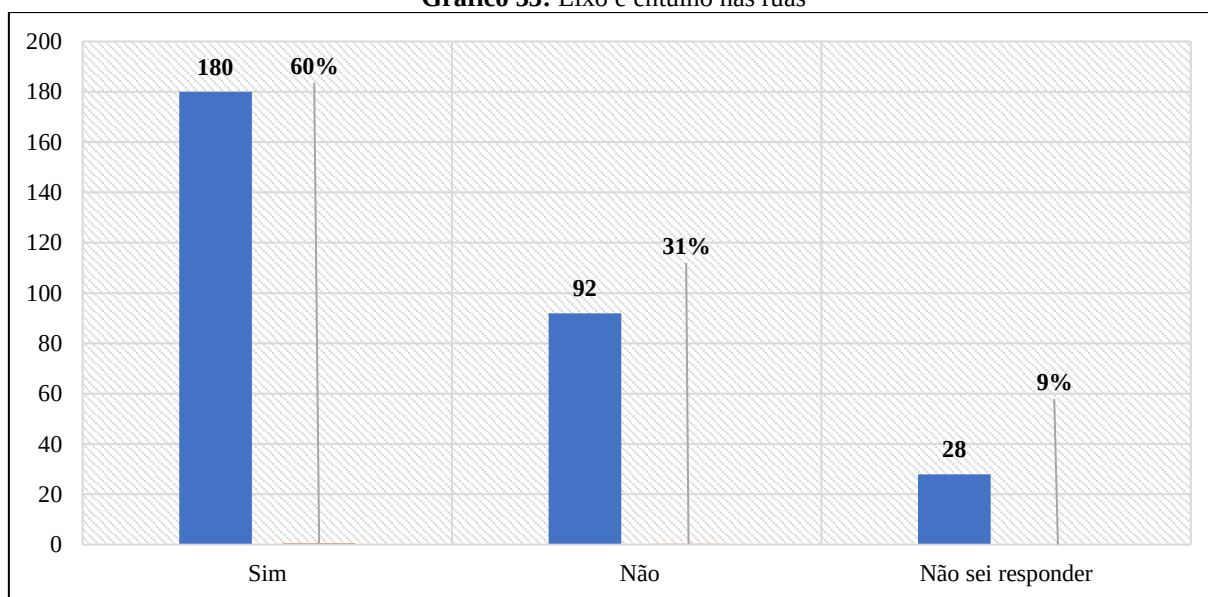
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

As percepções apontadas demonstram a possibilidade de um comportamento, por parte dos turistas, de retração em relação a experienciar o lugar com tranquilidade, pois se associa ao

abandono dos espaços ao seu uso para fins indevidos (esconderijo de delinquentes, para consumo de drogas, prática sexual, outras atividades). Além disso, o papel do governo local passa a ser questionado em termos do cumprimento das suas responsabilidades.

Em relação à presença de lixo e/ou entulhos nas ruas, Gráfico 33, 60% dos turistas revelaram ter se deparado com esse tipo de problema, enquanto 31% disseram não ter visto. Constata-se que é expressivo o quantitativo de turistas que identificaram esse tipo de problema em Natal.

Gráfico 33: Lixo e entulho nas ruas

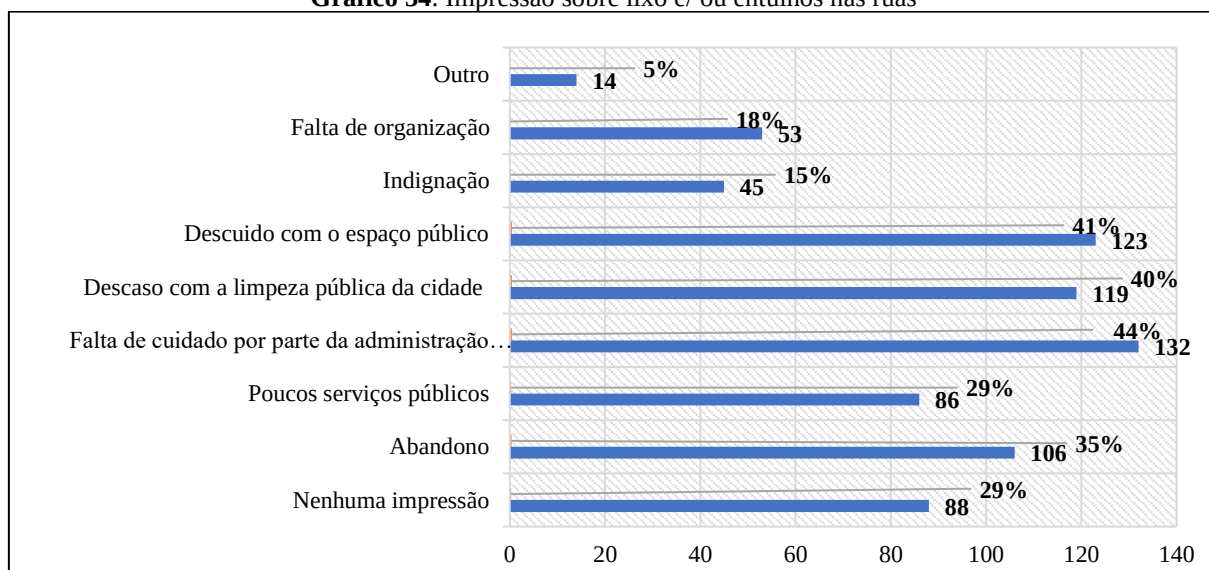


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Explica-se que o abandono de terrenos/espços atrelados a presença de lixo/entulho em uma cidade é um problema social que pode gerar problemas de saúde pública, assim como é capaz de facilitar a prática de atos de violência urbana⁸⁶.

Quanto à percepção dos turistas sobre a existência de lixo e/ou entulhos nas ruas de Natal, 44% veem como “falta de cuidado por parte da administração pública”; 43% dizem ser “descuido com o espaço público”; e 40% que significa “descaso com a limpeza pública da cidade”, o que se acha demonstrado no Gráfico 34.

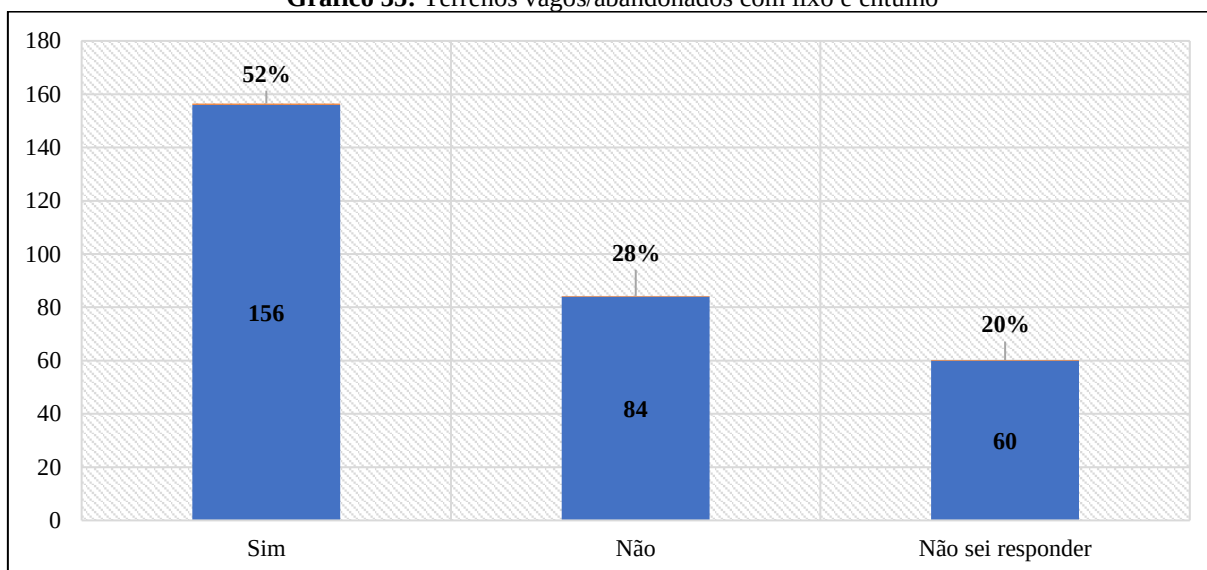
⁸⁶ Recuperado de: <<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/a-o-abandono-envolve-uma-pra-tica-cultural-de-descasoa-diz-emanuel-ramos-cavalcanti/502879>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

Gráfico 34: Impressão sobre lixo e/ ou entulhos nas ruas

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Diante das respostas, vê-se que muitos apontamentos dos turistas foram com relação ao descuido e/ou descaso do poder público com a limpeza do espaço público e, de fato, tem total relação, mas é preciso ressaltar que tanto os residentes quanto os turistas devem contribuir para melhorar/evitar tal situação. Conforme os respondentes do item “outro” com 5% respostas, as questões de lixo/entulho estariam relacionadas à falta de educação por parte da população local. Sobre esse ponto, ações de conscientização são indicadas.

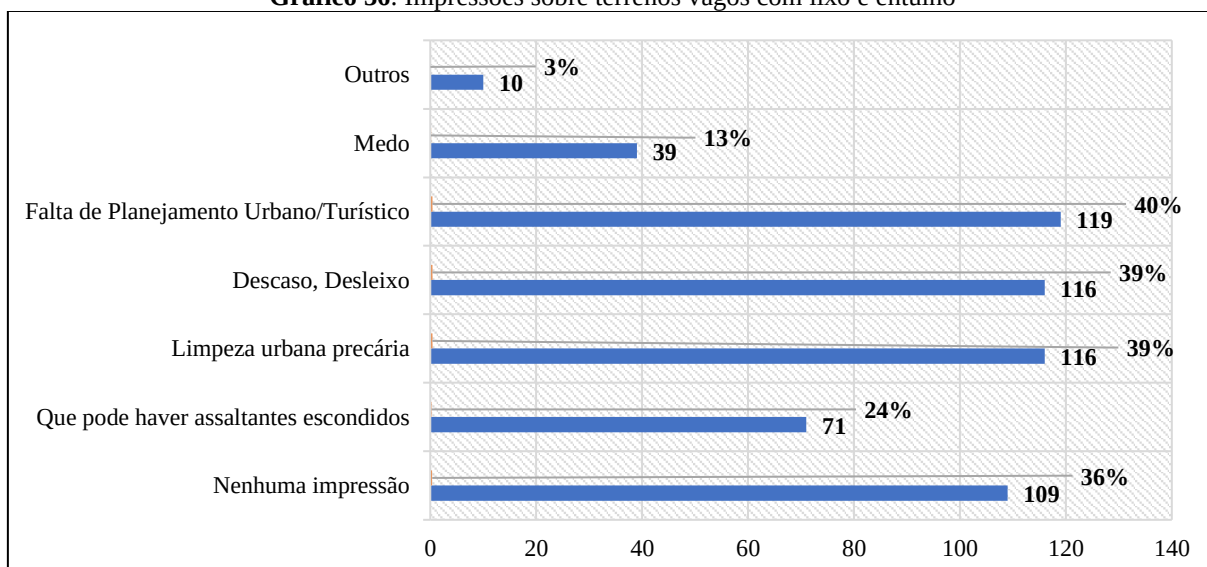
Questionou-se acerca dos turistas terem se deparado com terrenos vagos/abandonados com lixo e entulhos nas proximidades dos atrativos visitados, o que está expresso no Gráfico 35. Em resposta, viu-se que 52% dos turistas depararam-se com esse tipo de paisagem, enquanto 28%, não.

Gráfico 35: Terrenos vagos/abandonados com lixo e entulho

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Espaços abandonados podem tornar-se um ambiente favorável para uso coletivo indevido do espaço, para uso de drogas, prática sexual, além de causar preocupações com doenças devido ao lixo/entulho acumulado e, entre outros, ainda ajudar como esconderijo, facilitando a ação de delinquentes, como mencionado anteriormente.

Sobre as impressões dos turistas quanto a deparar-se com espaços abandonados, 40% dos respondentes acreditam que indica “falta de planejamento urbano/turístico”; 39% que representa “descaso, desleixo”; 39% acreditam que seria “limpeza urbana precária”, e 36% não tem “nenhuma impressão”, ver Gráfico 36. É significativo o quantitativo de turistas que observam problemas dessa natureza e que detêm percepções negativas quanto ao planejamento e organização da cidade.

Gráfico 36: Impressões sobre terrenos vagos com lixo e entulho

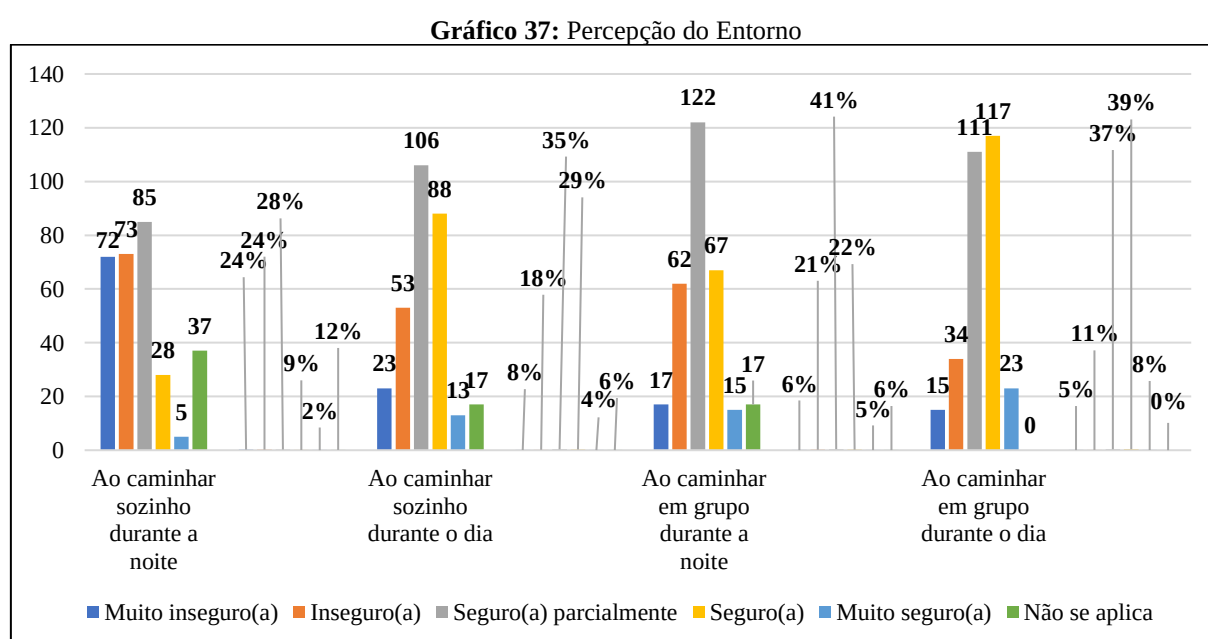
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

É fato que os indicativos apresentados são verdadeiros, entretanto, para aqueles terrenos particulares que acabam sendo esquecidos, a responsabilidade também cabe aos seus proprietários e, ao setor público, deve-se as ações de fiscalização, cobranças e punições dos responsáveis, para que, assim, tais espaços sejam mantidos limpos e sem serem utilizados para usos inadequados.

Tendo constatada as impressões dos respondentes quanto à existência de espaços abandonados, destaca-se a percepção do turista quanto ao entorno dos lugares visitados, ver Gráfico 37. Foram estabelecidas quatro situações para os respondentes e observou-se que “ao caminhar sozinho durante a noite”, em Natal, 24% dos turistas sentiram-se inseguros, ao passo que apenas 21% sentiram-se inseguros ao caminhar em grupo.

Em se tratando da situação “ao caminhar sozinho durante o dia” no destino Natal, 18% dos turistas disseram sentir insegurança; e “ao caminhar em grupo durante o dia”, apenas 11% dos turistas sentiram-se inseguros.

Constata-se que o sentimento de insegurança permanece maior quando o turista encontra-se sozinho, caminhando durante à noite no destino e essa insegurança diminui quando caminham em grupo, sobretudo durante o dia. Acredita-se que, durante à noite, os turistas sentem-se mais vulneráveis, há um sentimento de insegurança maior, provavelmente pelo menor fluxo de pessoas nas ruas, pelos problemas estruturais e de violência urbana da cidade que se tem ou não conhecimento, dentre outros.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

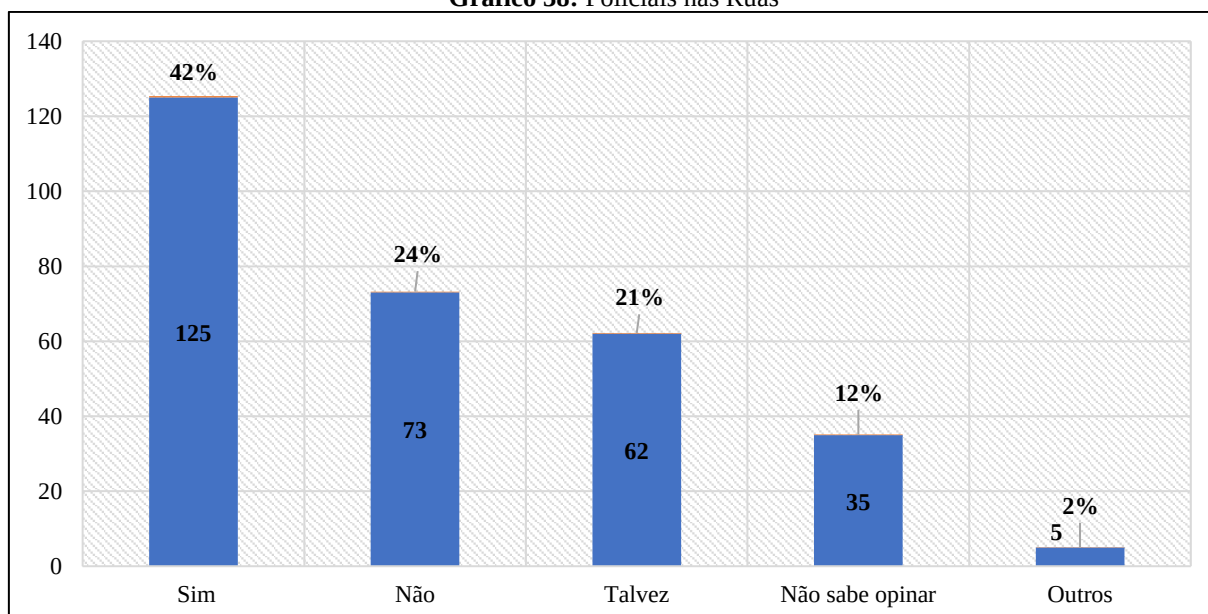
Com base nos dados e considerando os problemas de violência urbana, verifica-se que o sentimento de insegurança por parte dos turistas ao circular em Natal durante à noite, especialmente sozinhos, sob o ponto de vista da segurança pública, indica que há necessidade de medidas de intervenção praticamente imediatas com o intuito de solucionar as questões que causam a referida percepção. Sobre isso, George (2003) explica que se um turista sente-se inseguro ou ameaçado em uma dada localidade, suas reações podem ser de não visitar lugares específicos do destino; optar por não ir ao destino com reputação de alto índice de violência urbana; ou não retornar ao destino nem o recomendar.

Quanto ao sentimento de segurança, 9% sentiram-se seguros “ao caminhar sozinho durante a noite”, enquanto 22% sentiram segurança “ao caminhar em grupo durante a noite”. Percebe-se que estar em grupo pode deixar as pessoas com uma percepção de menor vulnerabilidade para os atos de violência urbana, deixando-os com um maior sentimento de segurança para experienciar o destino.

Voltando-se para a situação “ao caminhar sozinho durante o dia”, notou-se que 35% dos turistas apresentaram sentimento de segurança, enquanto “ao caminhar em grupo durante o dia” apresentou um resultado de 39%. O resultado reforça, portanto, que o sentimento de segurança aumenta quando os turistas caminham em grupo, principalmente durante o dia.

Referindo-se à atuação policial nas ruas de Natal, Gráfico 38, 42% dos turistas disseram ter visto o policiamento operando na cidade, ao passo que 24% revelaram não ter se deparado com os agentes policiais.

Gráfico 38: Policiais nas Ruas



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

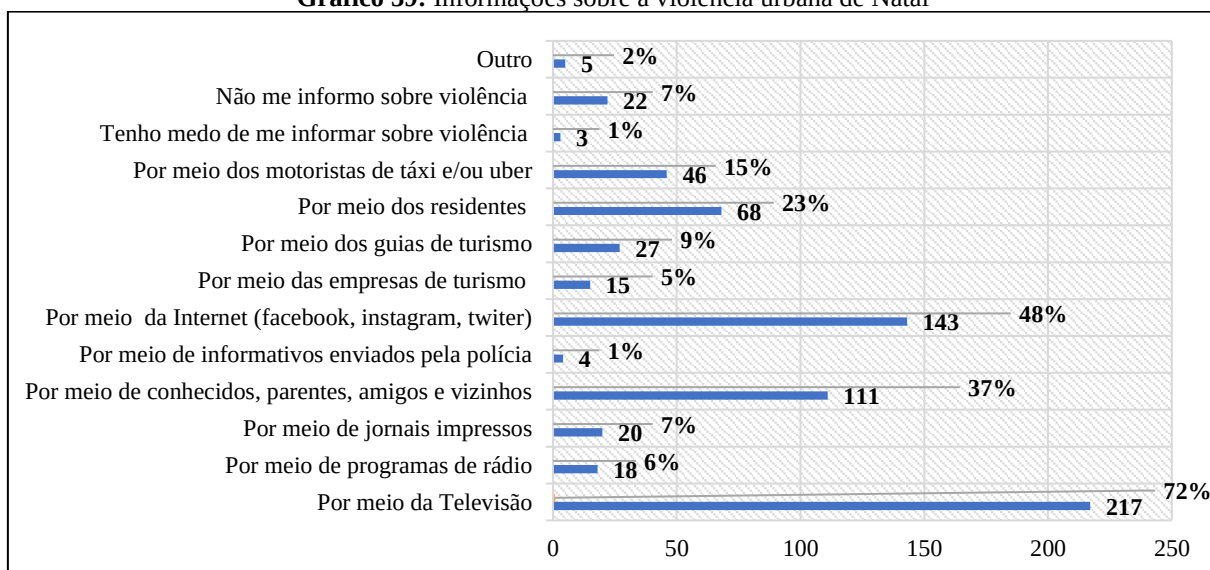
O fato de os turistas não visualizarem ações policiais, sejam educativas, ou para fins de manter a ordem no uso dos espaços públicos, pode levá-los a uma percepção de falha na prestação desse tipo de serviço e um aumento na insegurança quanto a circular livremente e tranquilamente pelo destino Natal.

Sobre a relevância no incentivo às ações policiais, Cruz e Barbosa (2002) explicam que existem práticas em diferentes países que apontam tendências para modelos que recomendam aproximação dos órgãos policiais com a comunidade, utilização de ferramentas contemporâneas para solução de problemas, monitoramento de informações, prevalência da prevenção sobre a repressão, aumento de policiamento considerando o crescimento demográfico, combate à corrupção policial e sistematização de processos de controle externo das organizações policiais.

Os autores discutem também a importância em repensar o modelo policial brasileiro, de maneira que a polícia civil possa atuar de maneira mais próxima da comunidade, já que cabe a ela a apuração das infrações enquanto fica sob responsabilidade da polícia militar a prevenção e repressão dos atos violentos e/ou criminosos. Visualiza-se, portanto, que a gestão de segurança pública voltada para a prevenção dos problemas de violência urbana e o incentivo ao trabalho coletivo pode favorecer tanto os residentes quanto os turistas.

Dando continuidade, tratou-se de verificar em quais canais os turistas viram ou informaram-se sobre os problemas de violência urbana de Natal, o que está representado no Gráfico 39.

Para tanto, a televisão (72%) foi o canal mais apontado; seguido das redes/mídias (facebook, instagram, twitter, whatsapp) sociais (48%); assim como por meio de conhecidos, parentes, amigos e vizinhos (37%). Vale explicar que as informações transmitidas boca a boca apresentam sua relevância, sobretudo, pela confiança que se estabelece na fala/relato do outro.

Gráfico 39: Informações sobre a violência urbana de Natal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Diante dos dados apresentados, verifica-se que a televisão, enquanto mídia audiovisual, e as mídias sociais (facebook, instagram, twitter, whatsapp) assumem um papel relevante no dia a dia das pessoas, tendo em vista a rapidez de cada uma delas tanto na disseminação das informações quanto no poder do seu alcance em termos territoriais.

