

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



HUGO MIGUEL NOGUEIRA FERREIRA LEITE

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**AS INCIVILIDADES E O SENTIMENTO DE
INSEGURANÇA DOS TURISTAS INTERNACIONAIS:**

UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NA CIDADE DE LISBOA

Orientador:

Professora Doutora Lúcia G. Pais

Lisboa, 24 de Abril de 2015

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



HUGO MIGUEL NOGUEIRA FERREIRA LEITE

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**AS INCIVILIDADES E O SENTIMENTO DE
INSEGURANÇA DOS TURISTAS INTERNACIONAIS:**

UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NA CIDADE DE LISBOA

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação da Professora Doutora Lúcia G. Pais.



Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Orientador: Professora Doutora Lúcia G. Pais

Título: AS INCIVILIDADES E O SENTIMENTO DE INSEGURANÇA DOS TURISTAS INTERNACIONAIS

UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NA CIDADE DE LISBOA

Autor: Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: Abril de 2015

AGRADECIMENTOS

À minha mãe e ao meu pai, por todo o amor e carinho,

Ao Saúl, pelo exemplo de irmão mais velho, do qual me orgulho,

À minha família pela educação que me deu, por quem sou hoje, por poder contar com o apoio incondicional de todos em qualquer momento da minha vida,

À Ângela, por estar presente nos bons e maus momentos,

À nobre casa que é o Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, à qual me orgulho de pertencer, e a todo o pessoal docente e não docente que permite o seu funcionamento,

Aos amigos e colegas do 27.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia pelos cinco anos de camaradagem e entreajuda,

Aos entrevistados, pela disponibilidade e colaboração, sem as quais esta investigação não seria possível,

Aos Subcomissários Bruno Alves e Artur Pestana, pela solicitude, disponibilidade e informação cedida,

À Prof.^a Doutora Lúcia Pais, por tudo o que me ensinou, por ter aceite a responsabilidade de orientar esta dissertação e por tê-lo feito com grande empenho, rigor, dedicação e disponibilidade.

A todos, muito obrigado.

“As viagens são os viajantes. O que vemos, não é o
que vemos, senão o que somos”

Fernando Pessoa (1888-1935)

RESUMO

O sector turístico, pelo sustentado crescimento que tem apresentado ao longo dos últimos anos, ocupa uma posição estratégica no plano nacional. Na medida em que cada vez mais os destinos são procurados pela imagem de segurança que oferecem, surge a necessidade de, através de investigação e diagnósticos de segurança, se conhecer a forma como o turista percebe a segurança. Conhecendo-a em profundidade, estaremos em condições de cumprir de forma satisfatória o dever de garante da segurança de quem nos visita, adaptando a tática e os recursos policiais em ordem a densificar o sentimento de segurança. Além dos riscos criminais objectivos, a literatura mais recente tende a destacar como potenciador do sentimento de insegurança a forma como o ambiente é percebido. Neste contexto, ganha validade a tese das incivilidades, que encerra em si uma vasta gama de sinais de deterioração física e social que podem assinalar aos transeuntes a presença de perigo. Em ordem a dar um sustentado contributo para o conhecimento da percepção de segurança do turista estrangeiro, aferiram-se as opiniões dos mesmos relativamente ao contributo das incivilidades para o seu sentimento de insegurança aquando da sua visita à cidade de Lisboa. Da análise de conteúdo a que foram sujeitas as respostas às 20 entrevistas semi-directivas e semi-estruturadas, foi possível concluir que as incivilidades se manifestam de forma bastante mais ubíqua que o crime, gerando incómodo e contribuindo de forma significativa para a insegurança de quem nos visita.

Palavras-chave: turismo; sentimento de insegurança; incivilidades; polícia

ABSTRACT

Due to the sustained growth that has been showing over the past years, the tourism sector plays a strategic role in the national plan. Taking into consideration that tourism destinations are actually preferred if they exteriorize a safety appearance, emerges the need to know how tourists perceive security. For this propose research and security diagnostics are carried out. Knowing their perception in depth, we will be able to sufficiently fulfill our duty to ensure visitors a sense of security by adapting tactics and police resources. Beyond the scope of criminal risks, the most recent literature tends to emphasize the way how environment is perceived as a factor which can contribute to the increase of a sense of insecurity. Within this context, gains validity the study of incivilities thesis, which includes a wide range of social and physical signs of deterioration that can point the presence of danger on the streets. In order to make progresses on the understanding of foreign tourist's security perception, their opinion about the contribution of incivilities to their sense of insecurity during the visit to Lisbon, 20 semi-directive and semi-structured interviews were assessed and submitted to content analysis procedure. The results suggest that incivilities are much more ubiquitous than crime. They generate discomfort and contribute significantly to the increase of visitors' sense of insecurity.

Key-words: tourism; sense of insecurity; incivilities; Police.

ÍNDICE

Introdução	1
I – Enquadramento teórico do problema de investigação	4
1. Medo do crime, sentimento de insegurança e incivildades	4
1.1 Entre o medo do crime e sentimento de insegurança.....	4
1.2 Factores condicionantes do sentimento de insegurança	9
1.3 A perspectiva das incivildades.....	12
2. Turismo e Segurança	17
2.1 O turismo e o turista: significado, âmbito e dimensão	17
2.1.1 Quem é o turista?.....	18
2.1.2 O que é o turismo?.....	20
2.2 A Segurança no Turismo	22
2.2.1 A segurança como primeira das condições.....	22
2.2.2 A percepção de segurança dos turistas	24
2.2.3 Consequências da insegurança	26
2.3 O sector do turismo em Portugal	28
2.3.1 O sector turístico na cidade de Lisboa.....	29
3. A Polícia de Segurança Pública na promoção da segurança turística	30
3.1 Segurança: um direito do turista, um dever do Estado receptor	30
3.2 A PSP no combate ao sentimento de insegurança do turista..	32
3.2.1 A perspectiva estratégica	32
3.2.2 A perspectiva táctica.....	35
3.2.3 A perspectiva dos meios empregues.....	37
4. Configuração do problema de investigação.....	41
II – Método	44
1. Participantes	44
2. <i>Corpus</i>	46
3. Instrumentos	46
3.1 Da recolha: o investigador, a entrevista, o guião e o gravador.....	46
3.2 Da análise: a análise de conteúdo	47
4. Procedimento	49
III – Apresentação, análise e discussão dos resultados	52
IV – Conclusões	60
Referências	65

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 – A perspectiva do sector público acerca do turismo.....	78
ANEXO 2 – Características dos entrevistados em função da idade, género, país de origem e habilitações literárias e duração das entrevistas.....	81
ANEXO 3 – Guião de entrevista (idioma português).....	82
ANEXO 4 – Guião de entrevista (idioma inglês).....	84
ANEXO 5 – Pedido de autorização para aceder à matéria policial relacionada com turismo.....	86
ANEXO 6 – Autorização para aceder à matéria policial relacionada com turismo.....	87
ANEXO 7 – Termo de Consentimento Informado (idioma português).....	88
ANEXO 8 – Termo de Consentimento Informado (idioma inglês).....	89
ANEXO 9 – Grelha categorial.....	90
ANEXO 10 – Quadro dos resultados obtidos.....	96

Introdução

Na perspectiva daqueles que se aventuram em descoberta das riquezas do planeta, Portugal apresenta-se como um destino que está na moda, um país a visitar. O reconhecimento pelo seu grande potencial tem-lhe permitido arrecadar inúmeros prémios internacionais e recomendações através da imprensa e publicações ligadas ao sector.

Já na perspectiva de Portugal, enquanto país receptor, é inquestionável a importância que o sector turístico assume. Além dos benefícios económico-financeiros que lhe estão subjacentes, o seu crescimento sustentado tem permitido a difusão da marca nacional: um país, um povo e uma identidade cultural talhados para o bem receber. Quanto à região de Lisboa, diga-se que constitui um fiel arquétipo do turismo português em ascensão. No ano de 2013 foi mesmo a região mais visitada do país, tendo ultrapassado, pela primeira vez, a fasquia dos 10 milhões de dormidas, facto que se deveu, em grande parte, ao aumento das dormidas de estrangeiros (INE, 2013).

Actualmente, os destinos não são somente procurados pelas suas distintas atracções turísticas mas, igualmente, pela imagem de segurança que oferecem aos visitantes. Com efeito, em função da centralidade do conceito de segurança em matéria de turismo, emerge a necessidade de preservar essa qualidade, que é também uma condição. Compreende-se, portanto, que a segurança constitua uma preocupação mútua: não só para o visitante, que deseja preservar a sua integridade, e para tal procede a uma análise e escolha criteriosa (Pizam & Mansfeld, 1996); mas igualmente para o país receptor que, acima de tudo, anseia que a satisfação pelo serviço corresponda com retornos e o projecte internacionalmente.

No entanto, para que possamos preservar o sentimento de segurança do turista de forma satisfatória, existe uma necessidade prévia de conhecermos em profundidade os elementos que influem na sua percepção de segurança. Trata-se de um aspecto crucial na potencialização de um destino turístico como é a cidade de Lisboa (Chen, 1997).

Com esse propósito, são desenvolvidas investigações e diagnósticos de segurança que permitem, não apenas compreender e analisar de forma progressiva as causas do sentimento de insegurança, mas sobretudo adaptar a actividade de polícia por forma a torná-la capaz de dar resposta aos problemas reais, até porque “não se consegue policiar aquilo que é demasiado estranho” (Robert, 2002, p.362).

No entanto, ainda que alguns estudos avaliem a percepção de segurança dos turistas, os mesmos têm por base um conceito demasiado abrangente de segurança, não

assumindo o facto de este poder adquirir significados diferentes consoante os indivíduos em estudo e o contexto em questão. Com efeito, e seguindo a literatura, são vários os elementos que influem na sua percepção de segurança. Além do contacto real ou hipotético com o crime, hoje sabemos que a forma como o ambiente é percebido bem como diversas outras condicionantes (como a cultura, a idade ou o género) concorrem de forma muito significativa para a forma como o turista percebe a segurança num dado destino.

É ponto assente que as manifestações de criminalidade afectam significativamente o sentimento de segurança do visitante, seja como vítimas reais ou possíveis, gerando muitas vezes comportamentos defensivos, como o evitamento, que se manifestam de forma muito prejudicial no sector. Todavia, a literatura mais recente tende a incluir no sentimento de insegurança uma vasta gama de fenómenos, assumindo que a construção de percepções não se faz apenas de riscos criminais objectivos mas igualmente do modo como o ambiente é percebido (Leitão, 2000). Deste modo, também as incivildades apresentam-se como uma explicação válida e sustentada para a compreensão do desenvolvimento do sentimento de insegurança com base nos sinais de deterioração física e social que assinalam aos transeuntes a presença de perigo nas ruas (Lourenço, 2010; Roché, 1996).

Tendo em conta que a cidade de Lisboa acolhe uma sociedade complexa e desenvolvida, ela mesma encerra em si uma série de incivildades que poderão influenciar o sentimento de segurança de quem nos visita. No que toca à deterioração social, são exemplos significativos o fenómeno da toxicodependência, a prostituição, o consumo excessivo de álcool em espaços públicos e a presença de mendigos nos locais públicos. Já no que respeita às condições do espaço físico são sinais de declínio os edifícios abandonados e em mau estado de conservação, os grafitis e o lixo acumulado nas ruas. O estudo desta perspectiva ganha maior fundamento pelo facto de algumas incivildades explorarem a grande afluência de turistas (mendicidade ou da venda de drogas).

Na medida em que importa sobretudo conhecer com rigor a percepção de segurança do turista, optámos por cingir a presente investigação à perspectiva das incivildades, tentando perceber de que forma este elemento influi no sentimento de insegurança dos mesmos. Ainda assim, tendo presente que o referido sentimento está sujeito a diversas condicionantes, variando consoante os indivíduos, submetemos a amostra estudada – os turistas estrangeiros – a justificados critérios de selecção. Perante isto, desenvolveu-se um estudo qualitativo, com recurso a entrevistas, no Aeroporto da Portela, em Lisboa.

O presente trabalho encontra-se estruturado em quatro partes.

A primeira parte diz respeito ao enquadramento teórico do problema de investigação, onde é abordado o conceito de sentimento de insegurança e as suas características conceptuais, os seus factores condicionantes e ainda as incivildades enquanto fenómeno gerador daquele sentimento. De seguida, é feito um enquadramento conceptual em matéria de turismo. Logo depois é enxertada na matéria do turismo a questão da segurança por forma a destacá-la como condição a uma indústria turística saudável e próspera. Seguidamente, tendo presente o conceito de sentimento de insegurança e as suas condicionantes, procurámos perceber de que forma o turista percebe a (in)segurança, tomando igualmente nota de quais as consequências perante um destino percebido como inseguro. Ainda na primeira parte assinalámos a importância do sector turístico em Portugal, particularizando a cidade de Lisboa. Num plano distinto, abordámos o papel da Polícia de Segurança Pública na promoção da segurança turística, um direito que assiste ao turista e um dever do Estado receptor. Para o efeito analisámos a sua intervenção sob três planos: qual a estratégia, a abordagem táctica e os meios de que se mune para densificar junto dos visitantes o seu sentimento de segurança.

Por sua vez, na segunda parte, é explanado o método utilizado no estudo. Definem-se os participantes, descrevem-se os instrumentos utilizados para a recolha (o investigador, a entrevista, o guião e o gravador) e análise dos dados gerados (análise de conteúdo), bem como os procedimentos desenvolvidos ao longo da investigação.

Na terceira parte são apresentados, analisados e discutidos os resultados obtidos.

Por último, na quarta parte, são apresentadas as conclusões e reflexões finais com base nos resultados obtidos.

I – Enquadramento teórico do problema de investigação

1. Medo do crime, sentimento de insegurança e incivilidades

1.1 Entre o medo do crime e sentimento de insegurança

O conceito de sentimento de insegurança é traduzido na literatura anglo-saxónica como *fear of crime*, ou seja, “medo do crime”. No entanto, apesar de aparentemente próximos, os referidos conceitos em muito divergem, partilhando um único denominador comum. Nas palavras de Fernandes e Carvalho (2000, pp.81-83), ambas se tratam de definições marcadas pela “ambiguidade, fluidez e carácter vago [que, embora ofereçam] uma plena existência discursiva, não correspondem porém a evidências perceptivas”. Segundo os mesmos autores, o sentimento de insegurança é “reflexo psicológico resultante da insegurança urbana, (...) uma etiqueta de contornos mal definidos (...) [onde podem] ancorar-se múltiplos pontos das incertezas que povoam a vida nos grandes aglomerados” (Fernandes & Carvalho, 2000, pp.75-76). Dando forma a uma “figura (...) [composta por] um horizonte indiscernível, resultando a sua materialidade exactamente do seu carácter inopinado e insituável” (Fernandes & Carvalho, 2000, p.62), este sentimento é o “signo da desintegração e um tributo a pagar nas sociedades complexas e desenvolvidas” (Roché, cit. in Fernandes & Carvalho, 2000, p.79). Trazido para as ciências sociais pelo discurso político, faz recair sobre si uma multitude de sentidos, motivo pelo qual não dispõe de solidez teórica, nem de operatividade, nem evidência empírica. Toda esta subjectividade e inconsistência conceptual imanente em muito se devem à mudança de perspectiva nos estudos realizados sobre o medo do crime.

Tal como nos refere Leitão (2000), se num primeiro momento os investigadores se preocupavam em pesquisar objectiva e quantitativamente a relação entre os factores de risco e as percepções produzidas nas pessoas (procurando-se relações de causa-efeito), posteriormente, mais precisamente a partir da década de 1990, reconheceu-se a necessidade de colocar a tónica na componente subjectiva. Assim, dando-se primazia a uma análise qualitativa, passou a dirigir-se maior enfoque “ao modo como as pessoas compreendem os factores indutores de medo do ambiente em que são forçadas a viver, [medo esse que] pode ser encarado como uma síntese de ansiedades difusas acerca da nossa posição e entidade no mundo” (Sparks, cit. in Leitão, 2000, p.4). Na verdade, este foi o ponto de partida para se reconhecer que a criminalidade não contribui de forma isolada

para a densificação do sentimento de insegurança (Leitão, 2000). Assim, também “as incivildades (...) estão fortemente associadas à emergência do sentimento de insegurança” (Lourenço, 2012b, p.351), o que só por si despertou a curiosidade de diversos ramos de investigação. Como nos refere Robert (2002, p.103) “o conhecimento [deste objecto] será lento, mas permitirá uma tomada de consciência de uma multiplicidade de facetas”, ainda que tratando-se de um “conceito difícil de sintetizar devido ao permanente evoluir da realidade que visa tratar” (Guinote, 2006, p.34). Neste seguimento, sublinhamos que a expressão sentimento de insegurança “pretende incluir uma banda mais larga de fenómenos, acentuando a visão de que a construção das percepções se faz não só através de riscos criminais objectivos e factuais, mas também do modo como o ambiente é percebido (...) [motivo pelo qual dispõe de] maior consistência em relação à expressão anglo-saxónica *fear of crime*” (Leitão, 2000, p.5). Com base nesta lógica, quer Lourenço (2012b) quer Hirtenlehner (in Sessar & Kury, 2009) definem o medo do crime como sendo uma das várias componentes do sentimento de insegurança até porque, como refere Lourenço (2004, p.17), “não parece pertinente centrar a emergência deste sentimento de insegurança unicamente no crime”.

Apurada a natureza destes conceitos, permanece a incerteza quanto à sua definição. Como se questionam Fernandes e Rêgo (2011, p.167) “por onde anda o sentimento de insegurança?” ou, num sentido mais restrito, o que é o medo do crime? Garofalo (1981) terá sido um dos investigadores pioneiros a abordar a questão do medo do crime, definindo-o como “uma reacção emocional caracterizada pelo sentimento de perigo e ansiedade produzido pela ameaça de um dano físico (...) alimentada por certas fragilidades percebidas no ambiente que se relacionam de alguma forma com o crime”¹ (Garofalo, 1981, p.840). Ainda numa perspectiva iminentemente criminal, Ferraro (cit. in Leitão, 2000, p.5) define-o como “uma reacção emocional de pavor ou ansiedade pelo cometimento de um crime ou por símbolos que a pessoa associa ao crime”. Para ambos os autores a insegurança consubstancia uma reacção emocional que decorre directamente quer do crime, quer dos símbolos a ele associados.

Em meados dos anos 1970, sob a égide da Comissão Katzenbach, são promovidas pesquisas em torno do medo do crime com recurso a inquéritos de vitimação. Pela primeira

¹ Devemos fazer uma interpretação extensiva do conceito de dano físico. Assim, existem danos materiais (crimes contra a propriedade) e danos pessoais (crimes contra a integridade física).

vez se identifica um enorme desfasamento entre as experiências de vitimação efectivas e o medo experimentado, o que implicará inevitavelmente a autonomização do medo experimentado como objecto de estudo plurifacetado (Robert, 2002). Ao contrário do que até ao momento se havia pensado, “embora relacionados (...), o risco [de ser vítima de um crime] e o medo são dois fenómenos que não se sobrepõem inteiramente” (Machado, 2004, p.37), sendo portanto necessário “buscar noutros factores – em combinação com o crime – a origem do recrudescimento do sentimento de insegurança” (Lourenço & Lisboa, 1991, p.55), abrindo-se assim as portas a um novo ciclo de investigações deslocadas do crime como único factor de medo e insegurança. Nesta linha, Clemente (2000b, p.283) menciona que “a emergência do sentimento de insegurança [radica] também de outros actos incívicos. As manifestações de incivilidade contribuem para ampliar o clima de insegurança e causam um impacto perturbador sobre a ordem pública”. Em consequência desta mudança de paradigma, Robert (2002, p.100) indica a dada altura que se torna “supérfluo rever em profundidade as políticas de segurança (...) já que se tratava de acalmar um alarme largamente fantasmagórico”. A realidade demonstra o contrário, visto que “a [crescente] importância atribuída ao sentimento de insegurança [em virtude da] apreciação subjectiva que os indivíduos fazem da segurança [faz com que esta assum] um lugar relevante e central no discurso político” (Lourenço, 2010, p.17). O Relatório *Réponses à la Violence*, elaborado por uma Comissão presidida por Alain Peyrefitte (1977), então Ministro da Justiça de França, revelou-se precursor na introdução da noção de sentimento de segurança no seio do discurso político. O referido relatório distinguiu-se por colocar a tónica na pequena criminalidade, então em crescendo, abordando quer a delinquência urbana quer as perturbações de ordem social a ela associadas, entre as quais as incivilidades. Como nos refere Lagrange (cit. in Fernandes & Carvalho, 2000, p.76) “a inquietude liga-se à massa de crimes pequenos e pouco esclarecidos, às incivilidades, que aumentam nesta época. (...) O problema do controlo do errante tomou uma acuidade particular com o duplo movimento da industrialização e da urbanização”.

Na perspectiva de diversos autores (Leal, 2010; Lourenço & Lisboa, 1991; Oliveira, 2006; Sá, 2000; Valério, 2009) o conceito de sentimento de insegurança consubstancia em si “uma construção social e como tal passível de subjectividade interpretativa (...) [, uma] manifestação simultaneamente emotiva e social, [que] pode definir-se como facto social e por isso ser experienciado como algo de real, susceptível de despoletar efeitos concretos sobre os processos sociais” (Leal, 2010, p.404). O sentimento de insegurança “é

consequência de construções individuais ou colectivas em situações e momentos muito específicos” (Leitão 2000, p.3) aos quais “estão quase sempre associadas experiências directas de vitimação, avaliações (...) acerca da probabilidade de se ser vitimado (...) mas também da dinâmica informativa e mediática transmitida (...) pelos poderes políticos e pelos média” (Leal, 2010, p.404).

Conforme já indiciado, o sentimento de insegurança jamais se pode restringir a uma perspectiva exclusivamente criminal. Assim, o actual significado social e político da questão da segurança é resultado da combinação do aumento da criminalidade com um processo de selecção e construção social do crime como risco (Roché, 1996). Desta forma, compreende-se que este sentimento é também “expressão de uma representação social do meio, em que estão presentes lógicas culturais e identitárias e lógicas situacionais” (Lourenço & Lisboa, 1992, p.55).

Ao carácter emocional que autores como Garofalo e Ferraro (in Leitão, 2000) apontaram no sentimento de insegurança, hoje é impensável deixar de fora uma forte componente cognitiva. Esta “manifestação de medo ou inquietação, individual ou colectiva, cristalizada sobre o crime (...) [está] longe de ser uma paranóia ou um medo irracional (...) [, constituindo sim] uma leitura da realidade ligada às representações dos indivíduos e baseada nos seus conhecimentos sobre o mundo envolvente.” (Lourenço, Lisboa, & Frias, 1998, p.52). Segundo Warr (2000) o sentimento de insegurança tem na sua base um processo cognitivo que permitirá percepcionar um dado ambiente como perigoso. Como não poderia deixar de ser, cada indivíduo dispõe de diferentes percepções “assentes numa lógica de avaliação situacional do risco” (Fernandes, 2006, p.33) acerca do meio onde se inserem, e para as quais concorrem factores sociais, culturais, étnicos, económicos e ambientais (Convington & Taylor, 1991). O factor cognitivo pode manifestar-se quer individualmente, incluindo “percepções pessoais sobre a probabilidade de virem a ser vítimas de um crime (...) [, quer colectivamente, através de um] sentimento público de controlo” (Silva, 2009, p.14), um verdadeiro autopolicimento societário.

Há ainda autores que, ao carácter emocional e cognitivo, tendem a enxertar uma componente comportamental que consiste num processo de alteração de rotinas quotidianas e que poder-se-á revelar de forma negativa do ponto de vista social, psicológico e económico (Taylor, 1995). Esta restrição de padrões de actividade diários consubstancia um verdadeiro comportamento defensivo por forma a evitar ser-se vítima de um crime (Leitão, 2000; Machado, 2004). Este agudizar do sentimento de insegurança em

face de uma ameaça afecta a qualidade de vida e levanta dúvidas acerca da capacidade das autoridades competentes em garantir a tão desejada segurança (Lourenço, 2012a).

A busca da verdade no que concerne ao processo racional ou irracional que subjaz a construção do sentimento de insegurança por parte do indivíduo tem sido alvo de discussão entre investigadores. Estudos recentes de Machado e Cabral (in Guinote, 2006) mostram que não existe qualquer explicação lógica para a sensação de medo, dado que este sentimento não é comum a todas as vítimas. No mesmo sentido foram os resultados de Taylor e Hale (1986) que, ao analisarem a relação ente a criminalidade e o sentimento de insegurança detectaram dois tipos de inconsistências: a intensidade do sentimento de insegurança em relação à idade e género é inversamente proporcional às taxas de vitimação; numa dada população o medo em geral é superior à vitimação existente. Assim, se o sentimento de insegurança de alguns parece ser racional, assente numa justificação fundamentada - visto que surge como consequência directa do aumento da criminalidade e da violência -, outros há que consideram estar expostos a um risco inexistente ou maior do que realmente é (Grabosky, in Lupton & Tulloch, 1999). Segundo Lupton e Tulloch (1999), a justificação para este paradoxo poderá residir na utilização de um juízo incorrecto e irracional acerca da probabilidade de ocorrência de um dado crime, gerando desta forma um medo desvirtuado que está na base da adopção de comportamentos defensivos desajustados à realidade criminal. No entanto, é hoje ponto assente que a insegurança percebida não se baseia somente “na criminalidade e vitimação, mas também em factores ambientais, culturais e sociais” (Guinote, 2006, p.35), sendo “produto de várias componentes de natureza emocional e cognitiva [onde] não há lugar para questionar a sua irracionalidade” (Leitão, 2000, p.6). Na verdade, “o sentimento de insegurança não reflecte forçosamente a realidade, antes se impõe como uma ideia que cada um tem da sua própria segurança” (Clemente, 2000b, p.284).

