

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO**  
**CURSO DE TURISMO**

**HEIDMAN RICARTE DE SOUZA LIMA**

**A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA PARA OS**  
**AGENTES DA POLITUR NO ATENDIMENTO AOS TURISTAS.**

**MANAUS**

**2018**

**HEIDMAN RICARTE DE SOUZA LIMA**

**A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA PARA OS  
AGENTES DA POLITUR NO ATENDIMENTO AOS TURISTAS.**

Projeto de pesquisa apresentado à disciplina de TCC para obtenção de nota final para o curso de Turismo na Universidade do Estado do Amazonas.

Orientadora: Prof. Ma. Jany Alfaia de Oliveira.

**MANAUS**

**2018**

**A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA PARA OS  
AGENTES DA POLITUR NO ATENDIMENTO AOS TURISTAS.**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenação do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) pela Comissão Examinadora.

Nota Final: \_\_\_\_\_

Banca Examinadora:

---

Jany Alfaia de Oliveira  
(Orientadora)

---

Prof. José Carlos da Silva Lima

---

Prof<sup>a</sup>. Lúcia Claudia Barbosa Santos

Aos meus pais  
por todo amor do mundo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por nunca ter me permitido desistir dos meus sonhos, por sempre me prover nos momentos em que mais preciso.

Aos meus pais por todo respeito as minhas decisões e por todo amor envolvido, bem como a minha família pela admiração, torcida e incentivo ao longo dos anos.

À minha orientadora Jany alfaia de Oliveira pelo tempo destinado a mim e compartilhar seu conhecimento durante a elaboração deste trabalho.

A todos os docentes e técnicos do curso de Turismo da Universidade Estadual do Amazonas.

A todos os agentes da POLITUR que dedicam sua vida a proteger a sociedade, mais precisamente os turistas que visitam nosso rico Estado do Amazonas.

## RESUMO

Este estudo foi desenvolvido à luz de conceitos histórico-sociais em uma perspectiva para fins específicos, fundamenta-se na busca de compreensão da importância da língua estrangeira para os agentes da POLITUR. Dessa forma pretende-se entender de que maneira a língua estrangeira influencia o desempenho dos profissionais do Policiamento Turístico para uma comunicação segura e eficaz. A partir dos fatores que motivaram os agentes a aprender a língua estrangeira, este trabalho tem como propósito mostrar os níveis de fluência dos agentes e analisar a importância da LE no atendimento turístico. O estudo do tema proposto, de caráter exploratório, fornecendo informações adicionais ao trabalho com enfoque dentro da abordagem quali-quantitativo, de pesquisa bibliográfica, dá-se a oportunidade de penetrar em um tema pouco explorado. Além de contribuir para que os profissionais da área de policiamento e os professores de língua, que interagem em uma sociedade de transformação, analisem sua habilidade de compreensão em língua estrangeira.

Palavras-chave: Comunicação; Policiamento Turístico; Língua Estrangeira; Fluência.

## **ABSTRACT**

This study, developed in the light of historical-social concepts from a perspective for specific purposes, is based on the search for an understanding of the importance of the foreign language to POLITUR agents. That is, in what way the foreign language influences the performance of Tourism Policing professionals for safe and effective communication. Based on the factors that motivated the agents to learn the foreign language, this work aims to show the levels of fluency of the agents and to analyze the importance of the LE in the tourist service. The study of the proposed theme, of a descriptive nature, providing additional information to the work with focus within the qualitative-quantitative approach of bibliographical research, gives the opportunity to penetrate a little explored topic. In addition to helping policing professionals and language teachers, who interact in a transformation society, analyze their ability to understand in a foreign language.

**Keywords:** Communication; Tourist Policing; Foreign language; Fluency.

# Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2. POLITICAS PÚBLICAS QUE ENGLOBALAM O TURISMO.....</b>	<b>16</b>
2.1. BREVE HISTÓRICO DAS VIAGENS, DO COMÉRCIO E O DO TURISMO .....	16
2.2. A CADEIA PRODUTIVA DO TURISMO .....	21
<b>3. A SEGURANÇA PÚBLICA E A ATIVIDADE TURÍSTICA.....</b>	<b>25</b>
3.1. PRINCÍPIOS NORTEADORES DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA TURÍSTICA.....	26
3.2. VIOLÊNCIA E TURISMO .....	29
3.3. A COMPANHIA DE POLICIAMENTO TURÍSTICO DO AMAZONAS.....	32
3.4. MISSÃO.....	35
3.5. PROCESSOS DE POLICIAMENTO .....	37
3.6. OBSERVAÇÕES .....	37
3.7. FATOS E OCORRÊNCIAS .....	38
<b>4. MULTILINGUISMO NO MUNDO MODERNO .....</b>	<b>42</b>
4.1. PROMOVER A COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL .....	43
4.2. POLÍTICA LINGUÍSTICA E ENSINO DE LÍNGUAS.....	44
4.2.1. POLÍTICA LINGUÍSTICA EDUCATIVA: O ENSINO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS NO BRASIL.....	46
4.2.2. O ORDENAMENTO LINGUÍSTICO BRASILEIRO ATUAL: ENTRE A ESCOLHA OBRIGATÓRIA E A OBRIGATORIEDADE VOLUNTÁRIA.....	51
4.3. A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM ESTRANGEIRA A ATIVIDADE POLICIAL .....	53
<b>5. METODOLOGIA.....</b>	<b>54</b>
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	56
<b>6. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
6.1. QUESTIONÁRIOS APLICADOS A RESPEITO DA POLITUR E SOBRE TEMPORADA DE CRUZEIROS 2017/2018 .....	57
6.2. QUESTIONÁRIO APLICADO AOS AGENTES DA POLITUR.....	59
<b>7. CONCLUSÃO .....</b>	<b>69</b>
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
APÊNDICE A .....	74
APÊNDICE B .....	76

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

BPAMB - Batalhão de Policiamento Ambiental  
CAT – Centro de Atendimento ao Turista  
CDC – Código de Defesa do Consumidor  
CF – Constituição Federal  
CPT – Cadeia Produtiva do Turismo  
CPTUR – Companhia de Policiamento Turístico  
EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo (antiga Empresa Brasileira de Turismo)  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
OMT – Organização Mundial do Turismo  
OPM – Organização Policial Militar  
POLITUR – Policiamento Turístico  
PIB – Produto Interno Bruto  
PMAM-Polícia Militar do Amazonas  
PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo  
PNT – Plano Nacional de Turismo  
POG-Policiamento Ostensivo Geral  
POLITUR – Polícia Turística  
SA – Supervisor de Área  
SSP – Secretaria de Segurança Pública  
UFs – Unidades Federativas

## LISTA DE IMAGENS

Figura 1 Pirâmide de Maslow .....	32
Figura 2 Número de telefone específico para atendimento aos turistas.....	33
Figura 3 Modelo de viatura da PO LITUR .....	33
Figura 4 Braçal antigo da POLITUR; Idioma Espanhol.....	34
Figura 5 Braçal atual da POLITUR; Idioma Espanhol .....	34
Figura 6 Atual brasão da POLITUR .....	35
Figura 7 Equipe POLITUR fazendo o policiamento ostensivo no Teatro Amazonas; .....	36
Figura 8 Equipe POLITUR realizando atendimento ao turista no Largo de São Sebastião, Centro de Manaus .....	37

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 O oferta de línguas estrangeiras a partir da Reforma Capanema .....	50
Gráfico 2 Quantidade de chegada dos turistas .....	58
Gráfico 1: Sexo dos agentes da POLITUR.....	59
Gráfico 4 Formação acadêmica dos agentes da POLITUR .....	60
Gráfico 5 Quantidade de LE falada por agentes da POLITUR.....	61
Gráfico 6 Métodos utilizados para garantir a fluência entre os policiais da POLITUR.....	62
Gráfico 7 Cursos voltados para o turismo.....	63
Gráfico 8 Quantidade dos agentes que viajaram ao exterior para praticar a Língua Estrangeira .....	64
Gráfico 9 Motivação dos agentes para exercer a função .....	65
Gráfico 10 Dificuldades encontradas na Politur.....	67
Gráfico 11 Principais habilidades para atuar na profissão.....	67
Gráfico 12 Principais ocorrências registradas pelos agentes .....	68
Gráfico 13 Principais informações turísticas solicitadas aos agentes da POLITUR.....	68

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1A Cadeia Produtiva do Turismo .....	22
Tabela 2Principais tipos de segurança e suas características.....	29
Tabela 3 Línguas estrangeiras mais faladas pelos agentes da POLITUR .....	62
Tabela 4 Nível de conhecimento em língua estrangeira .....	64

## 1. INTRODUÇÃO

Este Trabalho foi desenvolvido com a finalidade de proporcionar aos leitores a importância da língua estrangeira para os agentes da Polícia Turística do Amazonas – POLITUR no atendimento aos turistas, sua contribuição na segurança dos turistas nacionais e estrangeiros, servindo também como um referencial de informações turísticas.

A POLITUR é uma unidade de segurança pública, subordinada à Polícia Militar do Amazonas, voltada para atender o turista nacional e estrangeiro, onde o turista pode solicitar o atendimento de uma ocorrência de roubo ou furto, ou até mesmo receber informações de serviços e produtos relacionados ao turismo em Manaus, como atrativos turísticos, hospedagens, transportes, bares e restaurantes, entre outros.

A atuação da Polícia Turística do Amazonas - POLITUR é baseada nos preceitos de polícia preventiva, ou seja, trabalha na garantia da ordem pública, realizando o policiamento ostensivo (de presença), principalmente nos pontos turísticos mais visitados. Uma das características marcantes da Polícia Turística é a integração Polícia Militar, população e turistas, transmitindo-lhes segurança, simpatia e prazer por estarem desfrutando dos atrativos que o estado oferece.

Sua atuação peculiar é na administração de ocorrências onde estejam envolvidos turistas nacionais e estrangeiros, trabalhando ostensivamente para prevenir possíveis delitos, e atuando também como agentes de informações aos turistas, pelo fato de falarem outras línguas. Para isto, a Polícia Turística mantém sempre seus policiais capacitados, com domínio de línguas estrangeiras e conhecimentos técnicos específicos para tal fim.

A pesquisa qualifica-se como bibliográfica por utilizar-se de material escrito, extraídos da internet, livros, revistas e periódicos, com uma amostra estatística de 16 agentes da Politur, afim de fornecer informações importante sobre a referida população.