Chama-se atenção para a forma como as informações podem ser transmitidas, ou seja, de forma equivocada no tocante ao conteúdo, de modo persistente ou trazendo dados separados do contexto/problemas reais de uma localidade. George (2003); Socas (2014); Kessler (2014) elucidam que o medo da violência urbana pode dar-se por experiências vividas anteriormente, devido ao conhecimento de situações a partir de relatos de pessoas próximas que sofreram atos de violência, bem como por meio da exposição de informações dessa natureza nos meios de comunicação (TV, internet, jornais, rádio, outros) diferentes da realidade local, dentre outras formas.

Para tanto, é importante haver sites oficiais ou outros canais de comunicação que divulguem dados consistentes acerca dos problemas locais, nesse caso, informações reais da violência urbana no destino.

A fim de discutir sobre a percepção do medo da violência urbana, foram elencadas algumas situações para que os turistas de Natal opinassem quanto as suas emoções em relação a sofrer certos eventos no destino, ver Gráfico 40. Para Warr (2000), o medo é uma emoção natural, mas, em excesso, pode ser prejudicial ao ponto de restringir o comportamento e convívio social das pessoas.

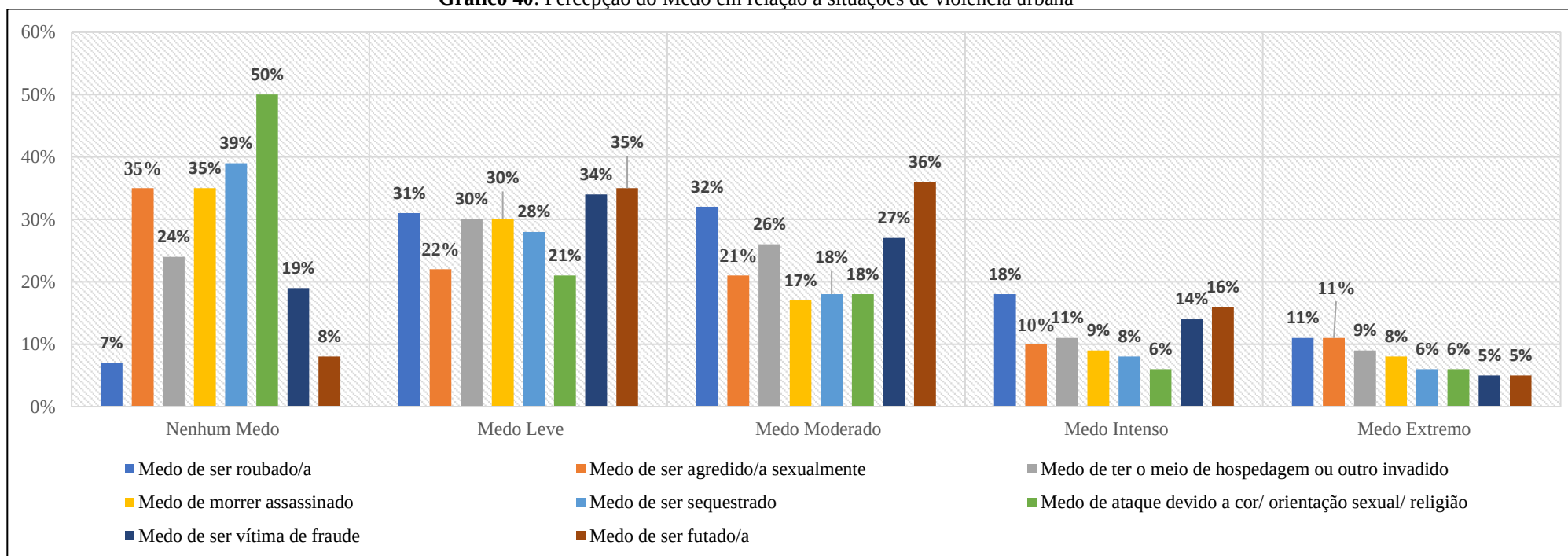
Ao verificar as situações que se destacaram em cada nível da escala proposta, encontrou-se os resultados a seguir: ser atacado devido à cor/orientação sexual/ religião (50%) - “nenhum medo”; ser furtado/a (35%) - “medo leve”; ser furtado/a (36%) - “medo moderado”; ser roubado/a (18%) - “medo intenso”; ser roubado/a (11%) e ser agredido/a sexualmente (11%) - “medo extremo”. Já ao comparar apenas uma situação específica diante dos níveis da escala, constatou-se que: ataque devido à cor/orientação sexual/religião (50%), ser sequestrado (39%), ser agredido/a sexualmente (35%), morrer assassinado (35%), ter o meio de hospedagem ou outro invadido (24%) são ocorrências que não apresentam “nenhum medo” para turista que visita Natal. Como “medo leve”, apareceu a situação vítima de fraude (34%), e quanto ao “medo moderado”, destacaram-se ser furtado/a (36%), ser roubado/a (32%).

Diante dos resultados, nota-se que as situações de roubo, furto, ser agredido/a sexualmente indicam as ocorrências que mais causam medo nos turistas que visitam Natal. Isso significa que tais ocorrências, situadas nos níveis de medo intenso, moderado e extremo, são capazes de interferir nos deslocamentos dos turistas da cidade, fazendo com que eles repensem, inclusive, sobre visitar ou não o destino.

O medo pode ser estimulado a partir de percepções reais ou imaginárias e, dentro desse processo, as experiências vividas por cada turista no destino Natal, bem como a forma como as informações sobre os problemas de violência urbana desse lugar chegam até aqueles que ainda não visitaram o destino podem fazer com que haja uma mudança de decisão quanto a ir ou não a localidade.

Logo, medidas em relação às ocorrências de furto e roubo contra turistas devem ser consideradas pelos órgãos competentes, assim como propostas de ação necessitam ser empregadas. É pertinente destacar que a percepção de risco dos respondentes, discutidas anteriormente, estão em conformidade com as situações que causam medo, o que demonstra a possibilidade de um medo justificado, ou seja, a partir de um risco baseado em informações reais sobre a realidade do destino.

Gráfico 40: Percepção do Medo em relação a situações de violência urbana



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

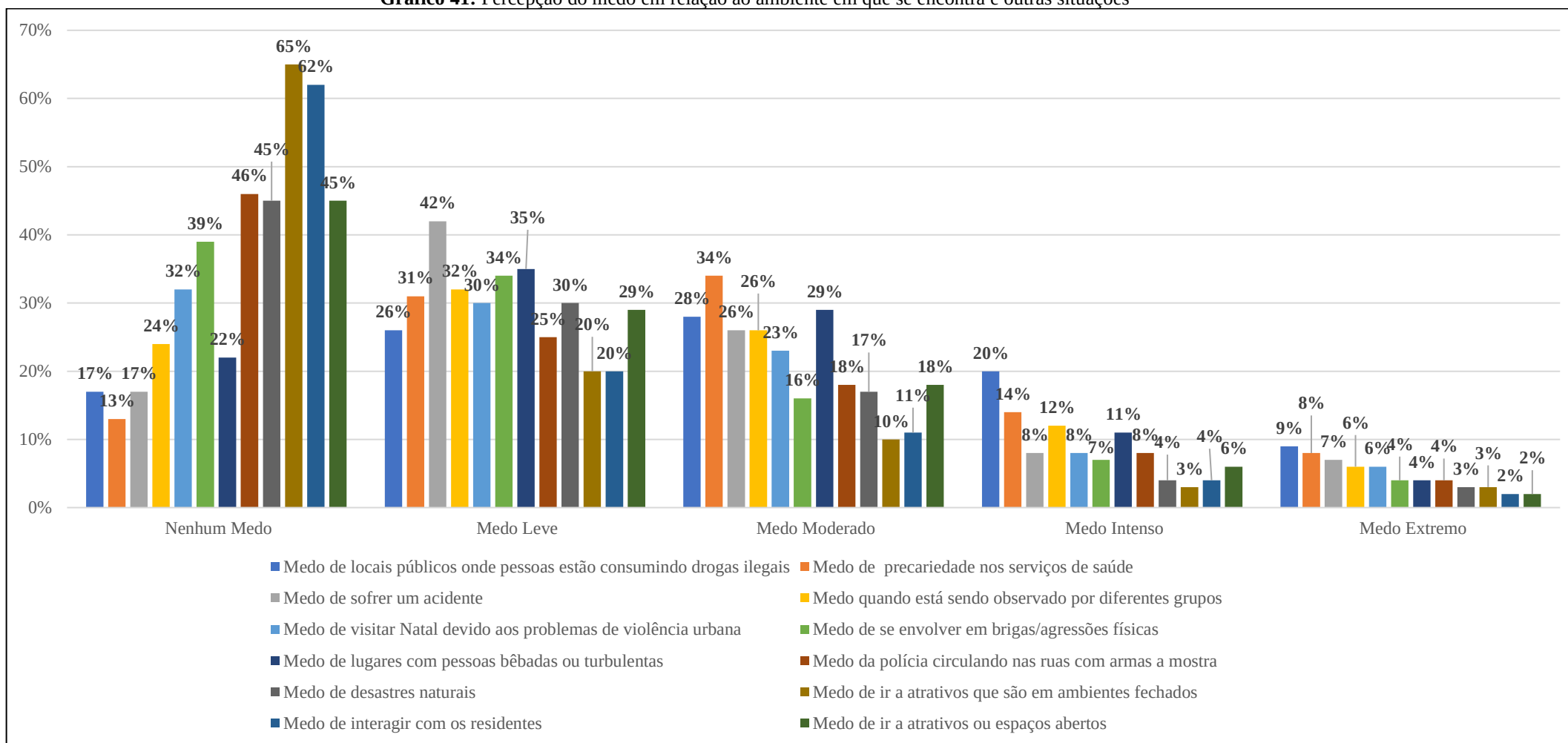
Com relação a outras situações apresentadas no estudo, o que pode ser visto no Gráfico 41, destacam-se os principais acontecimentos dentro de cada nível da escala. Os turistas indicaram que não possuem “nenhum medo” de ir a atrativos que são em ambientes fechados (65%); sentem “medo leve” em relação a sofrer um acidente (42%); “medo moderado” quanto à precariedade nos serviços de saúde (34%); apresentam “medo intenso” de locais públicos onde pessoas estão consumindo drogas ilegais (20%); e “medo extremo” de locais públicos onde pessoas estão consumindo drogas ilegais (9%).

Ao observar as situações individualmente na escala geral, os resultados apontam que para o escore “nenhum medo”, tem-se: ir a atrativos que são em ambientes fechados (65%); interagir com residentes (62%); polícia circulando nas ruas com armas a mostra (46%); desastre naturais (45%); ir a atrativos ou espaços abertos (45%); envolve-se em brigas/agressões físicas (39%); visitar Natal devido aos problemas de violência urbana (32%). Como “medo leve”, destacaram-se sofrer um acidente (42%); quando está sendo observado por diferentes grupos (32%); de lugares com pessoas bêbadas ou turbulentas (35%); e, quanto ao “medo moderado”, sobressaíram-se medo de locais públicos onde as pessoas estão consumindo drogas ilegais (28%) e precariedade nos serviços de saúde (34%).

Os dados anteriores demonstram que os turistas que visitam Natal possuem um sentimento de medo mais intenso de locais públicos onde pessoas estão consumindo drogas ilegais e de problemas nos serviços de saúde. Os equipamentos de apoio de uma cidade, como as redes hospitalares, também estão incluídos na infraestrutura turística necessária para fins de receber o turista no destino com mais segurança (Barreto, 2003).

O destaque de medo para essas duas situações pode ser justificado frente ao conhecimento dos turistas, principalmente, por meio de mídias de comunicação como televisão, sites, blogs e mídias sociais, quanto aos problemas do tráfico de drogas que acomete Natal, assim como em relação às questões ligadas ao sistema de saúde da cidade. Conforme matéria divulgada no site da Tribuna do Norte⁸⁷ (2012, s/p): “o eleitor de Natal considera que estão na segurança (28,8%) e na saúde (22,88%) os problemas mais graves dos bairros”. Foram apontados, ainda, como problemas desses bairros: a limpeza pública (14,75%), drenagem (14%), entre outros.

⁸⁷ Recuperado de: <<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/problemas-de-natal/230631>>. Acesso em: 16 mar. 2021.

Gráfico 41: Percepção do medo em relação ao ambiente em que se encontra e outras situações


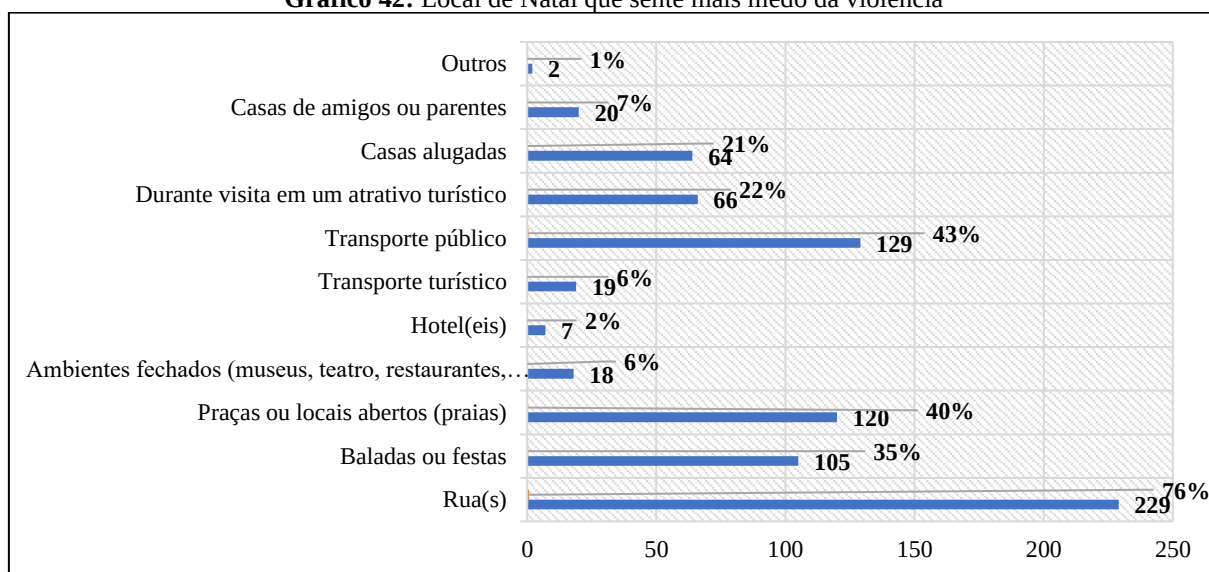
Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Em síntese, o estudo revelou que o medo dos turistas que visitam Natal está vinculado aos riscos percebidos com relação às situações explicitadas. Sendo assim, não se observou a percepção de medos excessivos por parte dos turistas, o que faz concluir que o sentimento de medo desses atores, até o momento, não está sendo afetado ou sendo influenciado pelos problemas de violência urbana em se tratando do quantitativo de homicídios acontecidos no destino, nem devido à forma como tais informações são veiculadas.

Vale ressaltar que esse tipo de violência que vem acontecendo e caracterizando o destino Natal tem atingido, principalmente, os residentes.

Quanto aos locais que os turistas sentem medo de sofrerem atos de violência urbana, Gráfico 42, verificou-se que 76% sentem-se vulneráveis ao circular pelas ruas/vias de Natal; 43% têm medo de andar nos transportes públicos da cidade; 40% dizem sentir medo de estarem nas praias ou locais abertos e 35% revelam ter medo de sofrer atos de violência em baladas e festas.

Gráfico 42: Local de Natal que sente mais medo da violência



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Ao observar o resultado, percebe-se que os espaços públicos e abertos apresentaram-se como sendo os lugares que causam mais medo nos turistas em relação a sofrerem atos de violência urbana em Natal. Os dados encontrados confirmam as considerações de Warr (2000) de que o uso público de espaços abertos como praças, praias e outros ambientes de lazer acabam sendo afetados pelo medo, porém o autor explica que ainda não se sabe a natureza nem a dimensão do efeito desse tipo de situação.

Neste sentido, pode-se perceber que praticamente todos os lugares mencionados pelos turistas de Natal referentes a ambientes que transmitem a sensação de medo são aqueles ambientes públicos e abertos. Desse modo, dados os resultados expostos até aqui, sobre os efeitos, julga-se pertinente um melhoramento na atuação do policiamento turístico em Natal, antes que o medo torne-se um elemento impeditivo para as viagens turísticas ao destino, atingindo tanto aqueles que se deslocam com frequência para a localidade quanto os que desejam ir pela primeira vez.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os resultados dos questionários aplicados com os turistas, em termos de caracterização socioeconômica, identificou-se que a maioria dos respondentes era do gênero feminino e a faixa etária predominante foi de 34 a 41 anos; o estado civil casados(as) e/ou com união estável destacou-se e sobressaíram-se os respondentes de cor branca. Quanto à escolaridade, a grande parte dos respondentes revelou ter pós-graduação e receber acima de 10 salários-mínimos. No que se refere à origem dos participantes da pesquisa, destacaram-se os turistas residentes no próprio estado do Rio Grande do Norte.

As características dos turistas foram levantadas, pois, ao realizar estudos de vitimização, torna-se pertinente identificar qual o perfil daqueles que se tornaram alvos de determinado tipo de violência. Atrelada a essa questão, ao analisar a percepção dos indivíduos, as características particulares deles devem ser levadas em consideração, visto que elas podem modificar a opinião de um indivíduo para outro quanto a certos acontecimentos e comportamentos, conforme explica Rodrigues (et al., 2009).

Os resultados apontaram que Natal, em relação ao turismo, possui uma demanda nacional significativa, sobretudo, proveniente do estado do RN, em que os turistas possuem poder aquisitivo alto, elevado nível de instrução/conhecimento, viajam com seu parceiro(a) e possuem mais de 34 anos. Considerando tais características, sugere-se que os turistas de Natal são pessoas adultas, conhecedores de seus direitos e que buscam por serviços de qualidade, conforto e segurança.

Em se tratando das informações sobre a última viagem que os participantes fizeram a Natal, verificou-se que a maioria dos respondentes viajou para o destino em 2020; o mês de janeiro deteve o maior fluxo dos deslocamentos; a permanência média na cidade foi de quatro a sete dias; os deslocamentos, em sua maioria, foram realizados por casais; a praia de Ponta

Negra destacou-se como atrativo mais visitado e, como destaque, aos lugares mais visitados, o litoral sul obteve maior número de respostas, tendo as praias como atrativos principais.

Com relação aos problemas de violência urbana no destino Natal, apenas 10 % dos respondentes sofreram algum tipo de delito na cidade; o roubo apareceu como ato de violência mais recorrente; os lugares em que os atos aconteceram foram praças públicas ou vias públicas e a praia de Ponta Negra. Quanto aos serviços prestados pela DEATUR e pela CIPTUR, os respondentes consideraram serem muito morosos; já se referindo a recomendação do destino Natal para outras pessoas, parte expressiva dos respondentes disse que sim, recomendaria; e, com um resultado igualmente expressivo, os participantes revelaram que retornariam à cidade.

Com base nos dados apresentados, contata-se que os atos de violência urbana ainda não são fatores decisivos para afastar o turista de Natal, tendo em vista que foram expressivos os resultados de turistas que indicariam o destino para outras pessoas, assim como retornariam em outro momento.

Entretanto, é indicado melhorar a atuação da polícia especializada no atendimento ao turista de Natal em termos de atendimento, bem como visualiza-se como pertinente a proposição de ações de prevenção de atos de violência urbana contra esse público. Os lugares indicados como recorrentes são espaços públicos e as praias, isso faz com que estratégias para combater ações delinquentes possam ser traçadas com maior direcionamento e objetividade.

A indicação do mês/meses de maior fluxo turístico na cidade demonstra que a ação policial pode ser mais intensa durante esses períodos, especialmente nos locais (ruas, praias, praças, outros) de maior circulação dos turistas em Natal.

Ao verificar a percepção/sensação dos turistas frente a algumas situações e questões de violência urbana, destaca-se que “sair à noite” em Natal é visto pelos turistas como uma situação de risco alto, ou seja, eles acreditam que podem sofrer com algum tipo de violência no destino nesse período/turno do dia.

Sobre a vitimização de outros turistas, parte significativa dos respondentes disse conhecer/ter ouvido falar de um a quatro turistas que sofreram delitos em Natal. Quando questionados acerca de terem conhecimento de assassinatos próximos aos lugares que visitaram em Natal, 13% dos respondentes confirmaram ter esse tipo de informação.

Salienta-se que a violência urbana do tipo homicídio (CVLI) é o delito que mais pode provocar nos residentes e turistas sensação de insegurança e medo, mas isso não diminui a importância das discussões e da consideração dos fatores que favorecem a prática dos outros delitos, uma vez que eles podem evoluir para situações de ocorrências extremas que atentam contra a vida.

Com relação às percepções dos respondentes acerca do entorno dos lugares (atrativos, bares, restaurantes, hotéis, outros) visitados em Natal, quantidade significativa dos participantes observou a existência de prédios, casas ou galpões abandonados, o que lhes trouxe sensações de medo, por acreditarem que, nesses espaços, delinquentes podem esconder-se para assaltar (33%), além da percepção de abandono (33%). Tal situação compromete a percepção de segurança das pessoas, principalmente porque espaços abandonados são tidos como lugares potenciais para esconderijo de delinquentes, assim como para prática de atos de violência e comportamentos inadequados.

Verificou-se que, durante os passeios públicos, os turistas disseram ter se deparado com lixo e/ou entulhos espalhados pelas ruas de Natal e a impressão desse cenário para 44% dos respondentes é de “falta de cuidado por parte da administração pública”. Acerca da existência de terrenos vagos/abandonados com lixo e entulhos nas proximidades dos atrativos visitados, 52% dos turistas disseram existir e, para 40% desses respondentes, a referida situação indica “falta de planejamento urbano e turístico”. Esse tipo de problema é capaz de gerar falta de confiança no governo, descrédito na atuação dos gestores locais e esquivia na visita de atrativos que tenham seus entornos marcados por tais características.

No tocante a caminhar no destino durante o dia e a noite, constatou-se que o sentimento de insegurança permanece maior quando o turista encontra-se sozinho caminhando durante à noite em Natal e essa insegurança diminui quando caminham em grupo, sobretudo durante o dia. Isso significa que circular durante a noite traz certas preocupações para o turista que visita Natal, especialmente se ele estiver sozinho.

Associado a essa questão, tem-se que os relatos pelos respondentes sobre haver ruas esquisitas e escuras reforçam a tese de que há ausência e/ou desinteresse do poder público local no planejamento da cidade ou de lugares específicos dessa localidade.

Os lugares que apareceram como aqueles em que os turistas sentem mais medo de sofrerem delitos são as ruas/vias da cidade do Natal. Em contrapartida, quanto à presença de policiais pelas ruas de Natal, quantidade significativa dos turistas respondentes disse ter visto a polícia em rondas.

A televisão foi indicada como o canal em que os respondentes mais se informaram sobre os problemas de violência urbana de Natal, o que demonstra o conhecimento não apenas da informação em si, mas da possível visualização sobre como os atos aconteceram e quais medidas foram empregadas.

Por fim, ao compilar os resultados referentes às percepções de risco dos turistas de Natal, constatou-se as situações de violência urbana do destino que fazem com que os visitantes

tenham essa compreensão de estarem diante de um perigo, a saber (gráficos 27 e 28): ter o transporte de passeio, alugado ou próprio, tomado; ter objetos pessoais tomados a força; sofrerem com eventos de roubo/furto; ao se depararem com pessoas consumindo drogas ilegais em locais públicos; e quando percebem que estão sendo observados por outras pessoas.

Quanto ao sentimento de medo desses turistas, que se refere a uma resposta emocional de pavor capaz de alterar comportamentos e decisões do indivíduo, destacaram-se (gráficos 39 e 40): eventos de roubo/furto; a possibilidade de ser agredido/a sexualmente; de locais públicos onde pessoas estão consumindo drogas ilegais e de problemas de atendimento nos serviços de saúde.

Resumidamente, comparando as percepções de risco e medo do turista de Natal, verifica-se que os riscos percebidos, interpretação subjetiva do indivíduo sobre a situação de violência urbana local, ainda não estão provocando efeitos de pavor, que corresponderia a um medo extremo. Isso significa que os turistas ainda não estão deixando de visitar o destino Natal devido aos problemas de violência urbana, entretanto, com relação à atuação dos órgãos do turismo e segurança pública/turística da cidade, sugere-se medidas e intervenções praticamente imediatas para o momento atual, pois o medo apresentado no resultado deste estudo, mesmo tendo sido moderado, pode vir a intervir nos deslocamentos futuros.