Em jeito de conclusão, se atendermos à origem e evolução dos conceitos “medo do crime” e “sentimento de insegurança” verificamos que ambos têm como única similitude uma enorme carga de subjectividade e inconsistência, devendo ser interpretados de forma distinta. Assim, a expressão “medo do crime” surge por forma a designar o medo como consequência directa do crime, expressão esta que posteriormente se veio a revelar insuficiente para explicar um fenómeno plurifacetado que brota de diversos factores, como as incivildades e outros fenómenos sociais. Por este motivo assistimos à ascensão do conceito “sentimento de insegurança”, mais abrangente e adequado para designar todas

aquelas emoções, medos, receios e ansiedades, quer colectivas, quer individuais, um tributo a pagar pelo crescimento desenfreado das cidades gerador de isolamento e anonimato. Este sentimento tem na sua base componentes emocionais, cognitivas e comportamentais, permanecendo a discussão quanto à sua (ir)racionalidade.

1.2 Factores condicionantes do sentimento de insegurança

O sentimento de insegurança está dependente de diversos factores que, de forma isolada ou em combinação, poderão potenciá-lo (Leitão, 2000), “sendo certo que as circunstâncias que criam o medo estão dependentes das percepções, representações e vulnerabilidades de cada indivíduo, capazes de influir na leitura da ordem social que é feita e na avaliação do risco” (Guinote, 2006, p.36).

Desde logo a questão é a de saber se existe uma relação entre a vitimação directa e o sentimento de insegurança, ou seja, se o facto de ser vítima agudiza o sentimento de insegurança. Não obstante o senso comum e não poucas vezes o discurso político indicarem a existência uma clara ligação entre ambas, “os resultados da investigação têm sido bastante ambíguos quanto a este tema” (Machado, 2004, p.50). Para Hale e para Skogan (in Machado, 2004) não há relações lineares entre vitimação e medo, pois se há investigações que mostram que ela é ténue ou inexistente, outros estudos há que mostram até resultados contraditórios. Por seu turno, Kury (in Machado, 2004, p.51) afirma que o medo aumenta com o número e severidade das vitimações sofridas, gerando na vítima a “impressão de que é o alvo escolhido (...) [e] diminuindo a sensação de controlo sobre o meio”. Ainda assim, adverte que a vitimação só por si não explica o acréscimo do medo, concluindo que “a experiência de vitimação é condição facilitadora, mas não necessária, para o medo do crime” (Machado, 2004, p.54).

A par da vitimação directa, tem sido discutido no meio científico a chamada vitimação indirecta (ou vicariante). Esta trata-se do impacto psicológico que uma dada vitimação defere não sobre a vítima directa, mas sobre todos aqueles indivíduos que com ela mantêm relações de proximidade e características semelhantes (são exemplos os familiares, amigos, colegas de trabalho, entre outros). Desta forma, “um fenómeno individual é assimilado pelo público como se tivesse sido vivido na primeira pessoa (...) [resultando num] maior recurso a estratégias defensivas, sugerindo, se não um maior medo, pelo menos uma mais acentuada consciência do risco” (Machado, 2004, p.54).

Clemente e Kleiman (1977) foram investigadores pioneiros em matéria de factores condicionantes do sentimento de insegurança, mais concretamente no que concerne aos de carácter sociodemográfico. Analisando variáveis como o género, a idade, a raça e a condição socioeconómica, aperceberam-se que estas interferem com intensidade distinta no desenvolvimento do sentimento de insegurança.

Relativamente ao género, Smith e Torstensson (1997, cit. in Machado, 2004, p.61) concluíram que as mulheres são o “grupo que apresenta um medo mais generalizado (...) e que mais reage às variáveis ambientais (as suas percepções de risco variam mais que as dos homens em função das características ambientais)”, motivo pelo qual Sparks (1982, cit. in Machado, 2004, p.61) as caracteriza como “ecologicamente mais vulneráveis”. Curiosamente, apesar de revelarem maiores índices de preocupação e de medo de serem vitimadas, a probabilidade de realmente o serem é inferior à dos homens (Machado, 2004). A explicação para esse facto pode advir dos “conceitos de exposição e vulnerabilidade, sendo que as pessoas mais receosas são as que têm noção de que, em situação de exposição a um comportamento violento, têm menos possibilidades de escapar incólumes, sentindo-se portanto mais vulneráveis” (Guinote, 2006, p.36). O fosso entre o sentimento de insegurança quando percebido pelo homem e pela mulher é evidente pois estes vão de encontro às convenções “socialmente correctas, devido aos estereótipos de género ainda presentes nas sociedades” (Sutton & Farrall, 2005, cit. in Valério, 2009, p.150).

Quanto à idade, são os idosos que manifestam a existência de um maior sentimento de insegurança uma vez que representam um grupo extremamente vulnerável, fruto da sua menor capacidade física, de reacção, bem como devido à sua tendência para o isolamento (Frias, 2004; Manita & Machado, 1999). À semelhança do que sucede no género, também relativamente à idade se verifica o paradoxo do sentimento de insegurança, ou seja, apesar de apresentarem maiores índices de medo, não constitui, de todo, o grupo mais vitimado.

Segundo Covington e Taylor (1991) as diferenças culturais, raciais e étnicas entre os residentes de uma dada comunidade potenciam o sentimento de insegurança, sendo este sentimento maior naquelas comunidades onde existe uma maior discrepância e pluralidade. Para contrariar esta tendência, Lourenço (2012b) sugere o recurso a políticas de combate à exclusão social, políticas de urbanização e de multiculturalidade.

Também o estatuto socioeconómico tem sido indicado como sendo um factor que fomenta o sentimento de insegurança, na medida em que quanto maior for a classe social dos indivíduos, menor é o sentimento de insegurança, visto que dispõem de mais e

melhores formas de protecção, exercendo um verdadeiro controlo sobre o meio (Frias, 2004; Manita & Machado, 1999; Valério, 2009).

No que concerne ao espaço, diga-se desde já que também tem o seu peso. O sentimento de insegurança “é a expressão subjectiva da vulnerabilidade cada vez maior da estrutura social das sociedades complexas” (Fernandes & Carvalho, 2000, p.79), que tem como marca de excelência “a imagem predatória da cidade (...) gigante e obscura, que dilui no anonimato figuras cuja perigosidade se liga à desintegração, ao desenraizamento e à vagabundagem (...) [e onde existem] áreas naturais de expressão” (Fernandes, 2006, p.99). Como refere Fernandes (2004, p.95), a “cidade é vivida como um palco onde pululam actores perigosos e possibilidades de maus encontros e torna-se cada vez mais um lugar de evitamentos”, pelo que será por certo o local por excelência para o germinar e desenvolver do sentimento de insegurança.

A imagem que as autoridades policiais transmitem - visibilidade, actuação e eficácia -, tem também o seu tributo na construção do sentimento de (in)segurança (Ferguson & Mindel, 2007). Segundo Oliveira (2006) e Lourenço (2012b), no quadro das sociedades democráticas, é fundamental assegurar o reconhecimento por parte dos cidadãos da legitimidade da acção policial, bem como alcançar um elevado nível de confiança entre ambos. A fim de alcançar esse objectivo, Lourenço (2012b, p.193) aponta elementos de uma nova governança de segurança: “a polícia comunitária e modelos de policiamento de proximidade enquanto instrumentos facilitadores de um melhor conhecimento recíproco entre forças de segurança e população; os contractos locais de segurança (...) e a utilização das técnicas correntemente designadas de *problem-oriented policing*”. No mesmo sentido Ferguson e Mindel (2007) referem que uma relação proactiva e mais próxima entre a polícia e as comunidades locais facilita o combate ao sentimento de insegurança. Nas palavras de Silva (2009, p.10), os locais onde se verifica maior presença policial “oferecem um nível de segurança mais elevado às pessoas que lá vivem”.

De acordo com Leal (2010, p.404) “o sentimento de insegurança resulta (...) também da dinâmica informativa e mediática transmitida ao vivo e em directo pelos média, (...) [dependendo então da forma como estes] gerem tal situação”. Daqui se depreende que os meios de comunicação social desempenham um papel fundamental ao enformar a opinião pública, passando muitas vezes à população uma imagem desfigurada onde predomina o crime e a violência (Lupton & Tulloch, 1999). Por este motivo os meios de comunicação social têm sido objecto de investigação por se considerar que constituem um

factor que contribui para intensificar o sentimento de insegurança de forma desvirtuada (Leitão, 2000; Lupton & Tulloch, 1999; Machado, 2004).

1.3 A perspectiva das incivildades

Actualmente não é de todo razoável centrar o “sentimento de insegurança unicamente no crime ou reduzir a problemática da insegurança ao agravamento da criminalidade (...) [pois este sentimento] é definido como a expressão de uma representação social do meio” (Lourenço & Lisboa, 1991, p.55), onde “as percepções da segurança se [fazem] não só através de riscos criminais objectivos e factuais, mas também do modo como o ambiente é percebido” (Leitão, 2000, p.5). Na verdade, se assim não fosse, estaríamos a deixar de parte um vasto leque de fenómenos que caracterizam a sociedade actual e que, embora não tipificados como crimes, contribuem de forma substancial para o aumento do sentimento de insegurança. Assim sendo, “o receio das comunidades e das pessoas não se circunscreve ao medo de serem vítimas de crimes” (Leitão, 2000, p.4), pois o sentimento de insegurança, apesar de partir “do medo do crime, cresce em torno dos signos espaciais e sociais de desordem, mas transporta-nos para lá deles” (Fernandes & Rêgo, 2011, p.178). É precisamente neste contexto que se nos apresentam as incivildades, um “conjunto heterogéneo de «peri-delitos» e de sinais de deterioração que assinalam aos transeuntes a presença de um perigo difuso nas ruas, nos parques e noutros lugares públicos: *graffitis*, vandalismo, edifícios deteriorados, vidros partidos, embriaguez na via pública, grupos de ociosos que gritam obscenidades a quem passa, mendigos sem pudor, consumo ostensivo de droga, prostituição, (...) degradações” (Cusson, 2002, p.191). Segundo Taylor (1999), quer a condição social vigente numa dada sociedade, quer a condição relativa à deterioração do espaço físico constituem indicadores de incivildades², podendo gerar nos utilizadores da via pública uma imagem de espaço

² O alargado catálogo com as diversas características relativas às condições sociais e do espaço físico variou consoante os contributos dos diferentes investigadores. Robinson, Lawton, Taylor e Perkins (2003) mencionam as mais relevantes: quanto às condições sociais indicam o consumo de bebidas alcoólicas no espaço público e comportamentos sob o seu efeito, grupos de jovens desordeiros não vigiados, brigas, ruído nocturno, prostitutas, tráfico de droga e presença de toxicod dependentes ou sem-abrigo; quanto às condições do espaço físico indicam edifícios abandonados e em mau estado de conservação, *graffitis*, acumulação de lixo e resíduos nas ruas, carros abandonados e a transformação de casas ou apartamentos abandonados em locais de venda de droga.

problemático ou potencialmente ameaçador e, conseqüentemente, a adopção de comportamentos defensivos. Assim, “os sinais de ruptura física e social inspiram receio e (...) traduzem impotência das instâncias de controlo. Estes sinais (...) são sentidos como ameaça, insinuando ao mesmo tempo que as normas sociais não são observadas” (Skogan, cit. in Fernandes & Rêgo, 2011, p.172).

A tese das incivildades, surgida na década de 1970 sob a alçada da doutrina anglo-saxónica, aparece a justificar (pelo menos em parte) os resultados obtidos pelo primeiro inquérito de vitimação, levado a cabo pela já referida Comissão Katzenbach. Grosso modo, o medo em geral revelara-se superior à taxa de vitimação existente, pelo que havia a necessidade de encontrar um factor explicativo de tal discrepância (Taylor, 1999; Taylor, 2005; Tseloni & Zarafonitou, 2008). Desde a sua génese, a tese das incivildades teve um longo período de maturação e a sua abordagem por diversos investigadores terá resultado em diversas variações.

Terá sido James Q. Wilson, em 1975 (in Taylor, 2005), o primeiro investigador a apontar as incivildades como uma realidade bastante mais ubíqua que o crime, geradora de elevados níveis de receio em função das perturbações sociais e de degradação física. Nesta linha, três anos depois, Garofalo e Laub (in Taylor, 1999, p. 66) sugerem que “medo do crime” é bastante mais abrangente que “medo” do “crime”, sublinhando-se uma vez mais as condições urbanas como inspiradoras de preocupação em torno da segurança. Ainda em 1978, Hunter (in Taylor, 2005) interpreta a questão de forma distinta: o problema não se colocaria no facto de os residentes de um determinado local se verem sujeitos a cenários de desordem e incivildades, mas, sobretudo, a forma como introspectivamente interpretam os sinais de incivildades. Segundo este autor, os residentes concluiriam que as instâncias de controlo sobre as quais recaem responsabilidades de preservação e manutenção da ordem se mostravam pouco capazes ou com pouca vontade de agir. Hunter (in Taylor, 2005) conclui ainda que existe uma relação entre as incivildades e o crime, pelo que as incivildades deveriam predominar em zonas com altos índices criminais, da mesma forma que o crime predominaria em zonas degradadas.

Em 1982, James Q. Wilson, em parceria com o polícia investigador George Kelling desenvolveram uma teoria de referência na perspectiva das incivildades: a hipótese designada por *broken windows*. Nas palavras de Oliveira (2006, p.66), o que é realçado nesta teoria “não são tanto os factores sociais e económicos como explicação para o crime, mas as pequenas desordens, as denominadas incivildades que, segundo alguns estudos

empíricos, estão na origem de formas de crime mais grave”. Toda a teoria se desenvolve em torno da premissa: “a desordem [, onde se inserem as incivildades,] (...) leva ao desenvolvimento do sentimento de insegurança” (Wortley & Mazerolle, 2008, p.252). Assim, “se uma pequena desordem não for controlada ou reprimida, em tempo útil, poder-se-á entrar numa espiral de declínio social, resultando daí o sentimento de insegurança e o enfraquecimento do controlo social informal” (Oliveira, 2006, p.66). O mesmo será dizer, num sentido figurado, que se o vidro quebrado não for reparado de imediato, se assistirá a um efeito de propagação, levando a que os restantes vidros tenham o mesmo destino. Daqui retemos a ideia de que a desordem se multiplica, como que auto-alimentando-se, promovendo a escalada dos problemas sociais e dos ilícitos.

Como nos refere Taylor (1999, p.68) “um vestígio de incivildade, como uma janela partida, não é importante só por si. As janelas estão sempre a partir-se. As casas estão sempre a deteriorar-se e algumas são abandonadas. O importante é sabermos ao longo de quanto tempo a situação permanece”. Partindo da ideia de que as “incivildades físicas persistentes simbolizam uma oportunidade para delinquir” (Taylor & Covington, 1993), se a condição não é reparada num relativo curto espaço de tempo, quer os laços de confiança quer o controlo informal exercido pelos utilizadores do espaço público saíam gravemente afectados. Tudo isto levará os residentes a supor que os seus bairros se tornam cada vez mais socialmente desorganizados, pelo que se tornarão relutantes em fazer uso do espaço público ou intervir em situações de pequena desordem (Taylor, 2005). Uma vez neutralizados os “olhos na estrada”³, fruto da atitude de retracção dos residentes, os meliantes locais sentir-se-ão encorajados em multiplicar os comportamentos delinquentes (Jacobs, 1992; Taylor, 1999). Assistimos portanto a um processo de “atomização social (...) [onde os] laços de regulação informal enfraquecidos abrem porta a territórios de medo, de exclusão e que comportamentos anti-sociais se intensifiquem sem controlo” (Leitão, 2000, p.11). Assim se compreende o porquê de os autores interligarem sequencialmente deterioração física, aumento da delinquência, enfraquecimento do controlo informal e aumento da criminalidade grave (Taylor, 2005).

³ A expressão “eyes on the street” fora introduzida por Jane Jacobs (1992), querendo referir-se à vigilância natural exercida entre residentes de um determinado espaço, um verdadeiro autopolicamento.

A teoria do *broken windows*, proposta por Wilson e Kelling (1982), inspirou diversos modelos de policiamento no combate às consequências das incivildades, motivo pelo qual Taylor (2005, p.32) referiu tratar-se de um “casaco de diversas cores”. No ver dos autores, a polícia deveria participar activamente no reforço dos mecanismos do controlo informal das próprias comunidades. Para o efeito, sugerem a adopção de um policiamento comunitário, sendo que os polícias, através do patrulhamento apeado, deveriam encurtar a espiral de declínio associada às incivildades, solucionando os problemas e preocupações que põem em causa a qualidade de vida dos cidadãos (Taylor, 1999). Deste modo privilegiar-se-ia uma relação de proximidade entre a polícia e o cidadão, facilitando a detecção e resolução de problemas que possam afectar o seu bem-estar. No ver de Kelling e Coles (1996), além do medo, também o controlo social informal, a vitalidade das ruas e acima de tudo as taxas de criminalidade se viam afectadas em função das incivildades, motivo pelo qual se justificariam iniciativas embebidas no policiamento comunitário. Ainda na sequência da teoria de Wilson e Kelling (1982), Lewis e Salem (in Taylor, 1999, p.69) sugerem que “sinais de incivildades e a criminalidade contribuem sinergicamente para o aumento do receio”.

Se no início da década de 1980 a teoria das *broken windows* terá inspirado estratégias de policiamento comunitário ou policiamento orientado para os problemas, - onde o patrulhamento apeado assumia um importante papel -, no início da década de 1990, em Nova Iorque, assistimos à ascensão do policiamento de tolerância-zero defendido por William Bratton e pelo *Mayor* Rudy Giuliani (Taylor, 1999). Assim, se as incivildades estariam na origem de formas mais graves de criminalidade, julgava-se que combatendo as primeiras ainda no seu gérmen mediante um policiamento de carácter reactivo, se travava o aparecimento da criminalidade grave (Harcourt, 2007). O sucesso do modelo de Bratton e Giuliani em Nova Iorque ditou a sua replicação noutras cidades (Taylor, 1999).

Posteriormente, Skogan (1990), num estudo levado a cabo em 40 bairros americanos, demonstra que não existe uma relação estatística significativa entre variáveis sociais e económicas e o crime, existindo sim um elo central que os medeia: as incivildades. As incivildades, segundo Skogan (1990, p.12), “assumem um papel fulcral no estimular do declínio urbano”, sobretudo devido ao medo e ao fraco controlo social informal. Fora o próprio George Kelling a sustentar que Skogan “estabeleceu um nexo causal entre desordem e criminalidade grave, verificando empiricamente a hipótese do *broken windows*” (Kelling & Coles, 1996, p.113). Nas palavras de Oliveira (2006, p.67)

“Skogan provou (...) que as incivildades, pela perda de domínio social que provocam, são uma das causas para o desenvolvimento do sentimento de insegurança e da criminalidade”. Ao passo que a tese proposta por Wilson e Kelling (1982) se restringia ao nível das ruas, essencialmente sobre dinâmicas de pequenos grupos, Skogan sugeriu uma abordagem ambiental ou ecológica, onde o mesmo processo operava sobretudo ao nível macro, de comunidades inteiras (Taylor, 2005).

A escola sociológica francesa tem também contribuído activamente para o estudo da perspectiva das incivildades, operando sobretudo nos espaços onde o sentimento de insegurança se revela “expressão subjectiva da vulnerabilidade cada vez maior da estrutura social das sociedades complexas” (Fernandes & Carvalho, 2000, p.79) e onde é já explícita a associação entre crime, medo do crime e cidade. A “*inner-city* torna-se lugar simbólico do perigo e do medo” (Graham & Clarke, 1996), de onde brota a “inquietação [associada] à massa de crimes pequenos e pouco esclarecidos, às incivildades, que aumentam nesta época. (...) O problema do controle do errante tomou uma acuidade particular com o duplo movimento da industrialização e da urbanização” (Lagrange, cit. in Fernandes & Carvalho, 2000, p.76). É neste contexto de pós-revolução industrial que a escola sociológica procura interpretar os fenómenos sociais associados ao crescimento desenfreado das metrópoles, o palco do desenvolvimento mas também da desordem, associado às classes perigosas, aos vadios e ociosos. É justamente aí que ocorrem “modificações na sua forma física, por um lado, e por outro nas dinâmicas populacionais e na emergência de novas figuras na sua paisagem (...) as figuras do comportamento desviante” (Fernandes, 2004, p.98).

De acordo com a perspectiva sociológica francesa, Roché aponta que (1996, p.147) as incivildades constituem o elemento “catalisador de outras violências (...) [, consubstanciando] comportamentos e atitudes que acarretam rupturas da ordem do quotidiano”, e que por sua vez se traduzem numa ameaça quer para a integridade dos indivíduos singularmente considerados, quer para os valores comuns a uma determinada sociedade. O mesmo autor (Roché, in Oliveira, 2006, p.58) apresenta-nos um modelo designado por *Prexvu*⁴, com o intuito de demonstrar que o sentimento de insegurança se explica quer por referência à insegurança objectiva, quer pela conjugação de vários factores multiplicadores de insegurança, são eles: “a pressão da delinquência (furtos,

⁴ A designação do modelo “Prexvu” (Roché, 1996) deriva dos três pilares que o sustentam: pressão, exposição e vulnerabilidade.

agressões e incivildades) num determinado meio (...), a capacidade dos indivíduos reduzirem a sua exposição e, ainda, daqueles que lhe são próximos (...), [e a] vulnerabilidade das pessoas, em resultado da perda da sua capacidade de protecção”.

Em sùmula, pese embora se tratem de comportamentos desviantes, “as incivildades não têm uma definição jurídica precisa” (Roché, 1996, p.48). Apesar de não serem sancionadas do ponto de vista penal, poderão constituir uma contra-ordenação, não restando qualquer dúvida quanto à sua reprovação social (Guinote, 2006; Leitão, 2000). As incivildades poderão traduzir-se em “sinais de ruptura física e social – as janelas partidas, o lixo por recolher, os graffiti, os edifícios degradados ou abandonados, a iluminação pública deficiente, as categorias problemáticas que habitam o espaço público” (Fernandes & Rêgo, 2011, p.172), entre as quais “delinquentes que causam distúrbios, os mendigos, os sem-abrigo, os toxicodependentes e as prostitutas (...) [constituindo] sinais que transmitem à maioria dos residentes uma ideia de que o seu bairro está a tornar-se um local inseguro” (Moreira, 2008, p.12). Sendo manifesta a relação sequencial entre incivildades, crime e sentimento de insegurança, tal como combatemos o crime, também as incivildades não devem ser descuradas, pois “um vestígio de incivildade, como uma janela partida, não é importante só por si. (...) O importante é sabermos ao longo de quanto tempo a situação permanece” (Taylor 1999, p.68), pelo que o pronto combate das incivildades ainda no seu gèrmen é essencial para inverter o ciclo de multiplicação da desordem.

2. Turismo e Segurança

2.1 O turismo e o turista: significado, âmbito e dimensão

Não se revela tarefa fácil definir de forma precisa os conceitos de turista e de turismo, não tivessem eles “significados diferentes para povos diferentes” (Theobald, 2002, p.29). A necessidade de preenchermos o seu conteúdo parte de uma perspectiva prática e académica, visto que “a pesquisa sobre viagens exige uma definição padronizada a fim de estabelecer parâmetros para o conteúdo da pesquisa” (Gee, Makens, & Choy, 1989, p.10), por forma a obterem-se “hipóteses cientificamente mais criteriosas” (OMT, 2003, p.18).

2.1.1. Quem é o turista?

Tradicionalmente, a realização das viagens que deu origem ao conceito de “turismo” associa-se ao “mero prazer, (...) com fim exclusivo de gozar os encantos dos países que se visitam” (Ataíde, cit. in Cunha, 2006, p.16), derivando portanto da noção de lazer que, segundo Dumazedier (cit. in Cunha, 2006, p.16), se traduz na “actividade à qual as pessoas se entregam livremente, fora das suas obrigações profissionais, familiares e sociais, para descontraírem, divertirem-se, aumentarem os seus conhecimentos e a sua espontânea participação social, livre exercício e capacidade criativa”. No entanto, à medida que as viagens se foram tornando acessíveis a diferentes estratos da população, foram-se inevitavelmente diversificando os motivos pelos quais as pessoas viajavam, tornando-se impossível individualizar aquelas que viajam por prazer. Assim, em consequência da multiplicidade de razões que levam as pessoas a viajar, tornou-se cada vez mais árdua a tarefa de definir o turista (Cunha & Abrantes, 2013).

A título de exemplo, é entre nós consensual que a viagem de quem procura trabalho diverge da natureza da viagem de quem procura divertimento ou repouso. Ao passo que a primeira pressupõe o exercício de uma actividade profissional remunerada, bem como a fixação num dado local, constituindo-se nova forma de viver, na segunda quem viaja para se divertir gasta no local visitado dinheiro ganho noutra local, além de que a visita reveste carácter temporário.

Por motivos estatísticos e económicos impunha-se cada vez mais a necessidade de distinguir os vários grupos de viajantes, pois o simples conceito de “viajante [revela-se] uma expressão ampla, que se aplica nas mais variadas circunstâncias, não permitindo isolar as actividades concretas ligadas às deslocações” (Cunha & Abrantes, 2013, p.5).

Tendo em vista a clarificação e uniformização de conceitos, foi realizada em Roma, em 1963, a Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais, que ficou marcada pela introdução do termo “visitante” para designar toda a pessoa que se desloca a um país distinto daquele em que possui a sua residência habitual, por qualquer razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada. Foi ainda determinado que desta definição-chave poderíamos extrair dois grupos diferentes: os turistas (visitantes temporários que permanecem pelo menos 24 horas no país visitado e cujo escopo é lazer, negócios, família, uma missão ou uma reunião); e, os excursionistas (visitantes temporários que permanecem menos de 24 horas no país visitado e que não pernoitam, incluindo-se

viajantes em cruzeiros). Ambos os derivados do termo visitante – turista e excursionista – seriam reservados às deslocações internacionais (OMT, 2003).