Para tanto o trabalho seguiu um âmbito qualitativo-quantitativo, na qual os dados em sua maioria são Exploratórios, com Informações adicionais, depoimentos e questionários, bem sendo subjetivo e orientado ao processo e etapas de desenvolvimento, sendo usado gráficos e tabelas com porcentagens e médias. Logo o trabalho seguiu a seguinte evolução, onde inicialmente tratou sobre os aspectos turísticos abordando suas políticas e importância para o desenvolvimento econômico.

No capítulo seguinte, intitulado Segurança Pública e Atividade Turística, faz-se uma análise da segurança brasileira para turistas complementando com o início do Policiamento

Turístico da Amazônia, versou-se sobre segurança e o turismo, violência e o turismo e até ocorrências relacionadas com turistas na capital Amazonense.

Na sequência, o capítulo Mutilinguismo e o Mundo Moderno, apontou a importância de ter como cultura o estudo das Línguas Estrangeiras, conceitua o termo comunicação intercultural além de englobar políticas da linguística e ensino de línguas orquestrada em um imenso campo ideológico. Após isto, fez-se uma análise qualitativa de acerca do Policiamento Turístico e narração dos resultados a apresentados a respeito da influência em LE dos agentes da POLITUR.

O Amazonas destaca-se por sua beleza natural e sua colonização diferenciada. Os diversos nativos que permeavam o norte, deixaram uma diversidade cultural, constituindo juntamente com as belezas naturais, vários pontos turísticos espalhados por todo o estado. Manaus está em constante desenvolvimento no setor turístico, atraindo turistas de todo o mundo durante o ano inteiro.

Nota-se a importância de se ter policiamento especializado para atendimento ao turista, com policiais que falam outros idiomas, dando outros atendimentos, não limitando-se somente a delitos. Mas também dando informações importantes sobre a cidade, como atrativos turísticos, hospedagens, transportes e outros. Este trabalho tem a finalidade de reconhecer a importância da língua estrangeira para os agentes da Politur no atendimento aos turistas, analisando suas contribuições na segurança e também como referencial em informações turísticas, além de verificar suas motivações, desafios, e níveis de fluência em outras línguas.

Quem faz turismo em outros países, necessita de segurança pública bilíngue, que possa dar apoio sobre delitos ocorridos, mas conseqüentemente agentes referenciais que possam dar informações turísticas sobre a cidade, em decorrência disso, surgiu a necessidade de questionar de que maneira os agentes da POLITUR contribuem para um melhor atendimento ao turista na cidade de Manaus?

O Objetivo Geral é Reconhecer a importância da língua estrangeira para os agentes da POLITUR no atendimento ao turista na cidade de Manaus

Os Objetivos Específicos são:

- Analisar o perfil dos agentes da POLITUR no atendimento aos turistas
- Avaliar motivações e desafios enfrentados para realizar seus trabalhos
- Apurar o nível de conhecimento em língua estrangeira dos agentes da POLITUR

A motivação deste estudo originou-se da necessidade de mensurar a importância dos agentes da POLITUR no atendimento ao turista, vista a escassez de trabalhos realizados na área, não somente na instituição, mas também na cidade de Manaus. Espera-se que o presente estudo possibilite aos interessados melhor compreensão sobre a atividade e incite a curiosidade dos demais, além de objetivar a divulgação e relevância da POLITUR para o turismo na cidade de Manaus.

Sua realização se deu em consequência de ser uma unidade referencial na segurança do turista, possuindo policiais capacitados em outras línguas, como língua inglesa, espanhola, francesa, japonesa e outras, além de outros cursos voltados para o turismo. Também é uma unidade bastante procurada pelos turistas, que buscam informações sobre a cidade de Manaus, como hospedagens, transportes, atrativos turísticos, bares e restaurantes e outros.

O estudo visa colaborar para o âmbito acadêmico por meio de exposição de dados estatísticos, permitindo a compreensão e análise de experiência real dos agentes da POLITUR, e a satisfação dos turistas.

No âmbito profissional, a pesquisa contribui para demonstrar que o agente da POLITUR pode contribuir com auxílio no atendimento ao turista, estando próximo do profissional de turismo, atuando em diversos pontos estratégicos, como portos, aeroportos, largos e outros, esperando principalmente que contribua para a formação de novos profissionais, não apenas da área de Turismo, a partir da disponibilização do trabalho para todos que mostrarem interesse em descobrir mais sobre o assunto.

Considera-se que, também seja importante para a sociedade, pois, a POLITUR não atende somente ocorrências com os turistas, mas agem também como agentes de informação ao turista, compreendendo seus propósitos e reconhecendo seu valor no atendimento ao turista.

Através da pesquisa do tipo exploratória, quali-quantitativa e bibliográfica, poder-se-á obter um maior conhecimento sobre a qualificação profissional e o papel desempenhado pelos agentes da POLITUR no Turismo do Amazonas. A pesquisa proporcionará um levantamento dos níveis de conhecimento em língua estrangeira dos agentes, grau de estudo, cursos voltados para o turismo, principais informações turísticas solicitadas pelos turistas estrangeiros, e outros, convertidas em gráficos e tabelas para um melhor entendimento.

## **2. POLITICAS PÚBLICAS QUE ENGLOBALAM O TURISMO**

### **2.1. BREVE HISTÓRICO DAS VIAGENS, DO COMÉRCIO E O DO TURISMO**

O turismo, como fenômeno econômico, se firmou no mundo há pouco mais de um século. Mas, para que isso acontecesse, primeiramente, foi necessária a ocorrência de alguns fatos, os quais contribuíram para que ele se tornasse, hoje, uma das mais importantes atividades econômicas do mundo.

No início da Antiguidade (4000 a.C.- 476), os sumérios (babilônios) foram, provavelmente, os primeiros a inovar, de maneira significativa, o modo de viajar, modernizando as viagens, principalmente, devido ao fato de terem sido os responsáveis pela invenção do dinheiro, que coincidiu com o período do auge do comércio, da invenção da roda e da escritura, a partir de então, ficou mais fácil compilar informações sobre os lugares, e se podia pagar pelo transporte e alojamento fora. (MCINTOSH; GUPTA,1993).

De acordo com Ignarra (2003), em três milênios antes de Cristo, muitos viajantes se aventuravam em embarcações pelo rio Nilo, ou em carruagens por terra, para visitarem as maravilhosas pirâmides e monumentos do Egito Antigo. No entanto, em aproximadamente mil anos antes de Cristo, na Fenícia, que não era uma região apropriada para o desenvolvimento da agricultura, e por questão de sobrevivência precisava desenvolver o comércio internacional, que surgiu o conceito moderno de viajar. Na Grécia Antiga, era comum aos intelectuais viajarem. O Império Romano criou um colossal sistema de rodovias administrado pelo Estado e vigiado pelo exército, o que estimulou as primeiras viagens de lazer e também longas viagens, onde se percorria até 150 km por dia, fazendo a troca constante dos cavalos que puxavam as carroças.

Mais tarde, na Idade Média (476 – 1453), com o fim do império romano, a sociedade organizada em feudos autossuficientes e a ameaça que representavam os grandes grupos de assaltantes nos caminhos, as viagens diminuíram. O ritmo dos deslocamentos somente voltou a crescer depois do ano 1000, no período em que os nobres cristãos começaram a desenvolver as Cruzadas (séc. XI – XIII), o que implicou em mais segurança nas estradas. No final desse período, famílias nobres começaram a enviar seus filhos para estudar nos grandes centros culturais do continente europeu.

As grandes navegações marcaram os séculos XV e XVI. Alguns aventureiros, como de Fernão de Magalhães, deram volta ao mundo. Começava a Idade Moderna (1453 – 1789), com o surgimento das grandes navegações e do capitalismo comercial. Segundo Barretto (1997p.48),-O comércio passava por um período de grande expansão no século XVI, apareceu o primeiro hotel do mundo, o Wekalet-Al-Ghury, no Cairo (Egito), para atender mercadores. Posteriormente, com o desenvolvimento da industrialização e o aumento da riqueza, surgiram todas as condições para que o turismo entrasse em uma próspera era de evolução rumo à contemporaneidade.

No começo da Idade Contemporânea (1789 - até hoje), desenvolvem-se rapidamente as ferrovias, dando início no séc. XIX, a segunda etapa de crescimento do turismo. De acordo com Dias (2005 p. 34) -[...] foi utilizando esse meio de transporte que na Inglaterra Tomas Cook praticamente iniciou a época moderna do turismo. Ele, depois de andar 15 milhas para um encontro de uma liga contra o alcoolismo em Leicester, teve a ideia de realizar outro encontro em Loughborough e alugar um trem para levar colegas que tinham interesse. Reuniu 570 pessoas, comprou e revendeu os bilhetes, sendo assim realizada a primeira viagem agenciada. Em 1846, inovou com serviços de guia de turismo ao realizar uma viagem de Londres a Glasgow, na Escócia, com 800 pessoas. Surgiu o turismo coletivo, a excursão organizada ou pacote de serviços turísticos. Começava então, o turismo de massa, com os primeiros agentes e operadores de turismo, com novas formas de marketing e propaganda, e venda pacotes turísticos. (BARRETTO, 1997).

Na segunda metade do século XIX, surgiram os barcos a vapor, mais rápidos, mais seguros e com maior capacidade de passageiros. Uma nova etapa no desenvolvimento do turismo tem início no período entre as duas guerras mundiais (1919 - 1938) com o grande investimento em rodovias e transporte aéreo, e o aparecimento de albergues da juventude, campings e colônias de férias, que impulsionam o turismo social, mais popular e acessível. Tem-se o último período de desenvolvimento do turismo do século XX, depois da Segunda

Guerra Mundial (1939 – 1945), com o crescimento da economia e indústria

tecnológica, consolidação da aviação e inovações nas telecomunicações, que criou novas necessidades e oportunidades de interação, tanto econômicas como culturais, entre pessoas, empresas e estados de todo canto do mundo, perfazendo o cenário perfeito para expansão do turismo (IGNARRA,2003).

A história das viagens no Brasil se confunde com a própria história do País, quando por aqui chegaram, entre o final do século XV e o começo do século XVI, em expedições marítimas.

Não somente de portugueses, como Américo Vespúcio, Gaspar Lemos, Fernando de Noronha, mas também de espanhóis, franceses, holandeses e ingleses, que exploravam a costa brasileira e acabaram sendo os precursores do que viria a ser o turismo de aventura. Posteriormente, com a instalação das capitanias hereditárias e do Governo-Geral, aos poucos se intensificam os negócios (o comércio) e também o intercâmbio acadêmico-cultural, pois os filhos das famílias mais abastadas eram enviados para estudar em Portugal, entre a metrópole e a colônia. (IGNARRA, 2003).