Diante disso, é preciso iniciar e antecipar um trabalho de organização e melhoramento no atendimento as necessidades do turista no destino Natal, especialmente, pensando na forma de atuação e procedimentos da segurança turística.

De forma geral, as condições de trabalho para os policiais precisam ser (re)estabelecidas; a forma de preenchimento dos boletins de ocorrência necessita ser revista; bem como ações estratégicas com base em dados reais sobre a situação local e os problemas de violência urbana que atingem os turistas devem ser elaboradas e executadas o mais breve possível.

5. REFERÊNCIAS

- Alcântara, C. L. de.; Campos, C. de C. (2014). *Violência: relações de poder, ações de Estado e opinião pública*. Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública, Goiânia, v. 7, n. 2, p. 49-56.
- Barreto, M. (2003). *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. Campinas, SP: Papirus. (Coleção do Turismo).
- Bauman, Z. (2009). *Confiança e medo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Botterill, D.; Jones, T. (2010). *Introdution: Tourism Studies and Criminology*. p. 1-18. In: Botterill, D.; Jones, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Brunt, P. (2010). *Vulnerable victims*. Capítulo 4. In: Botterill, D.; Jones, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Brunt, P.; Mawby, R.; Hambly, Z. (2000). *Tourist victimisation and the fear of crime on Holiday*. Tourism Management, Vol. 21, 2000, pp. 417-424.
- Caldeira, T. P. do R. (1977). *Enclaves fortificados: a nova segregação urbana*. Novos Estudos, CEBRAP, nº 47, março, pp. 155-176.
- Caldeira, T. P. R. (2000). *Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo*. São Paulo: EDUSP.
- Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública – CRISP. *Percepção do Medo no Estado de Minas Gerais (Relatório Final)*. (2010). Recuperado em: <http://www.crisp.ufmg.br/wp-content/uploads/2016/10/T078_Relat%C3%B3rioFinal_Percep%C3%A7%C3%A3oMedo-MG_2010.pdf>. Acesso em: 1 junho de 2019.
- Coelho, E. B. S.; Silva, A. C. L. G. da.; Lindner, S. R. (2014). (Organizadores). *Violência: definições e tipologia*. Florianópolis, SC. Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC.
- Cortés, L. M. (2016). *Inseguridad y turismo em Quintana Roo, México (1997-2013)*. Revista Criminalidad, Vol. 58, nº 1, 2016, pp. 159-169.
- Costa, j. h. (2006). Os espaços obscuros da cidade turística: um estudo preliminar na Praia de Ponta Negra em Natal/RN. Caderno Virtual de Turismo, vol. 6, nº 3.
- Cui, F.; Liu, Y.; Chang, Y.; Duan, J.; LI, J. (2016). *An overview of tourism risk perception*. Original paper: Natural Hazards, p. 643-658.
- Cruz, M. V. G. da.; Barbosa, A. C. Q. (2002). *Uma Abordagem Organizacional na Segurança Pública: Notas para Discussão*. In: Encontro de Estudos Organizacionais, 2., Recife. Anais. Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: ANPAD. Recuperado em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eneo2002-38.pdf>>. Acesso em 20 fevereiro de 2020.

- Feitoza, B. M. B. (2017). *Violência urbana e turismo na “cidade do sol”: um retrato pontual da segurança pública na cidade do Natal/RN e suas interfaces com a atividade turística*. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais e Humanas) – Universidade Estadual do Rio Grande do Norte, UERN, Mossoró.
- Felix, S. A. (2009). *Crime, Medo e Percepções de Insegurança*. Perspectivas, São Paulo, v. 36, p. 155-173, jul./dez
- Freitas-Magalhães; Batista, J. (2009). *Escala de percepção do medo: primeiro estudo de construção e validação na população portuguesa*. Revista da faculdade de ciências da Saúde. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- George, R. (2003). *Tourist’s perceptions of safety and security while visiting Cape Town*. Tourism Management, Vol. 24, 2003, pp. 575-585.
- Jackson, J.; Gouseti, I. (2012). *Fear of Crime: An Entry to the Encyclopedia of Theoretical Criminology*. Encyclopedia of Theoretical Criminology, J. Mitchell Miller, ed., Wiley-Blackwell, Forthcoming. Available at SSRN: <<https://ssrn.com/abstract=2118663>>.
- Kessler, G. (2014). *O sentimento de insegurança e o medo na Argentina*. Capítulo 04. In: MACHADO, L. Z.; BORGES, A. M.; MOURA, C. P. (Organizadoras). A cidade e o medo. Brasília: Verbena/Francis.
- Laia, S.; Caldas, H. (2016). *Violência e agressividade: diferenças a partir da linguagem e do inominável da feminilidade*. Estudos e Pesquisas em Psicologia. Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 972-992.
- Machado, M. de B. T.; Soares, C. A. L. (2010). *O Medo e a Violência como Fatores Limitantes para o Desenvolvimento do Turismo em Espaço Urbano: um estudo sobre a cidade do Rio de Janeiro*. VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP.
- Machado, L. Z. (2014). *O medo urbano e a violência de gênero*. Capítulo 07. In: Machado, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). A cidade e o medo. Brasília: Verbena/Francis.
- Machado, M. de B. T. (2013). *Turismo, Medo e Violência*. Turismo & Sociedade. Curitiba, v. 6, n. 1, p. 225-228, janeiro.
- Machado, M. de B. T. M. (2012). *Medo social e turismo no Rio de Janeiro*. Tourism & Management Studies, nº 8.
- Mello, D. M. de. (2016). *Zonas de medo variações geográficas do sentimento de (in)segurança no suplemento vitimização e acesso à justiça da PNAD de 2009*.
- Minayo, M. C. de S. (2013). *Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde*. In: Njaine, Kathie (Org.) Impactos da violência na saúde. Rio de Janeiro: EAD/ENSP, 2013. 420 p.
- Morais, J. F. R. de. (2017). *O que é violência urbana*. Coleção Primeiros Passos. Editora Brasiliense.

- Moura, C. P. de. (2014). *Horizontes de condomínios: muros, medos e perigos*. Capítulo 06. In: MACHADO, L. Z.; BORGES, A. M.; MOURA, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Njaine, K.; Souza, E. R. de; Minayo, M. C. de S.; Assis, S. G. de. (1997). *A produção da (des)informação sobre violência: análise de uma prática discriminatória*. Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 13(3):405-414, jul-set.
- Paredes, E. C.; Saul, Léa Lima; Bianchi, K. S. da R. (2006). *Violência: o que têm a dizer alunos e professores da rede pública de ensino cuiabana*. Cuiabá: EdUFMT/FAPEMAT.
- Rocha, A. L. C. da.; Ecket, C. (2014). *Cidade sitiada, o medo como intriga*. Capítulo 03. In: Machado, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Rodrigues, A.; Assmar, E. M. L.; Jablonski, B. (2009). *Psicologia Social*. Editora Vozes.
- Rodrigues, C. D.; Oliveira, V. C. de. (2012). *Medo de crime, integração social e desordem: uma análise da sensação de insegurança e do risco percebido na capital de minas gerais*. Teoria e Sociedade, Nº 20.2.
- Santos, L. O. dos. (2003). *O medo contemporâneo: abordando suas diferentes dimensões*. Psicologia Ciência e Profissão, 23 (2), 48-55.
- Santos Júnior, A. A. dos.; Dutra, L. H.; Silva Filho, D. B. da. (2007). *Levantamento da percepção do medo e do crime em Santa Catarina*. Revista Brasileira de Segurança Pública. Ano 1 Edição 2.
- Selby, M.; Selby, H.; Botterill, D. (2010). *Tourism, image and fear of crime*. Capítulo 11. In: Botterill, D.; Jones, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Silva, E. A. (2004). *Lazer nos espaços urbanos*. Revista Eletrônica AGB-TL. nº 1, dez/mai.
- Silva, L. B. da.; Silva, F. C. da. (2016). *Influência da segurança pública na motivação turística em destinos urbanos e de sol e praia: uma abordagem teórica*. Fólio – Revista Científica Digital – Jornalismo, Publicidade e Turismo.
- Socas, K. G. L. (2014). *A violência contra turistas: estudo de caso na delegacia especializada de assistência ao turista em Natal/RN (2003-2013)*. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Turismo, Natal, RN, 68f.
- Souza, E. R. de.; Lima, M. L. C. de. (2007). *Panorama da violência urbana no Brasil e suas capitais*. Centro Latino-Americano de Estudos de Violência e Saúde Jorge Careli, Departamento de Epidemiologia e Métodos Quantitativos em Saúde, ENSP, Fiocruz. Rio de Janeiro - RJ. Recuperado em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/QcFCjt8MYDRcDDKbJPd4TTD/?lang=pt>. Acesso em 15 outubro 2020.
- Teixeira, M. C. S.; Porto, Ma. do R. S. (1998). *Violência, Insegurança e imaginário do Medo*. Cadernos Cedes, ano XIX, nº 47, dezembro.

- Tipologia da Violência. (2019). Disponível em: <<https://cevs.rs.gov.br/tipologia-da-violencia>>. Acesso em: 25 de fevereiro 2019.
- Velho, G. (2014). *Medo, insegurança e violência*. Capítulo 01. In: MACHADO, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Warr, M. (2000). *Fear of Crime in the United States: avenues for research and policy*. Measurement and analysis of crime and justice. Recuperado em: <<https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=185545>>.
- Weyrauch, C. Schiavo. (2011). *Violência urbana*. UFES – Programa de Pós-Graduação em História. Dimensões, vol. 27, p. 2-22.

CAPÍTULO 3 - POLÍTICAS PÚBLICAS, VIOLÊNCIA URBANA E TURISMO

1. INTRODUÇÃO

Este capítulo versa acerca das políticas ou ações públicas de turismo diante do problema de violência urbana, com destaque para a atuação das instâncias de governança para tomadas de decisões, considerando os enfrentamentos necessários para o desenvolvimento de uma destinação. Explica-se que os atores envolvidos nas instâncias de governança, normalmente, lidam de forma direta ou indireta com o turismo e atuam em órgãos dos setores públicos e privados, sociedade civil, universidades, associações de classe, entre outros.

O planejamento e a política pública do turismo, atualmente, são incentivados e estabelecidos a partir da reunião de diferentes atores de um destino com fins de desenvolvê-lo de forma equilibrada, ou seja, de maneira que beneficie ao máximo todos os grupos envolvidos. Em outras palavras, o processo de descentralização no turismo, para fins de sua organização, estimula o envolvimento dos diversos setores que se encontram ligados à prática desse fenômeno social e atividade econômica, primando, especialmente, pelo fortalecimento da participação social.

Sendo assim, as necessidades desses diferentes atores, nos ambientes colegiados, precisam ser consideradas, para que, assim, seja possível elaborar propostas condizentes com a realidade local. Em termos de gestão pública do turismo, os órgãos colegiados ou conselhos gestores são espaços que reúnem representantes do governo e da sociedade civil, como mencionado anteriormente, sendo que eles “podem atuar na formulação, implementação e/ou avaliação de políticas. Competências que, normalmente, são previamente estabelecidas em lei municipal própria” (Mata & Emmendoerfer, 2017, p. 104). Em outras palavras, tais representantes passam a tomar decisões públicas, nesse caso, referente ao desenvolvimento e prática do turismo.

Entende-se que a importância dos conselhos está no estímulo à participação democrática, mas é preciso frisar que nem sempre ela, de fato, acontece.

Neste sentido, ao tratar sobre demandas no turismo, visualiza-se a segurança turística como fator básico e essencial, o que torna pertinente entender se/como esse tema é discutido em tais ambientes colegiados com o intuito de estabelecer ações de enfrentamento aos problemas de violência urbana que atingem os cidadãos turistas.

Para tanto, foram encaminhados questionários, via e-mail no formato google forms, para quatro atores (secretário estadual do RN; secretário municipal de turismo de Natal;

representante da delegacia especializada no atendimento ao turista - DEATUR; e representante do observatório da violência do RN – OBVIO-RN) selecionados de modo intencional para participação nesta pesquisa. Em relação aos questionamentos, os questionários possuíam questões direcionadas a cada participante. A análise de conteúdo foi utilizada para analisar os dados do estudo, uma vez que se tratou de uma pesquisa qualitativa, em que as falas/respostas escritas precisaram ser organizadas a fim de permitir inferências e interpretações acerca das opiniões apresentadas (Calvacante; Calixto & Pinheiro, 2014).

Logo, a contribuição deste capítulo foi a verificação da forma de atuação dos gestores do turismo de Natal frente aos problemas de violência urbana local que atingem não só os residentes da cidade, mas também os turistas.

Como questões secundárias para nortear este capítulo, tem-se: Como o tema segurança turística é tratado junto às instâncias de governança municipal e estadual do turismo? Como a DEATUR e o OBVIO estão envolvidos nesse processo e contribuem para a elaboração de estratégias de enfrentamento à violência urbana que acomete o turista de Natal?

Em síntese, este último capítulo apresenta-se em cinco tópicos, a saber: 1. Introdução; 2. As políticas públicas de turismo sob o problema da violência urbana (2.1 Governança no Turismo sob a perspectiva da segurança nos espaços públicos); 3. Resultados (3.1 A visão dos gestores do turismo sobre segurança turística e os problemas de violência urbana em Natal); 4. Considerações Finais; 5. Referências.

2. AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE TURISMO SOB A ÓTICA DO PROBLEMA DA VIOLÊNCIA URBANA

As políticas públicas do turismo, em uma perspectiva nacional, são proposições elaboradas pelo MTUR em parceria com outros órgãos e instituições públicas, além da participação do setor privado e representações da sociedade civil. Dessa maneira, frente ao regimento interno do MTUR (Portaria nº 36, de 29 de janeiro de 2019⁸⁸), considerando a estrutura organizacional do ministério (Capítulo II), identificou-se o inciso II referente aos Órgãos Específicos Singulares e as seguintes alíneas – C.2. Departamento de políticas e ações integradas - DEPAI e C.2.1 Coordenação geral de segurança turística - CGSEG (Brasil, 2019).

A existência de tais órgãos demonstra, no mínimo, preocupação ou interesse com assuntos referentes à segurança dos turistas nas destinações. Contudo, ao observar as

⁸⁸ Recuperado de: <<http://www.turismo.gov.br/sem-categoria/12377-portaria-n%C2%BA-36,-de-29-de-janeiro-de-2019.html>>. Acesso em 14 agosto de 2019.

competências do DEPAI (artigo 89) e da CGSEG (artigo 90), verifica-se que não há, até o momento, menção específica em relação aos problemas de violência urbana que atingem diversos destinos brasileiros.

No regimento, em se tratando das competências da CGSEG, notou-se um direcionamento para as questões da segurança do turista enquanto consumidor; no tocante à segurança da saúde em uma perspectiva epidêmica; o enfrentamento à violência sexual de crianças e adolescentes; o combate ao tráfico de pessoas; bem como a indicação de ações de conscientização e orientação de turistas e profissionais quanto às normas de segurança na prestação dos serviços turísticos.

Ainda sobre as competências e em comum ao DEPAI e CGSEG, verificou-se a recomendação de uma articulação dos órgãos do turismo com as forças de segurança pública, visando à proteção do turista nacional e internacional, Portaria nº 36, de 29 de janeiro de 2019, Art. 89, inciso II e Art. 90, inciso II (Brasil, 2019). Entende-se que os direcionamentos devem estar voltados para as diferentes dificuldades que o país enfrenta, o que caberia, nesse caso, uma especificação acerca dos problemas de violência urbana enfrentados por vários destinos turísticos.

Neste sentido, visualiza-se, como pertinente, a articulação de programas, ações e projetos propostos pelo MTUR, em nível nacional, que considere o aumento dos problemas de violência urbana no Brasil e, por isso, busque identificar os prejuízos de tais situações ao cidadão turista a fim de elaborar e propor formas de enfrentamento.

Ao analisar as políticas públicas de turismo (PNT), com base nos planos nacionais lançados a partir de 2003, sobre os problemas de violência urbana e segurança pública voltadas para residentes e turistas, apenas o PNT 2018-2022 traz um viés mais específico de discussão acerca do tema, porém de forma muito superficial e sem um direcionamento sobre como a implementação das ações podem acontecer.

Explica-se que os planos nacionais de turismo trazem orientações e diretrizes acerca do desenvolvimento do turismo no país e direcionam as políticas de turismo em níveis estadual e municipal, porém nem sempre as indicações são executadas, tendo em vista que isso dependerá de como a instância de governança atua e o que se elege como tema merecedor de atenção naquela localidade.

Conforme pesquisa realizada pela autora deste trabalho, a garantia da segurança pública passou a ser considerada, pela primeira vez, no PNT 2018-2022, como uma das estratégias essenciais para a qualidade da experiência no país (Borges & Silva, 2019). Ainda de acordo com o referido documento, o plano nacional de turismo passou a ser elaborado com base em

um elo entre os governos federal, estaduais e municipais, as entidades não governamentais, a iniciativa privada e a sociedade.

No PNT 2018-2022, foram estabelecidas linhas de atuação: A. Ordenamento, gestão e monitoramento; B. Estruturação do turismo brasileiro; C. Formalização e qualificação no turismo; D. Incentivo ao turismo responsável; E. Marketing e apoio à comercialização. Em cada linha de atuação delimitou-se iniciativas que se traduzem em propostas estratégicas.

As linhas de atuação, as iniciativas e as estratégias foram elaboradas conjuntamente pelo MTUR e o CNTUR (membro do Sistema Nacional de Turismo e órgão consultivo e propositivo, que assessora o MTUR na formulação e implementação da Política Nacional do Turismo) (PNT, 2018-2022).

Quanto ao tema segurança pública, essa discussão está na Linha de Atuação: A. Ordenamento, gestão e monitoramento; Iniciativas: 1. Apoiar o planejamento do turismo, **2. Integrado ao setor de segurança pública**; e Estratégias: a) Estimular e apoiar o planejamento do turismo, em âmbitos estadual, regional e municipal, **b) Incentivar soluções de segurança pública que envolvam o setor turístico.**

Entretanto, ainda não se sabe como as ações para mitigação da violência urbana vêm ocorrendo, ou ainda como as orientações do PNT estão sendo postas em prática, de maneira a considerar o trabalho conjunto entre os diferentes atores locais com foco nas características e necessidades dos destinos, sobretudo, no que diz respeito à violência.

Se uma das estratégias refere-se a proposições de segurança pública, isso implica conhecer a realidade local e, com base nisso, traçar diretrizes e orientações para solucionar e/ou minimizar os problemas. Dessa forma, compreender a relação entre violência urbana e turismo, bem como suas implicações, torna-se essencial para que haja políticas públicas mais direcionadas.

Não existem soluções prontas para os problemas de violência urbana, sendo adequado então a identificação dos acontecimentos e o desenvolvimento de estratégias específicas. No que se refere à relação existente entre violência e turismo, Ryan (1993) apresenta cinco possibilidades, sendo elas:

- a) Turistas como **vítimas acidentais** de atos violentos, sendo a maioria dos crimes dirigidos contra a população residente;
- b) Um **local** que é **usado** por **delinquentes** devido à **natureza turística do lugar**, mas as vítimas não são especificamente turistas;
- c) Um local que atrai atos violentos porque os **turistas são vítimas fáceis**;

- d) A atividade criminosa **organiza-se** para **atingir** determinado **grupo** de pessoas que está **praticando o turismo** por motivação específica (lazer – descontraídos e relaxados);
- e) Os **grupos** criminosos **organizados e terroristas** cometem **atos violentos contra turistas e instalações turísticas**.

Percebe-se que os turistas podem aparecer como foco da violência urbana em um destino por serem considerados alvos fáceis e vulneráveis, ou ainda por estarem no lugar errado e na hora errada, em um espaço que não conhecem a dinâmica, os acontecimentos ou os problemas sociais locais.

Ryan (1993) elucida que o turista pode ser a motivação de atos violentos, mas, em contrapartida, pode ser uma vítima acidental com crimes intrínsecos ao turismo, devido à dinâmica da própria atividade, ou acontecimentos extrínsecos ao turismo, aqueles motivados em razão do sistema e problemas da localidade.

Em alguns estudos, foi observado que há cidades em que os turistas são mais atingidos que os residentes (Chesney-Lind e Lind, 1986; George, 2003), entretanto o contrário também é uma realidade; além do que, para outros estudiosos, residentes e turistas têm uma chance igual de tornarem-se uma vítima da violência urbana.

Segundo Ryan (1993), a possibilidade de os turistas serem vítimas pode ser determinada pelos níveis existentes da atividade violenta no destino, todavia, essa atividade violenta pode acontecer independente do turismo, sendo originada por problemas locais de desenvolvimento social, como discutido no primeiro capítulo desta tese.

Explica-se que o comportamento desrespeitoso, agressivo ou violento de turistas também pode gerar conflitos e problemas em um destino turístico, fazendo com que os residentes passem a vê-los como inimigos e desenvolvam comportamentos e atitudes hostis. Brunt et al. (2000) revelam que os turistas podem, em algum momento, serem vistos como agressores e não apenas como vítimas.

A violência urbana, de forma geral, mostra-se como um fator limitante capaz de influenciar no fluxo turístico de um destino, visto que a percepção do medo dos turistas frente aos riscos, reais ou imaginários, em relação aos problemas de violência pode afetar o seu processo de seleção sobre onde visitar (George, 2003; Calafat et al., 2013; Soca, 2014; Giusti e Raya, 2019). Isso significa que um turista pode mudar de opinião com relação à visita de um destino ao tomar conhecimento das características violentas da localidade.

Neste sentido, turistas e certos lugares turísticos têm sido considerados vulneráveis à prática da violência urbana (George, 2003), e se um turista sente-se inseguro ou ameaçado, três podem ser as reações desses visitantes:

- a) Turistas potenciais podem **decidir não visitar destinos** que possuem **reputação de alta violência**;
- b) Se o turista sentir-se inseguro, pode **evitar participar de atividades ou deixar de ir a lugares específicos**;
- c) Os turistas que se sentirem ameaçados ou inseguros em uma visita **podem não retornar mais ao destino e, provavelmente, não recomendarão a visita**.

Dessa forma, o medo da violência urbana por parte de turistas pode ser proveniente da própria experiência da violência; de discussões sobre violência com amigos e conhecidos; a exposição de informações sobre violência via os meios de comunicação (TV, internet, jornais, rádio); percepção de taxas reais de criminalidade e percepção da ineficácia policial no destino (George, 2003; Socas, 2014; Kessler, 2014). Cada vez mais, as pessoas buscam proteger-se de maneiras diversas, seja adotando medidas privadas de proteção (câmeras, cercas elétricas, pressionando a polícia para uma maior presença local) ou evitando a visitação de determinados lugares.

Sobre os tipos de proteção, Warr (2000) afirma que algumas ações podem afetar o comércio, o uso de lugares, o lazer, a interação social, entre outros. Cita-se, por exemplo, estabelecimentos comerciais que, muitas vezes, reduzem o contato com o cliente para fins de proteção e para evitar delitos, e, nesse caso, a comercialização e o contato entre vendedor e cliente restringe-se a uma pequena abertura em um portão que permite a entrega do item escolhido e o pagamento da mercadoria.

Warr (2000) complementa que o uso público de espaços abertos como praças, praias e outros ambientes de lazer acaba sendo afetado pelo medo, no entanto, explica que ainda não se sabe a natureza nem a dimensão do efeito desse tipo de situação. Verifica-se que investigações nessa área são relevantes, especialmente, porque são espaços compartilhados, utilizados tanto por residentes quanto por turistas.

Ponderando o aumento da violência urbana e os prejuízos que tais atos têm provocado ao turismo, o MTUR (2019) iniciou algumas discussões acerca da elaboração de procedimentos e boas práticas para fins de um plano nacional de segurança turística. Destaca-se que, dentre as estratégias refletidas, existe a pretensão de estimular o trabalho colaborativo entre os representantes das forças policiais especializadas espalhados pelo Brasil.