Esta concepção redutora, que restringia o turismo a deslocações internacionais, perdurou até 1983, momento em que a União Internacional dos Organismos Oficiais do Turismo reconheceu a necessidade de adaptar a definição de 1963 de forma a abranger as deslocações dos residentes no interior do país, ou seja, o turismo interno. Assim, caso a deslocação se realize entre locais situados dentro das fronteiras do país em que a pessoa vive, esta passa a designar-se por viajante interno ou doméstico; no caso de implicar a travessia de uma fronteira, designar-se-á por viajante internacional (OMT, 2003).

Uma vez lançadas as bases terminológicas, foi preciso esperar quase 30 anos para que na Conferência Internacional sobre Viagens e Estatísticas de Turismo, realizada em Otava, em 1991, fossem discutidas e fixadas pela Comissão de Estatísticas da ONU, por recomendação da OMT, definições mais actualizadas que perdurariam até à actualidade (Theobald, 2002). Quanto ao termo “visitante”, que se manteve como nuclear de todo o sistema estatístico e de onde derivam os restantes (turista e excursionista), seria definido conforme se segue.

Toda a pessoa que se desloca a um local situado fora do seu ambiente habitual⁵ durante um período inferior a 12 meses consecutivos e cujo motivo principal da visita é outro que não seja o de exercer uma actividade remunerada no local visitado. (Cunha & Abrantes, 2013, p.7)

Quanto à derivação “turista”, a mesma organização define-o como todo o “visitante que desfruta de, pelo menos, uma pernoita em alojamento colectivo ou particular no lugar visitado” (OMT, 2003, p.18). Por fim, o “visitante do dia” (*same-day-visitor*) será todo o “visitante que não pernoita em alojamento colectivo ou particular no lugar visitado” (OMT, 2003, p.19), incluindo-se portanto os passageiros de cruzeiros e as tripulações de meios de transporte desembarcadas.

Deste modo, e como sublinham Cunha e Abrantes (2013, p.7), existem três condições que permitem distinguir os visitantes dos restantes viajantes: “a deslocação deve efectuar-se a um local ou locais fora do ambiente habitual, (...) não deve ultrapassar os 12

⁵ Como ensinam Cunha e Abrantes (2013), o conceito de “ambiente habitual” reveste duas dimensões distintas: a frequência (os locais frequentemente visitados, ainda que se encontrem a uma distância considerável do local de residência habitual); e a distância (locais próximos do local de residência habitual).

meses consecutivos (...) [e] o motivo principal da visita deve ser diferente do de exercer uma actividade remunerada no local visitado”.

Comparando as definições adoptadas até 1963 (corrigidas em 1983 com a introdução de visitante nacional) com as que passaram a vigorar a partir de 1994, encontramos diferenças substanciais: o conceito de “residência habitual” foi substituído pelo ambíguo conceito de “ambiente habitual”; deixou de existir um período mínimo de permanência de 24 horas para que o visitante pudesse ser considerado turista, sendo no entanto fixada uma duração de permanência máxima de 12 meses; ao passo que antes o conceito de turista abrangia apenas deslocações por motivos de lazer, negócios, família, missões ou reuniões, actualmente abrange todo e qualquer motivo, excluindo-se apenas aqueles que visam a obtenção de uma remuneração.

2.1.2. O que é o turismo?

Poderíamos começar por definir turismo de acordo com as convenções da OMT (2003, p.18), ou seja, como “as actividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora do seu ambiente habitual por não mais de um ano consecutivo para lazer, negócios ou outros objectivos”. Esta é, porém uma definição vaga e de contornos pouco limitados, não demonstrando a “complexidade das actividades e das relações que as viagens turísticas criam, pelas mudanças rápidas e constantes que ocorrem neste domínio e pela imaturidade do turismo como campo de estudo” (Cunha, 2006, p.18). A mesma incompletude apresenta a definição constante na alínea a) do art.2.º do Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto (Lei de Bases das Políticas Públicas de Turismo), que define turismo como “o movimento temporário de pessoas para destinos distintos da sua residência habitual, por motivos de lazer, negócios ou outros, bem como as actividades económicas geradas e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades”.

Tal como o conceito de turista, também o de turismo teve um longo período de maturação. Foram os professores Walter Hunziker e Kurt Krapf (cit. in Cunha, 2006, p.19) a conceber a definição pioneira mais elaborada que mereceu a aceitação dos peritos de turismo membros da *Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme*: turismo é “conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e

permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma actividade lucrativa principal, permanente ou temporária”. Esta definição viria a ser considerada incompleta pelos sociólogos pois não considerava, antes de tudo, aspectos sociológicos tais como: o homem movido pela curiosidade, o desejo de conhecer, cultivar, repousar ou divertir-se num espaço diferente do que lhe é habitual. Segundo estes, além de se tratar de um fenómeno económico, o turismo é antes de mais um fenómeno social.

Conforme menciona Theobald (2002), actualmente é consensual a existência de dois tipos de definição de turismo, consoante os objectivos a tratar. Assim, podemos abordar o turismo de um ponto de vista conceptual – onde procuramos fornecer um arcabouço teórico que permita identificar as características essenciais do turismo e distingui-lo das restantes actividades -, e de um ponto de vista técnico – procurando-se encontrar instrumentos de avaliação rigorosos, para fins estatísticos ou legislativos.

Do ponto de vista conceptual, Cunha e Abrantes (2013, p.17) avançam com uma definição que dizem contemplar, além dos elementos definidores aceites pela OMT, outros indispensáveis: “conjunto de actividades desenvolvidas pelos visitantes em razão das suas deslocações, as atracções e os meios que as originam, as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades e os fenómenos resultantes de umas e de outras”.

Do ponto de vista técnico podemos e devemos utilizar a definição da OMT, que considera o turismo como o conjunto das “actividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora do seu ambiente habitual por não mais de um ano consecutivo para lazer, negócios ou outros objectivos” (OMT, 2003, p.18). Trata-se de um conceito que, como sublinham Cunha e Abrantes (2013), ao abordar o lado da procura deixa de parte a perspectiva da oferta.

Conforme já foi mencionado, o turismo comporta um subconjunto de viagens, na medida em que nem todos os viajantes são visitantes mas todos os visitantes são viajantes. É, no entanto, a própria OMT (2003) que diferencia algumas formas de turismo distintas, consoante essas deslocações se limitem ao território do país ou região em que residem ou atravessem uma ou mais fronteiras. Assim, atendendo às movimentações turísticas entre um dado país ou região de origem e o local visitado, o turismo pode classificar-se, de acordo com a origem dos visitantes, em: turismo doméstico ou interno (deslocações dos residentes de um país no interior do próprio país); turismo receptor (viagens a um país por residentes noutro país); e, turismo emissor (compreende os residentes que viajam como visitantes a uma outra área, que não a sua).

Ainda de acordo com a mesma organização (OMT, 2003), em função da eventualidade de se atravessar ou não uma fronteira, as três formas de turismo mencionadas podem combinar-se entre si, dando origem a outras três formas de turismo: o turismo interior (agrupa o turismo interno ou doméstico e o receptor, abrangendo todo o turismo realizado dentro das fronteiras de um país); o turismo nacional (agrupa o turismo interno e o turismo emissor, sendo constituído pelos movimentos dos residentes de um dado país, tanto no seu interior, como noutro (s) países); e, o turismo internacional (inclui o turismo receptor e o emissor, uma vez que abrange todas as deslocações que obrigam a atravessar uma fronteira).

Tendo em linha de conta os motivos que levam as pessoas a viajar, é-nos possível identificar uma grande variedade de tipos de turismo, existindo “uma relação directa entre os motivos que levam as pessoas a viajar e as características dos diversos destinos podendo (...) concluir-se que o sucesso de um destino poderá depender da sua capacidade para dar resposta a motivações diversificadas” (Cunha & Abrantes, 2013, p.32). Os mesmos autores identificam seis tipos distintos: o turismo de repouso; o turismo cultural; o turismo étnico; o turismo de natureza; o turismo de negócios; e, o turismo desportivo. Ressalvam, no entanto, que estes não esgotam todos aqueles que se podem identificar. Mais referem que os diversos tipos de turismo não são estanques, pelo que um visitante pode mover-se por uma diversidade de motivações, implicando uma relação entre os diversos tipos de turismo.

2.2 A Segurança no Turismo

2.2.1 A segurança como primeira das condições

Actualmente o turismo já não pode “ser considerado unicamente dentro de um contexto doméstico, uma vez que a produção e consumo dos serviços de turismo acontecem numa indústria global” (Go, 2002, p.466). No entanto, se é a globalização que contribui de forma significativa para a mediatização deste sector à escala mundial, não deixa de ser verdade que este fenómeno contribui igualmente para a escalada dos riscos globais (Levitt, 1983). Tendo em conta as palavras de Ritchie (2004), que nos refere que o turismo é actualmente visto como uma das actividades mais vulneráveis a esses factores de risco – instabilidade política, guerra, ameaças para a saúde, bem como o crime, a violência ou o terrorismo -, num mundo em mudança, marcado pela complexidade e

interdependência, pequenas crises num dado local despoletam fortes repercussões à escala global, afectando por certo o comportamento do turista (Levantis & Gani, 2000; Lourenço, 2013; Pizam & Mansfeld, 1996). Enquanto fenómeno importante no contexto da globalização, o turismo tornou-se um alvo prioritário para criar instabilidade e insegurança nos viajantes (OMT, 2004). O atentado terrorista ocorrido nos Estados Unidos da América, a 11 de Setembro de 2001, patenteia essa mesma vulnerabilidade do espaço, evidenciando os contornos de incerteza em torno do conceito de segurança.

Compreende-se, portanto, que o conceito de segurança ocupe um lugar central em matéria de turismo, mais intensamente quando se trata de turismo internacional (Pizam & Mansfeld, 1996), revelando-se a mais elementar das necessidades a satisfazer. Tasci e Boylu (2010) afirmam mesmo que o comportamento do turista enquanto consumidor pode ser explicado com base na teoria da hierarquia das necessidades de Maslow (1970): não obstante o facto de incluir necessidades de níveis mais elevados, essas estão alicerçadas em necessidades básicas, como é a segurança. Nesta senda, vários são os estudos que mostram uma tendência dos turistas para procederem a uma análise e escolha mais criteriosa do destino, tendo por referência a percepção de segurança e análise dos riscos (Mansfeld, 2006). Visto que a percepção da segurança que os turistas obtêm acerca de um destino influencia comportamentos – o processo de tomada de decisão sobre a escolha do destino, a satisfação, a intenção de voltar, a recomendação –, depreende-se que a segurança é uma condição essencial a uma indústria turística próspera (Pizam, Tarlow, & Bloom, 1997).

Por esta ordem de ideias, os actuais destinos turísticos, “mais do que paisagens e gentes exóticas, são também procurados por oferecerem aos viajantes uma imagem de segurança a nível físico, psicológico e material” (Águas & Brás, 2007, p.98). Segundo a OMT, a segurança é mesmo um factor determinante na avaliação do produto turístico, consubstanciando-se num dos seis *standards* a considerar na perspectiva de análise qualitativa de um destino turístico (UNWTOP, 2003). É, portanto, expectável que os destinos tomem localmente todas as medidas necessárias com vista à preservação da segurança e concomitante protecção do sector do turismo.

2.2.2 A percepção de segurança dos turistas

Apesar das inúmeras tentativas de a objectivar, a segurança é subjectivamente percebida, sendo vista de forma particular e diversa por cada tipo de turista (Águas & Brás, 2007). Quando articulado o conceito de percepção à questão da segurança turística, obtém-se o processo através do qual o visitante interpreta e organiza as impressões sensoriais com o objectivo de dar significado ao seu meio envolvente (Robbins, 1999).

Tal como sucede com a percepção do risco, quando a segurança é introduzida no tema da selecção do destino, esta tende a tornar-se num factor incontornável, alterando o contexto convencional do processo de tomada de decisão (Seabra, Dolnicar, Abrantes, & Kastenholz, 2013). Um resultado comum obtido pela análise da literatura prende-se com o facto de a segurança se tratar de um pré-requisito para um destino próspero (George, 2003). Assim, “se a escolha de um destino está reduzida a duas alternativas (...) aquela que seja isenta de perigos é, provavelmente, a escolhida” (Sonmez & Graefe, 1998, p.120).

Desta forma, um claro entendimento acerca dos elementos que influem na percepção de segurança dos turistas poderá revelar-se essencial na gestão e potencialização de um destino (Chen, 1997). Essa ideia é ainda patenteada por Huan e Beaman (2004), que referem que a criação de condições para que os visitantes se sintam seguros antes e durante a viagem pode ser crucial para o sucesso de um destino nos mercados internacionais.

Começamos por identificar as fontes de onde brota o sentimento de insegurança quando percebido pelo visitante. É ponto assente que as “manifestações de criminalidade [nos] afectam directamente, seja como vítimas reais ou possíveis. Os efeitos não são apenas físicos e económicos, mas sobretudo atingem o nosso equilíbrio emocional e senso normativo” (Hassemer, 1995, p.91). No entanto, conforme sublinhámos anteriormente, uma abordagem segundo uma perspectiva exclusivamente criminal implica deixar de fora um largo espectro de fenómenos que, embora não tipificados como crime, contribuem significativamente para o sentimento de insegurança.

Quanto à actividade criminal, diga-se que a sua relação com o turismo tem sido objecto de intensivo estudo, procurando-se, entre outros aspectos, saber em que medida o crime interfere na procura turística (George, 2003). De acordo com o mesmo autor, o medo do crime quando associado aos turistas é derivado das suas próprias experiências de vitimação, da discussão com os pares acerca do crime, da mediatização pelos media, da percepção acerca das taxas de crime, bem como da efectividade policial. Segundo Milman

e Bach (1999), uma prévia exposição ao crime tende a revelar-se um factor potenciador do sentimento de (in)segurança. Mais acrescentam George (2003) e Mawby (2000) que a intensidade deste sentimento pode variar consoante o tipo de crime e grau de severidade. Por este motivo, o impacto causado pelas actividades criminosas nos destinos turísticos constitui uma das preocupações centrais das entidades nacionais, regionais e locais de qualquer país receptor (Halcomb & Pizam, 2006). E porque existe uma correlação entre o aumento do número de crimes e de turistas num destino (Brás & Rodrigues, 2010), o crescimento desta actividade deverá implicar um reforço essencial da segurança.

Todavia, conforme vimos, a insegurança não deriva somente da actividade criminal. Revestindo um carácter global, as ameaças, não sendo aparentemente visíveis, podem estar em qualquer parte e fazem-se sentir pelas mais diversas razões. É portanto legítimo sublinhar que “o contexto assume muitas vezes um aspecto integrador de acontecimentos, fraquezas, percepções e símbolos, os quais isoladamente poderiam não constituir-se como factores indiciadores ou potenciadores de insegurança” (Leitão 2000, p.6). Águas e Brás (2007, p.99) vão de encontro a Leitão quando afirmaram que “existem determinados estímulos externos que podem ser percebidos como geradores de ansiedade no indivíduo, conduzindo, muitas vezes, a uma selectividade perceptiva, isto é, perceber negativamente um estímulo ambiental porque não se gosta de determinado aspecto daquilo que se vê”. Trata-se efectivamente de “uma reacção emocional de pavor ou ansiedade pelos (...) símbolos que a pessoa associa ao crime” (Ferraro, cit. in Leitão, 2000, p.5). Long (1996) identificou alguns exemplos desses símbolos disruptivos, entre eles a mendicidade e a prostituição que, embora constituam consequências sociais da indústria turística, estão também eles associados à actividade criminal em certas comunidades.

O sentimento de insegurança, derivado do crime e dos símbolos a ele associados, está dependente de diversos factores que, de forma isolada ou em combinação, poderão potenciar este sentimento (Leitão, 2000). Apesar de já enunciadas no ponto 1.2 (factores condicionantes do sentimento de insegurança) as principais condicionantes que se lhe colocam, quando aplicadas a um público tão específico como os turistas, estas apresentam particularidades que merecem ser realçadas.

Segundo Pearce (1988), o medo do desconhecido será só por si um factor crítico responsável pela ampliação do receio dos visitantes. Desse modo, a percepção de segurança será tanto maior quanto mais significativa for a familiaridade para com o destino (Tasci & Boylu, 2010). Este nível de familiaridade dependerá não apenas de visitas prévias

mas também de outros factores como o nível de instrução, os media, a informação comercial e ainda informação obtida pelo contacto com outros viajantes (Prentice, 2004).

Também a cultura influencia as expectativas e percepções dos visitantes, pelo que a diversidade de nacionalidades associada à indústria do turismo implica a multiplicidade e heterogeneidade de percepções acerca do mesmo destino (Espinoza, 1999; George, 2002; Seabra, Dolnicar, Abrantes, & Kastenholtz, 2013). Como não poderia deixar de ser, a percepção é igualmente condicionada pela eventualidade de o indivíduo ter sido já sujeito a uma situação de exposição ao risco real (Milman & Bach, 1999; Rodrigues, 1972).

Num estudo qualitativo desenvolvido em Washington, Demos (1992) identificou, além do número de visitas anteriores, outras condicionantes de ordem sociodemográfica – género, estado civil e nível de instrução –, às quais George (2003) viria a acrescentar a idade e o propósito da visita. Num estudo distinto, Morales (2002) demonstra que, sobretudo em faixas etárias acima dos 35 anos de idade e quando acompanhados de família, os turistas tendem a organizar a sua viagem através da recolha de informação, tomando em especial consideração o nível de segurança que este apresenta. Na verdade, são já vários os estudos que realçam a idade como factor condicionante, sublinhando sobretudo o facto de os turistas acima dos 55 anos, atribuírem maior relevo ao factor segurança no destino turístico, redobrando a sua atenção no que concerne a ameaças físicas ou psicológicas. De acordo com Lindqvist e Bjorg (2000) é sobretudo neste tipo de turistas que o factor segurança assume um papel determinante, sendo que quanto mais idoso for o turista mais criteriosa será a sua análise à segurança de um bom destino.

Ainda no que concerne à idade, mas num plano distinto, Pinhey e Iverson (1994) aperceberam-se que os turistas mais jovens e abastados tendiam a sentir-se menos seguros. No entanto, num estudo qualitativo recente levado a cabo na ilha grega de Ios, Mura (2010) obteve precisamente resultados inversos, demonstrando que os jovens tendem a negligenciar o factor segurança aquando de uma visita a um dado destino.

2.1.3. Consequências da insegurança

As preocupações com a segurança, reais ou assim percebidas, podem influenciar directamente comportamentos, escolhas de destinos e o grau de satisfação com a experiência de um visitante (Barker, Page, & Meyer, 2002). Conforme nos refere George

(2003), se um visitante se sente inseguro ou ameaçado durante uma estadia num destino, vai gerar acerca do mesmo uma impressão negativa generalizada. Consequentemente, aqueles destinos que são percebidos como seguros tendem a ser escolhidos em detrimento dos inseguros, sendo que estes últimos sentirão grande dificuldade em atrair turistas (George, 2003). A insegurança revelar-se-á então “muito prejudicial para a indústria turística no destino em causa (...) [, podendo manifestar-se em três sentidos:] potenciais turistas poderão decidir-se por não visitar; turistas que se tenham sentido inseguros provavelmente não revisitarão, bem como não recomendarão o destino a outros” (George, 2003, p.577).

Além dos que são vítimas de um crime em particular, outros acabam por ser atingidos por um sentimento generalizado de insegurança, apesar de nunca terem sido vítimas (Leitão, 2000). No mesmo sentido Pizam e Mansfeld (2006) indicam que a percepção acerca do risco é moldada pelos factos objectivos, mas também pelos média e pelas fontes de informação pessoal (amigos e pares). Por esse motivo, muitas vezes damos conta de um crescimento desmesurado do risco percebido em face do risco real, um verdadeiro paradoxo risco-medo (Mawby, 2000).

Numa teoria acerca da segurança no turismo, Pizam e Mansfeld (2006) identificam seis impactos distintos, negativos e plurifacetados, resultantes de constrangimentos colocados à segurança em matéria de indústria turística. Em primeiro lugar, um impacto no destino turístico em si, visto que uma afectação negativa da imagem poderá acarretar o declínio da procura turística. Em segundo lugar, um impacto no comportamento do turista, pois os incidentes securitários acarretam alterações na percepção dos turistas acerca do risco e, consequentemente, nas suas intenções de viajar. Assim, tratando-se a segurança pessoal da maior das preocupações, prevalecem aqueles destinos que oferecem uma imagem de segurança em detrimento dos inseguros. Em terceiro lugar, um impacto na indústria turística: tratando-se a segurança de uma condição primária para o sucesso do turismo, complicações na segurança poderão ditar uma diminuição da procura e consequente redução de profissionais no ramo. Em quarto lugar os autores apontam os impactos nos governos vigentes. Assim, ao passo que o turismo representa um importante tributo para a economia local, regional e nacional, impactos negativos na economia resultantes da insegurança poderão implicar alterações nas políticas. Em quinto lugar, o impacto nas recomendações governamentais divulgadas pelos países emissores. Segundo os autores, o aumento da insegurança influencia negativamente a avaliação do risco

efectuada e divulgada pelos governos dos países de origem dos turistas. Por último, são ainda sublinhados os impactos no comportamento dos media que, segundo os autores, se preocupam em providenciar aos seus utilizadores informação explícita acerca do estado da segurança. Muitas vezes essa informação acaba mesmo por ser desvirtuada e descomedida, afastando-se do risco real, contribuindo para o declínio da procura turística.

2.3 O sector do turismo em Portugal

Portugal é hoje reconhecido pelas suas enormes potencialidades turísticas, apresentando-se como um caso de sucesso que tem vindo a crescer e a adquirir prestígio internacional durante décadas (Neto, 2011). Ao longo do ano de 2013, o país lusitano terá arrecadado 16 prémios internacionais, o que lhe valeu o título de grande vencedor dos *World Travel Awards*, um reconhecimento pela excelência do bem receber (OTL, 2014).

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE, 2014a), no que respeita às entradas de turistas, Portugal terá descido uma posição no *ranking*, ocupando agora a 35.^a posição de uma lista encabeçada pela França. No entanto, e de acordo com os dados do Banco de Portugal relativos à rubrica Viagens e Turismo da Balança de Pagamentos⁶, se atendermos às receitas turísticas globais, verificamos que estas aumentaram 7,5% face ao ano anterior, permitindo a Portugal garantir o 6.º saldo mais elevado no conjunto dos países europeus (INE, 2014a).

No que respeita à oferta (estabelecimentos de hotelaria), quer as dormidas quer os proveitos daí resultantes apresentaram crescimentos de 5,2% e 6,3% respectivamente. A mesma tendência apresentou o indicador relativo ao número de hóspedes (TP, 2014). Note-se, no entanto, que o crescimento das dormidas deveu-se sobretudo à evolução bastante favorável das dormidas de não residentes, visto que as de residentes continuaram a decrescer. Na verdade, segundo dados do INE (2014a) as dormidas de estrangeiros representaram 69% do movimento global em hotéis.

No que concerne aos principais mercados emissores de dormidas, terá sido o Reino Unido a liderar o *ranking*, seguindo-se a Alemanha, a Espanha e França e, em 5.º lugar, a Holanda (INE, 2014a; TP, 2014).

⁶ Esta rúbrica inclui sobretudo os bens e serviços adquiridos a uma economia por viajantes durante visitas inferiores a um ano.

Conforme não poderia deixar de ser, a “extraordinária constelação de actividades que é o turismo” (Neto, 2013, p.35) tem um impacto incontornável e transversal a vários sectores da economia: em primeiro lugar, tem um papel activo na criação de riqueza, manifestando-se no PIB e no VAB⁷; em segundo, na balança comercial e de pagamentos (exportações e substituição de importações); em terceiro, no desenvolvimento regional e local, empresas e emprego; por fim, na evolução, modernização e progresso social do país.

Assim, na óptica da procura, o peso do turismo avaliado pelos organismos oficiais através do Consumo do Turismo no Território Económico (CTTE)⁸ é significativo, tendo representado cerca de 10% do PIB em 2013 (INE,2014a).

No que respeita ao emprego, dados de 2013 confirmam a pertinência do sector do turismo no seu fomento, absorvendo cerca de 8% do total do emprego do país, o que significa que é responsável por mais de 500 000 postos de trabalho (INE, 2014a).

Apesar de se tratar de uma realidade pouco assumida, o sector do turismo constitui também o principal sector exportador de bens e serviços. A sua importância económica é evidenciada pelas receitas externas contabilizadas pelo Banco de Portugal, que fazem desta actividade “a principal actividade exportadora nacional, tendo representado em 2010 cerca de 14% do total das exportações de bens e serviços” (Neto, 2013, p.38).

Na óptica governamental é inquestionável o valor deste sector quer na economia, quer em termos de projecção internacional. Deste modo, os programas dos governos têm feito do turismo uma verdadeira “área protegida”, desenvolvendo-se sobre esse sector planos estratégicos e, inclusive, políticas públicas (Anexo 1).

2.3.1 O sector turístico na cidade de Lisboa

É inquestionável o sucesso obtido por Lisboa no plano turístico internacional. Em 2013, segundo os números oficiais, ultrapassou pela primeira vez a fasquia dos 10 milhões de dormidas, o que lhe valeu o título de região mais visitada do país. Associado a esse acréscimo nas dormidas, que se deveu, em grande parte, ao crescimento das dormidas de

⁷ Ao passo que o PIB representa o valor de todos os produtos e serviços produzidos no país, o VAB representa a diferença entre o valor da produção e o valor dos consumos em bens e serviços necessários para essa produção (TP, 2011).

⁸ O Consumo do Turismo no Território Económico (CTTE) mede a procura turística, dividindo-se entre consumo turístico receptor (despesas efectuadas por visitantes estrangeiros) e interno (despesas efectuadas por visitantes residentes em Portugal).

estrangeiros, está a subida dos proveitos em 8,9% (INE, 2014a). Segundo Neto (2013), considerando os três maiores destinos nacionais, Lisboa foi mesmo o único que aumentou a quota nacional no que diz respeito a dormidas de estrangeiros.