Fator importante a ser mencionado foi o surgimento das estradas de ferro, as quais facilitaram a comunicação e o transporte pelo interior do País. A primeira estrada de ferro do Brasil foi a Estrada de Ferro Mauá, ligando Petrópolis à cidade do Rio de Janeiro, construída em 1854, por Irineu Evangelista dos Souza, o Visconde de Mauá. A segunda, em 1858, foi a D. Pedro II, atual Central do Brasil, e a terceira em 1885, denominada Paranaguá- Paraná. Ainda no final do século XIX, aproximara m-se diversos pontos do País, com a construção de importantes ferrovias em Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e São Paulo, contribuindo sobremaneira para o desenvolvimento das viagens e do turismo no século XX (DIAS, 2005).

O transporte ferroviário foi o principal impulsor do turismo regional e internacional, até meados do século XX, época em que as modalidades de transporte aéreo e rodoviário, evoluíram e ganharam a preferência dos turistas. (BENI, 2003)

De acordo com Barretto (1997), o turismo, como fenômeno social no Brasil, começou efetivamente depois de 1920. Tendo como marco a fundação da Sociedade Brasileira de Turismo em 1923, a princípio com o objetivo de divulgar internamente os recursos turísticos do país. Em 1926, com a filiação aos organismos internacionais de turismo, a Sociedade recebeu o direito de se chamar Touring Club do Brasil e abriram-se canais para divulgação do país no exterior. O trabalho do Touring Club foi imprescindível para a superação do anacronismo, o início da modernização rodoviária e instalação de infraestrutura turística. Autorizado pelo governo, emitia para seus sócios a -Caderneta de Tráfego Interestadual, que nos anos 30

funcionava como a atual Carteira Nacional de Habilitação, pois na época os documentos veiculares só tinham validade municipal. O site do Touring (antiga Sociedade Brasileira de Turismo) do Brasil (2010) ilustra esse período, registrando que:

Nessa década, quando foguetes de sinalização e prancha para atravessar cheias eram equipamentos obrigatórios dos motoristas brasileiros, as placas de informações turísticas e o Plantão Rodoviário da Sociedade - que premiava radiotelegrafistas das Secretarias de Agricultura para que informassem sobre condições das estradas - anteciparam-se aos poderes públicos em informação, sinalização e cartografia. Sua Carta Rodoviária do Brasil, a primeira a ser publicada no país, foi tão precisa e inédita, que os originais cartográficos foram doados ao Exército. (TOURING,2010).

O clube promoveu, nacional e internacionalmente, a praia de Copacabana e o Carnaval do Rio, com a promoção do baile do Teatro Municipal, dos concursos de músicas carnavalescas, dos banhos de mar a fantasia e do curso pela Avenida Atlântica. Em 1932, realizou com 150 pessoas o primeiro cruzeiro turístico nos grandes rios amazônicos, também revelou ao turismo nacional, Paulo Afonso, na Bahia e o até então desconhecido lado brasileiro das Cataratas do Iguaçu, no Paraná. Fretou trens para a organização de excursões culturais, para Ouro Preto, em Minas Gerais, recuperando a cidade histórica da decadência. Em 1934 o Touring do Brasil foi designado pelo Itamaraty (órgão federal responsável pelas relações exteriores) o Órgão Oficial para fomento do turismo brasileiro na América do Sul, publicava folhetos em três idiomas, reportagens em revistas especializadas dos Clubes estrangeiros colocavam estandes nas grandes exposições internacionais. Em 1938, tinha um bureau de informações no porto de Salvador, e era responsável pelo acolhimento de todos os passageiros que desembarcavam nos portos federais, contribuindo decisivamente para a consolidação do Brasil como ponto de turismo para os transatlânticos.

Nesse contexto, de acordo com Dias (2008), foi criada em 1939 a Divisão de Turismo, que pode ser considerada o primeiro organismo oficial de turismo do Brasil, estando incumbido da superintendência, organização e fiscalização dos serviços de turismo interno e externo. Mas, foi a partir da promulgação do Decreto-lei nº 55, de 18 de novembro de 1966, que se criou a EMBRATUR - Empresa Brasileira de Turismo e o CNT - Conselho Nacional de Turismo, estabelecendo diretrizes para elaboração de uma política nacional de turismo, que a atividade turística ganhou grande importância junto ao Estado, o que contribuiu decisivamente para a qualificação e o progresso do Destino Brasil, com sua promoção, tanto nacional quanto

internacionalmente. Cruz (2001, p. 49) ressalta que, depois desse decreto, o turismo passa a ser:

Reconhecido como uma atividade capaz de contribuir para a atenuação dos desníveis regionais que caracterizavam a nação. Isto está demonstrado pelo sistema de incentivos financeiros e fiscais criados em razão dessa atividade, que privilegiaram, sistematicamente, as regiões Norte e Nordeste. (CRUZ, 2001, p. 49)

Dias (2008) acrescenta que, com a sanção da lei 8.181/91, a EMBRATUR é transformada em Instituto, ganhando condição de autarquia vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Regional da Presidência da República e ficando responsável pela formulação, coordenação e execução da Política Nacional de Turismo, lançada em 1996 através do documento Política Nacional de Turismo: diretrizes e programas – 1996/1999, que se baseava em cinco macro estratégias: a implantação de infra estrutura básica e turística; a capacitação de recursos humanos para o setor; a modernização da legislação; a descentralização da gestão do turismo; e a promoção do turismo Brasil e no Exterior. Para consolidar as diretrizes, foram desenvolvidos, dentre outros, o Programa de Ação para o Desenvolvimento do Turismo no Amazonas (Politur) e o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT). Que seria este, segundo Pereira (1999, p.13), sendo um instrumento legal e referencial para todos os segmentos que atuam com o turismo no país e que têm como público-alvo o município.

Em 2002, início do século XXI, foi instalado o Fórum de Competitividade da Cadeia Produtiva do Turismo que, no mesmo ano, divulgou um relatório de resultados mostrando os principais problemas encontrados no setor, tais como: marketing inadequado e restrito; falta de uma política de segurança alimentar; burocracia no transporte fronteiriço; má conservação da malha rodoviária e falta de segurança nas estradas; falta de capacitação de pessoal para trabalhar no atendimento e orientação de turistas em bares, hotéis, restaurantes e também na polícia etc. E com o objetivo de superar os respectivos problemas, foram anunciadas algumas medidas, dentre as quais: ações de incentivo e apoio à iniciativa privada; ações de apoio para a conservação e sustentabilidade dos recursos naturais; ações para a estruturação de regiões turísticas; ações para a melhoria da imagem do Brasil; ações de incentivo à Política Nacional de Turismo e ações para incrementar a segurança turística (DIAS, 2008).

De acordo com o site de turismo Ecoviagem (2010):

Àquela época, a EMBRATUR era responsável pelas políticas públicas do turismo, com atribuições que iam desde cadastramento de guias,

qualificação de hotéis até a promoção dos destinos brasileiros interna e externamente. Com a elaboração do Plano Nacional de Turismo e a criação de um ministério exclusivo para o setor, a EMBRATUR passou a ser, desde 2003, a grande agência de marketing internacional do Destino Brasil. (ECOVIAGEM, 2010).

Em 2003, a atividade turística tem reconhecida sua importância social e econômica, consolidando-se efetivamente como prioridade de Estado, com a criação do Ministério do Turismo – Mtur e a divulgação do Plano Nacional de Turismo (PNT): diretrizes, metas e programas 2003/2007. Sendo este relançado para o período 2007/2010, sobre o qual se falará em outra seção adiante.

## 2.2. A CADEIA PRODUTIVA DO TURISMO

Para entender a dinâmica do desenvolvimento da atividade turística e sua estrutura, é importante primeiro compreender os conceitos, conforme alguns estudiosos, da própria atividade turística e de seu principal ator, o turista.

De acordo com Beni (2003), a palavra turismo deriva do termo francês *tour* (viagem de ida e volta, em circuito), a partir da qual os ingleses cunharam, no início do século XVIII, os termos *tourisme* e *tourist*, já com o sentido atual.

Barretto (1997) salienta que, em 1911, o economista Hermann Von SchullernzuSchattenhofen foi o primeiro a apresentar uma definição para o turismo, dizendo que -Turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado. (BARRETO, 1997, p. 09).

Oscar De La Torre cria uma das definições mais difundidas atualmente, segundo a qual:

Turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural. (DE LA TORRE, 1992 apud BARRETTO 1997, p. 19).

O turismo acontece porque existe o turista, o indivíduo que participa ativamente desse fenômeno, que é a razão pela qual se sucedem todas as relações. É com o intuito de lhe oferecer

qualidade, conforto e segurança, satisfazer suas necessidades e até superar suas expectativas, conquistando-o intimamente, que o trade turístico pensa e faz a oferta de seus produtos.

De acordo com Ignarra (2003), a oferta turística constitui-se de um conjunto de elementos que, isolados, possuem pouco ou nenhum valor turístico, mas associados compõem o chamado produto turístico, que é composto por atrativos e serviços turísticos, serviços públicos de apoio ao turismo, infraestrutura, gestão, imagem da marca do destino turístico e preço.

Middleton (2002) complementa, considerando que o produto turístico é composto de cinco principais elementos: atrações e meio ambiente; instalações e serviços; acessibilidade e; imagens do destino; e o preço para o consumidor.

Esmeraldo (2002) exemplifica, ao afirmar que os principais componentes da oferta turística são: a comercialização, os atrativos, o transporte, o alojamento, a alimentação e os serviços de apoio. Pode-se dizer que estes componentes são formadores da Cadeia Produtiva do Turismo – CTP, necessária para que, de forma satisfatória, aconteça a atividade turística. A Quadro -1 demonstra a Cadeia Produtiva do Turismo - CTP:

Quadro 1 A Cadeia Produtiva do Turismo

Comercialização	Atrativos	Transporte	Alojamento	Alimentação	Serviços de Apoio Turístico
-----------------	-----------	------------	------------	-------------	-----------------------------

Fonte: Adaptado de ESMERALDO, 2002.

Conforme Dias (2005), para que ocorra a comercialização e o processo de venda do produto turístico, faz-se necessário o perfeito desenvolvimento do marketing, que é compreendido como um processo amplo que envolve sucessivas etapas, que vão desde a formulação do produto, do preço, da distribuição, até a promoção. É fundamental para a atividade turística, pois envolve a apresentação ao consumidor-turista de um produto que deve ser usufruído, de um modo diferente do usual, bem peculiar - através do deslocamento do comprador, às vezes, por longuíssimas distâncias e, por isso, precisa convencer bem o futuro comprador. O produto exige uma propaganda que mostre uma marca (nome, logotipo e slogan) condizente com a realidade do destino oferecido, não alimentando falsas expectativas, mostrando para o segmento-alvo pretendido a verdadeira imagem do destino, ilustrando a sua realidade, além de ter uma relação preço-qualidade satisfatória, não abusiva. Caso contrário, o turista decepcionado, além de não retornar mais, ainda fará propaganda, pelo famoso e eficiente sistema boca a boca, contra o destino, acabando com sua reputação.