Nota-se que a segurança tem sido inserida na agenda governamental, sobretudo, em virtude dos problemas econômicos que os fatos violentos geram aos destinos. Contudo, existem alguns outros problemas que ainda precisam ser superados, quais sejam: a descrença dos cidadãos na intervenção saneadora do poder público; falta de confiança em instituições ligadas

à segurança, devido aos abusos por parte das instituições de ordem; preconceitos e intolerância, fatos que induzem o investimento dos cidadãos na segurança privada, um segmento que vem crescendo a duas décadas (Adorno, 2002; Caldeira, 2003; Kessler, 2014).

Revela-se, ainda, que a distorção das estatísticas de violência urbana “não é só uma questão quantitativa, mas também qualitativa”, e tendo em vista que é a polícia que produz as estatísticas, “sua visão do que seja a população potencialmente criminosa, sua avaliação sobre os diversos crimes e sua maneira de agir em relação aos diferentes tipos de eventos são todos elementos que influenciam os resultados - ou seja, as estatísticas” (Caldeira, 2000, p. 104). Warr (2000) e George (2003) reforçam que grande parte dos atos registrados de violência urbana não apresentam a realidade dos fatos, como foi discutido no segundo capítulo desta tese.

Diante disso, torna-se pertinente trabalhar questões de confiança com a população local e, assim, transmitir isso para os turistas. Além do que trabalhar a segurança turística perpassa entender e procurar solucionar questões da segurança pública local, bem como apresentar a realidade dos dados em relação à violência urbana da destinação turística de forma clara e objetiva.

Uma compreensão mais detalhada da dinâmica da violência urbana relacionada ao turismo apresenta-se como importante para posterior elaboração de estratégias capazes de minimizar as situações geradas por tais acontecimentos, estabelecendo questões de prevenção a partir de maneiras eficientes de alertar o turista sem amedrontá-lo (Chesney-Lind e Lind, 1986; George, 2003). Tais medidas devem ser estabelecidas com base nos tipos de violência urbana da localidade, assim como considerando o tipo de turismo e turistas que frequentam determinada destinação, pois isso pode ser um fator influenciador de certos tipos de ocorrência.

Nessa perspectiva, compreender o processo de violência urbana requer um diálogo sobre questões de políticas públicas, dados estatísticos sobre as ocorrências registradas, medo e desenvolvimento social, para que, assim, seja possível perceber as causas do aumento da violência e as interferências no processo de desenvolvimento turístico de um destino. Conforme Lordello e Ribeiro (1988, p. 21), a violência urbana “cresce e é agravada por uma gama de fatores circunstanciais, como desemprego, ignorância, mudanças e valores, sobrevivência, descontentamento e revolta por parte dos que não estão conseguindo acompanhar o progresso da humanidade”. São problemas sociais que geram contrariedades e promovem movimentos de violência urbana que atingem tanto os residentes quanto os turistas.

Sendo assim, a segurança dos turistas tornou-se uma questão importante e de relevância para o turismo, o que leva ao interesse na pesquisa e em respostas políticas para a relação turismo e violência urbana (Brunt et al., 2000). Para tanto, é salutar assimilar como o processo

de governança para tomada de decisões e elaboração de políticas públicas de turismo atrelado à segurança pública está sendo debatido e considerado, uma vez que a descentralização do poder, a partir do envolvimento de diferentes atores em debates, tem sido adotado como modelo para buscar minimizar ou solucionar problemas sociais.

Diante do exposto, na sequência, tem-se uma discussão acerca da governança no turismo, para fins de entender as relações que são ou poderão ser estabelecidas ao tratar dos temas violência urbana e turismo.

2.1 Governança no turismo sob a perspectiva da segurança pública nos espaços turísticos

Nas últimas três décadas, as políticas públicas de turismo passaram por algumas mudanças, a principal, dentre elas, foi a implementação da governança como eixo norteador dessas políticas. A materialização desse processo, de forma mais efetiva, veio por meio do Programa de Regionalização do Turismo (PRT), iniciado em 2004, em grande medida por incentivar as diretrizes de desenvolvimento cooperado, participativo e integrado com outras instâncias de poder público (federal, municipal e estadual), bem como articular as forças produtivas locais (iniciativa privada) (Silva, 2015).

Vale acrescentar que o processo de governança turística apresenta dois principais desafios, a saber: o institucional (associado ao Estado) e o organizacional (voltado para as relações entre os atores participantes dessas arenas políticas), conforme Coutinho e Nóbrega (2019).

Em consonância com o que foi dito anteriormente, é pertinente esclarecer que a governança vem sendo trabalhada no turismo em uma perspectiva de desenvolvimento desse fenômeno social e econômico, entretanto, sua efetividade ainda é questionada, visto que as relações existentes entre os atores envolvidos não seguem uma equidade na consideração do que é ponderado por cada um (Borges, 2014). Isso significa que, mesmo diante de um ambiente colegiado em que todos os atores têm, em regra, direito à fala, ainda é falho o processo de considerar a opinião de todos como relevantes e como uma contribuição devida para o desenvolvimento e prática do turismo.

Nesse processo, em certas situações, o Estado insiste em usar o poder e colocar suas decisões para serem votadas como uma demonstração de democratização, quando, na verdade, o processo de ouvir e construir propostas coletivas e integradas é descartado dentro desse tipo de arena política (Borges, 2014). Além disso, segundo Silva (2015), a composição das arenas políticas não acontece de forma técnica, pois, na maioria das vezes, o que ocorre são indicações

políticas em concordância com os governos municipais, o que prejudica a transparência no processo de decisão.

Nóbrega (2012) esclarece que as políticas públicas relacionam-se com os elementos de governança buscando organizar, direcionar e regulamentar os diferentes setores da sociedade. O autor acrescenta que o conceito de política pública associa-se a diferentes questões do mundo atual, seja econômica, social, outros, de segurança, que direcionam a intervenção do Estado por meio de estratégias de planejamento.

Neste sentido, quando foi constatado o viés econômico⁸⁹ do turismo, passou-se a estabelecer políticas públicas que sustentavam o interesse da iniciativa privada em investir nessa atividade e, em momentos a frente, o turismo passou a fazer parte do ideário neoliberal⁹⁰. Brandão (2010) explica que “a política nacional de turismo, incutida dos princípios neoliberais, difundiu modelos democráticos e participativos, ao mesmo tempo em que trouxe à tona problemas e entraves socioeconômicos” a serem superados.

No Rio Grande do Norte, um exemplo disso foi as políticas dos megaprojetos, que criou o Parque das Dunas e a Via Costeira, por volta de 1980 (Fonseca, 2005). Foi conferida atenção ao setor hoteleiro a partir da abertura econômica da década de 1990, que “visava suprir a carência de qualidade nos meios de hospedagem por meio de investimentos que permitissem atingir um melhor posicionamento competitivo no mercado global” (Brandão, 2010, p. 6).

Em decorrência desse incentivo do estado, foram criados também muitos espaços públicos, como praças. No entanto, nem sempre foram gerados efeitos simplesmente positivos, ao revés das intenções estatais, um aumento de elitização, desigualdades sociais e custo de vida são aspectos afetados pela atividade turística.

Na passagem das décadas de 1980 a 1990, o Estado mesmo concebendo o fenômeno/atividade turística como essencialmente econômica, e de interesse do mercado, incentivado pelo neoliberalismo, admitia que ela deveria ser planejada pela administração pública de forma democrática (Brandão, 2010). Neste sentido, “diretrizes, objetivos, metas foram delineados pelo poder público, bem como programas passaram a ser desenvolvidos e executados em parcerias público-privadas, para que os níveis de eficiência fossem ampliados” (Brandão, 2010, p. 8).

Nessa perspectiva, a ação estatal também teve de agir na busca por minimizar e/ou evitar problemas advindos do uso dos espaços públicos de uma localidade para a prática do turismo.

⁸⁹ Em 1938, o Estado passou a intermediar ações públicas de turismo.

⁹⁰ Prevê a diminuição do papel do Estado e a descentralização do seu poder.

Dada a forma de proposição das políticas públicas de turismo atualmente, tem-se que o processo de governança exprime a ideia de compartilhamento em se tratando do processo de tomada de decisões e necessidades da sociedade. Ainda sobre o processo de governança pública, “nota-se a necessidade da participação da sociedade civil no envolvimento e discussão sobre os recursos e demandas coletivas” (Fernandes e Nóbrega, 2018, p. 167). Os autores explanam a relevância de um trabalho integrado e participativo tanto para tomadas de decisões sobre determinadas situações ou problemas quanto para fins de elaboração das próprias políticas públicas.

É fato que as questões referentes à segurança pública do indivíduo vêm sendo debatidas e consideradas como um tema importante para compor a agenda governamental, especialmente em se tratando da segurança de residentes, mas é importante considerar, nesse processo, a garantia da mesma segurança para os turistas que visitam e circulam em dados destinos. Para Jones (2010), os espaços projetados para o turismo ou aqueles que são comuns para residentes e turistas compartilham características importantes, incluindo questões específicas relacionadas à segurança pública.

Segundo Yázigi (1999, 2003), pensar na melhoria das condições de vida dos residentes implica melhorar as mesmas condições para os turistas. Isso significa que, ao considerar a segurança do residente, estar-se-á discutindo a segurança do turista, porém é pertinente ter ciência que os atos de violência que, muitas vezes, acometem o primeiro grupo podem não ser, necessariamente, os mesmos que atingem o segundo.

Entende-se, portanto, que avaliar apenas a segurança do turista não resolveria os problemas advindos da violência urbana, mas apresentariam as diferenças e permitiriam a elaboração de propostas direcionadas.

O fato é que a discussão sobre segurança pública e a segurança turística precisam estar pautadas em proposituras que busquem o bem coletivo, dos residentes e turistas, mas as peculiaridades para o tratamento de cada uma delas podem e devem ser consideradas.

Para Jones (2010), a configuração espacial do ambiente atual, considerando o uso dos espaços para o turismo, torna importante o envolvimento de funções de segurança estatais e privadas. Compreende-se, portanto, que o Estado passou a necessitar do auxílio de diferentes atores locais, dadas suas visões, necessidades e proposições diferentes para os fatos que vêm acontecendo, referindo-se, neste estudo, à violência urbana local.

O turismo remete a imagens que imprimem fuga do cotidiano, férias, diversão, descanso, entre outros, ausência de problemas. Entretanto, Botterill e Jones (2010, p. 9)

explicam que “a sedução da bolha do feriado explode quando a viagem traz encontros assustadores com ‘outros’ estranhos, ou quando ações ilegais mutilam e matam”.

As viagens permitem que haja um encontro com o desconhecido, pois os deslocamentos, em especial, dos turistas, levam-nos para lugares a serem descobertos, desvendados, e essa ausência inicial de conhecimento pode trazer surpresas e revelar cenários diversos, marcados, inclusive, pelo perigo. Neste sentido, Jones (2010) afirma que a governança da segurança nos espaços públicos não é apenas diversificada em sua ordem e fornecimento, mas, em sua essência fundamental, ela contrasta de algumas maneiras importantes com abordagens de policiamento mais tradicionais.

Segundo Botterill e Jones (2010), ao considerar o turismo e a violência urbana, pode-se ver como a ausência de estruturas claramente definidas e a presença de envolvimento multisetorial em destinos apresenta problemas para o policiamento e segurança dos turistas.

Dessa forma, as unidades policiais específicas para o turismo passaram a ser criadas objetivando atender as necessidades dos viajantes, com informações sobre lugares para entretenimento, restaurantes, meios de hospedagem, assim como dados sobre a dinâmica e segurança local. Isso não significa dizer que apenas os postos policiais específicos têm responsabilidade com os turistas, no que se refere às instruções, orientações e segurança, mas que eles estariam ou deveriam estar organizados e preparados para atender eventos de violência acontecidos com esse grupo.

Contudo, o conhecimento quanto ao papel desses órgãos em um destino ainda é falho ou não está bem definido, além do que nem turistas nem residentes sabem, muitas vezes, sobre a existência, por exemplo, dos policiamentos especializados. Para Botterill e Jones (2010), a complexidade do turismo apresenta desafios gerenciais, requerendo melhores formas de coordenação e parcerias mais eficazes.

Dessa maneira, tendo em vista ser crescente a preocupação com a prevenção aos atos de violência e à devida promoção da segurança tanto de residentes quanto de turistas, Hughes (2010) esclarece que, para compreender as características dos eventos cometidos contra turistas, a gestão tem que levar em consideração as medidas e estratégias preventivas geradas pelas instituições ou órgãos públicos e privados.

Uma dessas medidas tem sido oferecer aos turistas ambientes considerados seguros, em sua maioria, fechados, os chamados enclaves turísticos⁹¹ (Jones, 2010). Tais propostas originam reflexões acerca do direito de ir e vir sem restrições, das relações estabelecidas entre

⁹¹ São espaços que emergem de um processo de ordenamento espacial e segregação social de turistas e moradores.

residentes e turistas, bem como sobre o viver em sociedade. Questiona-se, portanto, se os enclaves turísticos, de fato, diminuem os problemas de violência urbana que acometem o Brasil, ou determinado destino turístico, ou se reforçam e instigam problemas de descontrole nas relações sociais estabelecidas entre os diversos grupos, aqui representados pelo residente e o turista.

Deve-se ponderar sobre quais tipos de violência urbana tem-se buscado uma prevenção, e que cuidados estão sendo adotados, tendo em vista que a solução ou punição para determinados acontecimentos, em diferentes âmbitos, podem favorecer uma credibilidade e confiança da comunidade para com os órgãos da segurança pública e turística.

Conforme Hughes (2010), é difícil conceituar a questão de prevenção da violência urbana, devido aos distintos significados que foram dados com o passar dos tempos. Sendo assim, é preciso levar em consideração a necessidade de ter diferentes atores envolvidos no processo de desenvolvimento do turismo e no processo de ação da segurança pública e turística.

Sobre essa questão, Mawby (2010, p. 29) afirma que “o risco de perigo e a oportunidade criminal aumentam de intensidade e o chamado para tornar a interface entre turismo e crime se torna seriamente mais urgente”. A discussão sobre tais pontos remete à avaliação dos atos preventivos que estão sendo postos, das políticas públicas estabelecidas, sobretudo, considerando a eficiência das políticas atuais.

Na tentativa de entender como as medidas preventivas estão sendo postas, Jones (2010) elucida a existência de espaços turísticos privados (aeroportos, parques temáticos, navios de cruzeiros, resorts, entre outros) e a gerência de uma segurança privada nesses locais. Explica-se que quanto aos espaços públicos é possível que essa tendência de gerência seja seguida, o que pode ocasionar políticas de exclusão.

Neste sentido, torna-se adequado entender como as parcerias para prevenção da violência vêm sendo estabelecidas, quem são os envolvidos e quais as estratégias constituídas para minimizar ou mitigar problemas de violência urbana em destinos turísticos. Dentre os problemas relacionados à violência nos destinos turísticos, destaca-se, mais uma vez, o fato de apenas cerca de metade dos eventos que acontecem serem denunciados para a polícia; entre outros, o policiamento pode concentrar-se em apenas determinados tipos de violência, considerando lugares e sujeitos particulares, o que não favorece o entendimento do cerne do problema (Selby et al., 2010).

Para Hughes (2010), cresce o interesse pela política de prevenção à violência urbana e, cada vez mais, o da segurança da comunidade, sendo que, nesse formato, algumas questões sobre prevenção à violência podem ser consideradas, como onde as pessoas moram e quem são

(em termos de gênero, raça, idade, classe, nacionalidade, outro). O autor esclarece que é preciso cautela em relação a qualquer tentativa de procurar universalidade nas técnicas de prevenção, pois quando considera-se a prevenção de fato, é preciso ter consciência sobre que tipo de violência se está enfrentando.

Em resumo, tem-se que as discussões em ambientes colegiados a partir da proposta de governança são essenciais, pois envolvem diferentes atores cujas necessidades e opiniões são diversas. Além do mais, em tais ambientes é possível sugerir a elaboração, apresentação e discussão de diagnósticos locais a fim de encontrar medidas mais efetivas, já que é correto (re)conhecer a realidade do lugar, identificar os problemas que afetam o destino e propor medidas e intervenções direcionadas.

Na sequência, apresentam-se os resultados da pesquisa realizada com atores do turismo e o órgão de policiamento especializado no atendimento ao turista de Natal.

3. RESULTADOS

3.1 A visão dos gestores do turismo sobre segurança turística e os problemas de violência urbana em Natal

Neste terceiro tópico de resultados, foram envolvidos três atores, direta ou indiretamente, relacionados ao planejamento e organização do turismo da cidade do Natal, sendo eles: Secretaria Estadual de Turismo do Rio Grande do Norte (Representante 1), Secretaria Municipal de Turismo do Natal (Representante 2), Delegacia de Atendimento ao Turista (Representante 3) e o Observatório da Violência no RN (Representante 4). Esse último foi selecionado a fim de entender se os estudos desenvolvidos até o momento consideram o turista enquanto cidadão em trânsito, que também usufrui a segurança pública da localidade.

Os questionários foram elaborados e encaminhados via e-mail no mês de junho de 2020, e os retornos deram-se entre junho e julho do referido ano. Para os respondentes 1 e 2, foram realizadas 10 perguntas; para o respondente 3, elaborou-se 12 questões; e, para o respondente 4, foram enviados 14 questionamentos. Considerou-se as áreas de atuação de cada representante e, por isso, os questionários apresentaram perguntas comuns e específicas, especialmente para os representantes 3 e 4.

A discussão, a seguir, foi iniciada a partir das respostas dos Respondentes 1 e 2, uma vez que são órgãos públicos que lidam diretamente com o turismo e cujo objetivo é fomentar,

planejar e desenvolver o setor na cidade do Natal. Conforme site da Setur/RN⁹² (2021, s/p), são competências da Secretaria Estadual de Turismo: formular a política de turismo do estado; desenvolver estudos e pesquisas para avaliar a sua potencialidade turística; articular-se com os municípios e os demais órgãos da administração estadual, com o objetivo de desenvolver a infraestrutura de saneamento básico, transportes e energia nas áreas de atividades turísticas; promover ações voltadas para a ocupação da infraestrutura de turismo do estado, especialmente nos períodos de baixa estação; além de outras atividades correspondentes. Essas competências podem ser aplicadas à secretaria de turismo em nível municipal também, considerando obviamente o seu âmbito da atuação.

Partindo desse entendimento, a primeira pergunta questionou sobre a existência de planos, programas ou ações voltadas para minimização ou prevenção dos problemas de violência urbana que acometem turistas em Natal, uma vez que a segurança do turista enquadra-se em atividades correspondentes, quando observadas as competências mostradas anteriormente. Em resposta, obteve-se que:

Respondente 1: “No âmbito do Estado as ações para minimizar ou prevenir aumento da violência urbana fica com a **Secretaria de Segurança**. A SETUR mantém um **diálogo** frequente com a **Delegacia do Turista** para acompanhamento e articulação em ocorrências. Existe um grupo de whatsapp que participa empresários do setor turístico de Ponta Negra e Via Costeira, representantes da Delegacia do Turista e SETUR, que tem como objetivo facilitar a comunicação de ocorrência e atendimento mais rápido da Polícia”.

Respondente 2: “Estamos desenvolvendo um **projeto piloto com a Guarda Municipal** para colocar uma ronda diária no período de 8 h às 20 h no calçadão de Ponta Negra”.

Verifica-se, especialmente na fala do respondente 1, que a responsabilidade de ações relacionadas aos problemas de violência urbana contra turistas é passada para a secretaria de segurança, entretanto, é importante destacar que à secretaria de turismo cabe o interesse por identificar e discutir problemas que prejudicam o desenvolvimento ou prática desse setor.

Partindo dessa consideração em relação à atuação e organização policial nas ruas, por exemplo, realmente não cabe aos órgãos do turismo uma posição, no entanto, é preciso reforçar a responsabilidade de tais órgãos com o cidadão turista, assim como torna-se pertinente lembrar que, conforme o regimento interno do MTUR (Portaria Nº 36, de 29 de janeiro de 2019), a

⁹² Recuperado de: <http://setur.rn.gov.br/?page_id=3721>. Acesso em: 18 de março 2021.

articulação dos órgãos do turismo com as forças de segurança pública é indicada e importante. Para Miraglia (2006), a capacidade de articulação de uma gestão é um elemento positivo e que favorece a proposição de políticas de segurança pública.

Neste sentido, torna-se básico que informações e dados referentes à violência urbana dos municípios sejam coletados, trabalhados e postos em discussão, uma vez que a segurança do turista também é uma das responsabilidades dessa pasta. Reforça-se o ponto de vista de Santos (2015) em que a segurança é tida como dever do estado, mas de responsabilidade de todos.

Identificou-se, portanto, que não há nenhuma proposta vigente ou sendo elaborada, em nível estadual, que considere a proposição de medidas e/ou intervenções que venham a somar no enfretamento dos atos de violência urbana que atingem o turista do RN e/ou da cidade do Natal.

Em adição, a responsabilidade pela segurança e bem-estar do turista passa também pelas pastas governamentais do turismo, fato que sugere um trabalho intersetorial e com objetivos bem definidos. Sobre o diálogo mencionado e a existência de um grupo de whatsapp, vale esclarecer que tais ações não apresentam uma formalização nem tão pouco conseguem retratar a realidade do problema de violência urbana no destino, uma vez que diagnósticos não estão sendo elaborados nem existem ambientes oficiais para compartilhar tais dados e informações com os diferentes atores do turismo.

Ao que parece, o uso dessa ferramenta de comunicação é apenas para troca de informações, ou ainda um mecanismo para transmitir notícias sobre acontecimentos na cidade, para que a polícia especializada (DEATUR) consiga chegar “mais rápido” aos locais das ocorrências. O aplicativo de mensagem, nesse caso, não configura uma ferramenta de comunicação institucional, na medida em que não é um banco de dados nem gera registros ou relatórios.

Entende-se que caberia a essa polícia especializada ter rotas e ações já definidas, considerando o fluxo turístico da cidade e os pontos quentes em se tratando da ocorrência frequente dos delitos.

Já em nível municipal, na fala do respondente 2, notou-se a tentativa na realização de uma ação conjunta com a guarda municipal da cidade, ou seja, com um órgão direcionado para lidar com questões de proteção patrimonial e mediação de conflitos entre os cidadãos. O projeto piloto da secretaria municipal de turismo de Natal, quanto a realizar rondas policiais, é interessante, pois a praia de Ponta Negra é um dos principais atrativos turísticos da cidade e

desponta como lugar em que os eventos de violência (furto e roubo) acometem mais os turistas, ver Mapa 3 e Gráfico 21, no capítulo 1 da tese.

Não é o caso de desfazer tal interação, mas, se existem órgãos especializados no atendimento aos turistas (DEATUR e CIPTUR), seria primordial o envolvimento desses grupos nas ações de proteção e segurança dos turistas que visitam a cidade.

Salienta-se que o trabalho cooperado, no sentido de entender a situação da segurança do turista, para posterior proposituras de ações, poderia ser desenvolvido em conjunto, envolvendo a secretaria estadual e municipal de turismo, a DEATUR e a CIPTUR, uma vez que esses dois últimos grupos dispõem dos dados de ocorrências locais. Acredita-se ainda que esses profissionais, policiamentos especializados, estariam mais preparados para envolverem-se com questões ligadas à sua particularidade funcional, nesse caso, o atendimento ao turista.

O segundo questionamento referiu-se à existência de estudos que buscassem identificar os problemas de violência urbana ocorridos contra os turistas que visitam Natal, seguem respostas:

Respondente 1: “Na Setur/RN **não há nenhum estudo**. Seria interessante uma conversa com o município, pois sabemos que existe a Guarda Municipal que também tem importante atuação”.

Respondente 2: “Não, poque **não temos corpo técnico nem recursos financeiros** para fazer estudos desta magnitude”.

Nota-se uma falta de articulação entre os atores públicos locais e a ausência de discussão sobre o problema de violência urbana que atinge os turistas de Natal, bem como é perceptível que os dados da DEATUR não são consultados, o que faz com que existam números de delitos, mas nenhum interesse, até o momento, quanto às causas e problemas gerados a partir deles. Mais uma vez, percebe-se que a DEATUR e o CIPTUR não são considerados quando se fala em segurança turística.

Em relação ao corpo técnico mencionado é pertinente frisar a existência de dois cursos de turismo em Natal (UFRN e UERN), além de cursos de pós-graduação (mestrado e doutorado) na UFRN que poderiam colaborar com estudos neste sentido. Ressalta-se que alguns professores e alunos dessas instituições encontram-se envolvidos com/em pesquisas sobre as questões de violência urbana e o turismo em Natal, possuindo também efetiva participação no grupo do observatório de violência do RN.