Os inquéritos realizados pelo Observatório do Turismo de Lisboa (OTL, 2013) evidenciam que os locais mais visitados na cidade de Lisboa são a Baixa-Chiado, Belém, Bairro Alto e Parque das Nações. Já no que concerne aos meios mais comuns de deslocação, destacam-se o andar a pé e de metro, formas essas que são seguidas de perto pelos autocarros públicos (OTL, 2013).

No que concerne aos movimentos marítimos, o porto de Lisboa liderou o *ranking* dos portos marítimos nacionais, apresentando quer o maior número de cruzeiros do País (42% do movimento nacional), quer o maior número de passageiros em trânsito marítimo (TP, 2014). Quanto aos movimentos aéreos, há a referir que o aeroporto de Lisboa concentrou 49,1% do movimento total de passageiros, sendo que o tráfego internacional representou cerca de 86,1% (INE, 2014b).

3. A Polícia de Segurança Pública na promoção da segurança turística

3.1 Segurança: um direito do turista, um dever do Estado receptor

O Estado-colectividade prossegue fins diversos que, hoje em dia, abarcam a segurança, a justiça e o bem-estar. O perímetro de actuação da polícia circunscreve-se à “segurança”, mais precisamente à segurança interna⁹ que, em concomitância com a segurança externa, preenchem o núcleo da segurança em sentido lato. Além da referida atribuição, a lei constitucional prescreve ainda à polícia as funções de defesa da legalidade democrática e garantia dos direitos dos cidadãos (n.º1 do art.272.º da CRP). Sistemáticamente enquadrada no Título IX – Administração Pública – da Parte III – Organização do Poder Político – da Constituição da República Portuguesa (CRP), a polícia desenvolve a sua actividade de acordo com os princípios gerais vinculativos da

⁹ A segurança interna, tarefa fundamental do Estado é, nos termos do art.1.º, n.º1, da Lei n.º53/2008, de 29 de Agosto (Lei de Segurança Interna; LSI), definida como a “actividade desenvolvida para garantir a ordem, segurança e tranquilidade públicas, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática”.

administração pública, que a legitima e limita (art.266.º da CRP). Em razão da submissão da polícia, enquanto face visível do aparelho estadual, a uma Constituição limitadora, refere-nos Dias (2012) que a opção constitucional é claramente por um Estado de direito democrático e nunca por um Estado de polícia.

A Polícia de Segurança Pública (PSP), tal como a conhecemos, é uma “força de segurança ao serviço do povo português” (art.25.º, n.º2, al. b) da Lei de Segurança Interna), com funções de garantia da segurança interna. É definida, no art.1.º da Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto (Lei Orgânica da PSP), como uma “força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa (...) [, que] tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei”, missão essa que se encontra vertida nas diversas atribuições constantes no n.º2 do art.3.º da mesma lei. Conforme referem Alves e Valente (2006, p.100), “a evolução da [sua] estrutura e dinâmica (...) ao longo do tempo, constitui um testemunho histórico dos processos de mudança que atravessam a própria sociedade (...) [, pois esta instituição policial adapta, a cada momento, o seu modelo de policiamento à] evolução social e política e às exigências de segurança”. De facto, não poderia ser de outra forma, pois coexistimos “num mundo em mudança, marcado pela complexidade e pela interdependência” (Elias, 2009, p.751) onde “as ameaças e os riscos não conhecem fronteiras, (...) os mecanismos tradicionais de controlo social perdem eficácia e legitimidade, enquanto a criminalidade e o sentimento de insegurança teimam em manter-se como questões de eleição no discurso social e político” (Gomes, 2001, p.36). Perante uma sociedade que Beck (1992) designou de risco, associada a uma cultura de medo e insegurança, exige-se à polícia que seja capaz de a compreender, acompanhando a evolução dos seus processos e estruturas de funcionamento para “melhor lidar com elas e exercer autoridade, controlar a ordem e prestar serviço também” (Elias, 2009, p.752). No entanto, e como refere Elias (2009), para desenvolver a sua missão com eficácia, a polícia terá de estar na posse do conhecimento técnico necessário acerca das idiosincrasias do público-alvo. Na verdade, “a Polícia só se pode aproximar se conhecer, não vai aproximar-se do seu inimigo” (Agra, cit. in Elias, 2009, p.752), até porque “não se consegue policiar aquilo que é demasiado estranho” (Robert, 2002, p.362). Daqui emerge a “necessidade de diagnósticos de segurança (...) para que as soluções encontradas sejam as mais adequadas” (Oliveira, 2006, p.74). Perante novas realidades e novos públicos os

“Estados repensam os sistemas de segurança interna e as Polícias e (...) adoptam paradigmas (...) [para] responderem aos novos desafios” (Elias, 2009, p.752).

Assim sucede com um público emergente tão específico como o turista. De acordo com o art.7.º do Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999), “a possibilidade de aceder, directa e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo”, sendo que, tal como prescreve o art.1.º do mesmo diploma, “as autoridades públicas [locais] têm por missão assegurar a [sua] protecção (...) [, devendo] conceder especial atenção à segurança dos turistas estrangeiros, por causa da sua particular vulnerabilidade”. O mesmo direito está ainda acautelado num normativo interno – al.d) do art.22.º da Lei de Bases das Políticas Públicas de Turismo –, onde se refere o “fruir (...) de segurança pessoal e dos seus bens”. A este direito corresponde um dever constitucionalmente estabelecido às forças de segurança de se adaptarem a fim de acompanhar as exigências deste público.

A questão que se nos coloca e que nos irá ocupar doravante será examinar a estratégia, a abordagem tática e os meios de que a PSP se mune para densificar junto dos visitantes o seu sentimento de segurança.

3.2 A Polícia de Segurança Pública no combate ao sentimento de insegurança do turista

3.2.1 A perspectiva estratégica

Tradicionalmente, a segurança era assegurada “através de um policiamento reactivo (...) [que se] limitava (...) a reprimir a infracção da lei, e pouco mais” (Clemente, 2000a. p.VI). Terá sido a prevenção a estar na base da mudança de paradigma, sendo que, de acordo com Reith e Bayle (in Oliveira, 2006), deveria ser uma polícia marcadamente polivalente e preventiva a estar ao serviço da população. Facto é que hoje “a prevenção é o fundamento da actividade de polícia no que concerne ao controlo dos perigos” (Dias, 2012, p.124), inspirando filosofias policiais¹⁰ e modelos de policiamento.

¹⁰ Uma filosofia policial é reflexo do enquadramento conceptual com que os governantes observam a realidade e dos raciocínios justificativos da escolha dos seus objectivos, encontrando-se diluída nos Programas do Governo e outros documentos direccionados para a actuação policial.

Tal como já havíamos referido antes, “as polícias não são estruturas estáticas” (Oliveira, 2006, p.143) e uma prova desta permanente evolução e adaptação é a adopção de um modelo de proximidade, de cariz preventivo, cuja necessidade de implementação se deveu a motivações de ordem política, demográfica e social, associadas à evolução natural dos padrões e valores das sociedades modernas (Leitão, 1999a). De acordo com Monjardet (in Elias, 2009) o policiamento de proximidade é um modelo que reconhece que a segurança não é uma missão exclusiva da polícia, devendo antes ser co-produzida com cidadãos, associações locais, entre outros parceiros, reforçando “relações perdidas dentro das comunidades e ajudando a desenvolver laços de conhecimento e confiança entre as pessoas” Leitão (1999b, p.6). Esta ideia é reforçada por Lisboa e Dias (2008), que afirmam que este modelo, assente numa nova filosofia organizacional e operacional, aponta o conhecimento mútuo como forma de encontrar soluções para os problemas comunitários relacionados com a pequena criminalidade, a droga, as incivildades e as desordens, ou seja, aqueles desvios que mais inflamam o sentimento de insegurança. Porém, devemos ter presente que este “modelo não é uma panaceia nem um remédio universal contra a criminalidade (...) [pois] por si só não consegue erradicar as causas socioeconómicas que estão ligadas ao crime, ao desmoronamento dos valores tradicionais, à ruptura da família, à discriminação e ao desemprego” (Normandeu cit. in. Oliveira, 2006, p.118).

Um dos pilares do policiamento de proximidade são as parcerias, “uma técnica que pode ser bastante útil em situações mais complexas que exijam respostas multidisciplinares” (Leitão, 1999a, p.6). Estas podem ser “constituídas por grupos institucionais ou informais (...) [e visam] resolver problemas que não possuem, normalmente, uma natureza exclusivamente securitária ou policial, por via de uma acção concertada, global e concomitante entre os diferentes parceiros” (Oliveira, 2006, p.86).

Em matéria de turismo, a criação de parcerias é particularmente fértil. A título de exemplo, refira-se o protocolo de cooperação assinado em Maio de 2006 entre a Associação de Turismo de Lisboa e a PSP, ambas com papéis individuais indispensáveis na promoção da segurança turística. A importância das parcerias no sector turístico constitui, aliás, ponto assente na literatura. De acordo com George (2003, p.583), “em ordem a reduzir o sentimento de insegurança dos visitantes, as forças de segurança e a indústria turística devem coordenar esforços”. No mesmo sentido concluem Brás e Rodrigues (2010, p.66), apontando-nos como medidas para a promoção da segurança turística “a partilha de responsabilidades através das diferentes competências dentro do

sector público e privado [, bem como] o reforço da comunicação entre a polícia local, as entidades turísticas, os representantes da indústria turística e hoteleiros”.

Em Portugal, a introdução do policiamento de proximidade deveu-se à filosofia policial introduzida pelo Programa do XVII Governo Constitucional, em 2006. Partindo da premissa que é a pequena criminalidade que gera sentimentos subjectivos de insegurança, consagrou-se uma “política que combata as causas e as consequências do crime [, devendo, ao momento, as polícias apostar em] modelos de policiamento que privilegiem a proximidade, o reforço da visibilidade, a dissuasão e a interacção com as comunidades” (Directiva Estratégica n.º 10/2006, ponto 1, al. a), n.º2). De forma a preencher o conteúdo destes pontos programáticos, a Direcção Nacional da PSP (DNPSP) esclareceu o seu efectivo, sob um ponto de vista estratégico, mediante a elaboração da Directiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de Maio (relativa ao Programa Integrado de Policiamento de Proximidade; PIPP), e ainda, sob o ponto de vista tático, com a publicação da Norma de Execução Permanente (NEP) AUOOS/DO/01/20, de 06 de Fevereiro de 2014 (referente à Conceptualização, Enquadramento e Operacionalização do Policiamento Direcção para a Visibilidade).

No que concerne ao PIPP (hoje, Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade; MIPP), a sua criação previu, no horizonte, quer a melhoria da qualidade do serviço prestado, dos índices de eficiência e de eficácia da actuação policial, quer uma maior articulação entre as valências de prevenção/proximidade, de ordem pública, de investigação criminal e de informações. Em ordem a alcançar essa missão, traçaram-se objectivos estratégicos e operacionais, exigindo-se para a sua prossecução uma abordagem proactiva do serviço público prestado pela PSP, implicando uma extensão das funções tradicionalmente desempenhadas pelos elementos policiais. Esta predisposição permite identificar, de forma continuada, os problemas que mais afectam o sentimento de segurança dos cidadãos (DE n.º 10/2006, ponto 3, al. a), n.º5).

Tendo em consideração as características diferenciadoras do turista quando em comparação com um cidadão residente, compreendemos a necessidade de serem tomadas medidas compensatórias em ordem a efectivar junto deles o policiamento de proximidade. Trata-se, na verdade, de tratar de forma desigual o que é diferente por forma a alcançar-se uma igualdade fáctica entre o turista e o cidadão. Neste sentido foi criado, sob a alçada do Comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS), o projecto “Lisboa Destino Seguro”, com o intuito de melhorar o serviço policial prestado ao turista na cidade de Lisboa. Além

de este se encontrar ancorado nas Grandes Opções Estratégicas da Polícia de Segurança Pública para o quadriénio 2013-2016, decorre igualmente da visão estratégica definida para o COMETLIS, no seu Plano Estratégico para o triénio 2014-2016. O mesmo projecto desenvolve-se sobre seis áreas de intervenção: a área “Conhecer”, na qual se prevê um esforço no sentido de conhecer com rigor a percepção de segurança dos turistas nacionais e estrangeiros com recurso a investigação; a área “Qualificar”, na qual se pressupõe a criação e formação de Equipas de Turismo; a área “Comunicar”, na qual se dá primazia à comunicação interna (o projecto deve ser do conhecimento de todos os profissionais que trabalham no COMETLIS) e externa (o projecto e as Equipas de Turismo devem ser do conhecimento de todos os que visitam Lisboa); a área “Agir”, na qual se reivindica o envolvimento de todos os profissionais de polícia na promoção da segurança do turismo, numa óptica de polícia integral; a área “Avaliar”, na qual se prevê a avaliação dos resultados obtidos para que deles se extraiam novos conhecimentos; e a área “Monitorizar”, na qual se preconiza um acompanhamento e monitorização permanentes.

3.2.2 A perspectiva táctica

Ao passo que a proximidade constitui uma opção estratégica, implicando a adopção de metodologias conjuntas facilitadoras da identificação dos problemas que afectam a comunidade, a visibilidade enquadra-se no âmbito táctico, da disposição dos elementos policiais no terreno com o intuito de criar uma sensação acrescida de segurança. Apesar de se tratar de conceitos “harmónicos e compatíveis (...) [, são] diferenciados”, na medida em que o MIPP faz uso de diversas opções tácticas dirigidas ao aumento do sentimento de segurança (ponto 2, al. c) da NEP AUOOS/DO/01/20). Assim, numa perspectiva de índole táctica, a NEP AUOOS/DO/01/20, de 6 de Fevereiro de 2014, coloca a tónica na visibilidade, esclarecendo a forma como esta deve ser efectuada pelos elementos da PSP. Construída em torno do conceito de sentimento de insegurança, já explorado ao longo do capítulo primeiro, a referida norma visa a padronização de procedimentos e critérios a observar na operacionalização da táctica de visibilidade. Isto porque “não obstante o sentimento de insegurança ser (...) referenciado como corolário do aumento da criminalidade, o mesmo está estritamente aglutinado a outros factores [, como são] as condições e indicadores do meio envolvente” (ponto 1, al. e) da NEP AUOOS/DO/01/20).

É, portanto, a própria NEP que prevê, além das condicionantes que se colocam ao sentimento de insegurança, as “incivildades (...) [, que] geram inquietude entre quem as presencia (...) [, e de que são exemplos] grafitis, indivíduos embriagados, sinais visíveis de declínio, (...) a mendicidade, a toxicodependência, a realização de pequenas tarefas a troco de dinheiro, a presença de indivíduos sem-abrigo e que vivem na rua, a prostituição” (ponto 1, al. e) e f) da NEP AUOOS/DO/01/20). A visibilidade policial, enquanto meio preventivo por excelência actua em dois planos: se por um lado “qualquer indivíduo evitará o cometimento de crimes e incivildades na presença de elementos policiais uniformizados (...) [, por outro] a percepção por parte do cidadão também beneficia (...) [pois] sentir-se-á, tendencialmente mais seguro” (ponto 1, al. i) da NEP AUOOS/DO/01/20).

Em termos práticos, a referida norma investe nas subunidades o dever de definir Zonas de Policiamento de Visibilidade (ZPV), ou seja, locais que deverão ser objecto particular de policiamento de proximidade, definindo-se Períodos Temporais de Intervenção (PTI) e segmentando-os como: Zonas de Concentração de Pessoas (ZCP), Zonas de Acumulação de Tráfego (ZAT), Zonas de Acumulação de Ocorrências Criminais (ZAO), Zonas de Acumulação de Incivildades (ZAI) e Zonas de Acumulação de Acidentes (ZAA). Para o nosso estudo releva sobretudo um esclarecimento acerca da definição de ZCP e de ZAI pelas subunidades: quanto às primeiras, são estabelecidas em “função dos fluxos e concentrações populacionais, tais como zonas históricas, turísticas e comerciais, interfaces e terminais de transportes públicos”; quanto às segundas, são definidas em função da concentração de prática de incivildades, identificadas no decorrer do exercício policial diário, em especial pelos elementos afectos ao MIPP (ponto 3, al. a) da NEP AUOOS/DO/01/20). Considera-se, no entanto, que os conceitos não são estanques, interligando-se muitas vezes em determinados espaços e períodos de tempo. Assim, poderá num dado lugar ser privilegiada a visibilidade em razão da coexistência entre grandes fluxos populacionais e, adicionalmente, pela acumulação de incivildades.

Apesar de a visibilidade estar intimamente associada ao combate do sentimento subjectivo de insegurança, a sua eficácia junto de turistas não reúne total consensualidade.

A presença de efectivos ligados à segurança policial não é necessariamente vista como um factor de segurança [, até porque] a indústria turística defendeu durante muitos anos que o recurso a medidas de segurança demasiado visíveis poderia ser desagradável para o turista, inibindo-o ao transmitir-lhe a ideia de que algo não estava certo. (Águas & Brás, 2007, p.101)

No mesmo sentido Boakye (2012) concluiu que o sentimento de insegurança dos turistas é despertado se são constantemente alertados para o facto de se manterem vigilantes. Opinião contrária tem Tarlow (2014), afirmando que no pós-11 de Setembro de 2001, os turistas procuram os locais onde a segurança seja visível, privilegiando um policiamento apeado, a cavalo ou de bicicleta (substituindo o auto). O que é verdade é que as opiniões dos turistas divergem entre aqueles que preferem ou não estar submetidos a um controlo apertado de segurança que vise protegê-los (Curbet, in Águas & Brás, 2007).

De acordo com Tarlow (in Águas & Brás, 2007, p.101), os turistas parecem mesmo dar mais preferência aos destinos que “tornam visível a sua segurança através da presença física de pessoal especializado colocado em determinados pontos estratégicos”, e que estejam “prontos a intervir e a solucionar os problemas dos turistas sempre que necessário” (Brás e Rodrigues, 2010, p.66). São precisamente esses meios dirigidos à densificação do sentimento de segurança da população turística que exploraremos de seguida.

3.2.3 A perspectiva dos meios empregues

Uma das características dos modelos de policiamento modernos consiste na criação de unidades policiais especializadas (Mawby, Boaky, & Jones, 2014). Situando-nos em matéria de turismo, cumpre-nos referir que há cerca de 20 anos a generalidade das polícias apresentava um papel pouco activo na promoção da segurança turística, além de que não era incluída nos programas produzidos pela indústria turística (Muehsam & Tarlow, 1995). Segundo Muehsam e Tarlow (1995, pp.5-11) algo havia a fazer, visto que além de ser do conhecimento geral que “as forças policiais compreendiam de forma mais completa os meandros do turismo (...) [, elas mesmas] reconheciam o turismo como um activo, (...) mostrando-se receptivas a um maior envolvimento na actividade turística”. Terá sido a partir da década de 1990, momento em que os policiamentos comunitário e de proximidade começaram a ganhar forma, que germinaram “muitas das ideias que (...) viriam a inspirar o Policiamento Orientado para o Turismo [(TOP)]” (Tarlow, 2005, p.3). Num outro estudo, Tarlow (2014) sublinha que essa técnica teve o seu germen no pós-11 de Setembro de 2001, associado ao reconhecimento “de que os turistas estão sujeitos a um alto risco de serem vítimas de crimes” (Tarlow, 2005, p.7), fruto da “desvantagem de não estarem familiarizados com o meio, costumes e idioma locais” (Tarlow, 2002b, p.252) e pelo facto

de não poucas vezes relegarem para segundo plano o factor segurança, assumindo comportamentos de risco. Esta técnica policial partilha algumas similitudes com o policiamento orientado para o problema (POP), na medida em que é utilizada num sentido proactivo uma força policial instruída, que é dirigida a um público para o assistir na resolução de problemas (Wolf, 2008). Segundo Wolf (2008), o TOP é construído sob os modelos de policiamento comunitário e de proximidade, criando-se como que uma parceria entre a polícia e a comunidade.

Partindo do princípio de que a protecção dos visitantes diverge de todas as outras formas de protecção, hoje são várias as polícias embebidas na técnica do TOP (Tarlow, 2002a). Ao passo que em certas comunidades existem, dentro dos corpos policiais, unidades com competência específica na área do turismo, outras há em que toda a força policial se encontra embebida na referida técnica. De acordo com Tarlow (2014), são várias as características que tornam o TOP único: mais do que servir ou proteger, esta técnica coloca a tónica no bom atendimento ao visitante, assente no contacto interpessoal, o que só por si influencia a reputação do destino. O objectivo cimeiro não se coloca tanto no número de crimes resolvidos mas antes nos evitados, substituindo-se o constante desafio estatístico por uma política proactiva de prevenção. Já no que toca aos elementos integrantes dessas equipas, devem privilegiar a visibilidade nas zonas de maior afluência turística, essenciais à protecção de pessoas, de bens e da reputação do destino. Espera-se, de igual forma, que interajam com profissionais de outros ramos do turismo, ressaltando-se aqui a extrema importância das parcerias. E porque o factor segurança constitui parte integrante da experiência turística, pretende-se que estes se tratem de verdadeiros especialistas no seu ramo, construindo o seu saber ao longo de uma carreira, pois “a segurança hoje em dia é demasiado complexa para se aprender numa questão de semanas” (Tarlow, 2014, p. 8), fruto de experiências isoladas.

Em Portugal, mais concretamente em Lisboa, a PSP dispõe de três elementos que, conjugados, potenciam a segurança turística, são eles: as Esquadras de Turismo; as Equipas de Turismo; e, pontualmente, as Equipas Mistas de Turismo. No que concerne às primeiras, cabe referir que se encontram contempladas na Portaria n.º 434/2008, de 18 de Junho, alterada pela Portaria n.º 02/2009, de 2 de Janeiro. Conforme preceituado no art.5.º, n.º3 do mesmo diploma, são estabelecidas no Anexo iii as subunidades que constituem o dispositivo territorial do COMETLIS onde, por sua vez, se inclui a Esquadra de Turismo. Conforme o Despacho n.º 20/GDN/2009, que elaborou o projecto de organização e

competências das unidades territoriais do dispositivo operacional da PSP, a Esquadra de Turismo apresenta-se-nos como Esquadra de Competência Específica¹¹, hoje integrada na Divisão de Segurança a Transportes Públicos (DSTP). O anexo 7.12 do mesmo despacho define quatro funções distintas dentro das referidas esquadras: a do Comandante (CMDT); a do Adjunto do Comandante (ADCMDT); a das Equipas de Turismo (ETUR); e, a da Equipa de Apoio (EAP). Em contacto informal com o Comandante da Esquadra de Turismo de Lisboa – Subcomissário Bruno Alves –, foi-nos referido que as ETUR nunca chegaram a operar na plenitude das competências inicialmente atribuídas. Assim, apesar do Despacho n.º 20/GDN/2009, no seu ponto 3, prever a competência acessória de, por determinação do CMDT e quando “o volume de atendimento prestado” o permitisse, “efectuar (...) patrulhamento apeado a zonas de maior afluxo turístico [prestando] esclarecimentos ou auxílios”, a missão das ETUR acabou por se cingir a “receber e registar as queixas, denúncias, participações, ocorrências (...) reduzindo-as a escrito”. Desta forma, o pendor preventivo, assente na visibilidade, foi relegado para segundo plano, reduzindo-se a missão destas esquadras a um verdadeiro balcão de atendimento, cabendo-lhes “acorrer, solucionar e encaminhar (...) ocorrências (...) [bem como] pesquisar, recolher e encaminhar superiormente todas as notícias e elementos de informação relativos à prática de crimes ou de comportamentos [atentatórios da segurança]”. Esta perspectiva, assente na resposta a delitos cometidos contra turistas, desmarca-se por completo da técnica do TOP.

Atendendo à especial vulnerabilidade dos turistas e considerando que algo mais havia a fazer em prol da segurança turística na cidade de Lisboa, o COMETLIS implementou, através da Ordem de Operações n.º 31/2014, as Equipas de Turismo. Inicialmente integradas nas EPAV do MIPP das Divisões onde foram sedimentadas, surgiram com a missão macro de prevenir a criminalidade contra turistas e prestar apoio aos turistas vítimas de crimes através de um acompanhamento pós-vitimação. Para a prossecução desta missão, foram delineados objectivos estratégicos e operacionais. Estrategicamente pretendeu-se potenciar Lisboa enquanto destino turístico seguro, bem como melhorar a qualidade e imagem do serviço policial assente no aumento da eficácia

¹¹ De acordo com o Despacho n.º 20/GDN/2009, uma Esquadra de Competência Específica aquela que tem por missão o desempenho de funções específicas, em áreas de competência policial consideradas sensíveis e que requerem um elevado grau de especialização, complementando as funções desempenhadas pelas subunidades territoriais.

policial e do índice de satisfação dos cidadãos. De forma a densificar estas metas estratégicas, definiram-se como objectivos operacionais: a redução da criminalidade associada ao turismo bem como a redução dos índices de insegurança objectiva e subjectiva; o aumento da visibilidade policial nos locais de maior afluência turística e disponibilização de informação preventiva através do contacto directo; o aumento dos índices de participação dos crimes à polícia; e o reforço da cooperação com as polícias congéneres, nomeadamente com o *Cuerpo Nacional de Policía*, de Espanha.