Beni (2003, p. 207) define marketing turístico como:

Um processo administrativo através do qual as empresas e outras organizações de turismo identificam seus clientes (turistas), reais e potenciais, e com eles se comunicam para conhecerem e influenciarem suas necessidades, desejos e motivações nos planos local, regional, nacional e internacional em que atuam, com o objetivo de formular e adaptar seus produtos para alcançar a satisfação ótima da demanda. (BENI, 2003, p. 207).

O marketing turístico apresenta duas dimensões: uma em nível macroeconômico, desenvolvido pelas esferas de poder do Estado, que busca fortalecer uma imagem de marca de um destino e atrair consumidores para o produto turístico global, que pode ser um país, uma região administrativa ou uma localidade. E outra, em nível microeconômico, que é desenvolvido pelas empresas turísticas privadas, orientado para a venda de seus produtos e serviços. A comercialização destes no mercado turístico acontece a partir da interação entre os turistas e os indivíduos ou empresas que os vendem. É nas operadoras e agências de viagens e turismo, locais onde se prestam serviços de informações sobre destinos, onde se planejam, organizam-se e distribuem-se viagens, além de serviços e produtos turísticos, que começa esse contato. (DIAS, 2005).

O autor supracitado ressalta que as operadoras de turismo constituem uma modalidade de grandes agências de viagem que, peculiarmente, associam-se com outras empresas prestadoras de serviços turísticos, oferecendo dois ou mais serviços combinados, por exemplo : transporte mais alojamento e entretenimento etc. São caracterizadas por utilizarem os meios de transporte ou cadeia de hotéis das quais são proprietárias, gestoras, em que possuem ampla participação acionária ou com as quais estabelecem parcerias de longo prazo. Vendem o seu produto único (pacote turístico) por um preço global, diretamente aos consumidores finais ou através das agências de viagens.

Dias (2005, p. 148-149) caracteriza as agências de viagem da seguinte forma:

Principais intermediários na comercialização dos produtos turísticos, as agências de viagens, constituem empresas que não restringem seu papel na intermediação pura e simples, pois muitas delas participam ativamente da formação, posterior consolidação, e aperfeiçoamento dos produtos turísticos que exploram, sugerindo modificações, apresentando alternativas, e criando roteiros novos integrando elementos que em princípio não interagiam. (DIAS, 2005, p.148-149).

O segundo elemento da CTP é reconhecido como primordial para que haja turismo em um determinado lugar. O atrativo é fator fundamental para que o turista se sinta motivado a sair do seu local de residência para visitar a destinação turística. Segundo Ignarra (2003), os atrativos turísticos consistem em naturais, por exemplo: o litoral com praias e dunas, a hidrografia com rios e lagos, montanhas com serras e chapadas, parques e reservas de flora e fauna, cavernas, dentre outros; e culturais, tais como: monumentos, arquitetura civil e religiosa, esculturas, pinturas, sítios históricos e científicos; instituições de pesquisa e lazer, museus, manifestações, usos, tradições, festas e comemorações populares, gastronomia típica, feiras, jardins botânicos e hortos, planetários e acontecimentos programados, dentre diversos outros.

O valor de cada atrativo depende da importância que a subjetividade de cada turista encontra os atrativos estão relacionados com as motivações de viagens dos turistas e a avaliação que os mesmos fazem desses elementos. É usual que elementos que compõem o cotidiano das pessoas que residem em uma certa localidade não lhes chame a atenção e se mostrem extremamente atrativos para os visitantes que não participam desse cotidiano. O atrativo turístico possui, via de regra, maior valor quanto mais acentuado for o seu caráter diferenciado. (IGNARRA, 2003, p. 53).

O atrativo é quem define o tipo de turismo que será explorado na localidade. Dias (2005) acrescenta que, dentre os tipos de turismo que estão em plena expansão no Brasil e aqui no Amazonas, podem-se citar: o religioso, o rural, o urbano, o esportivo radical, o de natureza (ecoturismo), de sol e praia, de negócios, de eventos, de saúde, de pesca, etc.

Para que seja possível o acesso a tais atrativos, faz-se necessário a existência de um eficiente e grandioso sistema de transportes. Para descrever este elo da CPT, Ignarra (2003) fala dos modais de transporte: Aéreo - aeronaves regulares, charter, táxi aéreo, teleférico; Rodoviário - ônibus regulares e de excursão, automóvel próprio ou locado, motocicleta, trailer, táxi; Ferroviário - trem regular, fretado, bondinhos, metrô; Aquático - embarcações regulares, fretadas, de passeio e cruzeiros, dentre outros.

Para a viabilidade de permanência, é necessário existir uma ampla rede de acomodação e alojamento, na qual o turista tenha à sua disposição serviços de qualidade e possa se sentir confortável e seguro. Alguns dos principais meios de hospedagem citados por Ignarra (2003) são: hotéis e motéis (hoteleiros), e pousadas, apartamentos de temporada, pensões, albergues, campings, bed&breakfast, cruzeiros marítimos e casas de amigos e familiares ou extra-hoteleiros, dentre outros.

O turista, como qualquer ser humano, precisa se alimentar, e como consumidor-

pagante que viaja, geralmente acaba sendo mais exigente, porque tem grandes expectativas, deseja profundamente se surpreender. Por isso, é imprescindível a preocupação com a qualidade e segurança de uma variada oferta de alimentação que possa suprir seus desejos e necessidades e, se possível, superá-los positivamente. Ignarra (2003) lista alguns estabelecimentos que fazem parte do elo alimentação da CPT, por exemplo, restaurantes, lanchonetes, sorveterias /docerias, cafés, casas de suco, cervejarias, quiosques de praia, dentre outros. Esses são muito diversificados e disponibilizam serviços em hotéis, motéis, estabelecimentos na beira de estradas para turistas que viajam em automóveis (ou ônibus), além de servirem em aviões, navios e trens.

Os serviços de apoio turístico são aqueles que contribuem para uma excelente chegada, permanência e saída do visitante, facilitando sua vida, melhorando sua estada na destinação. Segundo Ignarra (2003), os serviços bancários (agências bancárias, caixas eletrônicos, casas de câmbio), de saúde (farmácias, prontos-socorros, hospitais, clínicas, maternidades), de informação (postos de informações turísticas, sinalização turística, mapas e guias turísticos), de comunicação (postos telefônicos, orelhões, rádio, televisão, fax e internet) e de segurança (polícia turística, salva-vidas, bombeiros), são exemplos de alguns dos serviços públicos de apoio ao turismo.

Theobald (2002) afirma que o turismo é formado por diferentes tipos de operações relacionadas com todas as atividades dos elos supracitados, possibilitando uma gama de serviços que facilitam ao consumidor, experiências pessoais ou em grupo, acompanhadas de uma série de benefícios, dentre os quais o conforto psicológico e a segurança física.

### **3. A SEGURANÇA PÚBLICA E A ATIVIDADE TURÍSTICA**

O turismo é uma das mais importantes atividades sócio econômicas do mundo contemporâneo, e conforme já exposto, depende da harmonia de diversos fatores para se desenvolver, pois se qualquer um dos aspectos envolvidos no processo falharem pode-se acabar prejudicando toda a cadeia produtiva turística. Um dos elos que mais influenciam positiva ou negativamente a atividade é o de serviços de apoio, nos quais estão inseridos os serviços de segurança pública. Muito já se pensou e discutiu, levando-se em consideração essa grande necessidade, todavia, ainda há o que se acrescentar, pois a preocupação com a segurança é cada vez mais constante, e deve ser prioridade.

### 31. PRINCÍPIOS NORTEADORES DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA TURÍSTICA

Segurança é um direito fundamental de todo e qualquer indivíduo, seja em casa ou no decorrer do seu deslocamento e permanência em qualquer outro lugar. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, originada da Carta das Nações Unidas, já afirmava em 1948, no seu artigo 3º, que: "Toda pessoa tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal". Levando em consideração esse princípio, o primeiro documento da OMT a demonstrar enorme preocupação e a responsabilizar expressamente os Estados visitados pela segurança e bem-estar dos turistas, foi a Carta do Turismo e Código do Turista, formulado no encontro de Sófia, Bulgária, em 1985, que expressava em seus artigos IV e XIII que:

#### Artigo IV

Os Estados deveriam: [...]

c) garantir a segurança dos visitantes e de seus bens com uma ação de prevenção e de proteção. [...]

#### Artigo XIII [...]

2. Por ocasião de seu acesso aos lugares e localidades de interesse turístico e durante seu trânsito e estadia, deveria assegurar-se também aos turistas:

uma informação objetiva, exata e completa sobre as condições e facilidades que se lhes oferecem durante sua viagem e estadia os serviços oficiais de turismo e os gestores dos serviços turísticos,

E também os procedimentos e garantias administrativas e judiciais necessários para a proteção de seus direitos [...]. (CARTA DO TURISMO E CÓDIGO DO TURISTA, SÓFIA, 1985).

Quase quatro anos depois, em 1989, na Holanda, a Declaração de Haia sobre o Turismo, em seu princípio VII, anuncia que o respeito da dignidade e a proteção dos turistas são requisitos prévios do desenvolvimento turístico, e complementa o código do turista afirmando ser indispensável que se identifiquem com precisão os locais turísticos que necessitam de proteção especial, que medidas relacionadas à proteção dos turistas e das instalações turísticas sejam tomadas para facilitação de suas viagens e estadias, que informações sobre qualquer caso de ameaça a lugares turísticos sejam difundidas pronta e corretamente, que os Estados junto da OMT, cooperem para a elaboração de um catálogo com recomendações relativas à segurança e o respeito da dignidade dos turistas e que se institua um regime legal de proteção ao turista, onde este tenha acesso ao sistema jurídico do país visitado, podendo interpor

recurso efetivo diante dos tribunais nacionais, devido a danos causados a sua pessoa ou a seus bens, especialmente em relação a danos muito graves, como em consequência do terrorismo por exemplo.

O seu princípio VIII demonstra enorme preocupação com relação à grande ameaça que os atos terroristas representam para o turismo e enfatiza a necessidade de uma efetiva punição aos criminosos que os praticam. Posteriormente, em Santiago no Chile (1999), o Código Mundial de Ética do Turismo, no item 1.4 de seu artigo primeiro, estabeleceu que:

Artigo I [...]