Tais colocações chegam a demonstrar que o problema de violência urbana em Natal contra turistas ainda não foi inserido na pauta nos conselhos de turismo, tais como o Conselho

Estadual de Turismo – Conetur e o Conselho Municipal de Turismo - Comtur. Logo, esses seriam ambientes em que tais discussões caberiam, tendo em vista que contam com a participação de atores dos setores público, privado e sociedade civil.

Os órgãos colegiados citados são responsáveis por direcionar, por propor estratégias para melhoria do turismo em um destino⁹³ e isso significa direcionar o olhar para a segurança turística. Destaca-se que cabe ao CONETUR propor diretrizes, oferecer subsídios e contribuir para a formulação e implementação da Política Estadual de Turismo⁹⁴.

Quanto à terceira pergunta, visou-se verificar se os planos estaduais e/ou municipais de turismo dispõem de proposituras para a segurança do turista, tendo sido exposto:

Respondente 1: “O Plano Estratégico e Marketing Turístico do RN (2017) traz algumas proposituras para atuação da própria polícia civil e/ou militar dentro da atuação de cada uma, bem como da Guarda Municipal nos municípios que existem. Há também o **Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável - PDITS (2011)** do Polo Costa das Dunas, no qual Natal integra, que também sugere melhor atuação da **segurança pelos seus órgãos competentes**”.

Respondente 2: “nenhum”.

Os planos são direcionamentos políticos elaborados de forma democrática a partir de diagnósticos locais que vêm para orientar o desenvolvimento do turismo em um destino. Tais documentos devem considerar os aspectos positivos e negativos do turismo, assim como precisam verificar os problemas locais que podem desfavorecer a prática dessa/e atividade/fenômeno para que, assim, sejam feitas proposituras para minimizar problemas existentes ou aqueles potencialmente propensos a acontecer.

Na fala do Respondente 1, observa-se uma menção às polícias civil e militar e guarda civil, mas notadamente não foi citado a DEATUR e a CIPTUR de forma específica, ou seja, o policiamento especializado na segurança e atendimento ao turista em Natal. Gera-se, então, questionamentos sobre o envolvimento desses órgãos e o seu papel e atuação no destino.

De todo modo, verificando o relatório síntese que trata sobre o Planejamento estratégico e marketing para o turismo do Rio Grande do Norte (2017, p. 15)⁹⁵, identificou-se apenas um ponto que traz o termo segurança, que se encontra nos princípios norteadores que moldaram a criação da estratégia do turismo para o Estado, a saber: “vii. Segurança, Educação e Saúde: o

⁹³ Recuperado de: <<http://setur.rn.gov.br/?p=6298>>. Acesso em: 18 de março 2021.

⁹⁴ Recuperado de: <http://setur.rn.gov.br/?page_id=3735>. Acesso em: 18 de março 2021.

⁹⁵ Recuperado de: <<http://www.rnsustentavel.rn.gov.br/smiv3/site/conteudos/midias/4104c430a6b20e3240aa733d94cdc286.pdf>>. Acesso em: 18 de março 2021.

desenvolvimento do turismo deve ter efeito positivo ao invés de negativo sobre as condições de segurança, educação e saúde em todos os polos e municípios turísticos”.

Já em se tratando do PDITS⁹⁶ (2011, p. 109), alguns pontos sobre a segurança são destacados, por exemplo, afirmando que: “Natal conta com uma Delegacia do Turista e existe no Polo Costa das Dunas um destacamento da Polícia Militar atuando na segurança dos turistas”; é mencionado também que “os postos policiais são poucos, com contingente insuficiente e despreparado, com poucos recursos, sendo primordial que sejam reforçados, para garantir a segurança da comunidade e dos turistas, especialmente, durante o verão, férias escolares e feriados prolongados”.

Em outra parte do PDITS (2011), é ressaltada a situação atual dos municípios que compõem o Polo Costa das Dunas em termos de serviços básicos e o cenário de desenvolvimento, sendo esclarecido que existe a necessidade de ampliação e qualificação dos efetivos policiais; necessidade de melhores equipamentos para a segurança pública em todo o polo; bem como precisa-se de investimentos na companhia independente de policiamento turístico - CIPTUR. Ainda conforme informações do PDITS, há necessidade de investimento no setor de segurança turística de Natal. As informações apresentadas nos dois parágrafos anteriores dialogam com os elementos discutidos e apresentados no tópico 3.2, capítulo 1 da tese.

Verifica-se, como pontos fortes em relação à segurança turística de Natal, a existência da Delegacia Especializada em Assistência ao Turista - DEATUR (Figura 4), vinculada à polícia civil, e a Companhia Independente de Policiamento Turístico - CIPTUR (Figura 5), ligada à polícia militar, mas, dentre os pontos fracos, estão as estruturas precárias de tais órgãos e a não existência de postos policiais no litoral.

Na quarta questão, buscou-se identificar se, no conselho estadual do RN e conselho municipal de turismo de Natal, existem representações do setor de segurança pública e, em resposta, obteve-se:

Respondente 1: “Sim, a Secretaria de Segurança é **membro do CONETUR**”.

Respondente 2: “Sim”.

⁹⁶ Plano de Desenvolvimento Integrado de Turismo Sustentável – PDITS. Recuperado de: <http://setur.rn.gov.br/?page_id=3733>. Acesso em: 15 dez. 2020.

Com relação a esse questionamento, identificou-se, no site⁹⁷ oficial da Secretaria Estadual do Turismo do RN, que a Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Defesa Social (SESED) encontra-se como membro do CONETUR. Neste sentido, chama-se atenção sobre a existência de representação do setor de segurança, entretanto ainda não foram realizados estudos que contemplem a situação dos turistas frente aos problemas de violência urbana de Natal.

Questionou-se, ainda, se existem ações conjuntas entre as secretarias de turismo e a secretaria de segurança pública, em continuidade, seguem as falas:

Respondente 1: “A ação conjunta é o diálogo com a Delegacia do Turista, e o grupo de whatsapp para aproximar o trade da delegacia e assim, otimizar o tempo de atendimento em ocorrências. Outras ações ocorrem em reunião entre as delegacias e equipe municipais para melhor atuação do setor de segurança, em destinos turísticos com maior fluxo de turistas. A principal ação é de articulação entre o setor turístico e policiais civil e militar”.

Respondente 2: “Não, já tivemos uma ação em conjunto no período da copa, hoje temos a guarda municipal, portanto esses assuntos estamos tratando direto com a guarda municipal”.

O diálogo mencionado, mais uma vez, na fala do Respondente 1 é realmente importante, especialmente nos ambientes colegiados em que situações problemáticas podem ser debatidas e proposições podem ser feitas, mas as ações práticas também precisam ser estimuladas, visto que a violência urbana pode afetar direta ou indiretamente as decisões dos turistas quanto a visitar ou não o destino em questão.

As delegacias detêm informações sobre a quantidade de ocorrências, tipos de ocorrências, local dos fatos, entre outros dados, questões essenciais para a elaboração de um plano de enfrentamento à violência contra turistas; sendo que os gestores do turismo conhecem as especificações dessa área. Expresso em outros termos, são papéis e interesses que ao serem reunidos complementam-se para proposição de ações que visam minimizar e/ou resolver uma dada situação.

Quanto ao fato da parceria entre os setores apenas durante a realização de eventos específicos, julga-se sem efetividade para longo prazo, uma vez que as causas não serão combatidas e permanecerão desconhecidas. Na pergunta de número cinco, indagou-se como a segurança do turista vem sendo inserida no processo de tomada de decisão para o combate à violência contra esses atores, verificou-se:

⁹⁷ Recuperado de: <http://setur.rn.gov.br/?page_id=3735>. Acesso em: 18 mar. 2021.

Respondente 1: “A temática é **discutida nas instâncias de governança**, como no Conselho Municipal de Turismo de Natal, no Conselho Regional de Turismo Costa das Dunas e no Conselho Estadual de Turismo”.

Respondente 2: “Esse assunto **sempre é colocado em pauta quando se fala em turismo de Natal**, infelizmente o poder público Municipal tem algumas limitações que dificultam para realizar uma ação mais enérgica”.

A partir das respostas, visualiza-se que são propostas discussões sobre o tema nos ambientes colegiados, mas não existe ainda uma prioridade em relação à elaboração de medidas e intervenções para a minimização dos eventos de violência urbana que atingem os turistas. Vale salientar que a imagem do destino associada a problemas dessa natureza pode, a médio e/ou longo prazo, prejudicar o fluxo de visitação turística do destino. Quanto ao termo “limitações”, citado na fala do Respondente 2, é preciso avaliar as prioridades em termos de investimentos e, assim, buscar uma solução, bem como “ações mais enérgicas” precisam ser mais bem esclarecidas, tendo em vista que a atuação policial voltada para a prática de mais violência deve ser desconsiderada.

A pergunta de número seis questionou acerca das parcerias que vêm sendo realizadas com fins de prevenir a violência urbana contra os turistas da cidade do Natal e viu-se que:

Respondente 1: “Existe o **diálogo e articulação com o órgão de segurança pública**, em alguns momentos com entidades do setor, como ABIH, Sindetur, entre outras. A Setur também **conversa** com a Sesed para melhoria da segurança nos pontos de atrativos turísticos, e houve atendimento na solicitação, pois passou a ter maior circulação de viaturas, carros e motos, com rondas frequentes. Há também uma integração com as gestões municipais para que também reforcem ações nos seus territórios”.

Respondente 2: “Estamos **desenvolvendo um estudo para formalizar uma parceria** com a Guarda Municipal para realizarmos ronda diária na orla urbana de Natal”.

Novamente as falas apresentadas demonstram a existência apenas de diálogos/conversas, que estariam voltados, muitas vezes, para atuações mais básicas, como o fato da presença da polícia em locais com frequente circulação turística, entretanto não existem formalizações nem tão pouco vê-se um envolvimento consistente por parte do policiamento turístico da cidade em ações mais efetivas e recorrentes. Acredita-se que falta um engajamento e interesse maior por parte dos órgãos do turismo quanto a entender melhor a situação do turista diante dos problemas de violência urbana de Natal, o que resulta em falhas de atuação na segurança turística local.

A questão sete indagou sobre como os espaços públicos de lazer e atrativos turísticos têm sido estruturados e apresentados ou oferecidos aos turistas, tendo sido destacado que:

Respondente 1: “**Espaços abertos** como praias, centros históricos são estruturados com amplo acesso aos moradores e visitantes, e existe ronda regular da polícia nos espaços. Em **locais fechados**, como por exemplo Fortaleza dos Reis Magos, Parque das Dunas a atuação do setor de segurança é na parte externa, por meio de rondas periódicas”.

Respondente 2: “Com os **espaços públicos** Municipais estamos sempre fazendo a **limpeza e a conservação** deles, no entanto se não fizermos, a reclamação chega logo”.

Em relação à oferta dos atrativos e à segurança dos turistas nesses espaços, verifica-se que rondas policiais são realizadas, entretanto questiona-se se apenas esse tipo de ação é suficiente, tendo em vista que o policiamento de Natal apresenta reduzido efetivo e precariedade de equipamentos para o trabalho. Não foram mencionadas, por exemplo, ações educativas ou de orientação ao turista, o que poderia ser uma prática constante.

No questionamento oito, perguntou-se se, para fins da elaboração de políticas públicas de turismo, tem sido realizado um trabalho intersetorial, em resposta:

Respondente 1: “O PPA do Estado tem algumas ações que **apontam ações para a Secretaria de Segurança para área turística**, bem como há orientações para melhor atuação da polícia em municípios turísticos”.

Respondente 2: “não”.

É pertinente esclarecer que o fato de ter as indicações no Plano Plurianual⁹⁸ (PPA) não significa que as ações venham sendo realizadas. Sendo assim, entendendo que existem órgãos específicos do turismo, acredita-se que lhes cabe a cobrança para que certas medidas tornem-se prioridade dentro de outras pastas. Para isso, nota-se a necessidade de um trabalho cooperado, participativo e intersetorial.

No quesito nove, perguntou-se se existem diagnósticos sendo elaborados para fins de identificar os problemas de violência urbana que atingem os turistas de Natal, viu-se então que:

Respondente 1: “Não sei informar, pois a **Setur não realiza esses diagnósticos**, importante verificar junto ao município e Secretaria de Segurança, que acredito que devem ter alguns trabalhos”.

⁹⁸ É um instrumento de planejamento governamental que define as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para o horizonte de quatro anos.

Respondente 2: “Não, porque **não temos corpo técnico** nem recursos financeiros para fazer estudos desta magnitude”.

As respostas demonstram falta de interesse nesse tipo de problema e reforçam que, para a SETUR, em especial, problemas de violência urbana devem ser tratados com e pela secretaria de segurança. É pertinente reforçar que o cuidado e bem-estar do turista devem ser planejado também pelos órgãos do turismo e a segurança é um elemento que deve ser considerado, como consta, inclusive, nos documentos Plano Estratégico e Marketing e PDITS mencionados pela Respondente 1, em resposta ao primeiro questionamento.

A 10ª questão ficou em aberto para que fosse compartilhado algo que os gestores julgassem ser importante, observando-se que:

Respondente 1: “Gostaria de sugerir que as **informações também sejam discutidas com a Delegacia do Turista, Polícia Civil, Polícia Militar, órgãos do município de Natal**”.

Respondente 2: “**Todas as questões do turismo são discutidas** no Conselho Municipal de Turismo”.

Frente as sugestões, é apropriado destacar que, para este trabalho, os B.O. registrados na DEATUR foram analisados, como pode ser visto no primeiro capítulo desta tese. Tal ação foi realizada justamente a fim de identificar os principais delitos que atingem os turistas de Natal, constatar em que locais da cidade há uma maior concentração de ocorrências, dentre outras informações relevantes. Quanto a todas as questões de turismo serem discutidas em ambiente colegiado, como mencionado pelo Respondente 2, salienta-se que isso é algo básico, necessitando-se, agora, de proposições consistentes que considerem a segurança dos turistas que visitam a cidade.

Passando para os questionamentos realizados ao Respondente 3, a seguir, tem-se a discussão dos resultados obtidos. A primeira pergunta tratou de indagar sobre o papel da DEATUR e, como resposta, teve-se que a esse órgão cabe: “a **investigação de delitos cometidos contra turistas** com intuito de instruir inquérito policial para posterior remessa à justiça”.

Entende-se que esse papel da DEATUR deve-se a sua vinculação à polícia civil que também tem como finalidade investigar infrações penais com o intuito de solucionar os casos ocorridos, conforme explicado por Azevedo e Castro (2007). No Brasil, esse tipo de delegacia especializada no atendimento ao turista atua apurando e reprimindo infrações penais praticadas

contra turistas, além de reprimir infrações contra a atividade turística, incluindo fraudes e demais crimes que prejudiquem o setor turístico (Viaje Legal, 2020).

Nesse caso, visualiza-se a importância desse órgão para fins de verificar quais os tipos de violência urbana que atingem os turistas nos destinos, para que, assim, possam ser propostas medidas e intervenções específicas.

Em relação a DEATUR em Natal, observou-se que a identificação dos tipos de violência urbana que atingem os turistas ainda não tem sido uma prioridade, nem tão pouco propostas de ações voltadas para o enfrentamento das situações estão sendo realizadas na cidade. Viu-se que o serviço prestado pela DEATUR é de um local para registro de ocorrências, que atende turistas e residentes.

Tal afirmação sustenta-se com base nas respostas recebidas no questionário aplicado com turistas, assim como devido aos resultados encontrados tanto no primeiro quanto no segundo capítulo desta tese, que indicam problemas de infraestrutura nos espaços de atendimento ao turista, insuficiência e desqualificação do efetivo policial, limitação em relação a equipamentos de trabalho, dentre outros, salários em atraso. Logo, se um dos principais papéis da DEATUR é a investigação, notou-se que esse trabalho não vem sendo realizado, pois não foram identificados estudos com esse viés.

O segundo questionamento voltou-se para identificar como a DEATUR vem atuando na segurança dos turistas de Natal e a resposta revelou que estão: “realizando as **funções de polícia judiciária**, procurando identificar autores de crimes, para responsabilizá-los na justiça”.

Isso significa que a DEATUR busca apurar os acontecimentos a partir dos registros de ocorrência para que os responsabilizados possam ser penalizados diante da justiça. Contudo, não se identificou documentos que destaquem quantos eventos de violência foram resolvidos, considerando a penalização dos delinquentes e a resolução do caso.

Entendendo que o turista é um cidadão em trânsito, seria pertinente investigar quantos acontecimentos, anualmente, conseguem ser solucionados. Vale lembrar que pode existir um índice de turistas que prefere não registrar o ocorrido, seja por não confiar na efetividade do trabalho da polícia ou por considerar que, estando em viagem, o processo de registro do caso toma o tempo de visita e não traz nenhuma solução.

O fato de dispor desse tipo de informação poderia diminuir o número de turistas que evitam realizar as ocorrências, pois passaria confiança quanto a atuação policial local. Sobre quais as ações realizadas pela DEATUR para o enfrentamento da violência urbana contra turistas, de que trata a terceira questão, observa-se que foi reforçada a resposta anterior: “a

investigação de crimes perpetrados contra turistas, com utilização de câmeras de segurança visando identificar autores de delitos”.

As câmeras que o respondente refere-se são aquelas distribuídas pela cidade, que podem, de fato, contribuir para uma identificação dos delinquentes, mas que não são suficientes para resolver os problemas nem são capazes de apresentar a motivação das ocorrências contra os turistas. O que desperta atenção é que nenhuma outra ação seja mencionada, nem a tão básica ronda dessa polícia nos espaços de atrativo turístico nem a indicação de ações conjuntas com a CIPTUR, por exemplo. O diálogo e conversas mencionados pela Respondente 1 para fins de atendimentos mais rápidos às ocorrências não foram apresentadas como ações pelo Respondente 3.

Quanto aos tipos de violência urbana mais registradas pelos turistas de Natal, objeto da questão quatro, foram destacados os eventos de furto e roubo. Já quanto aos atrativos e/ou lugares em que ocorrem mais casos em Natal, foi esclarecido que aconteceram nas imediações do Morro do Careca, em Ponta Negra. As informações dadas pelo Respondente 3 estão em conformidade com o resultado da análise dos B.O., que foi tratado no capítulo 1 da tese, no entanto não se entende a falta de ações direcionadas, uma vez que o policiamento detém, pelo menos, esse dado em especial.

Conforme o Respondente 3, em resposta à pergunta cinco, os turistas realizam a comunicação das ocorrências presencialmente, ou seja, eles dirigem-se até a sede da DEATUR. A divulgação da existência de uma delegacia de atendimento ao turista é de suma importância, pois pode fazer com que o turista sinta-se mais seguro ao saber que tem um órgão que cuida diretamente da sua segurança.

Um ponto verificado e relevante de ser mencionado é o fato de, na sede da DEATUR, ainda estarem vinculadas a Delegacia de Proteção ao Idoso - DPI e a Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente - DPMA. Isso significa que o policiamento que trabalha nessa sede divide-se para atender as práticas de violências/crimes de diferentes naturezas. Dessa forma, se não houver corpo técnico suficiente para atender tais situações, pode-se ter um problema maior, capaz de conduzir a ineficiência da atuação policial em todos os setores citados.

No sexto questionamento, sobre quando os delitos passaram a ser informados virtualmente, ou seja, utilizando-se a delegacia virtual, o Respondente 3 esclareceu que: “extraordinariamente, por causa da COVID, apenas os registros que não envolvam violência estão sendo realizados de forma virtual”.

Nesse caso, considerando os acontecimentos com o turista listados no quadro 13, os furtos, as fraudes, o estelionato, dentre outros, são eventos que podem ser registrados na

delegacia virtual. Em se tratando da ausência de ocorrências registradas nos anos de 2010 e 2011, registrado na pergunta 7, o Respondente 3 explicou:

Respondente 3: “provavelmente por ter tido, nesse período, **poucas ocorrências contra turistas**. O estado do RN não apresenta números altos de violência contra turistas”.

Essa pergunta foi realizada devido ao ano de 2011 ter sido marcado por problemas de violência urbana em Natal. A confirmação de que o RN não apresenta altos índices de violência contra o turista aparece como uma afirmação limitada, tendo em vista a ausência de pesquisas na área, até então, na perspectiva da atuação policial, a partir da análise dos boletins de ocorrências e na visão do próprio turista.

Salienta-se também que a falta de confiança na atuação policial pode ser um fator que colabore para o não registro de ocorrências por parte dos turistas. Quando questionado sobre os meses em que normalmente acontecem mais registros de ocorrências, o que foi indagado na questão 8, o Respondente 3 explicou:

Respondente 3: “a atividade turística é sujeita à sazonalidade, então, entre os meses de novembro e fevereiro, na alta estação, o número de turistas aumenta consideravelmente.”

Nesse caso, a identificação dos meses em que existiu maior número de ocorrências atrelado aos períodos de alta estação pode favorecer a organização de ações preventivas a fim de evitar um expressivo número de ocorrências, bem como é possível aumentar a atuação policial em períodos específicos. Para o atendimento de turistas estrangeiros, o que foi questionado na nona pergunta, verificou-se que é realizado: “com **policiais intérpretes** e, em alguns casos, utilizando aplicativo tradutor, tipo **Google Tradutor**”.

Além da necessidade de diferenciação entre as ocorrências que acontecem entre residentes e turistas, é também favorável avaliar que tipos de acontecimentos são mais frequentes entre os turistas nacionais e internacionais. Isso ajudaria no processo de decisão e elaboração de propostas de enfrentamento à violência contra os turistas. Em adição, a oferta de qualificação dos efetivos policiais em relação a aprender outros idiomas seria uma ação primordial, especialmente porque há incentivos para aumentar o fluxo de turistas internacionais no destino Natal.

Quanto ao décimo questionamento, acerca das dificuldades enfrentadas pela DEATUR na prestação da segurança ao turista, constatou-se na fala do respondente que: “**não vislumbro**

qualquer dificuldade, mas é necessário frisar que o efetivo da Polícia Civil no estado está defasado em 75%”.

Contraditório o respondente não vislumbrar qualquer dificuldade, quando o fato de ter insuficiente efetivo policial já é uma limitação muito problemática, pois, com reduzido policiamento, menor a possibilidade de dedicação e atuação da polícia em determinadas áreas da cidade, por exemplo, ainda mais quando cabe à delegacia em questão atuar em três linhas de frente (turismo, idosos, meio ambiente). Tal situação faz com que haja uma precariedade na prestação do serviço, sendo pertinente destacar que, ao buscar beneficiar os turistas em termos de segurança, estar-se-á resguardando também os residentes e vice-versa.

Na décima primeira questão, indagou-se acerca das necessidades atuais da DEATUR para uma melhor prestação de serviço ao turista e, como resposta, obteve-se: “**não vejo necessidades** específicas no momento”.

Essa resposta vem de encontro com o que foi mencionado anteriormente, visto que o policiamento vem sofrendo com reduzido efetivo policial, com a falta de equipamentos e com condições de trabalho precárias, como pode ser visto no primeiro capítulo desta tese. Vale ressaltar que não foram esclarecidas as formas de atuação da polícia, as ações programadas, dentre outros trabalhos, não houve explicações sobre as razões pelas quais nenhuma dessas atividades é realizada.

O décimo segundo questionamento tratou de verificar se a DEATUR participa de algum conselho estadual ou municipal de turismo e, como resposta, teve-se que:

Respondente 3: “a delegada titular está em contato permanente com a secretaria de turismo e com a polícia militar da companhia de turismo, mas **desconheço algum conselho ou instância, do tipo colegiado, para discutir assuntos de segurança turística**”.

A resposta do Respondente 3 confirma a fala dos Respondentes 1 e 2 quanto à existência de um diálogo informal, entretanto, reforça que não há uma participação desse órgão no conselho municipal ou estadual, o que revela uma necessidade em inserir tais atores e iniciar um debate mais formal acerca da segurança do turista que visita Natal. Em suma, as respostas levantadas demonstram a falta de atenção e cuidado com as questões de segurança turística na cidade, o que pode permitir um avanço e aumento dos problemas de violência urbana e prejudicar o fluxo turístico local.

Observou-se, ainda, que os órgãos oficiais do turismo, ou seja, secretarias estadual e municipal, principalmente, não veem a segurança do turismo como sendo uma responsabilidade

dessas pastas, o que, de início, prejudica a organização das questões que envolvem os problemas de violência e o turista, afastando a prática de um trabalho compartilhado em termos do enfrentamento desse tipo de problema.