As referidas equipas, constituídas por dois elementos que actuam em patrulha dobrada, foram num primeiro momento distribuídas de forma uniforme pela 1.^a Divisão (2.^a Esquadra, Baixa Pombalina), 2.^a Divisão (40.^a Esquadra, Parque das Nações), 4.^a Divisão (26.^a Esquadra, Belém), bem como pela Divisão Policial de Cascais (50.^a Esquadra). Uma vez enquadradas pelas respectivas Divisões, o esforço de policiamento destas foi dirigido no sentido das ZPV (referidas na NEP AUOOS/DO/01/20), com especial enfoque para as áreas com grande afluência de turistas – as ZCP, ZAOC e ZAI –, estipulando-se, adicionalmente, objectivos operacionais a cumprir (acções de sensibilização, entre outros). Num segundo momento as Equipas de Turismo viriam a ser centralizadas na DSTP, mais concretamente nas próprias Esquadras de Turismo, sob um único comando (conforme OS n.º 35, de 19 de Fevereiro de 2015 e OS n.º 48, de 10 de Março de 2015). Esta expectável medida viria a unir sinergias no sentido de promover a segurança turística, permitindo uma afectação da actividade das Equipas de Turismo em função da informação criminal contra turistas colectada junto dos balcões de atendimento.

Em súpula, se as Esquadras de Turismo se preocupam sobretudo em “receber e registar as queixas, denúncias, participações, ocorrências” (anexo 7 do Despacho 20/GDN/2009, ponto 3), procurando dar resposta a ocorrências criminais que atentam os turistas, as Equipas de Turismo colocam-se num plano distinto. De índole essencialmente preventiva, concentram-se na densificação da visibilidade policial assente no contacto, procurando diminuir o sentimento subjectivo de insegurança com base nos ensinamentos do TOP anteriormente abordados. Considerando o conhecimento e formação que estas Equipas possuem, são elas que interagem e encaminham preferencialmente os turistas às Esquadras de Turismo sempre que haja necessidade de efectuar participações criminais, procedendo depois, e sempre que possível, a um acompanhamento pós-vitimação.

Aos elementos que integram as Equipas de Turismo exige-se sobretudo que pautem o seu serviço pela pró-actividade policial, forte visibilidade e baixa ostensividade, numa

interacção estreita e directa com o turista, sendo que o aumento da proximidade permitirá a recolha de informações úteis, um melhor aconselhamento e, conseqüentemente, um aumento do seu sentimento de segurança. Como não poderia deixar de ser, e fazendo alusão à filosofia do TOP, um elemento que integre as referidas Equipas trata-se de um profissional na sua área, devendo dispor de características singulares. A este propósito refira-se que a própria Ordem de Serviço n.º 65, de 02 de Abril de 2014, que publica a abertura de concurso para as Equipas de Turismo, sublinha entre outras condições de acesso: o domínio de mais que um idioma; boa capacidade comunicacional; e, vocação para interagir com o público-alvo.

De acordo com Tarlow (2014), as unidades policiais embebidas no TOP devem densificar a visibilidade nas zonas de maior concentração turística, nomeadamente nas plataformas de transportes. Na medida em que as recentes Equipas de Turismo se encontram embebidas nesta técnica, a sua criação foi equacionada igualmente no sentido de potenciar a segurança turística no aeroporto local (ponto privilegiado de entrada de turistas) e transportes urbanos (pontos incontornáveis de circulação destes). Neste sentido, prevê-se uma cooperação entre a Divisão de Segurança Aeroportuária (DSA) e a DSTP no que diz respeito à troca de informação e partilha das referidas equipas.

Por fim, cabe referir que a PSP tem ainda procurado estabelecer parcerias com as polícias congéneres com vista à constituição de equipas mistas de policiamento, tendo por objectivo potenciar o sentimento de segurança dos turistas através da presença de forças policiais que lhes são familiares. Além da referida função, o recente conceito de equipas mistas permite igualmente combater fenómenos de turistas que potenciam a prática de crimes e que manifestam comportamentos desviantes, através da partilha de informação entre forças de diferentes países. Um exemplo de uma parceria já estabelecida é o protocolo que esteve na base da criação de equipas constituídas por elementos da PSP e da polícia espanhola – *Cuerpo Nacional de Policía* –, durante a Páscoa e Verão de 2013.

4. Configuração do problema de investigação

Actualmente Portugal é reconhecido pelo seu enorme potencial turístico. Se é verdade que este sector tem vindo a apresentar uma evolução positiva ao longo dos últimos anos, revelando-se um activo significativo na economia portuguesa, é igualmente factual

que este crescimento em muito se deve à evolução favorável das dormidas de não residentes. Esta tendência é sobretudo evidente na cidade de Lisboa que, enquanto destino turístico, tem crescido pela mão dos turistas estrangeiros.

A literatura é unânime ao colocar a segurança numa posição central em matéria de turismo, destacando esta qualidade como condição a uma indústria turística próspera e saudável (Pizam, Tarlow, & Bloom, 1997). Com efeito, a garantia de uma estadia segura constitui uma preocupação mútua, não só para quem viaja mas igualmente para o país receptor que, acima de tudo, procura que a satisfação o projecte no mercado internacional.

Assim, na perspectiva dos visitantes, vários são os estudos que mostram a tendência para procederem a uma análise e escolha criteriosa tendo por base a percepção da segurança. Daqui depreendemos que a insegurança, real ou assim percebida, revelar-se-á muito prejudicial (Águas & Brás, 2006; Mansfeld, 2006). Já na perspectiva do país receptor, emerge a intenção de proporcionar ao visitante a melhor experiência possível, isenta de perigos e ameaças. Para o efeito os Estados receptores procedem a verdadeiros diagnósticos de segurança, com o objectivo de perscrutarem a percepção de segurança que os turistas detêm sobre o destino. Com base nessa percepção geram-se repercussões no modelo de policiamento, na tática e nos meios empregues dirigidos à segurança turística.

Neste seguimento, compreendemos que um claro entendimento acerca dos elementos que influem na percepção de segurança do turista pode revelar-se vital na gestão e potencialização da cidade de Lisboa e do País enquanto destino turístico. Mais do que tentar compreender todas essas condicionantes em conjunto, importa sobretudo compreendê-las individualmente. Assim, o seu conhecimento será lento, mas sustentado.

Hoje é sabido que o sentimento de insegurança abarca um largo espectro de fenómenos e a construção de percepções não se faz apenas de riscos criminais objectivos mas também do modo como o ambiente é percebido (Leitão, 2000). Neste contexto surgem as incivildades, sinais de ruptura física e social que instalam o receio na comunidade e muito possivelmente entre aqueles que nos visitam (Taylor, 1999).

A cidade de Lisboa, enquanto albergue de uma sociedade complexa e desenvolvida, é palco da coexistência de um manancial de incivildades que, segundo a escola anglo-saxónica, detém um estatuto preponderante no sentimento de insegurança. Atendendo às condições sociais, são exemplos significativos dessas incivildades o fenómeno da toxicoddependência, a prostituição, o consumo excessivo de álcool em espaços públicos e a presença de sem-abrigo/mendigos nos locais públicos. Já no que concerne às condições do

espaço físico são sinais de declínio os edifícios abandonados e em mau estado de conservação, os grafitis e o lixo acumulado nas ruas.

Em suma, ao longo da presente investigação pretende-se perscrutar, em primeiro lugar, que percepções detêm os turistas estrangeiros que visitam Lisboa acerca da segurança que a cidade lhes oferece. Intimamente relacionado com o aspecto anterior, pretendeu-se igualmente verificar de que forma as incivilidades já descritas contribuem para o seu sentimento de insegurança. Por fim, e considerando que o “cidadão desempenha um papel primordial na identificação dos seus problemas e na definição e implementação de respostas” (Oliveira, 2006, p.127), pretendeu-se igualmente conhecer a percepção dos turistas estrangeiros acerca do policiamento efectuado na cidade de Lisboa, de modo a recolher informação e conhecimento úteis para a actividade de polícia.

II – Método

Na medida em que o presente estudo comporta “uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real” (Yin, 2005, p.32), primou-se pela utilização de um método qualitativo, de modo a “procurar leituras dinâmicas da realidade” (Serrão, 2005, p.75) e, adicionalmente, obter a “descrição das [suas] características e o [seu] conhecimento em profundidade” (Marques, 2008, p.43). Assim, a nossa opção por uma abordagem qualitativa deve-se ao facto de haver uma “relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito (...), um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzida em números” (Reis, 2010, p.63). Assim, procurámos perceber de que forma um conjunto de fenómenos designados pela literatura como incivildades influem na percepção de segurança dos turistas estrangeiros aquando de uma visita à cidade de Lisboa, deixando-se de lado a aplicação de inquéritos ou questionários “que não permitem ao investigador explorar circunstâncias individuais dos participantes, (...) podendo conduzir à perda da compreensão de experiências pessoais, motivações e interacções” (Mura, 2010, p.36).

Conforme nos indicam Bogdan e Biklen (1994), quando estão em causa estudos exploratórios (o que sucede), não devem ser colocadas hipóteses a ser testadas ou confirmadas/infirmadas devendo-se, antes, formular questões de investigação que permitam enquadrar o estudo e reflectir a temática abordada. Assim, com base na pesquisa bibliográfica realizada, formularam-se questões de investigação que possibilitaram um enquadramento do estudo, à medida que o investigador se familiarizou com a situação que pretendeu estudar (Burgess, 1997).

1. Participantes

Ao longo da revisão da literatura constatámos que os turistas estrangeiros assumem um papel de relevo no contexto do turismo regional de Lisboa. Em função da centralidade do conceito “segurança” em matéria de turismo, percebemos que um aprofundamento do conhecimento acerca da percepção de segurança dos mesmos assume uma importância estratégica, permitindo ajustar o policiamento. Deste modo, por forma a perscrutar a referida percepção, este estudo contou com a participação de cerca de 20 turistas estrangeiros que, depois de terminada a sua visita à cidade de Lisboa, aguardavam

embarque no Aeroporto da Portela, a mais significativa “porta” de entrada e saída da cidade. No entanto, refira-se que por uma questão de rigor metodológico foram tidos em conta alguns critérios para a sua selecção, desde logo porque a própria condição de turista obedece a alguns quesitos (vd. Ponto 2.1.1).

Assim, e porque não é considerado turista aquele que exerce actividade remunerada no local visitado, optou-se por entrevistar os que indicavam lazer como único propósito da visita, evitando-se questionar de forma directa se exerceram qualquer actividade remunerada em algum momento da visita. Ainda no sentido de confirmar o “estatuto” de turista, foi-lhes igualmente questionada a duração da visita, uma vez que não é considerado turista aquele que prolongue a sua visita por um período superior a 12 meses.

Em segundo lugar, foram apenas considerados os turistas que visitaram a cidade de Lisboa sem companhia (de família e/ou amigos). Assim, evitou-se quer interferências e influências de acompanhantes ao longo da entrevista, quer a indecisão do entrevistador acerca de quem do grupo entrevistar.

Em terceiro lugar, e tendo em conta que as visitas anteriores interferem na imagem de segurança que os turistas detêm acerca de um destino (vd. Ponto 2.2.2), optou-se por entrevistar aqueles que tivessem terminado a sua primeira visita à cidade de Lisboa. Deste jeito, evitou-se a influência de impressões concebidas em visitas anteriores, possivelmente algumas delas realizadas em companhia.

Por fim, foi igualmente tido em consideração o tempo de espera para embarque, visto que foram apenas entrevistados os turistas que demonstrassem uma disponibilidade entre os 30 e os 40 minutos para dar o seu contributo para a investigação.

Posto isto, e tendo presentes as questões preliminares enunciadas, obtivemos um total de 20 entrevistas válidas, com uma duração média de 31 minutos. Privilegiou-se a homogeneidade quer no que respeita ao leque etário – média de 45 anos e variação entre 42 e 49 anos –, quer no que concerne ao género, uma vez que foi feito um esforço no sentido de conseguir 10 participantes do sexo feminino e 10 do sexo masculino. O mesmo não sucedeu quanto às habilitações literárias, onde verificamos todos os tipos – ensino básico, secundário e superior –, e quanto aos países de origem dos participantes. Cerca de 90% dos participantes são provenientes de países europeus, com maior prevalência de Espanha (quatro) e Inglaterra (três), tendo igualmente sido entrevistados visitantes provenientes do Brasil e dos EUA (vd. Anexo 2).

2. Corpus

Na medida em que o *corpus* constitui “o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 1977, p.96), no presente estudo, o *corpus* sobre o qual incidiu a análise de conteúdo é constituído pelo conjunto das 20 entrevistas (traduzidas e transcritas) realizadas.

3. Instrumentos

3.1 De recolha: o investigador, a entrevista, o guião e o gravador

O investigador assume na presente investigação um papel central na colecta de informação. Não obstante a entrevista se assumir como um meio, por excelência, para chegar até às experiências do entrevistado – que as relata na sua própria linguagem e idioma – deve o investigador ser capaz de se moldar quase numa perspectiva de observador-participante, assumindo-se como o principal dos instrumentos (Fernandes, 1998). Nesse sentido, o investigador recolhe, estuda e interpreta os dados. A entrevista, por seu turno, coloca-se num plano distinto.

Comporta um instrumento adequado à análise do sentido que os actores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se vêem confrontados: os seus sistemas de valores, as suas referências normativas, as suas interpretações de situações conflituosas ou não, as leituras que fazem das suas experiências. (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.193)

O processo de construção do guião de entrevista teve por base a investigação bibliográfica realizada para enquadrar teoricamente o problema de investigação (vd. Anexo 3 e 4). Dos diversos tipos de entrevista à disposição (Creswell, 1997), optou-se por construir um guião de entrevista semi-estruturado, composto por perguntas abertas e fechadas. Na medida em que são conduzidas de modo semi-directivo, “o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias (...) a propósito das quais é imperativo receber uma informação por parte do entrevistado, (...) [não colocando] necessariamente todas as perguntas pela ordem em que as anotou e sob a formulação prevista” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.192). Desta forma, é-lhe permitido contornar eventuais resistências dos entrevistados e, em simultâneo, “aproveitar as falas que tocassem temas que seriam propostos noutra fase das entrevistas evitando repetições” (Moreira, 2009, p.46). O guião

permite, portanto, que seja a entrevista a moldar-se ao entrevistado, orientando o seu discurso, e nunca o contrário (Mucchielli, 1994).

Assim, caberá ao entrevistador a tarefa de dirigir a entrevista sobre temas que conhece, colocando questões pela ordem e do modo que considerar mais profícuo, “sendo apenas fixada uma orientação para o início da entrevista” (Ghiglione & Matalon, 2001, p.64). Apesar de toda a planificação, é-lhe ainda permitido introduzir novas questões por forma a aprofundar tópicos que não ficaram bem explícitos pelo discurso do sujeito (Mucchielli, 1994). Em sùmula, e “tanto quanto possível, [o entrevistador] «deixará andar» o entrevistado para que este possa falar abertamente, com as palavras que desejar e na ordem que lhe convier” (Quivy & Campenhoudt, 1998, pp.192-193), nunca ignorando a linha mestra de trabalho que o guião de entrevista lhe impõe.

Por fim, uma vez que neste tipo de entrevista é concedida ao entrevistado grande liberdade de resposta, “seria um erro não captar o modo exacto como os respondentes reagem às questões” (Cunha, 2013, p.38). Neste sentido, o gravador áudio revela-se um instrumento indispensável a todo o investigador que utilize métodos qualitativos (Patton, 1990), permitindo-lhe capturar a mensagem do entrevistado com exactidão, tomar atenção à comunicação não-verbal e ainda facilitar a empatia entre ambos.

3.2 De análise: a análise de conteúdo

De forma a tratar a informação recolhida ao longo das entrevistas, optou-se por recorrer à análise de conteúdo. Segundo Bardin (1977, p.42), esta trata-se de um “conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”. Este conjunto de técnicas “tem como finalidade efectuar inferências sobre mensagens cujas características foram inventariadas ou categorizadas” (Vala, cit. in Serrão & Pais, 2006, p.152). Quanto a essas inferências, importa que sejam identificadas de forma objectiva e sistemática, incidindo sobre o conteúdo e características das mensagens, (Ghiglione & Matalon, 2001). No entanto, para que estas sejam credíveis, os procedimentos devem sujeitar-se a diversas regras relativas à amostragem de dados, fiabilidade e validade (Ghiglione & Matalon, 2001).

Quanto à amostragem dos dados refira-se que não existe um número ideal de entrevistas, dependendo sobretudo da heterogeneidade das reacções da população. Assim, se os temas em discussão se começarem a repetir sistematicamente, provavelmente as que se seguem não trarão novidade. Neste sentido, Ghiglione e Matalon (2001, p.54) referem que “20 [entrevistas] serão, em geral, mais do que suficientes”.

A fiabilidade, por seu turno, está “ligada ao processo de codificação e, por consequência, ao codificador e ao instrumento de codificação” (Ghiglione & Matalon, 2001, p.195). Por outras palavras, Krippendorff (1980) refere que a fidelidade está sempre dependente da estabilidade, reprodutibilidade e exactidão. A estabilidade refere-se à fiabilidade intra-codificador, ou seja, “os resultados devem ser independentes daqueles que os produzem” (Ghiglione & Matalon, 2001, p.195). Já a reprodutibilidade diz respeito à fiabilidade inter-codificador, ou seja, “um conjunto de codificadores, operando sobre o mesmo texto, deve chegar aos mesmos resultados” (Ghiglione & Matalon, 2001, p.195). Por fim, a exactidão corresponde à capacidade de a codificação seguir um padrão, e será tão maior quanto menos ambígua for a categoria utilizada (Ghiglione & Matalon, 2001). Daqui emerge a necessidade de “tornar as categorias e unidades de registo claras, definindo-as com rigor” (Serrão & Pais, 2006, p.153).

Quanto à validade, pode ser entendida como a “adequação entre os objectivos e os fins sem distorção dos factos” (Ghiglione & Matalon, 2001, p.196). Atravessando “todos os momentos da análise do conteúdo” (Pais, 2004, p.251), está associada à “qualidade dos resultados de investigação que levam a que estes sejam aceites como factos incontestáveis” (Krippendorff, cit. in Pais, 2004, p.251). No mesmo sentido, Carmo e Ferreira (1998, p.218) afirmam que “a validade (...) diz respeito à correspondência entre os resultados e a realidade, isto é, à necessidade de garantir que estes traduzam a realidade estudada”.

Consubstanciando-se como um instrumento de investigação, a análise de conteúdo pressupõe “objectivos e referentes teóricos” (Vala, 1986, p.109). De facto, estando a problemática de investigação enquadrada teoricamente, estão criadas as condições para a definição de categorias, uma fase importante e de grande rigor (Ghiglione & Matalon, 2001). De acordo com Weber (cit. in Pais, 2004, p.252), uma categoria corresponde a uma “representação simplificada dos dados brutos”, ou seja, “reúnem um grupo de elementos (...) sob um título genérico” (Bardin, 1977, p.117). Assim, “a inclusão de um segmento de texto numa categoria pressupõe a detecção dos indicadores dos indicadores relativos a essa categoria” (Vala, 1986, p.111). Esta operação de atribuição de sentido carece de “validade

interna da categorização” (Pais, 2004, p.252), que só por si pressupõe o cumprimento de critérios de exaustividade e exclusividade. Ao passo que a exaustividade nos sugere que todas as unidades de registo (u.r.) devem ser colocadas numa categoria, a exclusividade sublinha a obrigatoriedade de uma unidade de registo só poder ser colocada numa categoria. Uma vez garantindo a validade através de procedimentos “claros e justificados (...) [o investigador permitirá] a sua réplica por outros investigadores” (Pais, 2004, p. 251).

De acordo com Bardin (1977), o conjunto de técnicas que é a análise de conteúdo comporta três fases distintas. Em primeiro uma fase de “pré-análise” (Bardin, 1977, p.95), que na presente investigação coincide com a recolha, tradução e transcrição das entrevistas e uma “leitura flutuante (...) [onde nos deixamos] invadir por impressões e orientações” (Bardin, 1977, p.96) constantes no *corpus*, com vista ao estabelecimento de categorias e das regras da comunicação. Segue-se a fase de “exploração do material (...) [, que consiste] na administração sistemática das decisões tomadas” (Bardin, 1977, p.101), ou seja, na codificação dos materiais. Por fim, procede-se ao “tratamento dos resultados obtidos e interpretação (...) [momento em que] os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos («falantes») e válidos” (Bardin, 1977, p.101).

Seguindo Pais (2004), cumpre-nos ainda referir que na presente investigação se optou por desenvolver a análise de conteúdo com recurso a um procedimento misto, o que significa que, contávamos com categorias pré-definidas a partir do enquadramento teórico feito (as incivildades e o sentimento de insegurança do turista, o crime e o sentimento de insegurança do turista), mas revelou-se necessário criar novas categorias ou sub-categorias de codificação emergentes do próprio *corpus*.

4. Procedimento

Esta investigação teve por base um enquadramento teórico e conceptual assente na pesquisa bibliográfica, onde se procurou começar por entender a relação existente entre o desenvolvimento do sentimento de insegurança e a perspectiva das incivildades. Nesse sentido, optou-se por partir de um conceito de grande abrangência – o sentimento de insegurança –, para nele se fundar as incivildades como um objecto múltiplo, de carácter físico ou social, característico das grandes cidades. O passo seguinte passou por se enxertar o sentimento de insegurança e a vertente das incivildades no sector turístico. Essa tarefa

exigiu que antes nos situássemos em matéria de turismo, mais densamente no que diz respeito à vertente securitária. Assim, procurou-se saber de que forma o turista percepciona a segurança num destino, bem como a importância que lhe atribui e quais as consequências derivadas de um destino percepcionado como inseguro.

Posto isto, procedeu-se a uma breve resenha acerca do actual panorama do sector turístico em Portugal e, concretamente, em Lisboa, sublinhando-se a sua importância crescente. Por fim, introduziu-se a matéria policial, procurando-se sob uma perspectiva estratégica, tática e dos meios empregues saber quais os instrumentos que a PSP tem ao seu dispor para proteger o sentimento de segurança do turista. Refira-se que a colecta desta informação só foi possível mediante contactos informais junto do Núcleo de Operações do COMETLIS e da Divisão de Segurança a Transportes Públicos, formalizando-se, para o efeito, um pedido de autorização para o acesso à mesma (vd. Anexo 5 e 6).

Quanto ao estudo empírico refira-se que, na senda dos habituais diagnósticos de segurança a turistas, pretendeu-se refinar a avaliação à percepção de segurança do turista internacional. Assim, ao invés de nos ancorarmos num conceito demasiado amplo de segurança, optámos por auscultar de que forma as denominadas incivildades se manifestam no sentimento de insegurança do turista internacional. A melhor forma de o fazer, obtendo-se informação fidedigna e fundamentada, passaria por ouvir os mencionados turistas acerca dos diversos fenómenos contidos na designação de incivildades: o da toxicodependência, o da prostituição, a presença de mendigos e sem-abrigo nas ruas e o consumo excessivo de bebidas alcoólicas nos espaços públicos, por um lado (relativos às condições sociais); e, os sinais de declínio como edifícios abandonados e em mau estado de conservação, os grafitis e o lixo acumulado nas ruas por outro (relativos às condições do espaço físico). A decisão pela entrevista como instrumento de colecta de informação justifica-se não só pela natureza objecto em questão mas igualmente porque, como já foi referido, se trata do meio, por excelência, para aceder às experiências.

Concebida à luz da pesquisa bibliográfica, a entrevista inicia-se com algumas perguntas acerca da satisfação em geral com a visita partindo, de seguida, para um conjunto de perguntas atinentes à descoberta da importância atribuída ao factor segurança aquando da escolha de um destino. Uma vez lançada a temática da segurança em contexto turístico, são introduzidas questões por forma a saber-se como é que o turista avalia Lisboa em termos de segurança. Seguidamente, com pequenos grupos de perguntas concretas acerca do objecto de estudo, procura-se perceber de que forma cada um dos elementos

contantes no catálogo de incivildades enunciado influi no seu sentimento de insegurança. Para finalizar, introduz-se a matéria de polícia, procurando-se perscrutar de que forma os turistas internacionais entrevistados avaliam o serviço prestado pela PSP e como vêem a recente criação de equipas especializadas para garantir a sua segurança.

No que concerne aos entrevistados, cumpre-nos referir que a sua participação foi livre e previamente esclarecida. Informados acerca do âmbito e objectivos do estudo, foi-lhes igualmente solicitada autorização para a gravação sonora das entrevistas, a fim de se proceder à sua transcrição, tradução e posterior tratamento dos dados recolhidos (conforme o termo de consentimento informado que assinaram, vd. Anexo 7 e 8).

No geral, o procedimento acima descrito levantou dificuldades, uma vez que só através da insistência por parte do investigador e depois de várias abordagens foi possível perfazer o número de entrevistas pretendido, de acordo com as condições previstas. Até atingir esse objectivo, foram vários os convites de participação rejeitados, alegadamente por falta de tempo, desconhecimento de um idioma comum ao do entrevistador ou simplesmente por falta de interesse. Outra contrariedade consistiu no local de realização das entrevistas. Foram realizadas na sua totalidade nos espaços de acesso público, no interior do Aeroporto da Portela, onde, terminada a sua visita à cidade de Lisboa, muitos turistas aguardavam embarque. Apesar do esforço na busca dos espaços mais resguardados, um aeroporto é sempre um espaço com agitação e ruído, situação oposta ao desejado, prejudicando, assim, a concentração dos intervenientes. Ocorreram três desistências em plena entrevista.

O método utilizado permitiu a recolha de dados que constituíram o *corpus* do trabalho. Sobre ele procedeu-se à análise de conteúdo, respeitando os critérios de validade e fidelidade. No que respeita à grelha categorial (vd. Anexo 9), a mesma foi construída com base quer na saturação das u.r. constantes nas respostas dadas pelos entrevistados, quer com base na pesquisa bibliográfica. Por último, contabilizaram-se as u.r. de forma a interpretar e analisar os resultados, ilustrando-se com exemplos das entrevistas.

III – Apresentação, análise e discussão dos resultados

As entrevistas realizadas geraram um conjunto de dados que, depois de submetido a análise de conteúdo, originou um total de 1257 u.r., as quais se distribuíram pelas pré-categorias tal como se pode constatar na Tabela 1.