1.4 As autoridades públicas têm a missão de assegurar a proteção dos turistas e dos visitantes, assim como de seus pertences. Ficarão com o encargo de prestar atenção especial aos turistas estrangeiros, devido a sua vulnerabilidade. A finalidade será facilitar a fixação de meios de informação, prevenção, proteção, seguro e assistência específicos que correspondam as suas necessidades. Os atentados, agressões, sequestros e ameaças dirigidos contra turistas ou trabalhadores do setor turístico, assim como a destruição intencional de instalações turísticas ou de elementos do patrimônio cultural e natural devem ser condenados e reprimidos com severidade, conforme a legislação nacional respectiva [...]. (CÓDIGO MUNDIAL DE ÉTICA DO TURISMO, SANTIAGO, 1999).

Em nível de Brasil, desde 1988, a Constituição Federal, em seu artigo XXIV, designa deveres do Estado brasileiro, com relação à proteção de áreas turísticas e a segurança do consumidor-turista, discorrendo que:

Art. 24 – Compete à União, aos Estados Unidos e ao Distrito Federal, legislar concorrentemente, sobre: (...)

V II – proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

V II I – responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (CF,1988).

A CF/88 estabeleceu o atual modelo institucional dos órgãos de segurança pública, estabelecendo o atual modelo institucional dos direitos e responsabilidades de todos, sendo

exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio através dos seguintes órgãos: A Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militares.

Barreto (1997) enfatiza que dentre muitos outros fatores, a segurança (e o respeito à dignidade) é determinante na escolha de um destino pelo turista. Mas pondera, que além da pobreza, epidemias, conflitos sociais, guerras e revoluções, desastres naturais e falta de hospitalidade, também a existência de controle policial rígido ou vexatório, de formalidades administrativas excessivas e de excesso no controle alfandegário e/ou migratório, são fatores desfavoráveis ao pleno desenvolvimento do turismo.

O Estado deve estar presente e atualizado, disponibilizando as mais modernas tecnologias e oferecendo os melhores treinamentos aos agentes que trabalham na área de segurança, ensinando-os a trabalharem, utilizando-se de bom-senso para proporcionar segurança, para não cometer erros. Não se pode correr o risco de constranger ninguém, muito menos o turista, que gasta recursos diversos para conhecer um novo local e tem uma expectativa de bom acolhimento muito maior que o residente na ocasião em que está entrando em um lugar desconhecido. Conseqüentemente, se for constrangido, a frustração acompanhada do medo será muito mais dificilmente superada.

Grunewald (2001) destaca alguns diferentes níveis de segurança, para os quais os destinos turísticos devem atentar. O quadro 2 apresenta o quadro com alguns dos principais tipos de segurança (que estão mais comumente relacionadas ao fenômeno turístico) e suas características:

Quadro 2 Principais tipos de segurança e suas características.

Segurança Ambiental	Garante a segurança dos turistas contra problemas ou catástrofes naturais, em um determinado lugar;
Segurança Informativa	Relativa ao acesso a diversas informações sobre o destino, principalmente no que refere às condições de utilização da oferta turística;
Segurança Médica	Engloba um sistema de prevenção e proteção da saúde do turista durante a sua estadia no destino;
Segurança contra o Terrorismo	Estabelece uma constante vigilância e defesa para prevenir e combater atos terroristas;
Segurança nos Transportes	Cuida da segurança dos deslocamentos dos turistas, na utilização de diversos meios de transporte, tanto na sua ida para o destino, quanto no interior deste e na devida volta para casa;
Segurança Social	Permite a livre circulação do turista dentro do destino sem ser importunado por determinados acontecimentos de caráter social, por exemplo, manifestações;
Segurança Pública	- Compreende o deslocamento que o turista faz dentro do destino turístico sem que ocorram situações de conflito (roubos, furtos ou agressões) e/ou acidentes.

Fonte: Adaptado de Grunewal , 2001.

Esse última é o tipo de segurança que será tratada com ênfase neste capítulo do trabalho de pesquisa. Uma vez que serão analisados fatores diretamente relacionados às corporações militares, especificamente a Polícia Turística do Amazonas.

## 32 VIOLÊNCIA E TURISMO

Apresentam-se informações e pressupostos fundamentais para a contextualização do tema proposto, dando continuidade numa sequência de abordagens que se inicia na conceituação, história do turismo e seus aspectos, passando pela atividade de polícia até chegar na segurança turística e finalmente tratar da violência. Tratar-se-á então dos conceitos e tipos de violência, com o foque na violência existente no Brasil e suas implicações no turismo.

Para que se possa compreender as interferências causadas pela violência no turismo,

se faz necessário conceituá-la, desta forma, Chauí (1999, p. 3-5) vai além da definição de violência como atos que imputam danos físicos a pessoas ou grupos de pessoas, ele afirma que violência é:

(...) 1) tudo o que age usando a força para ir contra a natureza de alguém (é desnaturar); 2) todo ato de força contra a espontaneidade, a vontade e a liberdade de alguém (é coagir, constringer, torturar, brutalizar); 3) todo ato de transgressão contra o que alguém ou uma sociedade define como justo e como direito. Conseqüentemente, violência é um ato de brutalidade, sevícia e abuso físico e/ou psíquico contra alguém e caracteriza relações intersubjetivas e sociais definidas pela opressão e intimidação, pelo medo e o terror(...).

É certo que o consenso sobre violência é tênue, conforme Arblaster (1996, p. 803-805), em verbete a respeito do termo no Dicionário do Pensamento Social do Século XX:

O termo é potente demais para que [um consenso] seja possível. Não obstante, um entendimento do termo ditado pelo senso comum é, grosso modo, que a violência classifica qualquer agressão física contra seres humanos, cometida com a intenção de lhes causar dano, dor ou sofrimento. Agressões consideradas, com frequência, atos de violência. E é comum falar-se também de violência contra certa categoria de coisas, sobretudo a propriedade privada

Tendo em mente os aspectos que envolvem a violência, tratar-se-á sobre a atividade turística. Esta atividade é desenvolvida por pessoas que realizam uma atividade fora das suas cidades e usufruem de equipamentos e serviços, os quais fazem parte de um negócio, sendo que não se podem ignorar os impactos sociais que estas atividades causam, Barreto (2003, p.

21) lembra:

Sendo o negócio apenas uma parte do fenômeno turístico, analisá-lo somente com os paradigmas econômicos que verificam os fluxos de dinheiro leva ao esquecimento da dimensão antropológica, ao mesmo tempo, tratar o turismo somente a partir da dimensão sócio antropológica e ambiental leva ao esquecimento das suas derivações no plano econômico, o que pode constituir-se numa visão romântica deslocada das atuais condições históricas.

Neste contexto, cabe lembrar a citação de Kahn (1992, p.2), já apresentada no item anterior. Onde o autor destaca que a preocupação com a segurança interfere nas decisões dos

cidadãos que moram nos grandes centros urbanos, sem que os mesmos percebam. Ele ainda cita como exemplo, o fato de pessoas deixarem de viajar para alguma região, de se mudar para alguma cidade, ou mesmo estacionar seu carro em qualquer rua, em virtude do medo da violência. Kahn afirma que em virtude da violência, as pessoas em sua maioria, reordenam parte de suas vidas e seus negócios.

Este medo da violência pode afetar na mente e no corpo das pessoas, dando origem a transtornos físicos e até distúrbios mentais. As vítimas consideradas diretas ou indiretas da violência têm 60% de chance de desenvolverem algum transtorno emocional, enquanto a população em geral possui apenas 20% de chance de desenvolver algum transtorno emocional (BALLONE, 2005).

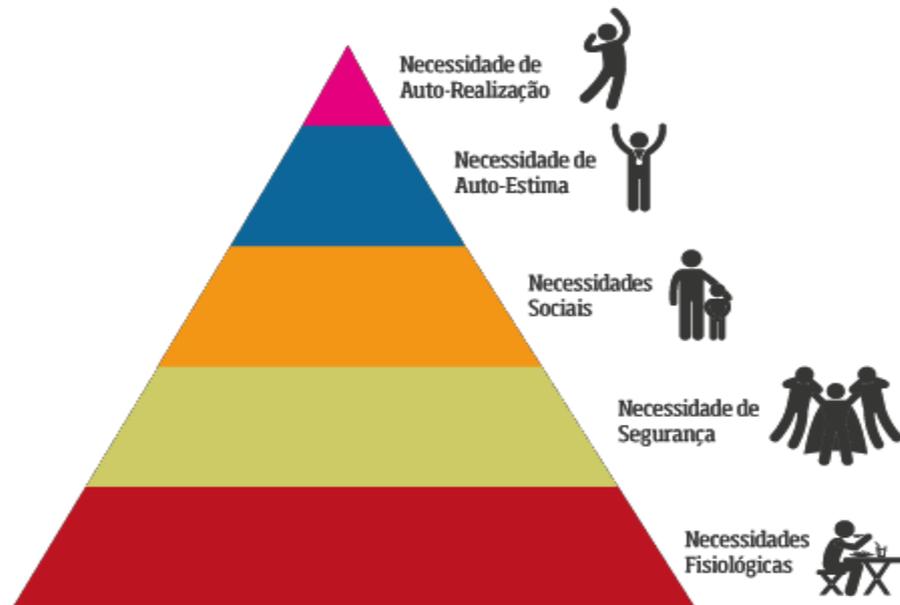
Para Ballone (2005, p. 4), a violência “não é objeto específico da medicina na medida em que representa um processo social, portanto, muito mais atrelada a política e a sociologia.” Na sua visão, o que interessa é comentar a respeito dos efeitos da violência sobre a saúde das pessoas. O autor afirma que “Um débito da violência que raramente é publicada na mídia, preocupada muito mais com a descrição e teatralização do ato violento em si, do que com as consequências deste sobre a felicidade e saúde das pessoas.”

Com base nos argumentos até aqui expostos, pode-se perceber que a violência tem uma parcela de interferência muito grande na vida das pessoas, e que, de forma imperceptível afeta em suas decisões. No turismo não é diferente, pode-se dizer que os locais que não oferecem segurança, cidades com alto índice de violência, não são consideradas atrativas para os turistas. Portanto, no item a seguir, serão apontadas algumas cidades e países que possuem um policiamento destinado a atender os turistas e garantir a segurança nos pontos turísticos.

Com base nas afirmações anteriores, sabemos que a segurança é uma necessidade e que tal surgiu junto com a consciência humana, pois o homem ao entender que fazia parte de um todo e ao tomar consciência de suas necessidades para sobrevivência em um determinado ambiente, pôde identificar situações e objetos que trariam algum tipo de risco a sua vida e assim criar a noção de “algo seguro”.