Ao iniciar a discussão dos resultados referentes ao terceiro questionário aplicado com o Respondente 4, explica-se que foram realizadas quatorze perguntas voltadas para entender o papel do observatório da violência e sua relação com os problemas que atingem os turistas que visitam Natal. A primeira questão trouxe a indagação acerca do papel do OBVIO em relação à minimização dos problemas de violência urbana em Natal e, como resposta, obteve-se:

Respondente 4: “O OBVIO, como instituto de pesquisa na área da violência e segurança pública, tem se constituído como uma importante e essencial **ferramenta de construção de diagnósticos** que orientam e fundamentam políticas de segurança pública e políticas públicas de segurança, fazendo uma interlocução entre o conhecimento produzido no ambiente acadêmico e as práticas institucionais das entidades de segurança pública”.

Enquanto instituto de pesquisa do RN que elabora diagnósticos, o OBVIO pode auxiliar o setor do turismo na identificação dos casos que acometem esses visitantes em Natal. Para tanto, é preciso que seja manifestado interesse por parte das secretarias de turismo em iniciar investigações que primem pela discussão da segurança turística nesse destino.

Nesse caso, as justificativas dadas em relação a não existência de corpo técnico pelo Respondente 2 para pesquisas que relacionem violência ao turismo, a não realização de diagnósticos nessa área (Respondente 1), ou dizer que a responsabilidade dos problemas de violência urbana é da secretaria de segurança sem o envolvimento direto dos responsáveis pela pasta do turismo não favorece a elaboração de políticas públicas voltadas para a segurança turística. Pelo contrário, manter tais pensamentos indica a permanência do cenário atual em que a violência urbana da cidade atinge os turistas que a visitam, facilitando o aumento de situações cada vez mais complexas.

O segundo questionamento buscou entender qual o conceito de violência urbana utilizado pelo OBVIO, cuja resposta vê-se a seguir:

Respondente 4: “para o OBVIO a violência urbana é todo **tipo de perturbação oriunda da desobediência à lei afetando o convívio pacífico** no âmbito das cidades”.

Em conformidade, violência “é tudo que não é legítimo” (Misse, 2006), ou seja, que não atende aos requisitos da lei. Entretanto, o autor traz a reflexão que é preciso ter em mente que,

para quem acusa, a violência sempre será legítima, cabendo então o entendimento de que não é possível unificar todos os eventos.

Misse (2006, p. 24) ainda destaca que “a discussão sobre crime e violência urbana depende, fundamentalmente, da compreensão dos processos sociais e dos destinos que nós estamos dando à sociabilidade cotidiana numa sociedade como a brasileira”.

Compreende-se, portanto, que vários são os tipos de violência existentes e que os acontecimentos que atingem os turistas também estão inseridos nesse rol, devendo ser diferenciados, enquanto turistas e residentes, e indicados no ato do registro dos B.O. para serem investigados frente às suas especificidades.

Na terceira pergunta sobre a sistematização/padronização dos dados de violência, foi explicado:

Respondente 4: “o OBVIO trabalha com uma metodologia própria de concatenação de dados, chamada Sistema Metadados, cujas principais fontes são ITEP⁹⁹, DATASUS¹⁰⁰, DHPP¹⁰¹, CIOSP¹⁰², COINE¹⁰³ e MPE¹⁰⁴. Como trabalhamos a aferição da violência, usamos o indicador CVLI para as Condutas Violentas Letais Intencionais, nesse ponto tangenciado com saberes jurídicos oriundos do Código Penal e do Código de Processo Penal Brasileiros, agrupando homicídios dolosos, lesões corporais seguidas de mortes, latrocínio ou roubo com resultado morte, feminicídio e mortes em decorrência de intervenções policiais”.

Nota-se que o foco do OBVIO é as CVLI, entretanto os problemas de CVP podem vir a ser trabalhados, pois configuram grande parte dos problemas de violência urbana que acometem residentes e turistas em Natal e que são situações potencialmente capazes de evoluir para condutas de CVLI. Destaca-se que todas as fontes citadas na fala do respondente apresentam dados e informações acerca de práticas criminosas relacionadas à morte.

Logo, havendo uma demanda e interesse por parte dos órgãos responsáveis pelo turismo no RN e em Natal, acredita-se na possibilidade de estabelecer equipes voltadas para estudos e elaboração de diagnósticos na área de violência urbana e turismo. Já em se tratando dos dados do OBVIO, referente à questão quatro, esclarece-se que:

⁹⁹ Instituto Técnico-Científico de Perícia do Rio Grande do Norte

¹⁰⁰ Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde

¹⁰¹ Divisão especializada em homicídios e proteção à pessoa

¹⁰² Centro Integrado de Operações de Segurança Pública

¹⁰³ Coordenadoria de Informações Estatísticas e Análise Criminal

¹⁰⁴ Ministério Público do Rio Grande do Norte

Respondente 4: “o banco de dados do OBVIO, denominado Metabanco, possui quase cem variáveis que aferem a espacialização das ocorrências, o perfil da vítima e outras com diversas desagregações”.

São variáveis que permitem uma análise ampla da situação de um dado destino e que contribuirão para discussão dos problemas locais, bem como para a elaboração de políticas públicas locais. Sendo assim, estabelecer uma indicação nos boletins de ocorrência sobre as vítimas, residentes ou turistas, facilitaria a realização de análises separadas, ou seja, considerando os diferentes grupos de atores envolvidos nos casos.

Quanto à análise dos dados acerca dos problemas de violência urbana em Natal, evidenciado pela pergunta 5, verificou-se que:

Respondente 4: “por meio da desagregação espacial, em nível mínimo de bairros e máximo de zonas administrativas, passando por fatores criminais como tipologias criminais, tipo de armamento e outros”.

O fato de haver essa desagregação favorece o conhecimento dos atos de violência e o local das ocorrências com base em áreas específicas da cidade, o que colabora para proposição de medidas e intervenções direcionadas para cada tipo de situação. Contudo, vale advertir que problemas de subnotificação são frequentes não apenas nas questões de segurança turística como pode ser visto no primeiro capítulo desta tese, mas na maioria dos dados referentes à violência.

De outro modo, acredita-se que os problemas de subnotificação precisam ser avaliados em uma perspectiva mais ampla, ou seja, no âmbito dos órgãos de segurança pública em geral. Com relação à pergunta de número seis, que procurou identificar se há distinção entre as ocorrências com residentes e turistas, verificou-se: “**existem essas definições** e elas são retiradas pela identificação de residência atual da vítima”.

Se existe essa separação, os dados referentes as ocorrências com turistas podem ser avaliadas e trabalhadas pela DEATUR junto à secretaria municipal e estadual, considerando o papel investigativo do policiamento em questão, destacado pelo Respondente 3, e da responsabilidade do governo com a segurança também dos turistas.

Na sétima pergunta acerca dos órgãos do governo que são assessorados a partir dos dados gerados pelo OBVIO, viu-se que:

Respondente 4: “Ministério Público do Rio Grande do Norte, Secretaria Estadual da Segurança Pública e da Defesa Social, Secretaria Estadual de Minorias, Juventude, Mulheres e Direitos Humanos, Ordem dos Advogados do Brasil no RN, Assembleia Legislativa, e outros. Nenhuma representação

dos setores de turismo, seja no âmbito governamental, público ou privado, já fez qualquer demanda dos dados do OBVIO”.

Com essa resposta, nota-se que é preciso maior interesse por parte dos órgãos responsáveis pelo turismo quanto ao tema turismo e violência e, conseqüentemente, segurança turística, uma vez que há possibilidade de elaboração de diagnósticos situacionais para futuros debates acerca de possíveis políticas públicas. Natal dispõe da DEATUR, órgão que pode atuar no setor de investigações, possui a CIPTUR, policiamento que realiza rondas em espaços turísticos, e tem gestores governamentais cuja atribuição é empenharem-se para o desenvolvimento do turismo, logo, são atores que podem manifestar interesse em receber diagnósticos acerca da segurança turística para o OBVIO.

Quanto aos fatores que mais se destacam no aumento da violência em Natal, indagados na questão oito, observa-se:

Respondente 4: “diversas são as resultantes da interdisciplinarização dos dados do OBVIO, dentre elas a **infraestrutura precária, exclusão socioeconômica, desemprego ou oferta de emprego de baixa qualidade, zonas urbanas vulnerabilidade geográfica e estrutural combinadas com a desigualdade social, o tráfico de drogas e as diferenças entre a periferia e o centro**”.

Os fatores citados intensificam os problemas de violência urbana da cidade, prejudicando os residentes e, portanto, são frentes que precisam ser observadas. Porém, é importante frisar que tais fatores combinados afetam também os turistas que visitam o destino, sendo capazes de distorcer a imagem desses atores frente aos residentes, que podem vê-los como intrusos e detentores de maiores privilégios dentro do destino.

Sobre os fatores apresentados, para Misse (2006), não é possível desconectar a questão da segurança pública de outros temas (desigualdade social, exclusão social, pobreza urbana, outros), sendo pertinente acrescentá-los ao problema e ver o peso de cada um nesse conjunto. Neste sentido, o trabalho em relação aos problemas apresentados deve ser debatido coletivamente e as instâncias de governança são ambientes favoráveis a tais discussões. Em relação às entidades parceiras do OBVIO, objeto de questionamento da pergunta 9, foram citadas:

Respondente 4: “são diversas, por exemplo, (Estadual) Ministério Público do Rio Grande do Norte, Conselho Estadual dos Direitos Humanos e da Cidadania, Secretaria Estadual da Segurança Pública e da Defesa Social, Secretaria Estadual de Minorias, Juventude, Mulheres e Direitos Humanos, Ordem dos Advogados do Brasil no RN, Assembleia Legislativa, (Federal) UFERSA, UFRN, UFCG e outras”.

Visualiza-se como uma oportunidade as secretarias de turismo tornarem-se membros parceiros, com o intuito de contribuir com as questões de segurança turística para Natal, aproveitando, inclusive, a companhia das instituições de ensino que dispõem de cursos de turismo, em nível de graduação, mestrado e doutorado. Na décima pergunta acerca da participação do OBVIO em algum conselho de violência no RN e se algum tem relação com o turismo, identificou-se que:

Respondente 4: “o OBVIO participa da Câmara Técnica de Monitoramento de CVLIs e alguns outros, nenhum deles trata do tema da violência contra os turistas”.

Seria importante uma aproximação dos órgãos do turismo ao OBVIO, considerando a possibilidade de realização de diagnósticos focados na segurança do turista. Quanto ao décimo primeiro questionamento, sobre os dados dos B.O. já terem subsidiado ações práticas de combate à violência e se algumas dessas ações estariam voltadas para o turista, obteve-se:

Respondente 4: “Sim, diversas ações, como a criação do Plano Estadual de Segurança Pública, o Mapeamento Estadual das Violências Letais, o Comitê de Políticas Carcerárias e outros, inclusive no mapeamento espacial de violência letal contra os turistas, usando diagnósticos de maneira subsidiária”.

Foi citado um mapeamento espacial de violência letal contra turistas, material que não foi mencionado pelos Respondentes 1 e 2, mas que é de extrema relevância. Mais uma vez reforça-se a pertinência no trabalho cooperado e com envolvimento de diferentes setores da sociedade, bem como indica-se a necessidade de melhores formas de comunicação entre os atores. Questionou-se ainda se a presença do turista aumenta ou agrava os problemas de violência urbana de Natal, o que foi expresso no questionamento décimo segundo:

Respondente 4: “o turismo não agrava os problemas de violência no RN ou em Natal, pelo contrário, o turismo gera emprego e renda, promove o convívio social, infere-se no âmbito das atividades econômicas que ajudam a diminuir as desigualdades sociais, além de outros benefícios. O que acontece é justamente o oposto, os problemas de violência e a falta de estrutura na promoção de segurança é que afetam o turismo”.

A fala demonstra que os problemas já existentes no destino prejudicam o turismo, o que, de fato, acontece, mas o turismo enquanto atividade social também pode vir a favorecer certos tipos de acontecimentos, o que requer uma atenção dos órgãos públicos. Na pergunta de número

treze, ao interrogar se a violência praticada contra turista é contabilizada, tem-se que: “sim, é contabilizada, mas as **ações são pontuais demais** e muitas vezes inexistentes”.

As situações aparentemente podem ser pontuais, mas com o crescente aumento da violência urbana em Natal, é pertinente avaliar que ações de prevenção podem ser propostas e iniciadas.

Além disso, a percepção do medo dos turistas pode ser aumentada diante das inúmeras informações divulgadas acerca dos problemas de violência urbana no destino, conforme debatido no capítulo dois desta tese, fazendo com que os turistas optem, em algum momento, por não visitarem a cidade. Para Misse (2006, p. 26), “a mídia não descreve apenas o que chama de violência, ela também participa da sua construção, é também um dos atores desse drama social”.

Por fim, a pergunta de número quatorze buscou verificar quais setores da sociedade estariam sendo beneficiados a partir de investigações da violência urbana praticada contra turistas, obtendo-se como resposta que: “são **diversos os setores a serem beneficiados**, desde o setor econômico, o setor cultural, o desportivo, etc.”

De fato, vários são os setores que seriam beneficiados, sobretudo, o setor econômico, uma vez que o possível afastamento dos turistas do destino traria inúmeras perdas. Entretanto, tendo constatado que muitos fatores que causam os problemas de violência urbana estão ligados a questões estruturais locais, desemprego, segregação e falta de acesso aos serviços básicos e de qualidade, os que mais ganhariam seriam os residentes, já que “não há, efetivamente, uma política de segurança do turista que não seja, previamente, uma política de segurança para o residente” (Costa et al., 2016, p. 10). De outro modo, tem-se, como essencial, a busca pela segurança do turista, sendo que essa investigação passa pelos problemas diários que atingem também os residentes, cabendo, portanto, uma articulação entre os órgãos do turismo e da segurança pública, haja vista os interesses de cada um em relação ao tema.

Frente ao exposto, constatou-se que falta interesse do poder público do setor turístico de Natal em entender, discutir e buscar soluções para as questões de violência urbana que atingem os turistas da cidade; há ausência de debates formais com o envolvimento dos atores do turismo e da segurança pública nas instâncias de governança turísticas e existem problemas de indefinição quanto aos papéis da DEATUR e da CIPTUR no processo de prevenção e/ou enfrentamento da violência que acomete o turista, assim como deficiência na execução de suas funções enquanto agentes de policiamento turístico no destino.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As respostas obtidas por meio dos questionários enviados aos gestores turísticos, ao policiamento turístico e ao observatório de investigação dos problemas de violência urbana no RN permitiram identificar que nenhuma proposta vem sendo elaborada, nos níveis estadual ou municipal, que considere a proposição de medidas e intervenções para conhecer e/ou minimizar os atos de violência urbana que atingem os turistas que visitam Natal.

Verificou-se que existem apenas conversas informais em ambiente de comunicação virtual (whatsapp) para o compartilhamento mais rápido sobre eventos violentos que estejam acontecendo com os turistas. O uso desse ambiente é justificado por “possibilitar a disseminação da informação de forma ágil e permitir uma atuação mais acelerada por parte do policiamento especializado”, conforme os respondentes.

Nesse ambiente virtual, encontram-se o representante da Secretaria Estadual de Turismo, da DEATUR e prestadores de serviços turísticos que não foram especificados. Elucida-se que o aplicativo de mensagem citado, whatsapp, não configura uma ferramenta de comunicação institucional, na medida em que não se apresenta como um banco de dados e nem gera registros ou relatórios oficiais.

A comunicação sobre ocorrências deve seguir outros caminhos e protocolos, como ligações telefônicas para números institucionais; identificação dos eventos por meio de rondas policiais, registro da ocorrência pela vítima nas unidades policiais e/ou registro do B.O. via site específico.

Sobre as situações gerais, quanto à violência urbana acometendo turistas, é necessário que tais comunicações sejam feitas em ambientes colegiados formalizados, utilizando-se relatórios e diagnósticos que tragam dados e direcionamentos sobre a realidade dos casos que prejudicam os turistas de Natal.

Contudo, dentre as contatações, cita-se a ausência de articulação entre os atores públicos do turismo para discussão dos atos de violência contra o turista, assim como ficou claro que a DEATUR, enquanto policiamento turístico, não vem desenvolvendo investigações das ocorrências que acometem os turistas e que deveriam e poderiam direcionar as ações policiais e políticas públicas voltadas para a segurança turística em Natal.

Notou-se que são pontos fortes Natal dispor da DEATUR e da CIPTUR, policiamentos ligados a polícia civil (investigativa) e polícia militar (polícia ostensiva) com interesse no turista. Entretanto, como ponto fraco, destaca-se a falta de apoio a tais órgãos por parte do governo; a alocação em estruturas precárias e equipamentos insuficientes; bem como a falta de

direcionamento e entendimento do papel e finalidade desses profissionais com os problemas de violência contra o turista.

Chama-se atenção para a existência da polícia investigativa, mas ainda não foram realizados estudos que contemplem a situação dos turistas frente aos problemas locais de violência urbana em Natal, nem tão pouco ficaram claras as ações praticadas rotineiramente no dia a dia.

O estudo revelou que não existe ainda uma prioridade em relação à elaboração de medidas e intervenções para a minimização dos eventos de violência urbana que atingem os turistas; que o policiamento da cidade é insuficiente e que falta um engajamento e interesse por parte dos órgãos do turismo quanto a entender a situação do turista diante dos problemas de violência urbana de Natal. Ressalta-se que apenas rondas policiais não são suficientes para resolver os problemas gerados pela violência, nem permitem que as causas de tais situações sejam descobertas.

O cuidado e bem-estar do turista devem ser planejados também pelos órgãos do turismo, assim sendo, o interesse pela segurança desses atores deve existir. O fato de dispor de informações e dados estatísticos sobre a violência contra o turista poderia permitir um trabalho coordenado e focado do policiamento, o que transmitiria, consequentemente, maior confiança para aqueles que visitam o destino.

Os eventos citados como aqueles que mais atingem os turistas de Natal foram o roubo e o furto, enquanto a praia de Ponta Negra apareceu como lugar de maior probabilidade para a ocorrência desses delitos. A referida informação está de acordo com o que foi apresentado nos resultados dos capítulos um e dois desta tese.

Vale salientar que a DEATUR também comporta a atuação da Delegacia de Proteção ao Idoso e a Delegacia de proteção ao Meio Ambiente, delegacias que são geridas pelo mesmo delegado(a) e que ainda atendem os residentes independentemente do tipo de violência que tenham sofrido. Neste sentido, sugere-se que haja uma diferenciação nos B.O. durante o preenchimento, pois isso facilitará a realização de análises estatísticas sobre os atos registrados e a futura indicação de medidas.

Percebeu-se que os órgãos governamentais do turismo, ou seja, secretarias estadual e municipal, não enxergam ainda a segurança do turismo como sendo uma de suas responsabilidades, o que, de início, prejudica a organização das questões que envolvem os problemas de violência e o turista, afastando a prática de um trabalho cooperado e limitando as discussões sobre o assunto em ambientes colegiados.

Salienta-se que as secretarias de turismo, assim como o policiamento turístico, podem unir-se ao OBVIO-RN para realizar diagnósticos que considerem o turista como vítima real e potencial dos casos de violência urbana de Natal. Nenhuma demanda, até o momento, foi encaminhada ao observatório, nem para as instituições de ensino superior que ofertam cursos de turismo, nos níveis de graduação, mestrado e doutorado, e que poderiam colaborar com análises situacionais.

Talvez o fato de os atores participantes deste estudo visualizarem os problemas de violência urbana contra o turista como pontuais faça com que não seja dada a devida importância aos problemas reais e atuais. No entanto, a falta de prevenção pode levar a situações mais complexas e ocasionar prejuízos de naturezas diversas.

Por fim, acredita-se que é preciso melhorar o entendimento dos órgãos do turismo quanto a suas responsabilidades diante das questões de violência urbana que acometem os turistas; é essencial dispor de um policiamento engajado e atuante, que não esteja limitado apenas em fazer registros de ocorrência; bem como é urgente incentivar o trabalho colaborativo e intersetorial entre os setores do turismo e da segurança pública, com o uso dos ambientes colegiados formais para discutir temas dessa ordem.

5. REFERÊNCIAS

- Adorno, S. (2002). *Exclusão Socioeconômica e violência urbana*. Sociologias, Porto Alegre, ano 4, nº 8, jul/dez, p. 84-135.
- Azevedo, A. L. V. de.; Castro, C. R. (2007). *Integração Territorial das políticas militar e civil: uma proposta de criação de áreas integradas de segurança pública na cidade do Natal*. Monografia. Centro de Estudos Superiores da Polícia Militar do Rio Grande do Norte. Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social, Natal.
- Borges, A. L. M. *Atuação e Interação de stakeholders no processo de implantação do Turismo: um estudo no município de Sítio Novo/RN*. (Dissertação de Mestrado) Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN.
- Botterill, D.; Jones, T. (2010). *Introduction: Tourism Studies and Criminology*. p. 1-18. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Brandão, P. de M. (2010). *O Ideário Neoliberal na Política Nacional do Turismo Brasileiro: Avanços e Retrocessos*. VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM São Paulo/SP. Recuperado em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/7/103.pdf>. Acesso em: 15 de abril 2020.
- Brasil. Portaria nº 36, de 29 de janeiro de 2019. *Regimento Interno do Ministério do Turismo*, revoga a Portaria nº 95, de 19 de junho de 2017, e dá outras providências.
- Brunt, P.; Mawby, R.; Hambly, Z. (2000). *Tourist victimisation and the fear of crime on Holiday*. *Tourism Management*, Vol. 21, pp. 417-424.
- Calafat, A.; Bellis, M. A.; Fernandez Del Rio, E.; Juan, M.; Hughes K.; Morleo, M.; Becona, E.; Duch, M.; Stamos, A.; Mendes, F. *Nightlife. (2013). verbal and physical violence among young European holidaymakers: what are the triggers?*. *Public Health*, Volume 127, nº 10, out., pp. 908-915.
- Caldeira, T. P. do. R. 2003. *Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo*. Ed. 34, Edusp.
- Caldeira, T. P. R. (2000). *Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo*. São Paulo: EDUSP.
- Cavalcante, R. B.; Calixto, P.; Pinheiro, M. M. K. (2014). *ANÁLISE DE CONTEÚDO: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método*. Recuperado em: https://www.ets.ufpb.br/pdf/2013/2%20Metodos%20quantitativ%20e%20qualitativ%20-%20IFES/An%C3%A1lise%20de%20Conte%C3%BAdo/cavalcante_calixto%20e%20pinheiro%20analise%20se%20conteudo_pdf_ba8d5805e9_0000018457.pdf Acesso em: 11 de junho 2021.
- Chesney-Lind, M.; Lind, I. Y. (1986). *Visitors as victims: crimes against tourist in HAVAI*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 13, pp. 167-191.

- Costa, J. H.; Soares, A. C. F.; Feitoza, B. M. B.; Camara, Y. M. S. (2016). *Mapeamento das taxas de homicídios (2013-2014) na cidade do natal/ RN e suas interfaces com a atividade turística*. *Journal of Safety and Security in Tourism*, Vol. 15, p. 1.
- Ferreira, L.D. O.; Nóbrega, W. R. M. (2018). *Reflexões teóricas e conceituais sobre política pública e governança aplicada ao contexto das Áreas Naturais Protegidas*. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v.11, n.2, mai/jul, pp.160-178.
- Fonseca, M. A. P. (2005). *Espaço, políticas de turismo e competitividade*. Natal, RN: EDURN.
- George, R. (2003). *Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town*. *Tourism Management*, Vol. 24, 2003, pp. 575-585.
- Giusti, G.; Raya, J. M. (2019). *The effect of crime perception and information format on tourists' willingness/intention to travel*. *Journal of Destination Marketing & Management*, Volume 11, March 2019, Pages 101-107.
- Hughes, G. (2010). *The preventive turn in crime control and its relationship with tourism*. Capítulo 9. In: BOTTERILL, D.; JONES, -T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Jones, T. (2010). *Governing security in tourist spaces*. Capítulo 10. In: Botterill, D.; Jones, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Kessler, G. (2014). *O sentimento de insegurança e o medo na Argentina*. Capítulo 04. In: Machado, L. Z.; Borges, A. M.; Moura, C. P. (Organizadoras). *A cidade e o medo*. Brasília: Verbena/Francis.
- Lordello; J.; Ribeiro, L. (1988). *Como conviver com a violência*. São Paulo: Moderna.
- Mata, Gilberto Maurício Frade da.; Emmendoerfer, Magnus Luiz. (2017). *Igualdade Participativa e Políticas Públicas: o caso de conselhos gestores de turismo de Ouro Preto e Tiradentes, Minas Gerais, Brasil*. *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET*, Juiz de Fora, v.7, n.1, p.103 – 114, Jan./Abr. Recuperado em: <<http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/ref.php?id=24901>>. Acesso em: 11 de junho 2021.
- Mayby, R. (2010). *Violent crime and tourists*. Capítulo 3. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Miraglia, P. *Os municípios e a segurança pública*. In: Lima, Renato Sérgio de.; Paula, Liana de. (organizadores). *Segurança Pública e Violência: o Estado está cumprindo o seu papel?*. São Paulo: Contexto, 2006.
- Ministério do Turismo (MTUR). 2019. *Ministério elabora plano para garantir mais segurança ao turista*. Recuperado em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/12445-minist%C3%A9rio-elabora-plano-para-garantir-mais-seguran%C3%A7a-ao-turista.html>>. Acesso em: 08 de agosto 2019.