Tabela 1

Distribuição das U.R. pelas Pré-Categorias

Pré-Categoria	A	B	C	D	Total
\sum u.r.	326	408	46	477	1257

Conforme pode verificar-se, a informação que conheceu maior expressão foi aquela em que os entrevistados dão conta da presença de incivildades e esclarecem de que forma essas influem no seu sentimento de insegurança (Pré-Categoria D). Este predomínio pode dever-se, em parte, à arquitectura do guião, que permitiu centrar a conversa em torno dos sinais relativos à deterioração do espaço físico ou social, o núcleo desta investigação. Pode igualmente justificar-se pelo facto de os participantes terem sentido necessidade de desenvolver mais as respostas ou reiterar certas ideias. Também com grande prevalência no seu discurso, surgem as menções aos factores condicionantes do seu sentimento de insegurança e respectivas reacções possíveis (Pré-Categoria B), seguindo-se a informação que dá conta da apreciação que os mesmos fazem acerca da cidade (Pré-Categoria A). Com muito menor expressão surgem os comentários respeitantes ao modo como o contacto real ou hipotético com o crime influi no seu sentimento de insegurança (Pré-categoria C).

Aprofundando a análise dos resultados (vd. Anexo 10), começamos por apresentar e discutir o que os entrevistados referiram sobre a “impressão geral da cidade” para dar conta da tónica mais prevalente do seu discurso. No caso, a satisfação para com a visita é dominante (A3=117 u.r.). De acordo com os mesmos, Lisboa é apontada como “uma bela cidade” (Tur5), que “diz bem com os seus habitantes (...) [sempre] bem-dispostos e humildes” (Tur1), onde “cada lugar tem a sua história” (Tur4). Trata-se de uma cidade que deixa boas recordações para quem a visita e desperta o desejo de regresso, bem como recomendações a amigos e familiares (“Só levo boas recordações e adoraria um dia mais tarde poder regressar” – Tur11). Em concreto, dos 20 entrevistados cerca de 16 mostraram intenção de regressar e 17 manifestaram intenção de recomendar a familiares e amigos.

Em regra, a uma experiência positiva está sempre associada uma visita segura, uma qualidade que é condição das restantes. Percebe-se, pois, que 18 dos 20 entrevistados tenham sublinhado a importância do factor segurança aquando da escolha do destino (“Se lhe dissesse que não é importante estava a mentir (...) eu era incapaz de visitar um país como a Ucrânia porque hoje é inseguro” – Tur6). No entanto, para a maioria dos participantes, “essa questão (...) não se coloca com Lisboa” (Tur18), até porque é vista “como sendo uma cidade segura, uma das mais seguras da Europa” (Tur4). Estes testemunhos ilustram a impressão de segurança a que os entrevistados aludem nas suas respostas (A2=97 u.r.). Associada à imagem de Lisboa, enquanto cidade segura, destaca-se a satisfação dos visitantes para com o serviço policial prestado (A4=94 u.r.). Segundo eles, os elementos policiais “estão presentes quando e onde é preciso e transmitem uma imagem de confiança” (Tur4). Além disso são “simpáticos e prestáveis... como todos os portugueses” (Tur13) e “têm muita experiência a lidar com turistas” (Tur6). Para esta satisfação concorre ainda o conhecimento da existência de equipas especializadas em turismo. Assim, apesar de apenas três dos entrevistados terem contactado com as mesmas, todos mencionam que, “atendendo à importância que o turismo tem para Portugal, [a sua criação] é um importante passo” (Tur4).

Não obstante a imagem de segurança partilhada pela maioria dos entrevistados, existem também respostas que nos dão conta da presença de elementos na cidade susceptíveis de a caracterizar como insegura (A2=18 u.r.): “achei que a cidade de Lisboa é um pouco insegura (...) há também zonas intimidantes” – Tur5. Curiosamente, os turistas que referem esta insegurança integram os parcos 15% de entrevistados (três em 20) que durante a sua visita contactaram, de alguma forma, com o crime: consumado ou iminente, seja como vítima directa ou indirecta.

Atendendo, agora, à forma peculiar como o turista percebe a segurança, começamos por dar conta de que ele próprio revê na sua condição aspectos susceptíveis de o tornar especialmente vulnerável e, conseqüentemente, um alvo predilecto do delito (B1.1=66 u.r.). Na verdade, os entrevistados foram unânimes em considerar a sua condição como especialmente vulnerável, até porque “um turista vê-se ao longe... andam sempre como que desorientados” (Tur14). Além disso, “encontram-se mais relaxados, facilmente distraídos a captar fotos ou a fazer filmagens (...) [e] acabam por circular em zonas mais expostas” (Tur20) porque simplesmente “não conhecem o país que visitam” (Tur10). O facto de tenderem a aligeirar o seu estado de vigilância torna-os mais vulneráveis. Essa

vulnerabilidade, aliada à possibilidade de “andarem com mais dinheiro” (Tur2) e de “provavelmente nem se queixa[rem] à polícia” (Tur8), torna-os “uma boa oportunidade” (Tur6) para o transgressor, motivo pelo qual estão “sujeitos a um maior risco” (Tur4). Não obstante o facto de reconhecerem a sua vulnerabilidade, apenas 15 dos 20 entrevistados confirmam a adopção de medidas preventivas de segurança.

A par do reconhecimento da especial vulnerabilidade enquanto característica diferenciadora, os turistas entrevistados mencionaram também ao longo do seu discurso factores susceptíveis de atenuar ou potenciar o seu sentimento de insegurança. Assim, no que concerne aos atenuantes (B3=149 u.r.) e hierarquizando-os segundo uma lógica descendente em termos de prevalência sobressai, como sendo o mais tocado, a presença de unidades especializadas (B3.4=61 u.r.). Este destaque assenta em justificações de ordem diversa. Desde logo, no que concerne às Equipas de Turismo, os entrevistados consideram que existirão benefícios em função de haver um “corpo dedicado exclusivamente a esta actividade” (Tur13). Com “formação especializada saberão (...) [servir] melhor e de forma mais completa” (Tur3) o turista, até porque serão “capazes de compreender melhor as [suas] necessidades” (Tur2). Em virtude de dominarem diversos idiomas (“tantas culturas diferentes, tantos idiomas...” – Tu11) essas equipas dispõem ainda de maior e melhor preparação para prestar informações e conselhos. Já no que toca às Equipas Mistas de Turismo, os entrevistados tendem a valorizar a cooperação entre polícias (“trabalham em conjunto para atingir os mesmos fins” – Tur10) e a supressão da barreira linguística (“conforto (...) quando ouvimos um agente a falar a nossa própria língua” – Tur19). Em segundo lugar na hierarquia dos factores atenuantes, e de forma quase tão significativa como a presença de unidades especializadas, é realçado o papel da visibilidade policial (B3.3=64 u.r.; “Se a polícia está por perto mais depressa actua e os meliantes também se sentem mais retraídos em actuar” – Tur19). Em terceiro lugar, são-nos apontadas as advertências para o perigo cedidas pelos pares, elementos policiais ou alertas informativos (B3.2=26 u.r.; “Procurei seguir os conselhos dos vários cartazes e nunca tive problemas” – Tur14) e, por último, a presença de outros turistas (B3.1=8 u.r.; fiz sempre por caminhar por (...) onde houvesse outros”).

A par dos factores atenuantes, os turistas entrevistados mencionaram, embora de forma menos expressiva, aspectos susceptíveis de potenciar o seu sentimento de insegurança ao longo da visita (B2=85 u.r.). Aquele que obteve maior preponderância nos seus discursos foi o policiamento insuficiente e/ou deficiente (B2.2=42 u.r.). O seu

destaque deve-se, sobretudo, às frequentes menções acerca da inactividade policial em face da venda de drogas em espaços públicos (“achei que poderiam fazer algo mais em relação ao problema da venda de drogas” – Tur10). Ressalve-se, no entanto, que uma pequena parte desta proeminência se deve também à culpabilização da polícia pelos entrevistados que contactaram de alguma forma com o crime durante a visita (“acho que deviam andar mais pelos transportes públicos para intimidar os carteiristas” – Tur9). Em segundo e terceiro lugar no elenco dos factores agravantes são realçados, com menor expressividade, a vulnerabilidade da noite e o facto de a visita ser desacompanhada (B2.4=25 u.r., “à noite fiz sempre por escolher melhor os locais a visitar (...) pareceu-me o mais sensato a fazer”; B2.1=16 u.r., “quando viajamos sozinhos precisamos de ter a garantia (...) que é seguro” – Tur7, respectivamente). Por último, é de evidenciar a ténue expressão dos media no incremento do sentimento de insegurança (B2.4=2 u.r.; “impressionou muito pela negativa (...) a notícia” – Tur5).

Além dos factores condicionantes do seu sentimento de insegurança, os turistas entrevistados colocaram-nos igualmente a par das reacções que tendem a exteriorizar perante um ambiente percepcionado como inseguro (B4=108 u.r.). Assim, em face de um cenário de insegurança, a reacção mais suscitada consubstancia-se num reforço das medidas de prevenção (B4.2=56 u.r.). De entre essas medidas, a mais frequente consiste em “mantermo-nos vigilantes” (Tur1) havendo, no entanto, quem opte por tomar medidas mais objectivas como “evitar andar com muitos documentos e dinheiro na carteira e (...) [procure] dividi-los por mais do que um local” (Tur20). A par da tomada de medidas de segurança, os entrevistados indicaram, quase de forma tão prevalente, a reacção de evitamento (B4.1=52 u.r.): de certos espaços (“há sempre sítios que preferimos evitar” – Tur6); períodos do dia (“evitei ao máximo caminhar à noite” – Tur3); e, de determinadas pessoas (“o melhor mesmo a fazer é evitá-los e não dar atenção” – Tur20).

Vejamos, agora, o que os entrevistados mencionaram a respeito do modo como o contacto real ou hipotético com o crime influi no seu sentimento de insegurança. Não obstante a parca expressão dos participantes nesta matéria (C=46 u.r.), a tónica do discurso colocou-se sobretudo em torno do constante alerta em face da figura do carteirista (C2=34 u.r.; “pelos vistos os carteiristas são muito frequentes nos transportes” – Tur19). Em concreto, 16 dos 20 entrevistados fez pelo menos uma alusão a este especial cuidado, o que poderá estar relacionado com as advertências para o perigo cedidas por pares, conselhos de polícias e/ou alertas informativos (B3.2=26 u.r.). No que concerne ao contacto com o

crime – consumado ou iminente, enquanto vítimas directas ou indirectas –, este conheceu uma expressão ainda mais modesta (C1=12 u.r.), tendo apenas contado com o contributo de três participantes do género feminino: um caso de vitimação directa (“não correu como eu esperava porque me levaram a câmara fotográfica nos últimos dias” – Tur9); um caso de vitimação indirecta (“o que mais me afligiu foi ver (...) um senhor que se tinha acabado de aperceber que lhe tinham roubado a carteira” – Tur5); e, um caso de tentativa de furto por carteirista, num eléctrico (“no dia seguinte ia sendo roubada num eléctrico” – Tur3). Refira-se que, relativamente à entrevistada que fora vítima de furto por carteirista, a mesma optou por não dar notícia do crime à polícia. Na sequência do contacto com o crime, os três entrevistados criaram acerca da cidade de Lisboa uma opinião de insatisfação assente na ideia de insegurança que, por sua vez, se manifestou negativamente na intenção de regresso e/ou recomendação aos familiares e amigos.

Por fim, apresenta-se e discute-se o que referem os turistas entrevistados relativamente à presença de sinais associados à degradação física e/ou social e ao modo como esses influem no seu sentimento de insegurança. A constatação de incivildades referentes ao contexto social emerge, desde logo, como sendo o assunto mais prevalente (D1=141 u.r.). Dispondo as incivildades constadas segundo uma lógica descendente em termos de predomínio no discurso dos entrevistados, sobressaem, em primeiro, as referências ao fenómeno da toxicoddependência (D1.1=67 u.r.). Estas não comportam apenas as menções aos consumidores de drogas (“recordo-me de lá ter visto um grupo de indivíduos a consumir drogas no passeio de uma rua” – Tur16), mas sobretudo as que respeitam à sua venda (“é impossível visitar o coração da cidade sem que me sejam oferecidas drogas” – Tur6). Logo de seguida, destacam-se as alusões à mendicidade (D1.3=44 u.r.; “São realmente muitos os mendigos que aproveitam os lugares frequentados por turistas, inclusive os transportes” – Tur17). Por fim, surgem como sendo os menos predominantes no discurso dos participantes o consumo excessivo de bebidas alcoólicas e a prostituição (D1.4=17 u.r; D1.2=13 u.r., respectivamente). Todavia, se tivermos em consideração a constatação de incivildades referentes ao meio físico (D2=39 u.r.; “a zona do Martim Moniz tem esse aspecto” – Tur16), verificamos que estas são as terceiras mais abordadas pelos participantes.

São igualmente significativos os testemunhos de entrevistados que nos dão conta do aumento do seu sentimento de insegurança em razão da constatação das incivildades estudadas (D6=109 u.r.): relativamente à toxicoddependência (“o que me faz sentir receio é

uma eventual perda de controlo de algum drogado” – Tur8, sendo que “ainda há que ter mais cuidado com aqueles que vendem (...) esses sim, são gente perigosa” – Tur3); em relação à prostituição (“ajudam a contribuir para um ambiente algo obscuro” – Tur16); no que respeita à mendicidade (“às vezes, quando negamos esmola, seguem-nos e tentam de certa forma intimidar” – Tur16); quanto ao consumo excessivo de bebidas alcoólicas nos espaços públicos (“o álcool (...) [traz] consigo a violência” – Tur1); e, relativamente aos sinais de deterioração do espaço físico (“dão uma imagem muito negativa, uma imagem de um sítio perigoso” – Tur12, pois “nunca se sabe o que podem esconder” – Tur19). Esta ideia de que as incivildades inflamam o sentimento de insegurança poderá justificar-se, em parte, pela associação que alguns dos entrevistados fazem entre as mesmas e o crime (D3=41 u.r.): ou porque certos espaços “parecem ser mais propícios a assaltos” (Tur17); ou porque os toxicodependentes “são bem capazes de roubar para poderem consumir” (Tur13); ou porque os mendigos “poderão estar à procura de uma oportunidade para deitar a mão a algo que não lhes pertence” (Tur5).

Todavia, se há quem associe a perspectiva das incivildades ao aumento da insegurança, existe também quem refira que elas não suscitam qualquer insegurança (D7=53 u.r.). Tal é especialmente notório no discurso dos participantes do género masculino no que concerne: ao fenómeno da prostituição (“não é algo que me faça sentir receoso (...) apenas fazem o trabalho delas” – Tur15); à mendicidade (“apenas sinto pena pelo estado desumano em que vivem” – Tur11); à deterioração do espaço físico (“acho que é uma falsa sensação de insegurança (...) esses espaços são bonitos como são” – Tur15); ou mesmo em relação ao consumo excessivo de bebidas alcoólicas (“há lugares para consumir álcool e só os frequenta quem quer” – Tur13, havendo até quem refira que “não deixa de ser uma atracção turística” – Tur16).

Não obstante o facto de qualificarem ou não as incivildades como geradoras de insegurança, existem situações em que os entrevistados dão conta do incómodo causado por esses sinais de deterioração física e/ou social (D4=67 u.r.). Este sentimento de desagrado poderá ser motivado por diversas razões: por compaixão, nomeadamente no que respeita à figura do mendigo (“tenho pena que muitos não tenham a nossa sorte” – Tur13); pelo ruído, sujidade e falta de civismo associados ao consumo excessivo de bebidas alcoólicas (“apercebi-me de alguns bêbados nas ruas (...) faziam grande ruído e eram sobretudo mal educados” – Tur5; “vomitam e urinam nas ruas e deixam-nas repletas de copos de plástico” – Tur2); ou pelo desagrado em face da insistência de mendigos ou

vendedores de droga (“chegam mesmo a aborrecer” – Tur15; “acho que não pareço do tipo que consome drogas” – Tur12).

No que respeita à concorrência entre incivildades (D5=27 u.r.), apesar de apresentar uma ténue preponderância no relato dos entrevistados, é de referir que 65% deles identificaram pelo menos uma combinação: seja porque “muitos (...) [pedem] dinheiro para mais tarde comprar droga” (Tur15), seja porque “algumas prostituem-se para alimentar o vício” (Tur1). Enfim, “o problema é confinar-se ao mesmo espaço tantos problemas juntos” (Tur15).

Procedendo, agora, a uma análise dos resultados em função do género – uma das condicionantes que se coloca ao sentimento de insegurança –, começamos por dar conta de que, no global, o género feminino totaliza mais u.r. (666) do que o masculino (591 u.r.).

No que toca à impressão geral acerca da cidade, é praticamente equivalente a expressão dos géneros no que concerne à satisfação geral com a visita. O mesmo não sucede em relação à impressão de (in)segurança. Com efeito, ao passo que o discurso do turista aponta de forma mais clara a segurança da cidade, a turista reúne a totalidade das alusões a Lisboa enquanto cidade insegura. Esta desproporção poderá justificar-se, em parte, devido ao facto de apenas participantes do género feminino terem contactado com o crime. Talvez por esse motivo exista também uma maior propensão, por parte das turistas, em identificar a insuficiência e/ou ineficiência policial.

Numa outra perspectiva, é também perceptível que o turista masculino tende a reconhecer mais facilmente a especial vulnerabilidade inerente à sua condição, o que possivelmente se reflecte num maior alerta em face da figura do carteirista e, portanto, na adopção de estratégias que permitam uma defesa eficaz relativamente a práticas criminais.

Perante um ambiente percebido como inseguro, o turista masculino tende a socorrer-se de um reforço das medidas de segurança, ao passo que a turista, não negligenciando essas medidas de precaução, opta preferencialmente por evitar o espaço, o período do dia ou o sujeito percebidos como inseguros.

Em matéria de factores agravantes do sentimento de insegurança, o facto de viajar sozinho manifesta-se de igual forma entre os géneros, o que não sucede em relação à vulnerabilidade que a noite acarreta. Assim, tal como sucede com a influência dos media, também a noite parece potenciar de forma mais significativa a insegurança junto da turista.

Já no que toca aos factores atenuantes desse mesmo sentimento, a presença de outros turistas e as advertências para o perigo (pelos pares, polícias ou alertas

informativos) assumem quase idêntica importância para ambos os géneros (B3.1=8 u.r.; B3.2=26 u.r.). Tal não ocorre com a visibilidade policial visto que, apesar de ter o seu peso junto do turista, revela-se de forma muito mais preponderante junto das turistas, pois contribui mais significativamente para a sua segurança (B3.3=54 u.r.). Lógica oposta manifesta a presença de unidades de polícia especializada em turismo (B3.4=61 u.r), visto que densifica de forma mais expressiva o sentimento de segurança junto dos turistas.

Introduzindo, agora, a matéria respeitante às incivilidades (D1=141 u.r.), começa-se por referir que ambos os géneros estão em sintonia no que concerne à designação da toxicod dependência, da mendicidade e da deterioração do espaço físico como incivilidades prevalentes. Todavia, as turistas entrevistadas não deixam de dar relevância à prostituição e ao consumo excessivo de bebidas alcoólicas, diversamente do que sucede com os turistas. Ao considerar-se a globalidade das incivilidades estudadas, é ainda de realçar o facto de as mesmas suscitarem maior insegurança e incómodo junto das turistas, provavelmente porque estas tendem também a associá-las de forma mais significativa com o crime. Na verdade, os testemunhos que nos dão conta que as incivilidades que não suscitam qualquer insegurança pertencem, quase na sua totalidade, aos turistas do género masculino.

IV – Conclusões

Este trabalho é resultado de uma investigação efectuada com o intuito de dar um contributo em ordem a conhecer em profundidade a forma como o turista constrói a sua percepção de segurança aquando de uma visita à cidade de Lisboa. Como vimos, o mesmo conceito de segurança que ocupa um lugar central em matéria de turismo, apresenta-se como sendo amplo e demasiado abrangente. Por esse motivo se compreende que a investigação em seu torno deve procurar estudar de forma compartimentada os mais diversos elementos que o edificam. Porém, tão importante como nos cingirmos a um elemento em concreto é nos concentrarmos num público em específico, pois a segurança é vista de forma particular e diversa por cada tipo de turista (Águas & Brás, 2007). Com efeito, certamente não será percebida de igual forma por um turista doméstico ou um turista internacional; por um turista jovem ou por um turista idoso; por um turista do género masculino ou feminino. Na verdade, são diversas as condicionantes que interferem na forma como a segurança é percebida.

Na presente investigação procurámos recolher a opinião dos turistas estrangeiros acerca da segurança que a cidade de Lisboa lhes oferece, focando, em concreto, a perspectiva das incivildades e a forma como estas contribuem para o seu sentimento de insegurança. No entanto, em conformidade com o que fora antes referido, foram tidos em conta vários critérios para a selecção dos entrevistados. Acima de tudo, procurou-se recolher a opinião de um público relativamente homogéneo. Precisamente por esse motivo os resultados obtidos devem ser entendidos com a devida ponderação, pois apenas se tratou de uma investigação com base num conjunto restrito de entrevistas. Ainda assim, esta limitação não implica que os resultados não possam e devam ser tomados em consideração para futuras investigações que venham a ser realizadas.

No que toca à impressão geral acerca da cidade, os turistas entrevistados mostraram-se satisfeitos na sua generalidade, manifestando intenção de regressar bem como de recomendar a amigos e familiares. Na verdade, são diversos os motivos que despertam agrado nos visitantes, o que vai de encontro com os resultados do Observatório de Turismo de Lisboa relativos ao destaque desta cidade como aquela que concentra uma oferta turística tão diversificada num espaço geográfico tão reduzido (OTL, 2013).

De acordo com Pizam, Tarlow e Bloom (1977), as manifestações de satisfação não deixam de estar relacionadas, em parte, com a percepção de segurança que os visitantes

captaram acerca da cidade. De facto, a par da satisfação, prevalece no presente estudo a impressão de segurança, até porque, segundo vários entrevistados, discutimos “uma das mais seguras da Europa”(Tur4). A segurança é mesmo uma das necessidades mais elementares a satisfazer em matéria de turismo e um dos aspectos que o denuncia é o facto de os destinos serem equacionados em função da imagem de segurança que oferecem (Águas e Brás, 2006). Efectivamente, quando questionados, praticamente todos os entrevistados realçaram a importância de ponderar o factor segurança no momento da escolha. Esta valorização poderá estar relacionada, em parte, com o facto de os mesmos serem unânimes ao rever em si sujeitos especialmente vulneráveis e, conseqüentemente, alvos predilectos do delito.

Embora de forma pouco significativa, houve igualmente quem identificasse Lisboa enquanto uma cidade insegura. Na verdade, os entrevistados que o fizeram contactaram de alguma forma com o crime, pelo que desenvolveram acerca do destino uma imagem de insatisfação baseado numa ideia de insegurança. Este resultado vai de encontro com Milman e Bach (1999) quando referem que a exposição ao crime tende a revelar-se um factor potenciador do sentimento de insegurança. Seguindo George (2003), a insegurança tem um efeito altamente nefasto na indústria turística. Efectivamente, se nos concentrarmos nos participantes que formaram sobre a cidade uma imagem de insegurança em virtude de terem contactado com o crime, verificamos que nenhum deles tenciona regressar e/ou recomendar a familiares e/ou amigos Lisboa enquanto destino a visitar.

Contudo, hoje sabemos que a construção das percepções de segurança não tem somente por base os riscos criminais objectivos e factuais, mas também o modo como o ambiente é percebido (Leitão, 2000). Com efeito, ganha validade o estudo da tese das incivilidades, o objecto central da presente investigação. Ao contrário do que sucede com o crime, no presente estudo pôde-se concluir que a presença dos sinais associados à degradação física e social manifesta-se de forma bastante ubíqua. Os testemunhos dos turistas entrevistados destacam como sendo as três incivilidades mais prevalentes na cidade de Lisboa: o fenómeno da toxicoddependência (incluindo-se a venda e o consumo de drogas); a mendicidade; e, por fim, as referentes ao meio físico. A par da constatação, foi igualmente significativa a associação que os entrevistados (maioritariamente do género feminino) fizeram entre a perspectiva das incivilidades e o aumento da insegurança. Em contraste, houve também quem referisse que algumas incivilidades em concreto não suscitam qualquer insegurança. Este último caso é especialmente evidente na perspectiva

dos turistas masculinos relativamente à prostituição, mendicidade, deterioração do espaço físico e consumo excessivo de bebidas alcoólicas em espaços públicos. Não obstante o facto de qualificarem ou não as incivildades enquanto geradoras de insegurança, este trabalho permitiu ainda destacar que os referidos sinais de deterioração física e/ou social geram incómodo junto de quem nos visita: ou por compaixão face à figura do mendigo; ou pelo ruído, sujidade e falta de civismo associados ao consumo excessivo de bebidas alcoólicas; ou pelo desagrado face à insistência de mendigos e vendedores de droga.

Se compararmos o contacto com o crime e a perspectiva das incivildades verificamos que, não obstante aquele possuir no presente estudo uma representatividade quase residual, manifesta-se de forma muito mais negativa na percepção de segurança do turista. Como vimos, todos aqueles que contactaram de alguma forma com o crime, desenvolveram sobre a cidade de Lisboa uma impressão negativa que se prolongou até à insatisfação perante o papel das forças de segurança. Já no que concerne aos entrevistados que constataram as incivildades estudadas, tendo inclusive as classificado como potenciadoras do sentimento de insegurança, mostraram-se, na sua generalidade, satisfeitos com a visita. Além disso, consideraram a cidade segura, até porque “em todas as grandes cidades [as incivildades] existem” (Tur11).