O psicólogo Maslow, considera a segurança como segunda necessidade mais elementar, tal qual refere-se à estabilidade ou manutenção do que se tem, seja segurança da vida, de objetos ou de conhecimento. Dentre as necessidades de segurança, servem como exemplo: o turista ao visitar um ponto em determinada cidade, procurará pelo policiamento ostensivo que lhe trará conforto e segurança. Observe a pirâmide de Abraham Maslow:

Figura 1 Pirâmide de Maslow



Fonte: Infoescola, 2000

### 3.3. A COMPANHIA DE POLICIAMENTO TURÍSTICO DO AMAZONAS

Trata-se de uma Organização Policial Militar (OPM) pertencente à PMAM, semelhante ao Batalhão de Policiamento Ambiental (BPAMB), como exemplo, ou seja, um grupamento de policiamento especializado. Os policiais que pertencerem a esta unidade, tem capacitação específica, com conhecimento de produtos e serviços turísticos, e com atendimento em língua estrangeira ao turistas.

Seguindo este viés, a OPM especializada no Policiamento Turístico estaria diretamente subordinada ao CPM - Comando de Policiamento Metropolitano. Algumas particularidades da Politur, são : Braçal com identificação Police Tourist, com o idioma que o policial domina; viaturas, motocicletas, e coletes devidamente identificadas e com o logotipo da OPM (brasão, símbolo) de Policiamento Turístico e a criação de um número telefônico próprio, com atendimento bilíngue. Trabalham diariamente nos principais pontos turísticos de Manaus, das 8 horas da manhã até às 23 horas da noite, atuam também em grandes eventos culturais, como Festival de Parintins, além de realizarem segurança de autoridades estrangeiras.

A figura 2 é de suma importância para informações dos turistas, pois este número que contém na imagem é destinado apenas ao atendimento de ocorrências relacionadas ao turismo

na cidade, mais especificamente, casos que relacionem turistas como vítimas ou infratoras.

Figura 2 Número de telefone específico para atendimento aos turistas



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

Figura 3 Modelos de viatura da POLITUR



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

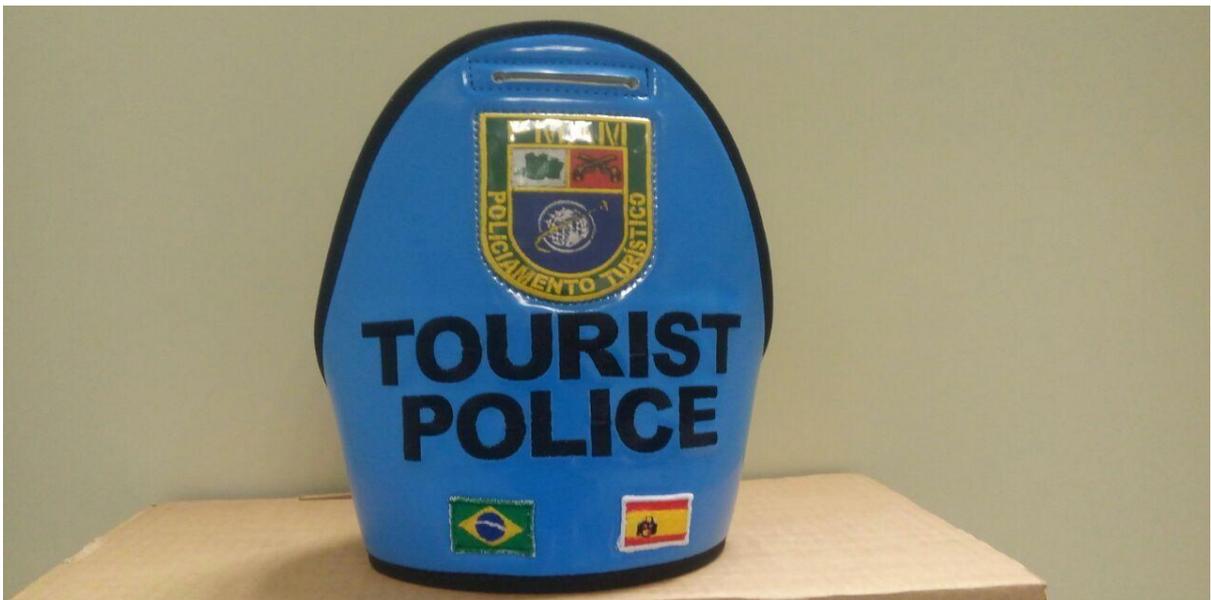
O veículo de policiamento turístico é diferenciado, nele contém em inglês o nome tourist police, o inglês, como será visto no próximo capítulo é uma língua que no decorrer dos anos titulouse universalmente como a língua mais falada, facilitando assim compreensão de termos simples fundamentais como este.

Figura 4 Braçal antigo da POLITUR; Idioma Espanhol



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

Figura 5 Braçais atual da POLITUR; Idioma Espanhol



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

Figura 6 Atual brasão da POLITUR



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

### 3.6. MISSÃO

Os policias da OPM de Policiamento Turístico, além de possuírem a missão de polícia tradicional, trabalhando na garantia da Ordem Pública, possuem a seguinte missão: Proporcionar Segurança Pública aos turistas que chegam ao estado do Amazonas através de um serviço de orientação e informação a estes visitantes e realizando um policiamento ostensivo especializado, voltado às necessidades das pessoas que visitam, frequentam ou circulam às áreas consideradas como ponto turístico no estado. Observe a figura a seguir da equipe ostensiva do Teatro Amazonas, localizado no bairro Centro.

Figura 7 Equipe POLITUR fazendo o policiamento ostensivo no Teatro Amazonas;



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

#### ATIVIDADES DESEMPENHADAS

Ao serem acionados pelo SA – Supervisor de área ou pelo número de telefone da viatura - Linha Direta, os policiais da OPM de Policiamento Turístico deslocarão aos locais de ocorrência e executarão as seguintes atividades:

- Policiamento Ostensivo nos pontos turísticos.
- Fornecer informações e orientações aos turistas conforme suas necessidades. Conforme mostra a Figura 8.
- Realizar a mediação de conflito entre empresas de turismo e turistas.
- Garantir a segurança dos turistas, bem como o trade turístico: meios de hospedagem, restaurantes, comércio local, etc...
- Alertar os turistas e coibir a ação de possíveis estelionatários.
- Eliminar os fatores que causam má impressão aos turistas em relação a segurança.
- Garantir a proteção dos turistas bem como a de seus pertences.

Figura 8 Equipes POLITUR atendendo turistas no Largo de São Sebastião, Centro



Fonte: Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas, 2018.

### 3.6. PROCESSOS DE POLICIAMENTO

Para a realização do Policiamento Turístico, os policiais utilizarão dos seguintes processos:

- Policiamento ostensivo a pé: Os policiais realizarão este processo de policiamento nos pontos turísticos como praias, museus, mercados públicos e etc.
- Policiamento ostensivo motorizado: Utilizar-se-á tanto automóveis, como motocicletas, ambas devidamente caracterizadas com logotipo da OPM de Policiamento Turístico. Efetuarão o policiamento nas principais áreas frequentadas pelos turistas. Conforme explicito na Figura 3.
- Policiamento ostensivo a tração humana: Deste processo de policiamento, será utilizada a bicicleta, onde será empregada em áreas extensas que possuam ciclovias e um número considerável de turistas.

### 3.6. OBSERVAÇÕES

Diferentemente dos policiais do policiamento tradicional, os policiais desta OPM especializada são treinados e capacitados a falar os idiomas mais utilizados pelos estrangeiros

que visitam o estado, ou seja, o inglês, espanhol e outros, oferecendo serviços de segurança, informação e orientação às estes visitantes.

Estes serviços seriam cada vez mais aperfeiçoados, devido à experiência que estes policiais iriam adquirir realizando o policiamento nas diversas cidades do estado do Amazonas, conhecendo as peculiaridades dos diversos grupos (faixa etária, nacionalidade, comunidades temáticas e etc.) de turistas que visitam o estado.

Um observação bastante contundente é o efetivo ainda pequeno, aumentando o desgaste desses profissionais no período de grande fluxo de turistas em nossa cidade, onde o serviço fica mais intenso e exigente, com pouco recurso humano. Outro problema identificado é a falta de uma sede própria (quartel, prédio), dependendo de espaços cedidos por outros órgãos, como na Infraero atualmente.

Dicas de segurança:

- Sempre buscar as casas oficiais de câmbio na hora de trocar a moeda estrangeira;
- Não sair com joias e objetos de valor que chamem a atenção
- Não deixar bolsas, máquinas fotográficas, celular ou sacolas sem nenhum conhecido por perto.
- Preferencialmente, pedir informações em balcões adequados para atendimento ao turista, como o CAT – Centro de Atendimento ao Turista ou policiais da POLITUR.

### 3.7. FATOS E OCORRÊNCIAS

Muitas situações de violência acontecem todos os dias em todos os lugares do mundo, porém nem por isso devem ser banalizadas. Há que se combater a criminalidade de todas as formas possíveis, e em destinos turísticos, onde existem mais pessoas (de todos os lugares do planeta) que observam e reclamam, isso acaba se tornando mais urgente.

De acordo com Aguiar, Martins e Cardoso (2000p.309) sendo-a segurança, condição básica para a qualidade na receptividade de um núcleo receptor, deve apresentar-se como uma extensão dos serviços garantidos aos moradores. Esta citação apresenta a importância da segurança, não só para os turistas, mas fundamentalmente para os residentes. Não se pode pensar em uma cidade segura somente para os turistas, ou só para os moradores, um fato é consequência do outro. Morales (2002) acrescenta que a insegurança global é um reflexo das

vulnerabilidades locais dos destinos turísticos, que devem ser resolvidas localmente com medidas de prevenção e de combate à criminalidade.

Grandes cidades, que geralmente crescem desordenadamente, principalmente as dos países não desenvolvidos, sofrem mais facilmente com esse problema, todavia, se pretendem crescer e se destacar no desenvolvimento do turismo, precisam planejar ações e programar medidas para garantir a segurança local.

Para Moletta e Garcia (2000) principalmente as cidades ou regiões que pretendem sediar eventos (como é o caso de Manaus), devem preocupar-se com o item segurança, estruturando uma rede de serviços (públicos e privados) que protejam os moradores e os visitantes.