- Misse, Michel. (2006). In: A violência como sujeito difuso. Reflexões sobre a violência urbana: (In)seguranças e (Des)esperança. Feghali, J.; Mendes, C.; Lemgruber, J. (organizadores). Rio de Janeiro: Mauad X. Recuperado em: https://www.google.com.br/books/edition/Reflex%C3%B5es_sobre_a_viol%C3%Aancia_urbana/TeN-O7sG0cUC?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=viol%C3%Aancia+urbana+%C3%A9&printsec=frontcover Acesso em 13 de junho 2021.
- Nóbrega, W.R.M. (2012). *Turismo e Políticas Públicas na Amazônia Brasileira: Instâncias de Governança e Desenvolvimento nos municípios de Santarém e Belterra, Oeste do Estado do Pará*. Tese de Doutorado. Belém, PA, Brasil: Universidade Federal do Pará. 2012.
- Ryan, C. (1993). *Crime, violence, terrorismo and tourism: an accidental or intrinsic relationship?*. Tourism Management. Junho, pp. 173-183.
- Santos, M. J. R. dos. (2015). *A Segurança Pública como fator de Competitividade para o Desenvolvimento de um Destino Turístico: Estudo de Caso – A Ilha de São Vicente*. (Licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo). Universidade do Mindelo, Mindelo.
- Selby, M.; Selby, H.; Botterill, D. (2010). *Tourism, image and fear of crime*. Capítulo 11. In: BOTTERILL, D.; JONES, T. *Tourism and Crime: Key themes*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford.
- Silva, R. C. d. (2015). *Política de regionalização de turismo no interior potiguar: articulação, entraves e efetividade* (Dissertação de Mestrado) Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN.
- Socas, K. G. L. (2014). *A violência contra turistas: estudo de caso na delegacia especializada de assistência ao turista em Natal/RN (2003-2013)*. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Turismo, Natal, RN, 68f.
- Warr, M. (2000). *Fear of Crime in the United States: avenues for research and policy*. Measurement and analysis of crime and justice. Recuperado em: <<https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=185545>>.
- Yázigi, Eduardo A. (2003). *Civilização urbana, planejamento e turismo: discípulos do amanhecer*. São Paulo: Contexto.

6. CONCLUSÕES DA TESE

A investigação apresentada nesta tese procurou aprofundar uma discussão entre temas considerados complexos e igualmente importantes, especialmente do ponto de vista social, pois um trata dos problemas de violência urbana nos destinos e o outro refere-se ao turismo enquanto atividade econômica e fenômeno social.

Antes de iniciar os apontamentos acerca dos principais resultados e conclusões desta pesquisa, é preciso ressaltar que foi um desafio associar as questões de violência urbana ao turismo, pois mesmo tendo ciência que existe uma relação e há interferência de tais eventos na prática da atividade turística, ainda são recentes os estudos e pesquisas que vinculam tais temas.

Ao longo dos três capítulos, tentou-se estabelecer averiguações que trouxessem uma complementariedade em termos dos resultados encontrados. Neste sentido, iniciou-se com a caracterização socioespacial de Natal e análise dos boletins de ocorrência da unidade policial DEATUR (Capítulo 1); seguida da verificação da Percepção do Medo dos turistas que visitaram Natal quanto aos problemas de violência urbana dessa destinação (Capítulo 2); e, por fim, buscou-se compreender a visão dos gestores locais do turismo sobre a elaboração e proposição de ações de enfrentamento voltadas para a segurança turística em Natal (Capítulo 3).

Primeiramente, um dos aspectos que marca este trabalho foi o compilado de informações descobertas a partir da análise de dados primários, ou seja, de B.O., cujos dados estavam brutos, mas que, ao serem tratados, apresentaram um cenário relativamente “próximo da realidade”, em termos de ocorrências da violência urbana que acometem os turistas de Natal. Relativamente próximos da realidade, uma vez que fragilidades foram identificadas, dentre elas, a subnotificação de casos e a falta de rigor no preenchimento desses documentos oficiais. Para Dufloth e Silva (2008), os problemas de subnotificação podem variar de uma região para outra.

Dentre as considerações, destaca-se que Natal, objeto de estudo desta tese, possui população predominantemente urbana e, no quesito qualidade de vida para toda a sua população, negligência no atendimento dos serviços básicos, saúde, habitação e segurança. A cidade do Natal possui quatro zonas (norte, oeste, leste e sul) que se distinguem quanto à oferta dos serviços mencionados anteriormente e apresentam concentração de práticas violentas justamente naquelas em que há maiores índices de pobreza, a saber: zona norte e zona oeste.

Os tipos de violência urbana que acontecem nas zonas norte e oeste diferem das ocorrências cometidas nas zonas leste e sul, onde está concentrada a maioria dos serviços públicos, serviços privados e os principais atrativos turísticos da cidade.

Evidencia-se que o fluxo turístico de Natal concentra-se no litoral, especificamente nas zonas leste e sul. De outro modo, as zonas norte e oeste destacam-se no quantitativo de homicídios, e as zonas leste e sul, pelo menos nos últimos sete anos, não chegaram a ultrapassá-las em relação a esse tipo de violência.

Isso demonstra que as taxas de homicídio (CVLI) não se mostram como índices adequados para estudar e traçar ações de segurança turística, mas que são de extrema importância para propor estratégias e políticas de segurança pública.

Pensando no turista de Natal, o foco deve voltar-se para a mitigação de furtos e roubos; atenção contra atos de vandalismo e proteção ao patrimônio público; além de melhorias em serviços urbanos (limpeza e iluminação pública; coleta de lixo; prédios e espaços públicos de lazer abandonados, outros). Conforme os B.O. da DEATUR, os principais eventos de violência que atingem residentes e turistas, sobretudo, nas zonas leste e sul de Natal, são as ocorrências de comunicação, furto, roubo e roubo a transeunte. Reforça-se as subnotificações em relação às práticas de violência contra o turista, o que sugere problemas de preenchimento dos B.O. quanto à coleta das informações principais, a saber: tipo de crime, meios empregados, endereço, gênero, etnia, formas de contato.

Constatou-se que o turismo é uma atividade econômica que beneficia Natal, aquecendo o seu setor econômico, mas os problemas estruturais do território contribuem para o aumento da violência urbana local.

Os turistas acabam sendo vítimas fáceis de serem abordadas, pois, muitas vezes, não conhecem a dinâmica do destino, nem os pontos quentes em relação aos eventos de violência. As orientações e/ou dicas recebidas pelos turistas são dadas de forma informal, por residentes; por prestadores de serviços turísticos da localidade visitada; ou por amigos, conhecidos e familiares que já visitaram o destino; mas não há um canal específico e confiável ou pessoas preparadas que ofereçam o apoio que um turista precisa durante sua estada em se tratando de sua segurança.

Os resultados encontrados apontaram para a confirmação de duas das hipóteses propostas nesta tese, de que não há evidências de violências graves, ou seja, que levem a morte do turista em locais considerados turísticos no destino Natal, fato que acontece com bastante frequência com os residentes em locais que a prática do turismo não é predominante. O fluxo turístico de Natal ainda não tem sido afetado devido aos problemas de violência urbana locais e atuais.

No que diz respeito aos resultados da pesquisa de vitimização, que trazem a percepção do medo do turista de se tornar vítima da violência urbana, identificou-se, inicialmente, que os turistas que visitam Natal, em sua maioria, são pessoas com alto nível de instrução, com expressivo poder aquisitivo e que procuram por qualidade na oferta dos serviços, conforto e segurança.

Constatou-se que os episódios de violência urbana ainda não são fatores decisivos para afastar o turista de Natal, tendo em vista que foi significativo o quantitativo de turistas que indicariam o referido destino para outras pessoas, assim como retornariam mais vezes à cidade.

Os espaços públicos e as praias foram apontados pelos turistas como os locais em que os eventos de violência urbana atingem-nos, e as ruas e vias de Natal foram indicadas como espaços de medo no que se refere à possibilidade de os turistas tornarem-se vítimas da violência local. Além disso, circular no período da noite, especialmente sozinho, traz preocupações e sentimentos de vulnerabilidade. Silva e Beato Filho (2013) explicam que o medo afeta a dinâmica da vida das pessoas e as faz evitar lugares públicos.

Verificou-se que o homicídio (CVLI) é a ocorrência que mais favorece o aumento da sensação de medo nos turistas, problema que vem sendo enfrentado por Natal devido às frequentes e altas taxas de homicídios. Entretanto, até o momento, os turistas de Natal não estão deixando de se deslocar para o referido destino em razão das questões que envolvem a violência urbana.

Mesmo assim, é primordial a atuação e o envolvimento dos órgãos de policiamento turístico, bem como do setor de turismo e de segurança pública da cidade, no sentido de perceberem suas responsabilidades individuais e coletivas, diante dos acontecimentos que atingem os turistas para a proposição de ações e estratégias preventivas.

Entende-se que a polícia, nesse caso, as unidades que possuem o turista como sua responsabilidade, não se atualizou no sentido de atuação especializada e ainda não consegue agir de forma adequada para garantir a segurança pública e turística de diferentes grupos. Isso requer a elaboração de um regulamento que especifique a organização, funcionalidades e finalidades, mostrando os direitos e deveres da classe profissional direcionada a proteger uma coletividade específica.

Além disso, é essencial a definição de um protocolo de atendimento ao turista e deliberação sobre quais são os itens obrigatórios em termos de informações necessárias de serem recolhidas durante o preenchimento de um B.O.

Quanto as respostas dos quatro atores que direta ou indiretamente estão relacionados ao turismo e ao setor de segurança pública de Natal, constatou-se que não há estratégias ou

políticas públicas de turismo em andamento, em processo de discussão e elaboração, que considerem a realização de ações efetivas para o enfretamento dos eventos de violência urbana que acometem os turistas desse destino.

Destacou-se, portanto, o fato de a responsabilidade da segurança do turista ser entendida, pelos gestores do turismo, apenas como encargo dos órgãos de segurança pública, já que eles não dispõem de corpo técnico e de recursos para isso.

Apesar do RN dispor do OBVIO, instituição que pode auxiliar na compilação de dados sobre violência urbana, inclusive, com base nos B.O. da DEATUR, não se identificou uma comunicação e interesse das secretarias de turismo investigadas em trabalhar tais questões.

É importante esclarecer que cabe às secretarias de turismo estadual e municipal, o interesse, a colaboração e a cobrança por medidas e intervenções que estejam direcionadas à proteção do turista, especialmente porque a atividade turística é uma promotora de arrecadações expressivas em se tratando do comércio, serviços, entre outros, tanto em nível estadual quanto municipal.

Frente as descobertas expostas e considerações apresentadas, a partir da pesquisa nos documentos oficiais (B.O.); das investigações com os turistas que visitaram Natal, com os gestores do turismo e atores da segurança turística, bem como diante das falas do gestor responsável pelo OBVIO do RN, elaborou-se o quadro 23 para exibir sugestões em termos de ações, medidas e/ou estratégias:

Quadro 23: síntese de sugestões com base nos resultados da pesquisa

SUGESTÕES	
Capítulo 1	• Oferta de equipamentos para atuação policial no âmbito da delegacia (computadores, internet, telefonia); • Definição de informações mínimas obrigatórias durante o preenchimento dos B.O.; • Inserção de indicativo de turista e residente para ser marcado durante o preenchimento dos B.O.; • Cobrança de diagnósticos investigativos sobre os problemas de violência urbana que acometem os turistas; • Propostas de atuação policial por parte da DEATUR com base nos diagnósticos; • Definição de ações a serem realizadas pela DEATUR e CIPTUR.
Capítulo 2	• Capacitação policial voltada para o atendimento especializado do turista; • Criação e manutenção de postos de policiamento turístico; • Aumento do quantitativo de policiais tendo em vista o atendimento de situações contra turistas, contra idosos e contra o meio ambiente; • Identificação das insatisfações e dificuldades enfrentadas pelos profissionais da segurança; • Definição da organização, finalidade e atuação policial das unidades DEATUR e CIPTUR com base na segurança turística.

Capítulo 3

- Revisão do papel das instituições e órgãos do turismo quanto as suas responsabilidades na segurança turística;
- Organização das discussões sobre a segurança do turista em ambientes colegiados, buscando o debate a partir de diagnósticos com dados mais precisos;
- Fortalecimento da cooperação institucional entre o setor de turismo e da segurança pública;
- Definição dos papéis comuns entre a DEATUR e CIPTUR no enfrentamento da violência contra turistas;
- Incentivo ao trabalho cooperado e coletivo entre as diferentes forças policiais (DEATUR – polícia civil e CIPTUR – polícia militar);
- Instituição de parcerias com órgãos que tenham condições de realizar diagnósticos sobre as questões de violência urbana.

Fonte: Elaboração própria, 2021.

É pertinente reforçar que o estudo propôs-se a entender as questões de violência urbana que envolvem e atingem o turista enquanto cidadão em trânsito que necessita da segurança pública e turística.

Dessa forma, precisa-se salientar algumas limitações do estudo, quais sejam: ausência de documentos oficiais que reunissem informações sobre o turista de Natal e as consequências dos eventos de violência urbana na cidade; inexpressivas pesquisas científicas quando o tema refere-se à violência urbana e turismo; mudança na metodologia da pesquisa, devido à pandemia mundial de Covid-19, em se tratando da aplicação dos questionários com os turistas de Natal, assim como com os atores do turismo e ligados à segurança pública; a necessidade de adentrar em áreas e acessar conhecimentos até então desconhecidos, como foi o caso das questões sobre violência, risco, medo, entre outros.

É oportuno destacar que foram inúmeras as descobertas afloradas na pesquisa, sobretudo em relação à dinâmica da violência urbana local estar diretamente vinculada aos problemas estruturais da cidade, ou melhor, a pobreza em alta, o acesso limitado ou inexistente à moradia, saúde, educação, dentre outros, principalmente em zonas específicas da cidade, como destacado por Lordello e Ribeiro (1988), Misse (2006), Sousa e Lima (2007), Costa (et al. 2016).

Considerando o turismo como uma atividade social e que promove o encontro, notou-se que há segregação dos espaços para turistas e residentes, ou seja, os turistas não acessam as zonas mais carentes de Natal e talvez, por isso, acabam sendo menos atingidos pelos crimes que implicam a morte do indivíduo. Caldeira (1997, 2000) pontua que a segregação social faz com que sejam adotadas reconfigurações espaciais na cidade, permitindo que seja possível identificar quais grupos mais circulam em um determinado lugar.

A possibilidade de atitudes reativas por parte dos residentes ao perceberem o turista como ator que usufrui de condições e experiências melhores naquele destino é uma possibilidade, o que faz com que, em algum momento, os turistas possam ser vistos como uma ameaça e passem a sofrer com outros tipos de violência considerados mais graves, inclusive já existem debates sobre a turismofobia. Tendo alcançado a visão dos turistas quanto à realidade de Natal em termos da violência urbana e do medo em visitar esse destino turístico, além da percepção desses atores quanto às condições gerais da cidade, vislumbra-se como essencial considerar o olhar do residente frente as mesmas questões para um possível comparativo.

Por fim, enquanto turismóloga, observa-se que os resultados reforçam uma visão do turismo apenas como atividade econômica, e que não necessitaria ater-se a problemas de âmbito social, quando estes não prejudicam diretamente o desenvolvimento da economia local. Conclui-se, portanto, que a visão apresentada pela gestão de Natal em relação ao turismo não o considera um fenômeno complexo, pois ao ponderar o viés social precisa-se valorizar uma análise pormenorizada e sistêmica do setor, por meio de um planejamento adequado e legislações específicas, além de ações integradas.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário Aplicado com Turistas de Natal/RN

Esta pesquisa é um estudo à nível de DOUTORADO, que busca entender a relação entre TURISMO, VIOLÊNCIA e PERCEPÇÃO DO MEDO a fim de trazer contribuições para o desenvolvimento de políticas públicas setoriais para o destino turístico NATAL.

Tendo em vista tratar-se de temas complexos, o tempo médio para o preenchimento deste questionário é de 10 a 15 minutos. Sugestão: Se for responder o questionário utilizando o celular, coloque-o na posição horizontal.

Contamos com a colaboração dos senhores(as) para que possamos ter um resultado que represente o real cenário de risco e medo que tem afetado os TURISTAS do destino Natal.

TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO E ESCLARECIDO: Gostaríamos de CONVIDAR você a participar como voluntário(a) deste estudo. O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa são os PROBLEMAS DE VIOLÊNCIA URBANA que atingem os TURISTAS em seus deslocamentos para destinos diferentes dos quais reside. Nesta pesquisa pretendemos compreender o nível de RISCO e MEDO que os turistas detêm ao deslocar-se para o DESTINO TURÍSTICO NATAL. Esta pesquisa não oferece riscos, inclusive suas informações, caso queira compartilhar o seu e-mail, não serão reveladas. Concorde em participar da pesquisa: SIM ou NÃO.

EXPOSIÇÃO E PERCEPÇÃO DO RISCO EM RELAÇÃO A VIOLÊNCIA						
*RISCO: 1. O quanto você acredita estar em risco ou o quanto você acredita que algo pode acontecer com você.						
1) Ao SAIR À NOITE por motivos de lazer (frequentar bares, restaurantes, clubes, festas, parques, outros) você se sentiu ou se sentiria em RISCO devido aos problemas de violência do destino NATAL: 1 - Risco muito baixo 2 - Risco baixo 3 - Risco médio 4 - Risco alto 5 - Risco muito alto						
2) Ao CONSUMIR BEBIDAS ALCOÓLICAS socialmente (em bares, restaurantes, festas, espaços públicos, outros), você se sentiu ou se sentiria em RISCO em relação a sofrer atos de violência no destino NATAL: 1 - Risco muito baixo 2 - Risco baixo 3 - Risco médio 4 - Risco alto 5 - Risco muito alto						
3) Durante as visitas (atrativos, restaurantes, bares, espaços públicos, parques, outros), você se deparou com alguém que aparentemente tenha feito uso de drogas ilícitas (cocaína, crack, outra), e devido aos problemas de violência local, pensaria estar correndo RISCO no destino NATAL: 1 - Risco muito baixo 2 - Risco baixo 3 - Risco médio 4 - Risco alto 5 - Risco muito alto						
4) Durante as visitas (atrativos, restaurantes, bares, espaços públicos, parques, outros) no destino NATAL, em algum momento pensou/pensaria estar em RISCO no caso de se deparar com alguém que tivesse ingerido bebidas alcoólicas: 1 - Risco muito baixo 2 - Risco baixo 3 - Risco médio 4 - Risco alto 5 - Risco muito alto						
5) Analise as questões abaixo sobre a PERCEPÇÃO DO RISCO da violência no destino NATAL: *Risco: 1. O quanto você acredita estar em risco ou o quanto você acredita que algo pode acontecer com você.						
a) Ter seu meio de hospedagem, casa alugada ou casa de amigos e parentes invadida no destino NATAL.	1 - Risco muito baixo	2 - Risco baixo	3 - Risco médio	4 - Risco alto	5 - Risco muito alto	Não sei responder
b) Ter objetos pessoais de valor tomados a força (roubo ou assalto) no destino NATAL.						
c) Ter seu carro ou moto (de passeio, alugado ou próprio) tomado de assalto (a força) / furtados (sem perceber) no destino NATAL.						
d) Ser sequestrado no destino NATAL.						
e) Ser envolvido ou se envolver em brigas / agressões físicas com outras pessoas no destino NATAL.						
f) Ser vítima de uma fraude e perder uma quantia no destino NATAL.						
g) Ser roubado (uso da força) ou furtado (sem que se perceba) no destino NATAL.						
h) Ser difícil o acesso aos cuidados de saúde no destino NATAL (dada uma emergência).						
i) Ser observado por outros grupos no destino NATAL.						
j) Estar em lugares que apresentam vandalismo, pichações e outros danos deliberados à propriedade ou com veículos no destino NATAL.						

k) Estar sujeito a uma agressão física/psicológica por causa da cor da sua pele, origem étnica, orientação sexual ou religião no destino NATAL.						
l) Estar em ambientes com a presença de pessoas bêbadas ou turbulentas no destino NATAL.						
m) Sofrer lesões corporais ou acidentes no destino NATAL.						
n) Sofrer uma agressão sexual no destino NATAL.						
o) Sofrer um acidente grave no destino NATAL.						
r) Sofrer tentativa de assassinato ou ser assassinado no destino NATAL.						
p) Presenciar pessoas consumindo drogas ilegais em locais públicos do destino NATAL.						
q) Presenciar desastres naturais e deslizamentos de terra no destino NATAL.						
PERCEPÇÃO DA VITIMIZAÇÃO DO OUTRO E CARACTERÍSTICAS DO ENTORNO						
6) Você conhece/ouviu falar de turista(s) que sofreram com a violência no destino NATAL? 1 - De 1 a 4 turistas 2 - De 5 a 9 turistas 3 - De 10 a 14 turistas 4 - Mais de 15 turistas 5 - Nenhum turista						
7) Você conhece ou ouviu falar de turista(s) que estiveram em um meio de hospedagem, transporte público ou privado, utilizado(s) no destino NATAL, que tenha(m) sido invadido(s)? 1 - De 1 a 4 turistas 2 - De 5 a 9 turistas 3 - De 10 a 14 turistas 4 - Mais de 15 turistas 5 - Nenhum turista						
8) Você conhece/ouviu falar de turista(s) que tenha(m) sido furtado(s) (ato praticado as escondidas, sem que o ladrão seja notado) durante a visita no destino NATAL? 1 - De 1 a 4 turistas 2 - De 5 a 9 turistas 3 - De 10 a 14 turistas 4 - Mais de 15 turistas 5 - Nenhum turista						
8.1) Você conhece/ouviu falar de turista(s) que tenha(m) sido roubado(s) (apropriação indevida mediante uso de violência ou ameaça) durante a visita no destino NATAL? 1 - De 1 a 4 turistas 2 - De 5 a 9 turistas 3 - De 10 a 14 turistas 4 - Mais de 15 turistas 5 - Nenhum turista						
9) Você tem conhecimento de assassinato ou tentativa de assassinato nas proximidades dos lugares de NATAL em que fez visita? 1 - Sim, assassinato. 2 - Sim, tentativa de assassinato. 3 - Sim, assassinato e tentativa de assassinato. 4 - Não tenho conhecimento.						
10) Existem prédios, casas ou galpões abandonados próximos aos locais onde você visitou (hotel, bares e restaurantes, praias, atrativos, outros) no destino NATAL? 1 - Sim 2 - Não 3 - Não sei responder						
10.1) Se Sim (existem prédios ou galpões abandonados), que impressão/sensação isso lhe traz? *permite marcar mais de uma opção. () Nenhuma impressão. () De medo, pessoas podem estar escondidas aguardando para realizarem assaltos. () Demonstra a desigualdade social do lugar, refletida nas ruas e moradias. () Abandono. () Descaso. () Ausência de planejamento turístico. () Medo. () Sensação de insegurança. () Intimidação. () Indignação () Outro						
11) Você observou a existência de lixo ou entulho amontoados nas ruas/ambientes durante os passeios públicos no destino NATAL? 1 - Sim 2 - Não 3 - Não sei responder						
11.1) Se sim (existe resíduos sólidos 'lixo' ou entulho pelas ruas), que impressão/sensação isso lhe traz? *permite marcar mais de uma opção. () Nenhuma impressão. () Abandono. () Poucos serviços públicos. () Falta de cuidado por parte da administração pública, pelos governantes. () Descaso com a limpeza pública da cidade para moradores e turistas. () Descuido com o espaço público. () Indignação. () Falta de organização. () Outro						
12) Existem terrenos vagos cheios de resíduos sólidos 'lixo' e entulho ou com mato alto próximo aos lugares em que fez visita no destino NATAL? 1 - Sim 2 - Não 3 - Não sei responder						
12.1) Se sim (existem terrenos vagos cheios de resíduos sólidos 'lixo' e entulho ou com mato alto) que impressão/sensação isso lhe traz? *permite marcar mais de uma opção. () Nenhuma impressão. () Que pode haver assaltantes escondidos. () Limpeza urbana precária. () Descaso, Desleixo. () Falta de Planejamento Urbano/Turístico. () Medo. () Outro						
13) Ao caminhar sozinho durante a NOITE no destino NATAL você se sentiu? 1 - Muito inseguro(a) 2 - Inseguro(a) 3 - Seguro(a) parcialmente 4 - Seguro(a) 5 - Muito seguro(a) 6 - Não se aplica						
14) Ao caminhar sozinho durante o DIA no destino NATAL você se sentiu? 1 - Muito inseguro(a) 2 - Inseguro(a) 3 - Seguro(a) parcialmente 4 - Seguro(a) 5 - Muito Seguro(a) 6 - Não se aplica						
15) Ao caminhar em grupo durante a NOITE no destino NATAL você se sentiu? 1 - Muito inseguro(a) 2 - Inseguro(a) 3 - Seguro(a) parcialmente 4 - Seguro(a) 5 - Muito Seguro(a) 6 - Não se aplica						
16) Ao caminhar em grupo durante o DIA no destino NATAL você se sentiu?						