Conforme se teve a possibilidade de constatar ao longo do enquadramento teórico do problema de investigação são diversas as condicionantes que se colocam ao sentimento de insegurança. Desde logo a efectividade policial apresentasse-nos como um bom exemplo (George, 2003). Fazendo alusão ao discurso dos entrevistados, quer a presença de unidades especializadas de polícia em turismo, quer a visibilidade policial nos espaços públicos, foram expressamente identificados como elementos que densificam a segurança. No entanto, considerando a outra face da moeda, um policiamento insuficiente ou por vezes efectivado de forma deficiente aos olhos dos turistas, foi apontado como sendo o factor que mais agrava o sentimento de insegurança, o que se poderá justificar pelo facto de os mecanismos de controlo social, que reúnem maior legitimidade de actuação, simplesmente não darem resposta. A franca expressividade dos participantes nesta matéria deveu-se, sobretudo, à inactividade policial perante a venda de drogas em espaços públicos e, igualmente, devido à culpabilização da polícia por aqueles que contactaram de alguma forma com o crime.

Tendo por base os diferentes testemunhos dos entrevistados, ficámos igualmente a par de diversos aspectos susceptíveis de atenuar ou aumentar o seu sentimento de

insegurança. Desse modo, foram-nos apresentados como factores atenuantes a partilha dos espaços públicos com outros turistas e, sobretudo, as advertências para o perigo cedidas pelos pares, elementos policiais ou alertas informativos. Quanto às advertências, refira-se que ajudaram a colmatar, em parte, o medo do desconhecido (Pearce, 1988). Estas tiveram ainda um papel fundamental em ordem a aconselhar os entrevistados acerca da necessidade de tomarem especial cuidado em face da figura do carteirista. Num plano distinto, os turistas entrevistados identificaram como factores agravantes do seu sentimento de insegurança a vulnerabilidade inerente ao período nocturno, o facto de viajarem sozinhos e, de forma pouco significativa, a expressão dos media.

Considerando o género, uma das condicionantes que interfere na percepção dos visitantes (Demos, 1992), no presente estudo pôde evidenciar-se que as incivildades despertam junto das turistas (género feminino) maior insegurança e incómodo. Esta constatação poderá estar relacionada, em parte, com o facto de as mesmas serem igualmente mais categóricas a associar estes sinais de degradação ao crime.

Aquando da revisão da literatura, constatámos a existência de uma componente comportamental associada ao sentimento de insegurança que se traduzia na tomada de comportamentos defensivos perante um ambiente percebido inseguro (Taylor, 1995). No presente estudo, perante ambientes que não inspiravam confiança, os turistas deram-nos conta que adoptavam como reacções mais frequentes o reforço das medidas de prevenção e o evitamento (de certos espaço, períodos do dia ou de certas pessoas), sendo certo que esta última reacção se manifestou de forma mais significativa junto das turistas.

Tendo em consideração que a opinião dos turistas entrevistados acerca da actividade policial “desempenha um papel primordial na identificação dos seus problemas e na definição e implementação de respostas” (Oliveira, 2006, p.127), é de referir que, grosso modo, os entrevistados mostraram a sua satisfação para com o serviço policial prestado. Este agrado justifica-se não só pela visibilidade garantida nos espaços públicos e nos transportes, o que só por si aumenta o sentimento subjectivo de segurança do turista e dissuade o meliante a não praticar ilícitos, mas igualmente pelo conhecimento da existência de unidades de polícia especializadas em turismo. Assim, apesar de apenas três dos entrevistados terem contactado com as referidas equipas, os turistas entrevistados são unânimes ao aprovar a criação das referidas, até pela importância que o sector turístico assume no contexto nacional. Desde logo, no que concerne às Equipas de Turismo, é valorizado o facto de se tratar de um corpo com formação especializada, capaz de

compreender de forma mais completa as necessidades do turista, além de que dissipam a barreira do idioma. Já no que toca às Equipas Mistas de Turismo, além da já referida supressão da barreira linguística, são sobretudo realçados os benefícios resultantes da cooperação entre polícias.

Por fim, terminamos fazendo uma breve alusão ao papel da PSP no combate ao sentimento de insegurança do turista internacional. Num plano tático pôde verificar-se que o referido visitante tende a privilegiar a visibilidade policial, o que nos leva a crer que a actual disposição dos elementos policiais no terreno com o intuito de criar uma sensação acrescida de segurança se revela de todo adequada. Já no que toca à perspectiva dos meios empregues, o turista internacional parece dar primazia à presença de equipas especializadas no terreno, nomeadamente das Equipas de Turismo. Na verdade, os participantes foram unânimes ao aprovar essas equipas embebidas na técnica do *tourism oriented policing*. Por esse motivo e tendo em conta que apenas três dos entrevistados estabeleceram contacto com elas, a promoção da segurança turística na cidade de Lisboa poderá passar pela formação de mais elementos para integrarem as referidas Equipas de Turismo.

Referências

- Águas, P., & Brás, M. F. (2007). Percepção de segurança pública dos turistas estrangeiros no Algarve. *Revista Encontros Científicos*, 3, 97-108.
- Alves, F., & Valente, A. (2006). Polícia de Segurança Pública: Origem, evolução e actual missão. *Politeia*, 3 (1), 63-102.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barker, M., Page, S. J., & Meyer, D. (2002). Modeling tourism crime: The 2000 America's cup. *Annals of Tourism Research*, 29 (3), 762-782.
- Beck, U. (1992). *Risk society: Towards a new modernity*. New Delhi: Sage.
- Boakye, K. A. (2012). Tourists' views on safety and vulnerability: A study of some selected towns in Ghana. *Tourism Management*, 33, 327-333.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: Uma introdução à teoria e métodos*. Porto: Porto Editora.
- Brás, M., & Rodrigues, V. (2010). Turismo e crime: Efeitos da criminalidade na procura turística. *Revista Encontros Científicos - Tourism & Management Studies*, 6, 59-68.
- Burgess, E. (1997). Discussion. In C. Shaw, *The Jack-Roller: A delinquent boy's own story* (pp. v-xviii). Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da investigação: Guia para a auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Chen, J. (1997). The tourists' cognitive decision making model. *Tourism Review*, 53 (1), 147-163.
- Clemente, F., & Kleiman, M. B. (1977). Fear of crime in the United States: A multivariate analysis. *Social Forces*, 56, 519-531.
- Clemente, P. J. L. (2000a). *A polícia em Portugal: Da dimensão política contemporânea da segurança pública* (Vol.1). Tese de doutoramento, não publicada. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Políticas e Sociais.

- Clemente, P. J. L. (2000b). *A polícia em Portugal: Da dimensão política contemporânea da segurança pública* (Vol.2). Tese de doutoramento, não publicada. Instituto Superior de Ciências Políticas e Sociais, Lisboa.
- Convington, J., & Taylor, R. B. (1991). Fear of crime in urban residential neighborhoods: Implications of between – and within – neighborhood sources for current models. *The Sociological Quarterly*, 32 (2), 231-249.
- Creswell, J. W. (1997). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, SA: Sage.
- Cunha, L. (2006). *Economia e política do turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2013). *Introdução ao turismo*. Lisboa: Lidel.
- Cunha, R. F. D. (2013). *Arrumadores de automóveis: Do sentimento de insegurança à utilidade social*. Monografia de Licenciatura em Ciências Policiais, não publicada. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa
- Cusson, M. (2002). *Criminologia* (2ª ed.). Lisboa: Casa das Letras.
- Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto. *Diário da República*, 1.ª Série - A, n.º158.
- Demos, E. (1992). Concern for safety: A potencial problem in the tourist industry. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 1 (1), 81-88.
- Despacho 20/GDN/2009, do Departamento de Operações da Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública.
- Dias, H. V. (2012). *Metamorfoses da polícia – Novos paradigmas de segurança e liberdade*. Lisboa: Almedina.
- Directiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de Maio, da Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública.
- Elias, L. (2009). A (nova) governança da segurança numa contemporaneidade complexa. In M. Valente (Coord.), *Estudos comemorativos dos 25 anos do ISCPSI em homenagem ao Superintendente-chefe Afonso de Almeida* (pp. 751-769). Coimbra: Almedina.
- Espinoza, M. M. (1999). Assessing the cross-cultural applicability of a service quality measure. *International Journal of Service Industry Management*, 30, 10-16.

- Ferguson, K., & Mindel, C. (2007). Modeling fear of crime in Dallas neighborhoods: A test of social capital theory. *Crime & Delinquency*, 53 (2), 322-349.
- Fernandes, L. (1998). *O sítio das drogas: Etnografia das drogas numa periferia urbana*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Fernandes, L. (2004). Bases ecossociais do sentimento de insegurança. *Educação, Sociedade e Culturas*, 21, 93-112.
- Fernandes, L. (2006). *A sociedade de risco e a liquidificação da segurança*. Trabalho final do 2.º Curso de Direcção e Estratégia Policial, não publicado. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa
- Fernandes, L., & Carvalho, M. C. (2000). Problemas no estudo etnográfico de objectos fluidos: Os casos do sentimento de insegurança e da exclusão social. *Educação, Sociedade e Culturas*, 14, 59-87.
- Fernandes, L., & Rêgo, X. (2011). Por onde anda o sentimento de insegurança? Problematizações sociais e científicas do medo à cidade. *Revista Etnográfica*, 15 (1), 167-181.
- Frias, G. (2004). A construção social do sentimento de insegurança em Portugal na actualidade. VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais, Coimbra. Disponível em <http://www.ces.uc.pt/lab2004/pdfs/gracafrias.pdf>.
- Garofalo, J. (1981). The fear of crime: Causes and consequences. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 72 (2), 839-857.
- Gee, C. Y., Makens, J. C., & Choy, D. J. L. (1989). *The travel industry*. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.
- George, R. (2003). Tourists' perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24 (5), 575-585.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (2ª ed.). Oeiras: Celta.
- Gil, C. S. B. A. (2013). *O Turismo de negócios e a estratégia de negócios das grandes cadeias hoteleiras: Mudanças face à crise*. Dissertação de mestrado em marketing e gestão estratégica. Universidade do Minho, Braga.

- Go, F. M. (2002). A globalização e os problemas educacionais do turismo emergente. In W. F. Theobald (Coord.), *Turismo global* (pp.459-485). São Paulo: Senac Editora.
- Gomes, P. V. (2001). Modelos de Policiamento. *Polícia Portuguesa*, 128 (4), 1-27.
- Graham, P., & Clarke, J. (1996). Dangerous places: Crime and the city. In J. Muncie, & E. McLaughlin, (Coords.), *The problem of crime* (2nd ed., pp.152-187). Londres: Sage.
- Guinote, H. (2006). Os sentimentos de insegurança e os diversos poderes. *Politeia*, 1, 29-62.
- Halcomb, J. & Pizam, A. (2006). “Do incidentes of theft at tourist destinations have a negative effect on tourists’ decisions to travel to affected destinations?”. In Y. Mansfeld, & A. Pizam, (Coords.), *Tourism, security & safety: From theory to practice* (1st ed., pp.105-124). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Harcourt, B. E. (2007) Broken-windows policing. In J. R. Greene (Ed.), *The encyclopedia of police science* (3rd ed., Vol. 1, pp. 112-117). New York, NY: Routledge.
- Hassemer, W. (1995). *A história das ideias penais na Alemanha do pós-guerra seguido de a segurança pública no estado de direito*. Lisboa: Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa.
- Huan, T., & Beaman, J. (2004). Contexts and dynamics of social interaction and information search in decision-making for discretionary travel. *Tourism Analysis*, 8, 177-182.
- Instituto Nacional de Estatística (2013). Anuário estatístico da região de Lisboa. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. Disponível em http://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=209715202&att_display=n&att_download=y.
- Instituto Nacional de Estatística (2014a). Estatísticas do turismo 2013. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. Disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=210766790&PUBLICACOESmodo=2.

- Instituto Nacional de Estatística (2014b). Transportes aéreos e actividade turística. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. Disponível em http://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=220777955&att_display=n&att_download=y.
- Jacobs, J. (1992). *The death and life of great american cities*. New York, NY: Vintage Books.
- Kelling, G., & Coles, C. (1996). *Fixing broken windows: Restoring order and reducing crime in american cities*. New York, NY: Free Press.
- Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Leal, J. M. P. (2010). O sentimento de insegurança na discursividade sobre o crime. *Sociologias*, 12 (23), 394-427.
- Lei Constitucional n.º 1/2005 de 12 de Agosto. *Diário da República*, 1ª Série - A, n.º 155.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto. *Diário da República*, 1.ª Série – A, n.º168.
- Lei n.º53/2008, de 29 de Agosto. *Diário da República*, 1.ª Série – A, n.º167.
- Leitão, J. (1999a). Causas da proximidade Policial I. *Revista da Polícia Portuguesa*, 119 (5), 9-13.
- Leitão, J. (1999b). Causas da proximidade policial II. *Revista da Polícia Portuguesa*, 120 (6), 3-6.
- Leitão, J. (2000). Sentimentos de insegurança. *Revista da Polícia Portuguesa*, 125 (2), 2-13.
- Levantis, T., & Gani, A. (2000). Tourism demand and the nuisance of crime. *International Journal of Social Economics*, 27, 959-967.
- Levitt, T. (1983). The globalization of marketing. *Harvard Business Review*, 7, 92-102.
- Lindqvist, L., & Bjork, P. (2000). Perceived safety as an important quality dimension among senior tourists'. *Tourism Economics*, 6 (2), 151-158.
- Lisboa, M., & Dias, A. T. (2008). Organizações e meio envolvente: O caso do policiamento de proximidade. IV Congresso Português de Sociologia, Lisboa. Disponível em <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/659.pdf>.

- Long, P. T. (1996). Early impacts of limited-stakes casino gambling on rural community life. *Tourism Management*, 17 (5), 341-353.
- Lourenço, N. (2004). Dinâmicas sociais, criminalidade e sentimento de sentimento de insegurança. In S. Teixeira (Coord.), *Actas dos X Cursos Internacionais de Verão de Cascais* (pp.9-22). Cascais: Câmara Municipal de Cascais.
- Lourenço, N. (2010). Cidades e sentimento de insegurança: Violência urbana ou insegurança urbana? In E. Junior, A. Pereira, J. Silva, & J. Maron (Coords.), *Um toque de qualidade: Eficiência e qualidade na gestão do sistema de defesa nacional* (pp.14-39). Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais.
- Lourenço, N. (2012a). Legitimidade e confiança nas polícias. *Revista do Ministério Público*, 129, 181-196.
- Lourenço, N. (2012b). Violência urbana e sentimento de insegurança. In J. B. Gouveia (Coord.), *Estudos de direito e segurança: Volume II* (pp.349-367). Coimbra: Almedina.
- Lourenço, N. (2013). Globalização e insegurança urbana. *Revista Angolana de Sociologia*, 11, 11-34.
- Lourenço, N., & Lisboa, L. (1991). Violência, criminalidade e sentimento de insegurança. *Separata da Revista do Centro de Estudos Judiciários*, 2, 45-60.
- Lourenço, N., Lisboa, M., & Frias, G. (1998). Crime e insegurança: Delinquência urbana e exclusão social. *Justiça e Sociedade*, 13, 51-59.
- Lupton, D., & Tulloch, J. (1999). Theorizing fear of crime: Beyond the rational/irrational opposition. *The British Journal of Sociology*, 50 (3), 507-523.
- Machado, C. (2004). *Crime e insegurança: Discursos do medo e imagem do outro*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Manita, C., & Machado, C. (1999). Insegurança urbana na cidade do Porto. In C. Agra (Coord.), *Estudos Interdisciplinares* (Vol.3). Porto: Observatório Permanente de Segurança.

- Mansfeld, Y. (2006). The role of security information in tourism crisis management: The missing link. In Y., Mansfeld, & A. Pizam, (Coords.), *Tourism, security & safety: From theory to practice* (pp.271-290). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Marques, P. (2008). *Avaliação de uma situação de formação de formadores no domínio da tutoria*. Dissertação de mestrado em ciências da educação, não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper.
- Mawby, R. (2000). Tourist's perceptions of security: The risk-fear. *Tourism Economics*, 6, 109-121.
- Mawby, R., Boakye, K., & Jones, C. (2014). Policing tourism: The emergence of specialist units. *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, 1-15.
- Milman, A., & Bach, S. (1999). The impact of security devices on tourists' perceived safety: The central Florida example. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 23 (4), 371-386.
- Morales, S. (2002). *Análisis del Concepto de Seguridad Turística*. Disponível em <http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad01.htm>.
- Moreira, M. J. M. (2008). *Incivildades e sentimento de insegurança: Estudo exploratório sobre a prostituição de rua e a actuação da Polícia de Segurança Pública*. Monografia de Licenciatura em Ciências Policiais, não publicada. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Mucchielli, R. (1994). *A entrevista não directiva*. São Paulo: Martins Fontes.
- Muehsam, M., & Tarlow, P. E. (1995). Involving the police in tourism. *Tourism Management*, 16 (1), 9-14.
- Mura, P. (2010). "Scary... but I like it!": Young tourists' perceptions of fear on holiday. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 8 (1), 30-49.
- Neto, V. (2011). Turismo em movimento. *O Turismo em 2011*, 42-44.
- Neto, V. (2013). *Portugal Turismo Relatório Urgente: Onde estamos e para onde queremos ir*. Lisboa: Binomics.

Norma de Execução Permanente N.º AOOOS/DO/01/20, de 06 de Fevereiro de 2014, da Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública.

Observatório Turismo de Lisboa (2013). Inquérito de satisfação e imagem: Região de Lisboa. Lisboa: Observatório de Turismo de Lisboa. Disponível em <http://www.visitlisboa.com/getdoc/2872a601-2bb2-48d2-b23c-2c1249f2f693/INQUERITO-DE-SATISFACAO-E-IMAGEM-2013.aspx>.

Oliveira, J. F. (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento: A emergência do policiamento de proximidade*. Coimbra: Almedina.

Ordem de Operações n.º 31/2014, do Comando Metropolitano de Lisboa.

Ordem de Serviço n.º 65, de 02 de Abril de 2014, do Comando Metropolitano de Lisboa.

Ordem de Serviço n.º 35, de 19 de Fevereiro de 2015, do Comando Metropolitano de Lisboa.

Ordem de Serviço n.º 48, de 10 de Março de 2015, do Comando Metropolitano de Lisboa.

Organização Mundial do Turismo (1999). *O código mundial de ética do turismo*. Santiago do Chile: Organização Mundial de Turismo.

Organização Mundial de Turismo (2003). *Turismo internacional: Uma perspectiva global*. Porto Alegre: Bookmann.

Organização Mundial de Turismo (2004). S.A.F.E.: *La estratégia de la Organización Mundial del Turismo sobre fomento de la seguridad y de la facilitación*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.

Observatório de Turismo de Lisboa (2014). Portugal conquista 16 prémios. *Turismo de Lisboa*, 128, 5.

Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores*. Tese de doutoramento, não publicada. Universidade do Porto, Porto

Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2ª ed). Newbury Park, CA: Sage.

Pearce, P. L. (1988). *The Ulysses factor: Evaluating visitors in tourist settings*. New York: Springer.

- Pentrice, R. (2004). Tourist familiarity and imagery. *Annals of Tourism Research*, 31, 923-945.
- Pinhey, T. K., & Iverson, T. J. (1994). Safety concerns of Japanese visitors to Guam. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 3 (2), 87-94.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1996). *Tourism, crime and international security issues*. Chichester: Wiley.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (2006). Toward a theory of tourism security. In A. Pizam, & Y. Mansfeld (Coords.) *Tourism, security and safety: From theory to practice* (pp.1-28). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Pizam, A., Tarlow, P. E., & Bloom, J. (1997). Making tourists' feel safe: whose responsibility is it? *Journal of Travel Research*, 36 (1), 23-28.
- Portaria n.º 02/2009, de 2 de Janeiro. *Diário da República*, 1.ª Série - A, n.º1.
- Portaria n.º 434/2008, de 18 de Junho. *Diário da República*, 1.ª Série - A, n.º116.
- Quivy, R., & Campenhout, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Reis, F. L. (2010). *Como elaborar uma dissertação de mestrado segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.
- Ritchie, B. (2004). Chaos, crisis and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25 (6), 669-683.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Robinson, J. B., Lawton, B. A., Taylor, R. B., & Perkins, D. (2003). Multilevel longitudinal impacts of incivilities: Fear of crime, expected safety, and block satisfaction. *Journal of Quantitative Criminology*, 19 (3), 237-274.
- Robert, P. (2002). *O cidadão, o crime e o Estado*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Roché, S. (1996). *La Société Incivile*. Paris: Éditions du Seuil.
- Rodrigues, A. (1972). *Psicologia Social*. Rio de Janeiro: Editora Petrópolis.

- Sá, T. V. (2000). Segurança e o seu sentimento na cidade. IV Congresso Português de Sociologia, Coimbra. Disponível em http://www.aps.pt/cms/docs_prv/docs/DPR462dc462900dd_1.PDF.
- Seabra, C., Dolnicar, S., Abrantes, J., & Kastenholz, E. (2013). Heterogeneity in risk and safety perceptions of international tourists'. *Tourism Management*, 36, 502-510.
- Serrão, J. C. (2005). *A delinquência juvenil segundo os seus protagonistas: Uma reflexão sobre o género*. Monografia de licenciatura em psicologia (clínica), não publicada. Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Serrão, J. C., & Pais, L. G. (2006). A delinquência juvenil segundo os seus protagonistas: Uma reflexão sobre o género. In C. Machado, L. Almeida, M. A. Guisande, M. Gonçalves, & V. Ramalho (Coords.), *Actas da XI Conferência Internacional de Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (pp.149-158). Braga: Psiquilíbrios.
- Sessar, K., & Kury, H. (2009). Risk and insecurity as broader concepts in fear of crime. In M. Keynes, *Report WP8 – Aspects of deviance, crime and prevention in Europe: Report of the final conference WP8*. ICCCR: Open University. Disponível em <http://odel.irevues.inist.fr/crimprev/index.php?id=334#tocto1n11>.
- Silva, T. P. (2009). *Espaços envilecidos: O medo do crime nos moradores da periferia de bairros sociais*. Dissertação de mestrado em psicologia clínica. Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Sonmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). Influence of terrorism, risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25 (1), 112-144.
- Skogan, W. G. (1990). *Disorder and decline: Crime and the spiral of decay in american neighborhoods*, New York, NY: Free Press.
- Tarlow, P. (2002a). Letter from America: a short history of tourism oriented policing services. *Crime Prevention and Community Safety: An International Journal*, 2 (1), 55-58.
- Tarlow, P. (2002b). The tenth annual Las Vegas tourism security and safety conference, Las Vegas, Nevada. *International Journal of Tourism Research*, 4, 251-252.
- Tarlow, P. (2005). The impact of community policing on tourism and tourism oriented policing/protection services. *e-Review of Tourism Research*, 3 (1), 3-6.

- Tarlow, P. (2014). Tourism oriented policing and the tourism industry. *International Journal of Event Management Research*, 8 (1), 1-18.
- Tasci, A. D., & Boylu, Y. (2010). Cultural comparison of tourists' safety perception in relation to trip satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 12, 179-192.
- Taylor, R. B. (1995). The impact of crime on communities. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 539 (1), 28-45.
- Taylor, R. B. (1999). The incivilities thesis: Theory, measurement, and policy. In R. H. Langworthy, (Coord.), *Measuring what matters* (pp.65-88). Washington, DC: National Institute of Justice/Office of Community Oriented Policing Services.
- Taylor, R. B. (2005). The incivilities or "Broken Windows" thesis. *Encyclopedia of Law Enforcement*, 1, 30-35.
- Taylor, R. B., & Covington, J. (1993). Community structural change and fear of crime. *Social Problems*, 40, 379-397.
- Taylor, R. B., & Hale, M. (1986). Testing alternative models of fear of crime. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 77, 151-189.
- Theobald, W. F. (2002). Significado, âmbito e dimensão do turismo. In W. F. Theobald (Coord.), *Turismo global*. São Paulo: Senac Editora.
- Tseloni, A., & Zarafonitou, C. (2008). Fear of crime and victimization: A multivariate multilevel analysis of competing measurements. *European Journal of Criminology*, 5, 387-409.
- Turismo de Portugal (2011). O turismo na economia, evolução do contributo do turismo para a economia portuguesa 2000-2010. Lisboa: Turismo de Portugal. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/contasat%C3%A9litedoturismo/Anexos/Relat%C3%B3rio%20Conta%20Satelite%20Turismo%202000-2010%20base2006.pdf>.
- Turismo de Portugal (2014). Os resultados do turismo: 4.º trimestre e ano de 2013. Lisboa: Turismo de Portugal. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/osresultadosdoturismo/Anexos/4.%C2%BA%20Trim%20e%20Ano%202013%20-%20Os%20resultados%20do%20Turismo.pdf>

- UNWTO (2003). *Quality in tourism*. Disponível em <http://sdt.unwto.org/en/content/quality-tourism>.
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. S. Silva & J. M. Pinto (Orgs.), *Metodologia das ciências sociais* (pp.101-128). Porto: Afrontamento.
- Valério, M. Â. (2009). Modelo integrativo de explicação do sentimento de insegurança. In M. C. Silva et al. (Orgs.), *Ciências sociais, tecnologia e comunicação: Trabalho e organizações – X Congresso Luso-Afro-Brasileiro de ciências sociais: Sociedades desiguais e paradigmas em confronto* (Vol. 2, pp.148-155). Braga: Centro de Investigação do Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho. Disponível em <http://www.lasics.uminho.pt/xconglab/ficheiros/Volume02.pdf>.
- Warr, M. (2000). Fear of crime in the United States: Avenues for research and policy. *Criminal Justice*, 4, 451-489.
- Wilson, J. Q., & Kelling, G. (1982). Broken windows. *Atlantic Monthly*, 211, 29-38.
- Wolf, R. (2008). Tourism oriented policing: An examination of a Florida/Caribbean partnership for police training. *Journal of Police Science & Management*, 10 (4), 402-416.
- Wortley, R., & Mazerolle, M. (2008). *Environmental criminology and crime analysis*. Devon: Willan Publishing.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (3.^a ed). Porto Alegre: Bookman.