A violência não é uma preocupação de hoje, no entanto vem se tornando a cada dia, um dos principais fatores limitadores das destinações turísticas de grande porte, como por exemplo, as principais capitais do País. Este fato tem se agravado em virtude do aumento da população, bem como, do surgimento de favelas no entorno de grandes, pequenos, novos e velhos bairros, facilitando a especialização do crime, já que o Estado não tem conseguido desenvolver e aplicar ações eficazes para combater as causas e minimizar as graves consequências advindas deste problema. Isso pode ser percebido, analisando-se os noticiários sobre crimes na mídia em geral. Vê-se que, muitas vezes, em situação de confronto, os criminosos obtêm vantagem, fogem ou ferem policiais, demonstrando ousadia, mais tecnologia e melhor preparo. A quantidade de episódios relacionados à criminalidade só vem aumentando e a diversidade deles também.

No dia 7 de junho de 2000, a Revista Veja apresentou dados de pesquisas sobre a insegurança no Brasil e suas consequências na vida das pessoas. Em uma das pesquisas, realizada pelo Ministério da Justiça, com 1.600 pessoas, em dez capitais, cujo objetivo era avaliar o impacto da criminalidade na população brasileira, foi revelado que: 50% dos moradores das capitais evitavam sair à noite, com medo dos assaltantes; 38% já não circulava por algumas ruas que consideravam perigosas (24% destes mudaram o trajeto até a escola ou até o trabalho para se esquivar do contato com os ladrões), e com medo de se envolver em confusão, 15% deles evitavam conversar com estranhos e até mesmo com vizinhos. A pesquisa também demonstrou que muitos pais proibiam seus filhos de saírem à noite, ou quando permitiam, o faziam com elevado grau de preocupação devido à violência.

Esses dados impressionantes são de muitos anos atrás. Desde então, muitas cidades do país, tanto grandes centros urbanos, quanto pequenas e médias cidades do interior, experimentaram um avassalador avanço da criminalidade, associado ao crescimento do tráfico

de drogas, à impunidade, à má gestão pública e à corrupção dos políticos e agentes públicos de segurança e justiça. Muitos desses municípios são importantes e famosos destinos turísticos brasileiros, que tem sua economia intimamente ligada ao Turismo e dependem sobremaneira de uma boa imagem divulgada ao mundo.

A mesma edição da revista mostrou outra pesquisa, realizada pelo Instituto Vox Populi, que perguntava aos moradores de 50 municípios brasileiros qual era o maior problema de sua cidade. A maioria dos moradores entrevistados de 10 grandes capitais brasileiras (Porto Alegre, São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Natal, Goiânia, João Pessoa, Manaus, Aracaju e Boa Vista) disse que a falta de segurança era o maior problema de sua cidade. Essas se constituem grandes centros urbanos dos seus Estados, onde, devido ao enorme caldeirão de pessoas e de problemas sociais forçosamente misturados, a violência se aflora com mais intensidade.

Durante toda esta década aconteceram muitos fatos relacionados à violência que marcaram o mundo, o Brasil, o Estado do Amazonas e a cidade de Manaus, impactando de alguma forma negativamente no desenvolvimento da atividade turística.

Há aproximadamente um ano da reportagem supracitada, aconteceu nos Estados Unidos o maior atentado terrorista da história da humanidade, quando no dia 11 de setembro de 2001, dois aviões sequestrados e pilotados por islâmicos radicais, foram jogados contra os prédios mais altos do país: as torres gêmeas do World Trade Center – derrubando-as e matando milhares de inocentes. A Revista Veja do dia 31 de outubro de 2001 aponta algumas péssimas consequências para o Turismo mundial, advindas desse fato.

Outubro costuma ser o mês em que americanos e europeus fazem suas reservas para as férias de inverno, ansiosos com a perspectiva de não encontrar vagas na estação de esqui preferida. Brasileiros definem o destino para o final de ano e a temporada de verão. Outubro de 2001 está sendo diferente. A maioria dos americanos desistiu de qualquer plano que incluía vôos. Europeus, brasileiros e turistas do resto do mundo decidiram deixar as malas no armário, como os americanos, ou estudam novos roteiros. Os ataques terroristas aos Estados Unidos e a guerra que veio em seguida colocaram as rotas do turismo internacional de pernas para o ar. Pouca gente fechou pacote, mas os especialistas em turismo já têm uma lista de quais devem ser os destinos preferidos pós-11 de setembro: Brasil e os vizinhos da América do Sul, Austrália, Nova Zelândia, África do Sul e China. O que conta agora não é mais a tradição, os museus, a excelência da comida ou das acomodações. O que vale é estar bem longe do Oriente Médio, dos EUA e, por via das dúvidas, da Europa. (REVISTA VEJA, 2001).

Verifica-se que, depois desse episódio, os mais tradicionais destinos turísticos do mundo perderam espaço no mercado, abrindo o caminho para o crescimento de novos destinos, não tão tradicionais, mas com enorme potencial, como o Brasil, por exemplo.

Todavia, há uma problemática: qual é o turista que, estando fugindo da violência do terrorismo, vai querer ir para um lugar onde também corra riscos, onde exista grande probabilidade de ser furtado, roubado, sequestrado ou até assassinado?

Para desenvolver o grande potencial que possui e se consolidar como destino turístico mundial, o Brasil precisa evoluir muito no quesito segurança, para não ficar fazendo propaganda enganosa e decepcionando os turistas que aqui desembarcam.

No mundo globalizado, não se consegue mais esconder verdades e mascarar as coisas por muito tempo. Além da própria vítima que relata o fato, alertando as pessoas próximas que, por sua vez, alertam outras, existe também a grande mídia (televisiva, impressa e digital), que se configura em um divulgador mais poderoso, que é sensacionalista, pois adora notícias chocantes (preferencialmente sobre violência) e as notícias em tempo real para todo o planeta, podendo assim destruir em pouco tempo a imagem de qualquer destino turístico.

No Amazonas, cita-se muitos exemplos de atos de exacerbada violência praticados contra turistas e divulgados pela mídia local, nacional e, até internacional, tendo em vista, o fato de muitos turistas estrangeiros serem os vitimados, notadamente no Amazonas.

Alguns desses casos foram noticiados pelo jornal Diário do Amazonas (Manaus) e diversos outros, como, por exemplo, o do dia 18 de fevereiro de 2018, na qual quatro homens voltavam de lancha para Manaus da comunidade Nossa Senhora de Fátima. Segundo a polícia, durante o trajeto, o grupo foi cercado por piratas de rio fortemente armados, que anunciaram o assalto.

Na ocasião, as vítimas foram obrigadas a pular do barco em que estavam, após serem rendidos por um grupo de piratas, que roubaram a embarcação. Uma pessoa conseguiu nadar até a margem do rio e pediu socorro.

Um caso ainda mais intrigante ocorreu na madrugada do dia 16 de maio de 2017, segundo o telejornal Diário do Amazonas, um turista norte-americano de 28 anos foi esfaqueado durante um assalto no Centro de Manaus, na Avenida Getúlio Vargas, uma pessoa conseguiu filmar a ação dos bandidos. A vítima ao atravessar a rua foi abordada por um grupo de cinco pessoas, que realizam o crime. Durante a ação, a vítima foi atingida por um golpe de faca no tórax. Dos criminosos, apenas um travesti de 22 anos foi preso suspeito do crime.

Analisando o noticiário sobre crimes que vitimam turistas no Estado e nesta capital, pode-se ter uma pequena e assustadora noção do quanto implica negativamente para a imagem

turística da região.

#### 4. MULTILINGUISMO NO MUNDO MODERNO

A última década testemunhou um rápido aumento no interesse em multilinguismo. Este aumento é certamente ligada ao compromisso da União Europeia para uma Europa multilíngue (Jessner, 2008). A política linguística apoiada pelo Conselho da Europa promove o ensino e a aprendizagem de várias línguas estrangeiras no contexto educativo europeu. De acordo com o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (CECR, 2001) foi proposto que os cidadãos da UE devem ser proficientes em três línguas europeias, a sua língua materna e duas outras línguas comunitárias, para assegurar o multilinguismo como uma característica essencial da identidade europeia.

Multilinguismo tem sido de interesse para os investigadores, mas na maior parte a sua investigação tem-se centrado em estudos sociolinguísticos ou psicolinguísticos que foram realizados nessa área (Ramsay, 1980; Nation e McLaughlin, 1986; Klein, 1995). No entanto, a pesquisa recente sobre o multilinguismo expandiu-se em muitas áreas novas nos últimos 10 anos. Tem sido frequentemente observado que os alunos de línguas experientes são melhores em aprender um idioma adicional de alunos com menos experiência. Como Cenoz (2003) afirmou bilíngues foram encontrados para ser melhor do que monolíngues em aprender outra língua, enquanto as pessoas multilíngues foram encontrados para ser melhor do que bilíngues em reconhecer estímulos gramaticais em gramáticas artificiais (Nação e McLaughlin, 1986; Nayak, 1990) e melhor do que monolíngues em aprender outra língua (Klein, 1995; Ramsay, 1980). Multilíngues podem diferir num aumento dos efeitos positivos, tais como motivação, atitudes e auto confiança (Ramsay, 1980), o conhecimento conceitual e intuição, habilidade cognitiva melhorada (Klein, 1995), efeitos cognitivos, tais como consciência metalinguística (Jessner, 1999, 2006) e fazendo mais esforço para aprender (Nação e McLaughlin, 1986).

Como apontado em publicações anteriores (por exemplo Jessner, 2008), as estratégias de aprendizagem de línguas apresentar uma parte crucial do desenvolvimento multilíngue e, como resultados de estudos recentes mostram, o número de estratégias empregadas parece aumentar com a experiência de linguagem e proficiência em várias línguas em contato.

Multilíngues usam uma série de estratégias diferentes que servem como uma ferramenta que os ajuda a influenciar de forma independente a eficácia da aprendizagem de línguas estrangeiras (Oxford e Nyikos, 1989; O'Malley e Chamot, 1990; Gardner e MacIntyre, 1993). Alunos multilíngues também diferem por sua escolha de estratégias de aprendizagem e escolher conscientemente estratégias que mais lhes convêm. Metalinguística e consciência metacognitiva também desempenham um papel importante no desenvolvimento de estratégias de aprendizagem de língua em alunos multilíngues e usuários (Jessner, 2006; Moore, 2006).

Um fato é óbvio - anteriores linguísticas experiência influência dos alunos que venham a se adaptar e seu sucesso na sala de aula de língua estrangeira. De acordo com o estudo em grande escala sobre as estratégias de aprendizagem de línguas em estudantes multilíngues no contexto alemão, que foi realizado pela Missler (1999, 2000, dentro Jessner, 2008), verificou-se que o aumento da experiência de aprendizagem linguagem foi refletido no número de estratégias, que também acabou por depender de fatores individuais.