1 - Muito inseguro(a) 2 - Inseguro(a) 3 - Seguro(a) parcialmente 4 - Seguro(a) 5 - Muito Seguro(a) 6 - Não se aplica					
17) Você identificou a presença de policiais pelas ruas do destino NATAL durante suas visitas e passeios?					
1 – Sim 2– Não 3 – Talvez 4 - Não sabe opinar					
INFORMAÇÕES DIVULGADAS PELAS MÍDIAS SOCIAIS SOBRE A VIOLÊNCIA NO DESTINO TURÍSTICO NATAL					
18) Em qual(ais) MEIO(S) DE COMUNICAÇÃO você mais obteve informações sobre a violência no destino Natal: *permite marcar mais de uma opção.					
() Por meio da Televisão (jornais, programas de tv) () Por meio de programas de rádio () Por meio de jornais impressos () Por meio de conhecidos, parentes, amigos e vizinhos () Por meio de cartas e informativos enviados pela polícia () Por meio da Internet (mídias sociais - facebook, instagram, twitter) () Por meio das empresas de turismo (agências de viagem, operadoras turísticas) () Por meio dos guias de turismo () Por meio dos residentes do destino visitado () Por meio dos motoristas de táxi e/ou uber () Tenho medo de me informar sobre violência e criminalidade () Não me informo sobre violência e criminalidade () Outro					
PERCEPÇÃO DO MEDO DA VIOLÊNCIA NO DESTINO TURÍSTICO NATAL *Medo: 1 Quanto você teme se tornar vítima.					
19) Analise as questões abaixo sobre Percepção do MEDO da violência no destino NATAL: *Medo: 1 Quanto você teme se tornar vítima.					
a) Tem medo de levarem alguma coisa sua sem que você perceba (furto) no destino NATAL.	1 - Nenhum Medo	2 - Medo Leve	3 - Medo Moderado	4 - Medo Intenso	5 - Medo Extremo
b) Tem medo de ter objetos pessoais de valor tomados a força (roubo ou assalto) no destino NATAL.					
c) Tem medo de ser agredido sexualmente no destino NATAL.					
d) Tem medo de sofrer um acidente com dano no destino NATAL.					
e) Tem medo de ter o meio de hospedagem, residência alugada ou casa de amigos/parentes invadida no destino NATAL.					
f) Tem medo de se envolver em brigas/agressões físicas com outras pessoas no destino NATAL.					
g) Tem medo de morrer assassinado no destino NATAL.					
h) Tem medo de ser sequestrado ou de sofrer um sequestro relâmpago no destino NATAL.					
i) Tem medo de ser vítima de uma fraude e perder uma quantia no destino NATAL.					
j) Tem medo de estar sujeito a um ataque físico por causa da cor da sua pele, origem étnica, orientação sexual ou religião no destino NATAL.					
k) Tem medo de ser vítima de crime online enquanto está no destino NATAL.					
l) Tem medo de interagir com os residentes do destino NATAL.					
m) Tem medo de ir a atrativos que são em ambientes fechados (museus, parques aquáticos, outros) no destino NATAL.					
n) Tem medo de ir a atrativos ou espaços abertos (praias, parques ecológicos, praças, outros) no destino NATAL.					
o) Tem medo quando nota que está sendo observado por diferentes grupos no destino NATAL.					
p) Tem medo de estar em locais públicos onde pessoas estão consumindo drogas ilegais no destino NATAL.					
q) Tem medo de uma possível precariedade nos serviços de saúde (tanto público quanto privado) no destino NATAL.					
r) Tem medo de passar por situações adversas (terrorismo, conflitos sociais entre gangues rivais, epidemias) no destino NATAL.					

s) Tem medo de desastres naturais e deslizamentos de terra no destino NATAL.					
t) Tem medo de frequentar os mesmos lugares que pessoas bêbadas ou turbulentas no destino NATAL.					
h) Tem medo de visitar Natal devido aos problemas de violência urbana da cidade.					
i) Tem medo de se deparar com a polícia circulando pelas ruas de Natal com armas a mostra.					
20) Qual o local em que você se sente com mais MEDO de que aconteça algo violento em um destino NATAL? *permite marcar mais de uma questão. ☐ Rua(s). ☐ Baladas ou festas. ☐ Praças ou locais abertos (praias). ☐ Ambientes fechados (museus, teatro, restaurantes, bares, boates, outros). ☐ Hotel(eis). ☐ Transporte turístico. ☐ Transporte público. ☐ Durante visita em um atrativo turístico. ☐ Casas alugadas. ☐ Casas de amigos ou parentes. ☐ Outros					
CARACTERÍSTICAS E INFORMAÇÕES DO RESPONDENTE					
21) Gênero/Identidade de Gênero: 1 – Feminino 2 – Masculino 3 – Transgênero Outro					
22) Faixa Etária 1 - De 16 a 25 anos 2 - De 26 a 33 anos 3 - De 34 a 41 anos 4 - De 42 a 49 anos 5 - De 50 a 57 anos 6 - De 58 a 65 anos 7 - Acima de 65 anos					
23) Estado Civil: 1 - Solteiro(a) 2 - Casado(a) ou União Estável 3 - Divorciado(a) 4 - Separado(a) 5 - Viúvo(a) Outro					
24) Etnia/Cor 1 - Branca(a) 2 - Preta(a) 3 - Amarela(a) 4 - Pardo(a) 5 - Indígena					
25) Escolaridade: 1 - Ensino fundamental incompleto 2 - Ensino fundamental completo 3 - Ensino médio incompleto 4 - Ensino médio completo 5 - Ensino superior incompleto 6 - Ensino superior completo 7 - pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado)					
26) Renda mensal Familiar: 1 - De 01 até 03 salários-mínimos 2 - De 04 a 06 salários-mínimos 3 - De 07 a 09 salários-mínimos 4 - Acima de 10 salários-mínimos					
27) Estado (local de residência): ☐ Acre – AC ☐ Alagoas – AL ☐ Amapá – AP ☐ Amazonas – AM ☐ Bahia – BA ☐ Ceará – CE ☐ Distrito Federal – DF ☐ Espírito Santo – ES ☐ Goiás – GO ☐ Maranhão – MA ☐ Mato Grosso – MT ☐ Mato Grosso do Sul – MS ☐ Minas Gerais – MG ☐ Pará – PA ☐ Paraíba – PB ☐ Paraná – PR ☐ Pernambuco – PE ☐ Piauí – PI ☐ Roraima – RR ☐ Rondônia – RO ☐ Rio de Janeiro – RJ ☐ Rio Grande do Norte – RN ☐ Rio Grande do Sul – RS ☐ Santa Catarina – SC ☐ São Paulo – SP ☐ Sergipe – SE ☐ Tocantins – TO ☐ Outro					
INFORMAÇÕES SOBRE A SUA ÚLTIMA VIAGEM AO DESTINO TURÍSTICO NATAL					
28) Esteve em Natal no ano: ☐ 2010 ☐ 2011 ☐ 2012 ☐ 2013 ☐ 2014 ☐ 2015 ☐ 2016 ☐ 2017 ☐ 2018 ☐ 2019 ☐ 2020 ☐ Outro					
29) Esteve em Natal no mês: ☐ Janeiro ☐ Fevereiro ☐ Março ☐ Abril ☐ Maio ☐ Junho ☐ Julho ☐ Agosto ☐ Setembro ☐ Outubro ☐ Novembro ☐ Dezembro					
30) Ficou no destino Natal por quantos DIAS? ☐ 1 a 3 dias ☐ 4 a 7 dias ☐ 8 a 11 dias ☐ 12 a 14 dias ☐ Acima de 15 dias					
31) A sua VIAGEM foi feita em: ☐ grupo 1 (apenas mulheres) ☐ grupo 2 (apenas homens) ☐ grupo 3 (homens e mulheres) ☐ sozinho(a) ☐ casal ☐ família (casal e filhos) ☐ Outro					
32) Lugares ou atrativos que visitou em NATAL e no seu ENTORNO: ☐ Praia de Ponta Negra ☐ Praia do Forte ☐ Praia de Areia Preta ☐ Praia do Meio ☐ Parque das Dunas ☐ Teatro ☐ Shoppings (Midway, Natal Shopping, Via Direta) ☐ Bares, restaurantes ☐ Boates ☐ Praças públicas ☐ Forte dos Reis Magos ☐ Litoral Norte (Praia de Jenipabú, Praia da Redinha, Parrachos/Corais de Maracajaú, Lagoa de Jacumãoutras, São Miguel do Gostoso) ☐ Litoral Sul (Praia de Pipa, Praias de Camurupim, Praia de Búzios, Parrachos de Pirangi, Lagoa de Arituba, Praia Barra de Tabatinga, outras) ☐ Outros					
33) Você SOFREU algum tipo de VIOLÊNCIA no destino NATAL? 1 – Sim 2 - Não					
33.1) Se sim, qual tipo de VIOLÊNCIA? 1 - Não se aplica 2 – Roubo 3 – Furto 4 – Fraude 5 - Lesão corporal					
33.2) Em qual local Você SOFREU a VIOLÊNCIA? ☐ Não se aplica ☐ Praia de Ponta Negra ☐ Praia do Forte ☐ Praia de Areia Preta ☐ Praia do Meio ☐ Parque das Dunas ☐ Teatro ☐ Shoppings (Midway, Natal Shopping, Via Direta) ☐ Bares, restaurantes ☐ Boates ☐ Praças públicas					

☐ Forte dos Reis Magos ☐ Litoral Norte (Praia de Jenipabú, Praia da Redinha, Parrachos/Corais de Maracajaú, Lagoa de Jacumã, outras, São Miguel do Gostoso) ☐ Litoral Sul (Praia de Pipa, Praias de Camurupim, Praia de Búzios, Parrachos de Pirangi, Lagoa de Arituba, Praia Barra de Tabatinga, outras) ☐ Outros
33.3) Poderia compartilhar o que aconteceu com você?
34) Você precisou/usou dos SERVIÇOS da delegacia especializada no atendimento ao turista - DEATUR em Natal? Se sim, como foi esta experiência? ☐ Não se aplica ☐ Não confio no trabalho da polícia, preferi não ir a delegacia ☐ A prestação desse tipo de serviço é muito demorada ☐ Fiz o registro da violência pelo site da delegacia virtual (Polícia Civil) ☐ A delegacia fica em local de difícil acesso ☐ Não fui atendido ao chegar na delegacia, pediram para voltar em outro momento ☐ Não sabia da existência da Delegacia do Turista - DEATUR em Natal ☐ Outros
35) Você precisou/usou dos SERVIÇOS da Companhia Independente de Policiamento Turístico - CIPTUR em Natal? Se sim, como foi esta experiência? ☐ Não se aplica ☐ Não confio no trabalho da polícia, preferi não ir a delegacia ☐ A prestação desse tipo de serviço é muito demorada ☐ Fiz o registro da violência pelo site da delegacia virtual (Polícia Civil) ☐ A delegacia fica em local de difícil acesso ☐ Não fui atendido ao chegar na delegacia, pediram para voltar em outro momento ☐ Não sabia da existência da Companhia Independente de Policiamento Turístico - CIPTUR em Natal ☐ Outros
36) DEIXOU de IR para algum lugar específico do destino turístico NATAL devido a INFORMAÇÕES sobre VIOLÊNCIA? Se sim, qual o lugar ou atrativo?
37) RECOMENDARIA o destino turístico NATAL para outras pessoas após sua viagem? 1 – Sim 2 – Não 3 - Talvez
38) Voltaria ao destino turístico NATAL enquanto TURISTA? 1 – Sim 2 – Não 3 - Talvez
Gostaria de ter conhecimento sobre o resultado da pesquisa? Deixe o seu e-mail para um contato posterior. Obrigada!

Apêndice B - Roteiros de Entrevista/Questionários

SECRETARIAS ESTADUAL E MUNICIPAL DE TURISMO DE NATAL
1. Quais as ações (programas e/ou projetos) propostas ou realizadas pela secretaria estadual/municipal de turismo de Natal no sentido de minimizar ou prevenir o aumento da violência urbana contra os turistas?
2. Existem estudos que identificam a diversidade e intensidade dos problemas de violência urbana que acometem os turistas em Natal? Se sim, quais?
3. Quais dos planos estaduais/municipais de turismo que dispõe de proposituras para a segurança do turista?
4. No conselho estadual/municipal de turismo há representação de um gestor da segurança pública local? Existe alguma ação conjunta realizada até o momento entre a secretaria de turismo municipal e a secretaria de segurança pública? Se sim, qual? Se não, por quê?
5. De que maneira o turista vem sendo inserido ou a segurança do turista tem sido discutida no processo de tomada de decisão para ações de combate à violência urbana de Natal?
6. Quais as parcerias vêm sendo realizadas com o intuito de prevenir a violência urbana contra os turistas?
7. Como os espaços públicos de lazer e atrativos turísticos, têm sido estruturados, apresentados ou oferecidos para os turistas?
8. Para fins de elaboração das políticas públicas de turismo há uma proposta de trabalho intersetorial? Quais as instituições, órgãos, atores envolvidos?
9. Existem diagnósticos em andamento com fins de verificar os problemas de violência urbana que acometem os turistas que visitam Natal? Se sim, qual? Se não, por quê?
10. Sobre o Turismo e os problemas de Violência em Natal gostaria de compartilhar algo mais?
GESTOR DA DEATUR
1. Qual o papel da DEATUR para a segurança em Natal?
2. Como a DEATUR vem atuando na segurança em Natal?
3. Quais as ações realizadas pela DEATUR para o enfrentamento da violência que atinge os turistas que visitam Natal?
4. Quais os principais tipos de violência que atingem os turistas de Natal?
5. Quais os lugares/atrativos de Natal com maior incidência de violência contra os turistas?
6. Os turistas normalmente fazem o registro das ocorrências na DEATUR (presencialmente) ou na Delegacia Virtual (online)? Existe alguma explicação para isso?
7. Quando os registros dos delitos passaram a ser realizados de forma virtual? Você considera essa uma forma efetiva de registro?
8. A partir de análise feita com os boletins de ocorrência da DEATUR em um período de 10 anos (2009-2019), observou-se um inexpressivo número de registros de ocorrências nos anos de 2010 e 2011. Existe uma justificativa para este resultado?
9. Quais os meses do ano em que há um maior número de registros de ocorrências por parte dos turistas?
10. Como é feito o atendimento a turistas estrangeiros na DEATUR?
11. Quais as dificuldades enfrentadas pela DEATUR na prestação da segurança ao turista?
12. Quais as necessidades atuais da DEATUR para uma melhor prestação de serviço ao turista?
13. A DEATUR participa de algum conselho/instância de governança para discutir a segurança turística? Qual (ais)?
REPRESENTANTE DO ÓBVIO
1. Qual o papel do OBVIO em relação a minimização dos problemas de violência de Natal?
2. Qual o conceito de violência urbana utilizado pelo OBVIO?

3. Como é feita a sistematização/padronização dos dados de violência pelo OBVIO? É considerado o SIM/DATASUS (separando morte de outros tipos de eventos) ou o Código Penal Brasileiro (distingue os diferentes tipos de ocorrência) ou outro?
4. Quais os dados e como são conseguidas as informações utilizadas pelo OBVIO para verificação dos problemas de violência urbana em Natal?
5. Como o OBVIO faz a análise dos dados sobre a violência urbana que acontecem em Natal?
6. Existe uma distinção entre as ocorrências com residentes e aquelas com turistas? Se sim, como é feita essa distinção?
7. Quais órgãos do governo são assessorados a partir dos dados gerado pelo OBVIO? Há algum relacionado ao turismo?
8. Diante dos dados que o OBVIO dispõe sobre a realidade dos problemas de violência de Natal, quais seriam os fatores que mais se destacam no aumento da violência?
9. Quais entidades parcerias do OBVIO? Há apoios federais?
10. O Obvio participa de algum conselho/instância de governança sobre violência no RN? Algum deles discute os problemas de violência que acometem os turistas de Natal?
11. Os boletins do OBVIO e as informações produzidas já resultaram ou subsidiaram ações práticas de combate à violência? Algumas dessas ações tem foco no turista?
12. O turismo de maneira resumida é uma atividade que atrai pessoas das mais diversas partes do país, e de fora dele. A capacidade de atrair turista de alguma forma agrava os problemas de violência urbana de Natal?
13. A violência praticada contra turistas é contabilizada? Existem algum projeto ou ação para essa área?
14. Na sua visão, investigar a violência urbana praticada contra turista, pode gerar benefícios para quais setores da sociedade?

ANEXOS

Anexo A – Solicitação de Autorização

OFÍCIO Nº XX/2019 – PPGTUR/UFRN

A Sua Senhoria o(a) Senhor(a)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Delegado da Delegacia Especializada de Assistência ao Turista (DEATUR)

Natal – RN, Cep: 59.082-400

Assunto: Solicitação de autorização para realizar pesquisa.

Senhor(a) XXXXXXXXXXXX,

Solicitamos a Vossa Senhoria autorização para realizar pesquisa no âmbito desse órgão, com a necessária permissão para consulta a documentos (boletins de ocorrência, base de dados - estatísticas, projetos, programas) a fim de identificar categorias e variáveis utilizadas, dentre outras questões para o estudo, bem como verificar dados referentes aos atos de violência ocorridos em Natal/RN. As informações serão trabalhadas pela orientanda _____.

Esclarecemos que o trabalho a ser desenvolvido tem como tema **“TURISMO E PERCEPÇÃO DO MEDO: O IMPACTO DA VIOLÊNCIA NO USO DOS ESPAÇOS PÚBLICOS DE NATAL/RN”**, para fins de elaboração de **tese de doutorado**.

Respeitosamente,

PROFESSOR ORIENTADOR

E-mail

(XX) X XXXX-XXXX

Orientanda

E-mail

(XX) X XXXX-XXXX

Anexo B – Carta de Apresentação

Natal, ____ de _____ de 2019.

CARTA DE APRESENTAÇÃO PARA CONCESSÃO DE PESQUISA

Prezado(a) Senhor(a),

Eu, _____, professor do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e vinculado ao Programa de Pós-graduação em Turismo (PPGTUR), venho por meio desta, apresentar-lhe a pesquisadora _____ (Doutoranda do PPGTUR/UFRN – matrícula: _____, regularmente matriculada no Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) portadora do número de CPF _____.

Solicitamos a sua permissão para a realização de pesquisa documental necessária para o desenvolvimento da tese, **TURISMO E PERCEPÇÃO DO MEDO: O IMPACTO DA VIOLÊNCIA NO USO DOS ESPAÇOS PÚBLICOS DE NATAL/RN**, sob a minha orientação. Adianto que todas as informações e dados prestados serão de grande relevância e servirão para embasar nossa pesquisa na cidade do Natal.

Adianto meus agradecimentos por receber a pesquisadora. E coloco-me a disposição para quaisquer esclarecimentos que se faça necessário. Segue e-mail e telefone para quaisquer dúvidas: E-mail. Cel.: (XX) X XXXX - XXXX.

Respeitosamente,

Professor do PPGTUR/UFRN
SIAPE:XXXXXXXX

Professora Coordenadora do PPGTUR
SIAPE: XXXXXXXX

Anexo C – Modelo: Boletim de Ocorrência (B.O.)

 Governo do Estado do Rio Grande do Norte Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social Polícia Civil Delegacia Eletrônica 	
BOLETIM DE OCORRÊNCIA	
Unidade Policial:	
Endereço:	
1. IDENTIFICAÇÃO DO BOLETIM	
1.1 Protocolo:	1.2 Data de Expedição:
1.3 Tipo:	
2. DADOS DO LOCAL DO FATO	
2.1 Data/Hora do Fato:	2.2 Autoria:
2.3 Fato:	2.4 Flagrante:
2.5 Meio(s) empregado(s):	2.7 Logradouro:
2.6 Tipo do local:	
2.8 Número:	2.9 CEP:
2.10 Complemento:	2.11 Ponto de Referência:
2.12 Bairro:	2.13 Cidade:
2.14 Estado:	
3. DADOS PESSOAIS DO COMUNICANTE (PESSOA FÍSICA)	
3.1 Nome Completo:	3.2 Estado civil:
3.3 Nome Social:	3.4 Pai:
3.5 Etnia:	3.6 Mãe:
3.7 Sexo:	3.8 Orientação Sexual:
3.9 CPF:	3.10 Identidade de Gênero:
3.11 Nacionalidade:	3.12 Data de Nascimento:
3.13 Profissão:	3.14 RG:
3.15 Telefone(s):	3.16 Passaporte:
3.17 Número:	3.18 Naturalidade:
3.19 Bairro:	3.20 E-Mail:
3.21 Estado:	3.22 Logradouro:
3.23 Cidade:	3.24 CEP:
4. DADOS PESSOAIS DA(S) VÍTIMA(S)	
5. DADOS PESSOAIS DO(S) ACUSADO(S)	
6. DADOS PESSOAIS DA(S) TESTEMUNHA(S)	
7. VEÍCULO(S) ENVOLVIDO(S)	
8. DADOS DA OCORRÊNCIA	
9. DOS FATOS	
9.1 Histórico	
9.2 Informações do CIOSP	
10. COMPLEMENTOS	

Data do Complemento:	
Usuário:	
Complemento:	

11. DECLARAÇÃO	
O(s) declarante(s), sob as penas da Lei, confirmam que as informações aqui registradas são verdadeiras.	
Data	
_____	_____
Policial	Interessado
	
	Polegar direito
Atendimento:	
Impresso por:	
FINAL DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA	
J2019030000431	
Protocolo:	- Código de autenticação:
Página 1 1	

Anexo D – Carta de Apresentação para Entrevista/Questionário

Natal, 18 de junho de 2020.

CARTA DE APRESENTAÇÃO PARA CONCESSÃO DE PESQUISA

Eu, _____ (Doutoranda do PPGTUR/UFRN – matrícula: _____, regularmente matriculada no Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) portadora do número de CPF _____, venho por meio deste solicitar sua participação na realização da pesquisa para o desenvolvimento da tese, intitulada: **“TURISMO E PERCEPÇÃO DO MEDO: O IMPACTO DA VIOLÊNCIA URBANA NO USO DOS ESPAÇOS PÚBLICOS DE NATAL/RN”**.

Sua participação pode ser realizada por diferentes meios de comunicação, ficando a sua escolha, como possibilidade, tem-se: o Google Meet (videoconferência); o telefone, por chamada convencional; ou por questionário via Google Docs. Para este último (questionário online), uma data para o retorno do arquivo seria agendada.

Adianto que todas as informações e dados prestados serão de grande relevância e servirão para embasar o resultado do nosso estudo.

Certos de sua colaboração, deixo aqui nossos agradecimentos por nos atender, especialmente, neste formato virtual, em virtude da Pandemia do COVID-19. Coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se faça necessário. Segue e-mail e telefone para quaisquer dúvidas: _____. Cel.: (XX) X XXXX XXXX.

Respeitosamente,

Discente do PPGTUR/UFRN