ANEXOS

ANEXO 1 – A perspectiva do sector público acerca do turismo

Na opinião de Neto (2013, p.35), pese embora o turismo disponha de uma “enorme capacidade de gerar riqueza, desenvolvimento e emprego e do seu peso e importância económica, é uma actividade subestimada e desvalorizada na economia portuguesa (...) sobretudo [ao nível] cultural, académico e político”. Segundo Daniel (2010, p.256) um indício desse descuido prende-se com facto de que “Portugal centrou (...) a actividade turística num único produto desde a década de 60: (...) Sol e Mar”.

É portanto imperativo definir uma estratégia e estabelecer objectivos prioritários, diversificando-se a oferta e harmonizando-se o aproveitamento do espaço territorial português. Para tal, a primeira condição passa por “ter consciência da nossa real dimensão territorial e localização geográfica em relação aos mercados emissores potenciais, e da verdadeira força dos recursos endógenos – naturais, históricos, culturais e humanos – favoráveis à construção de uma oferta turística original e de qualidade” (Neto, 2011, p. 44).

Consciente da crescente importância do turismo na economia nacional, o XVII Governo Constitucional (2005-2009) aprovou o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT)¹² através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de Abril. Segundo Gonçalves (2012, p. 22), num “ambiente de crise, [este sector] consegue demonstrar força para crescer, e por isso, deve efectivamente ser considerado não só como um sector estratégico, mas acima de tudo, prioritário para a recuperação económica de Portugal”. A motivação para a elaboração do referido plano residiu na necessidade do turismo se afirmar como um sector estratégico para o país, dando um forte contributo para o aumento das receitas externas, para o equilíbrio do défice da nossa balança comercial e para o combate ao desemprego, significando ao mesmo tempo um dos motores do desenvolvimento social, económico e ambiental a nível nacional, regional e local.

Todavia, o legislador quis ir mais além, e para tal desenvolveu uma política pública dirigida ao sector do turismo, destacando-o como uma área de intervenção prioritária. Assim, através do Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto, o Programa do Governo estabeleceu a necessidade da adopção de uma Lei de Bases das Políticas Públicas de Turismo que consagrasse os princípios orientadores e os objectivos de uma política

¹² Nas palavras de Gil (2013) objectivo central do PENT seria fazer com que o turismo contribuisse mais significativamente para o PIB nacional, tendo por base os cinco eixos: territórios, destinos e produtos; marcas e mercados; qualificação dos recursos; distribuição e comercialização; e inovação e conhecimento.

nacional de turismo (Patrício, 2012). De acordo com o n.º1 do art.8.º do mesmo diploma, estas políticas são enquadradas por um conjunto de directrizes, metas e linhas de acção constantes num Plano Estratégico Nacional (PENT), a elaborar pelo Turismo de Portugal. Mais tarde, no ano de 2013, o então XIX Governo Constitucional aprova, em reunião de Conselho de Ministros, as linhas gerais da revisão do PENT no Horizonte de 2015¹³. Estas alterações estruturais devem-se à necessidade de adaptar o PENT em vigor às alterações estratégicas aprovadas pelo novo Programa do Governo, mas não só. Desde a anterior revisão, em 2011, sucederam-se um conjunto de alterações que marcaram o sector turístico: a instabilidade económica e financeira da Europa; a alteração do perfil do consumidor; a revolução das tecnologias de informação e comunicação, que transformaram os modelos de negócio; e a emergência, proliferação e consolidação de novos destinos emergentes (TP, 2013).

Referências

- Daniel, A. C. M. (2010). Caracterização do sector turístico em Portugal. I Congresso Internacional de Turismo, Barcelos. Disponível em http://www.ipca.pt/cit/docs/sessoes/s4/S4_1_22.pdf.
- Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto. *Diário da República*, 1.ª Série - A, n.º158.
- Gonçalves, M. P. (2012). Turismo em Portugal. *O Turismo em 2012*, 22-23.
- Neto, V. (2011). Turismo em movimento. *O Turismo em 2011*, 42-44.
- Neto, V. (2013). *Portugal Turismo Relatório Urgente: Onde estamos e para onde queremos ir*. Lisboa: Binomics.
- Patrício, M. (2012). A política pública do turismo e o turismo social. VII Congresso Internacional Rulescoop 2012, Valência. Disponível em http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/846/1/COM_ManuelaPatricio_2012.pdf.

¹³ Com base nestas mudanças, o TP traçou as metas quantitativas para este período, definidas com base em duas premissas: “a primeira (a tendência) decorre exclusivamente do comportamento das variáveis macroeconómicas dos mercados emissores, não introduzindo factores de mudança proactivos; na segunda (melhoria do desempenho) os objectivos aliam a situação económica de cada mercado com o objectivo de, em 2015, melhorar o desempenho e a ocupação dos empreendimentos, traduzido pelo aumento do número de dormidas, e reforçar entrada de receitas turísticas no país.” (TP, 2013, p.10).

Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de Abril. *Diário da República*, 1.^a Série - A, n.º67.

Turismo de Portugal (2013). Plano Estratégico Nacional do Turismo: revisão e objectivos 2013-2015. Lisboa: Turismo de Portugal. Disponível em http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/pol%C3%ADticas_eeestrat%C3%A9gicas/Documents/PENTurismo_07out%2714_WEB.pdf

ANEXO 2 – Características dos entrevistados em função da idade, género, país de origem e habilitações literárias e duração das entrevistas

Entrevistados	Idade	Género	País de origem	Habilitações literárias	Duração da entrevista
Tur1	44	Feminino	Alemanha	Ensino Superior	25'
Tur2	42	Feminino	Espanha	Ensino Secundário	23'
Tur3	46	Feminino	Inglaterra	Ensino Secundário	38'
Tur4	47	Feminino	Espanha	Ensino Superior	30'
Tur5	48	Feminino	França	Ensino Secundário	32'
Tur6	45	Feminino	Holanda	Ensino Secundário	35'
Tur7	42	Feminino	Brasil	Ensino Básico	32'
Tur8	46	Feminino	EUA	Ensino Secundário	35'
Tur9	44	Feminino	Bélgica	Ensino Superior	33'
Tur10	46	Feminino	Espanha	Ensino Secundário	22'
Tur11	43	Masculino	França	Ensino Superior	34'
Tur12	46	Masculino	Espanha	Ensino Secundário	22'
Tur13	45	Masculino	Holanda	Ensino Secundário	34'
Tur14	42	Masculino	Brasil	Ensino Básico	32'
Tur15	44	Masculino	Inglaterra	Ensino Superior	34'
Tur16	47	Masculino	Alemanha	Ensino Superior	38'
Tur17	42	Masculino	Itália	Ensino Superior	33'
Tur18	44	Masculino	Luxemburgo	Ensino Secundário	31'
Tur19	49	Masculino	Inglaterra	Ensino Superior	28'
Tur20	47	Masculino	Itália	Ensino Superior	26'

ANEXO 3 – Guião de entrevista (idioma português)

Entrevista

Data/hora:

Duração:

DADOS PESSOAIS

Idade:

Género:

País de origem:

Nível de instrução:

SATISFAÇÃO COM A VISITA

1. Gostou da sua visita à cidade de Lisboa?
2. Após esta visita, tenciona regressar?
3. Recomendaria Lisboa a um familiar/amigo como um destino a visitar?

SEGURANÇA EM GERAL

1. O factor segurança foi importante na escolha Lisboa como destino turístico?
2. Como avalia Lisboa em termos de segurança? (incluir se teve problemas relacionados com a segurança durante a visita, se os reportou à polícia e como avaliou a resposta)
3. Quando visita um dado país que não lhe é familiar, sente a necessidade de tomar medidas de segurança redobradas?
4. No seu ver, considera que os turistas são um alvo preferencial para serem vítimas de crimes?

SEGURANÇA E O ESPAÇO FÍSICO

1. Sentiu-se seguro ao frequentar espaços públicos na cidade de Lisboa? E durante a noite?
2. Ao longo da sua estadia fez por evitar alguma zona por se sentir inseguro? Que tipo de zonas e porquê?
3. Durante a sua estadia fez uso dos transportes públicos? Como os avalia em termos de segurança?

A PERSPECTIVA DAS INCIVILIDADES

Indique de que forma cada uma das seguintes figuras se manifestou no seu sentimento de insegurança (refira entre outras coisas, se se apercebeu da presença de cada uma delas; de que forma vê cada um dos fenómenos; se, na sua opinião, existe alguma relação entre elas e o crime; se fez por as evitar)

Condições sociais

1. O fenómeno da toxicodependência (venda e consumo);
2. A prostituição;
3. O consumo excessivo de bebidas alcoólicas em espaços públicos e comportamentos sob o seu efeito;
4. Presença de sem-abrigo e mendigos em espaços públicos;

Condições físicas

1. Sinais que demonstram o declínio e a degradação do espaço, tal como lixo acumulado nas ruas, edifícios abandonados e em mau estado de conservação e grafitis.

A POLÍCIA NA PROMOÇÃO DA SEGURANÇA

1. Como avalia o serviço prestado pela polícia ao turista?
2. Na sua opinião um reforço da visibilidade policial contribui para a segurança de um destino?
3. De que forma vê a recente criação de equipas de turismo?

Em alturas de maior fluxo turístico a Polícia de Segurança Pública tem a prática de criar equipas mistas de turismo constituídas por elementos de diferentes países.

4. Considera que esta prática poderá trazer algum valor acrescentado para a segurança dos turistas? Em que sentido?

ANEXO 4 – Guião de entrevista (idioma inglês)

Entrevista

Data/hora:

Duração:

PERSONAL DETAILS

Age:

Gender:

Home Country:

Level of education:

SATISFACTION WITH THE VISIT

1. Did you enjoy your visit to Lisbon?
2. After this visit do you intend to return?
3. Would you recommend Lisbon as a destination to visit to a friend or a family member?

SECURITY IN GENERAL

1. Was the security factor important when you choose Lisbon as a destination?
2. How do you evaluate the city of Lisbon in terms of security? (refer if you had any security problem, if you related them to the police and how did it respond)
3. When you are visiting a country that is not familiar, do you feel the need to take special measures to promote your security?
4. In your point of view, are tourists' prime targets for being victims of crime?

SECURITY AND THE PHYSICAL SPACE

4. Did you feel secure when visiting public spaces in Lisbon? What about during the night?
5. During your visit did you avoid any space because it seemed to be unsafe? What kind and why?
6. During your stay did you use public transportation? How do you evaluate them in terms of security

THE INCIVILITIES PERSPECTIVE

Indicate the influence of each one of the following figures in your sense of insecurity (refer, among other things, if did you realize the presence of each one during the visit; what is your general opinion about each one; if is there any relation between them and crime; and if did you do anything to avoid them)

Social conditions

5. Drug dependence (consumption and sell);
6. Prostitution;
7. Excessive alcohol consumption in public spaces and related behaviors;
8. Presence of beggar and homeless in public places.

Physical conditions

5. Signs showing the decline and degradation of space, such as abandoned buildings and in poor condition, graffiti and garbage accumulated in the streets.

THE POLICE AND THE SECURITY PROMOTION

1. How do you evaluate the service provided by the police to the tourist?
2. In your opinion, does the reinforcement of the police visibility contributes to the security of a destination?
3. How do you see the recent creation of tourism patrols?

During the periods of high season, the Public Security Police has the practice to create patrols with police officers from different countries.

4. Do you think that this practice can bring something more to the tourist security? In what way?

EXMA. SENHORA

DIRECTORA DE ESTÁGIO

Eu, Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite, Aspirante a Oficial de Polícia N.º 2704/154625, do 27º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no âmbito do trabalho de dissertação de mestrado, do qual é orientador a Prof. Doutora Lúcia Gouveia Pais, vem mui respeitosamente solicitar a V. Ex.ª que elabore um pedido ao Comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS), solicitando autorização para contactar com o Núcleo de Operações do mesmo Comando a fim de ser colocado a par de todos os programas actuais e projectos perspectivados que têm em vista o combate ao sentimento de insegurança dos turistas internacionais na cidade de Lisboa.

O acesso a tal informação é fundamental para o desenvolvimento da dissertação de mestrado com o tema “As incivildades e o sentimento de insegurança dos turistas internacionais: Um estudo exploratório na cidade de Lisboa”, permitindo construir um capítulo de base teórica onde se pretende realçar a actuação da Polícia de Segurança Pública no combate ao mesmo sentimento. Diga-se ainda que a feitura deste capítulo servirá de sustentáculo a um estudo qualitativo realizado com base em entrevistas, junto de turistas e que, entre outros aspectos, pretende averiguar o grau de satisfação desse mesmo público no que concerne à prestação da PSP.

Salvo indicação contrária, o acesso a tal informação resultará do contacto com elementos constituintes do mesmo Núcleo.

O Aspirante a Oficial de Polícia Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite compromete-se a manter a confidencialidade das informações disponibilizadas fora do âmbito da elaboração e discussão da presente dissertação/trabalho.

Lisboa, ISCP SI, 14 de Outubro de 2014

Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite

Aspirante n.º 2704/154625

ANEXO 6 – Autorização para aceder à matéria policial relacionada com turismo

De: DN DEPPFORM

Enviada: quarta-feira, 3 de Dezembro de 2014 10:04

Para: ISCPSI - Direcção Ensino

Cc: Alberto Da Costa Ribeiro Peixoto

Assunto: Solicitação de dados para fins académicos - ASPIRANTE OP Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite

Exmo Senhor
DIRETOR do ISCPSI

Relativamente ao assunto em epígrafe, encarrega-me o Exmo Senhor Diretor de Formação de informar V. Ex.ª que, por despacho de Sua Ex.ª o DNA/UORH de 02DEC2014, o Sr. Aspirante a Oficial de Polícia Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite, foi autorizado a recolher os dados solicitados, constantes no v/Ofício n.º 312/SECDE/2014 de 2014.10.14.

Neste sentido, o requerente deverá contactar directamente o Núcleo de Operações do COMETLIS e o Departamento de Operações desta DN, para operacionalização na recolha de dados.

Com os melhores cumprimentos,

Jorge Freitas

Chefe | National Police Chief
Departamento de Formação | Secção de Apoio Geral

Direção Nacional da PSP
Largo da Penha de França, n.º 1
1170-298 Lisboa
PORTUGAL

T: +351 218 111 000
F: +351 218 111 058
Ext: 11379
E: jmatfreitas@psp.pt



[facebook](#) [policiasegurancapublica](#) [twitter](#) [DNPSF](#) contacto@psp.pt www.psp.pt

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que o estudante finalista, Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite, está a desenvolver um estudo acerca “As incivildades e o sentimento de insegurança dos turistas internacionais: Um estudo exploratório na cidade de Lisboa”. Esta monografia final de curso está sob orientação da Prof.^a Doutora Lúcia Gouveia Pais, docente no ISCPSI. Neste âmbito, foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão anónimas e de que serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a sua transcrição. A minha identificação nunca será divulgada e a minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir em qualquer momento do trabalho.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado (a) que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa em fazê-lo não terá consequências para mim.

Aceito, pois, colaborar neste estudo e assino onde indicado.

Lisboa, __ de _____ de 2015

Informed Consent

I was informed that the student Hugo Miguel Nogueira Ferreira Leite is developing a study about “Incivilities and the international tourists feeling of insecurity: an exploratory study in Lisbon”. This dissertation is being supervised by Prof. Doctor Lúcia Gouveia Pais, a ISCPSSI teacher. So, the objectives of the study were explained to me and then it was requested my collaboration by responding to an interview.

I was informed my answers will be anonymous. To facilitate their analysis they will be recorded and destroyed after that. My identity will never be disclosed and my collaboration has a voluntary nature, so I can cease my collaboration at any moment.

I was clarified about all the aspects I considered important and all my answers were answered. I was informed I have the right to refuse participating without any consequence.

Because I accept to collaborate in this study, I sign where stated.

Lisbon, __ , _____ 2015

ANEXO 9 – Grelha categorial

Pré-categorias	Categorias	Subcategorias	Exemplo	Definição
A – Impressão geral da cidade				Esta pré-categoria reflecte a apreciação do turista entrevistado acerca da cidade de Lisboa
	A1 – Impressão de segurança		“dos países mais seguros que visitei” – Tur11	Todas as unidades de registo (adiante: u.r.) em que o entrevistado reconhece Lisboa como uma cidade segura, nomeadamente os espaços públicos e transportes colectivos
	A2 – Impressão de insegurança		“a cidade de Lisboa é um pouco insegura” – Tur5	Todas as u.r. que indicam que o turista identifica na cidade elementos susceptíveis de a caracterizar como insegura
	A3 – Satisfação com a visita		“Lisboa é um lugar encantador” – Tur2	Todas as u.r. referentes a aspectos que fazem de Lisboa um destino agradável, nomeadamente o clima, gastronomia, cultura, entre outros
	A4 – Satisfação com o serviço policial		“Fiquei com a impressão que a polícia em Portugal desempenha um papel bastante activo” – Tur14	Todas as u.r. que dão conta da apreciação positiva que os entrevistados tecem acerca do serviço policial prestado

B – O turista e o sentimento de insegurança			Diz respeito à definição dos factores condicionantes do sentimento de (in)segurança e respectivas reacções possíveis
B1 – Características diferenciadoras do turista	B1.1 – Maior vulnerabilidade	“encontram-se mais relaxados, facilmente distraídos a captar fotos” – Tur20	Todas as u.r. que contemplam as características distintivas do turista Todas as u.r em que os entrevistados revelam aspectos susceptíveis de os tornar especialmente vulneráveis e, conseqüentemente alvos predilectos do delito
B2 – Factores agravantes do sentimento de insegurança	B2.1 – Visita desacompanhada	“Quando viajamos sozinhos precisamos de ter a garantia (...) que é seguro” – Tur7	Todas as u.r. em que os entrevistados indicam factores susceptíveis de potenciar o seu sentimento de insegurança Todas as u.r em que os entrevistados dão conta de que o facto de visitarem a cidade sozinhos aumenta a sua insegurança
	B2.2 – Policiamento insuficiente/deficiente	“A verdade é que nunca vi a polícia por perto” – Tur5	Todas as u.r. em que os entrevistados alertam para a insuficiente/deficiente actuação policial, alegando estar ao seu alcance uma melhor actuação possível
	B2.4 – A vulnerabilidade da noite	“Durante a noite fiz por visitar os sítios mais frequentados” – Tur4	Todas as u.r. em que os turistas referem a noite como potenciadora da insegurança

B3 – Factores atenuantes do sentimento de insegurança	B2.5 – Influência dos media	“impressionou muito pela negativa (...) a notícia” – Tur5	Todas as u.r. onde se denota o incremento do sentimento de insegurança gerado pelos media
	B3.1 – Presença de outros turistas	“fiz sempre por caminhar por (...) onde houvesse outras pessoas” – Tur14	Todas as u.r. em que os entrevistados dão conta de que a partilha de um espaço com outros turistas influi positivamente no sentimento de segurança
	B3.2 – Advertências para o perigo	“Procurei seguir os conselhos dos vários cartazes” – Tur14	Todas as u.r. em que os turistas revelam que as recomendações de pares, os conselhos dos polícias e os alertas informativos ajudam a precaver a sua segurança
	B3.3 – Visibilidade policial	“sinto-me muito mais segura se me aperceber da presença policial” – Tur6	Todas as u.r. em que os entrevistados mencionam que a presença policial contribui para a sua segurança
	B3.4 – Presença de unidades especializadas	“estou certo que serão capazes de lidar de forma mais eficaz com os turistas” – Tur11	Todas as u.r. em que os entrevistados dão conta de que a presença de unidades especializadas de polícia concorre para o fortalecimento do sentimento de segurança

	B4 – Reacções à insegurança		Todas as u.r. em que os turistas exteriorizam as reacções possíveis perante um cenário de insegurança
	B4.1 – Evitamento	“optei por não voltar lá” – Tur9	Todas as u.r. em que os turistas confessam que evitam determinados espaços, períodos do dia e/ou pessoas percebidos como inseguros
	B4.2 – Reforço das medidas de prevenção	“Sinto necessidade de estar mais atento” – Tur17	Todas as u.r. que dão conta que, perante a insegurança, os turistas optam por um reforço das medidas de segurança
C – O crime e o sentimento de insegurança do turista			Diz respeito ao modo como o contacto real ou hipotético com o crime influi no sentimento de insegurança
	C1 – Contacto com o crime	“levaram-me a câmara fotográfica nos últimos dias” – Tur9	Todas as u.r. em que os turistas dão conta de que contactaram de alguma forma com o crime – consumado ou iminente – como vítimas directas ou indirectas
	C2 – Suspeição face à figura do carteirista	“Estive sempre ciente dos carteiristas” – Tur8	U. r. que dão conta do constante alerta dos sujeitos entrevistados para a figura do transgressor, nomeadamente quanto ao carteirista

D – As incivildades e o sentimento de insegurança do turista		Pré-categoria que respeita às u. r. em que os sujeitos entrevistados dão conta da presença de sinais associados à degradação física e/ou social e esclarecem de que forma estes influem no seu sentimento de insegurança
	D1 – Constatação de incivildades referentes ao contexto social	- U. r. em que os entrevistados dão conta de que se aperceberam da presença de sinais associados à degradação social durante a visita
	D1.1 – A toxicodependência	“A sua existência é mais crítica em algumas zonas da cidade” - Tur14 U. r. em que os entrevistados indicam que se aperceberam da presença de toxicodependentes ou de traficantes de droga ao longo da visita
	D1.2 – A prostituição	“Apercebi-me de uma situação ou outra” – Tur2 U. r. em que os turistas mencionam que durante a visita constataram a presença do fenómeno da prostituição
	D1.3 – A mendicidade	“é um dos principais problemas da cidade de Lisboa” – Tur17 U. r. em que os entrevistados dão conta de, ao longo da visita, se terem confrontado com a presença de mendigos
	D1.4 – O consumo de bebidas alcoólicas	“indivíduos mal aparentados a cair de bêbados na zona do Cais do Sodré” – Tur2 U. r. em que os sujeitos entrevistados presenciaram o consumo excessivo de bebidas alcoólicas nos espaços públicos da cidade

D2 – Constatação de incivildades referentes ao espaço físico

“Dão o aspecto de área descuidada” – Tur1

U. r. em que os entrevistados demonstram que se aperceberam da deterioração do espaço físico, nomeadamente edifícios abandonados e em mau estado de conservação e grafitis

D3 – Relação entre incivildades e o crime

“perda de controlo de algum drogado que o leve a roubar” – Tur8

U.r. em que os entrevistados dão conta da correspondência entre as incivildades e a prática do crime, receando uma eventual possibilidade de vitimação

D4 – Incivildades susceptíveis de provocar incómodo

“Além de ficarem mal educados (...) porque estão bêbados” – Tur9

U.r. em que os entrevistados mencionam o incómodo causado pelas incivildades, motivado, entre outros, pela falta de educação, ruído e compaixão

D5 – Concorrência de incivildades

“muitas prostituem-se para conseguir dinheiro para as drogas” – Tur5

U.r. em que os turistas admitem a existência de conexões entre os diversos tipos de incivildades

D6 – Incivildades associadas ao aumento da insegurança

“não fico confortável quando alguém se vem oferecer para vender” – Tur17

U. r. que indicam que os turistas associam os sinais de degradação do meio físico e/ou social ao aumento de insegurança

D7 – Incivildades não suscitam insegurança

“Acho que faz parte da experiência de muitos turistas que visitam a cidade” – Tur11

U. r. em que os entrevistados referem que as incivildades não potenciam o sentimento de insegurança, admitindo poder fazer parte da experiência turística

ANEXO 10 – Quadro dos resultados obtidos

Pré-categorias	Categorias	Sub-categorias e/ou designações	Género		Σ categorias	Σ de u.r.
			F	M		
Pré-categoria A Impressão geral da cidade	A1	Impressão de segurança	37	60	97	326
	A2	Impressão de insegurança	18	-	18	
	A3	Satisfação com a visita	58	59	117	
	A4	Satisfação com o serviço policial	52	42	94	
Pré-categoria B O turista e o sentimento de insegurança	B1	Características diferenciadoras do turista	27	39	66	408
		B1.1 Maior vulnerabilidade	27	39	66	
	B2	Factores agravantes do sentimento de insegurança	55	30	85	
		B2.1 Visita desacompanhada	8	8	16	
		B2.2 Policiamento insuficiente/deficiente	31	11	42	
		B2.3 A vulnerabilidade da noite	14	11	25	
		B2.4 Influência dos media	2	-	2	
	B3	Factores atenuantes do sentimento de insegurança	79	70	149	
		B3.1 Presença de outros turistas	5	3	8	
		B3.2 Advertências para o perigo	14	12	26	
		B3.3 Visibilidade policial	31	23	54	
		B3.4 Presença de unidades especializadas	29	32	61	
	B4	Reacções à insegurança	67	41	108	
	B4.1 Evitamento	39	13	52		
	B4.2 Reforço das medidas de prevenção	28	28	56		

Pré-categoria C	C1	Contacto com o crime	12	-	12	46
O crime e o sentimento de insegurança do turista	C2	Suspeição face à figura do carteirista	15	19	34	
Pré-categoria D	D1	Constatação de incivildades referentes ao contexto social	79	62	141	477
	D1.1	A toxicodependência	36	31	67	
	D1.2	A prostituição	11	2	13	
	D1.3	A mendicidade	21	23	44	
	D1.4	O consumo de bebidas alcoólicas	11	6	17	
	D2	Constatação de incivildades referentes ao espaço físico	16	23	39	
As incivildades e o sentimento de insegurança do turista	D3	Relação entre incivildades e o crime	28	13	41	
	D4	Incivildades susceptíveis de provocar incómodo	40	27	67	
	D5	Concorrência de incivildades	17	10	27	
	D6	Incivildades associadas ao aumento da insegurança	62	47	109	
	D7	Incivildades não suscitam insegurança	4	49	53	
TOTAIS u.r.			666	591	1257	1257

Legenda: F – Feminino; M – Masculino