#### 4.1. PROMOVER A COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

É evidente que no campo do turismo e hospitalidade, ao lado da capacidade de linguagem comunicativa é extremamente importante também desenvolver a competência intercultural, ou a capacidade de comunicação bem sucedida entre membros de diferentes culturas. No processo de aprender uma nova língua é importante estar ciente de seu aspecto cultural (s), porque o conhecimento de outras culturas ajuda a um aluno para aprender uma determinada língua e avaliar os valores culturais de que a linguagem (Ellis, 2005; Williams e Burden, 1999, dentro Luka, 2007). A fim de desenvolver a competência intercultural, os alunos devem não só aprender uma língua estrangeira, mas tal processo também deve incluir o treinamento intercultural ea troca intercultural de ideias. É evidente que o conhecimento e as habilidades adquiridas neste processo de aprendizagem será altamente contribuir para o desenvolvimento de serviços de turismo e hospitalidade em geral.

Estudantes de turismo, hotelaria e gestão também tem que adquirir conhecimento cultural teórica e prática, que pode ser adquirida através da comunicação intercultural eo desenvolvimento da competência intercultural (Bozinovic, FriganovićSain e Perić, 2011). Se transferirmos isso para a área do turismo e hospitalidade, e tentar distinguir o que é importante saber sobre a linguagem que hotel e restaurante funcionários usam, logo vai perceber que não é só o conhecimento da gramática e vocabulário que eles precisam de aplicar, mas eles precisam

estar cientes da importância do aspecto sociocultural, bem como (Petrovska, 2010). Embora sua gramática e sua competência lexical de uma língua estrangeira pode ser excelente ele ainda pode causar mal-entendidos culturais, ou uma falha final em comunicação com falantes nativos. Petrovska (2010) aponta que esta falha pode ser um resultado da falta de conhecimento das diferenças culturais entre os dois (ou mais) as sociedades, ou a influência da sua língua materna e transferência direta de significado na outra língua.

O processo de globalização tem, efetivamente, abriu muitas portas forçando-nos, assim, reconhecer as diferenças existentes e diversidade de pessoas que vivem na União Europeia. Ainda assim, é um processo contínuo para aprender a reconhecer, respeito e aprender a apreciar essas diferenças. De acordo com o QECR (2001) conhecimento, consciência e compreensão da relação entre o 'mundo de origem' e do 'mundo da comunidade alvo' produzir essa consciência intercultural.

Com vista a um desenvolvimento mais eficiente da indústria do turismo, a ênfase deve ser colocada sobre o desenvolvimento da competência multilíngue, que é crucial para entrar em diálogo intercultural. Multilinguismo como um aspecto fundamental da identidade língua europeia, permite uma troca de informações de alta qualidade e ações de sensibilização para a importância da educação multilíngue não só no domínio do turismo, mas também em relação a outros aspectos da comunidade língua-alvo. O desenvolvimento da competência multilíngue, sem dúvida, contribuir para o estabelecimento de uma comunicação mais eficiente e troca de opiniões entre os diferentes povos.

#### 4.2. POLÍTICA LINGUÍSTICA E ENSINO DE LÍNGUAS

Política linguística tem um conceito amplo e abrangente, ela está relacionada a toda decisão tomada por agentes sociais no sentido de orientar o uso de uma ou mais línguas em concorrência em uma dada situação. De modo geral, entende-se por política linguística “o conjunto de escolhas conscientes que são realizadas por um grupo de indivíduos no âmbito das relações entre língua e vida social” (Calvet, 2002, p.145).

Orquestrada no campo ideológico, ela consiste na identificação, segundo parâmetros relativos, de situações linguísticas não ideais e ideais e dos mecanismos de passagem de uma para outra. A colocação em prática da situação idealizada é função da Planificação Linguística.

Na esfera da política linguística considera-se que a gestão das línguas pode ocorrer, segundo Calvet (2007), in vivo quando as decisões decorrem das práticas sociais, ou seja, das soluções encontradas pelas pessoas no seu dia a dia para uma dada situação linguística ou in

vitro quando procedem do poder público, quando são fruto da intervenção do Estado, pela via das leis e decretos, sobre essas práticas.

Por outro lado, uma política linguística intervém em dois domínios: 1) no status das línguas em presença, que diz respeito ao reconhecimento das línguas como línguas nacionais, oficiais, co-oficiais, etc.; ao uso das línguas em diferentes domínios ou ao reconhecimento de direitos linguísticos; e 2) no corpus das línguas que abrangem as intervenções na norma, as reformas ortográficas, modernização de vocabulário, entre outros.

Ao adentrarmos os domínios do ensino de línguas, materna, segunda ou estrangeira, abordamos um componente específico da política linguística nomeado de política linguística educativa. Tal componente, dentre as escolhas conscientes realizadas no âmbito de uma política de língua, se limita àquelas que tratam exclusivamente do ensino e da aprendizagem das línguas (PetitJean, 2006) e se apresenta referendado através de leis, decretos e orientações educacionais.

A noção de política linguística educativa se desenvolveu nos anos 1990 e se expandiu ao longo da primeira década do século XXI. Ela abrange tanto as políticas de ensino e de uso das línguas nos sistemas educativos, principalmente públicos e oficiais, quanto o conjunto de problemáticas de uma educação cívica para o multilinguismo e para a alteridade linguística (Beacco&Byran,2003).

Dentre os exemplos mais recentes de política linguística educativa no Brasil podemos citar, conforme Savedra (2009), tanto exemplos de amplitude nacional quanto local:

- A lei 11.161 dispõe sobre a oferta obrigatória da língua espanhola nas escolas secundárias brasileiras e os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) que orientam, entre outras coisas, o ensino de línguas estrangeiras;
- A Lei Municipal 987 de 27 de junho de 2007, referente à co-oficialização da língua estrangeira no município de Pancas na inclusão da disciplina no currículo escolar das escolas da rede municipal de ensino localizadas nas regiões em que predominam a população descendente de imigrantes no município;
- A Lei Municipal 1136 de 26 de junho de 2009, que trata da co-oficialização da língua estrangeira no município de Santa Maria de Jetibá, (ES) e a inclusão da disciplina de estudo da língua no currículo escolar, nas escolas da rede municipal;
- O Projeto legislativo 132 de 9 de fevereiro de 2010, que dispõe sobre a co-oficialização da língua estrangeira no município de Antônio Carlos, (SC) e a inclusão da disciplina de estudo da língua no currículo escolar nas escolas da rede municipal de ensino.

Tradicionalmente as instâncias do Estado, seus dirigentes e responsáveis são os principais agentes no âmbito da política linguística educativa, mas outros atores influentes vêm continuamente ampliando sua participação e seu grau de importância nas decisões. Estes novos agentes são as comunidades locais, as instituições culturais, associações, universidades, empresas e as regiões, sobretudo as fronteiriças.

Ainda que os termos política e planificação linguística e sua vertente educativa sejam relativamente recentes na literatura, o mesmo não se pode dizer das ações que delimitam as políticas linguísticas implementadas em nosso país e no mundo, sejam elas relacionadas ao ensino da língua oficial sejam relativas ao ensino ou não de línguas estrangeiras.

Vistas historicamente como o espaço do outro e frequentemente utilizadas como instrumento de dominação, as línguas, “oficiais ou estrangeiras”, representam também uma área de embate nos sistemas de ensino das sociedades contemporâneas, cujas políticas linguísticas educativas estão sujeitas às forças ideológicas dominantes e às influências das relações de mercado em voga. Assim foi no final do século XIX, quando por influência cultural francesa o francês era preponderante nas escolas brasileiras; assim é hoje, vez que por influência do poder político e econômico americano, bem como das políticas dos grandes mercados temos, por extensão, a presença hegemônica da língua inglesa nos currículos escolares mundo a fora.

#### 4.2.1. POLÍTICA LINGUÍSTICA EDUCATIVA: O ENSINO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS NO BRASIL.

Ao longo da história do ensino de línguas estrangeiras (LE) no Brasil, é possível identificar uma série de ações de política e planificação linguística que demarcam um processo de avanços e retrocessos na questão.

Embora a língua portuguesa seja considerada em termos práticos a primeira língua estrangeira ensinada no Brasil, ela não o foi em função de determinação legal da coroa portuguesa, mas das necessidades e interesses de comunicação com os indígenas, fato que servia não apenas aos objetivos dos jesuítas, mas também aos da metrópole. Enquanto essa situação foi interessante para os colonizadores, essa condição do português língua estrangeira perdurou, mas à medida que o avanço da língua geral ameaça o domínio português surgem os primeiros atos oficiais de intervenção linguística no Brasil.

O primeiro marco de política linguística educativa que repercute diretamente na relação do povo brasileiro com a língua portuguesa e com as demais línguas (Rodrigues, 2004) é o Diretório de Marquês de Pombal de 1758. A proibição do uso e ensino das línguas indígenas

e da língua geral é uma ação de planificação linguística que vai afetar radicalmente a história das línguas no Brasil e o status da língua portuguesa no território. O português deixa de ser língua estrangeira e passa a ocupar o papel de língua nacional e oficial, e as línguas estrangeiras, em consonância com os ideais da época, passam a ser chamadas línguas de cultura, as línguas clássicas: o latim e o grego.

Outro evento histórico para o ensino de línguas no Brasil que repercute e reflete a política linguística no Brasil Império em âmbito nacional é a criação do Colégio Pedro II em 1837. Um dos primeiros estabelecimentos oficiais de estudos secundários no Brasil, ele introduz também pela primeira vez, no currículo das escolas brasileiras, as línguas estrangeiras modernas em pé de igualdade com as línguas clássicas. Baseado no modelo francês de ensino, o programa incluía aulas de francês, inglês e alemão no colegial. Cabe lembrar, porém, que baseado no modelo francês de educação, o ensino de línguas estrangeiras estava diretamente relacionado ao culto do espírito e à formação clássico-humanista almejada pela elite, visando ao ingresso nas universidades. A base fundamental do colegial clássico eram os estudos literários, cujos instrumentos principais de ensino eram textos em línguas estrangeiras clássicas ou modernas.

Além de tornar-se o colégio modelo de ensino secundário para todo o país, o Colégio Pedro II também era o primeiro e único, à época, a realizar os exames que possibilitavam o ingresso nos cursos superiores.

Considerando que uma política linguística não rara está atrelada a um contexto geopolítico e econômico mais amplo, é válido dizer que a criação do Colégio Pedro II é um ato que vem dar respostas às demandas e anseios surgidos com a chegada da família real ao Brasil. A vinda da família real traz consequências para o país tanto no plano econômico quanto cultural e educacional. Com a corte vieram as companhias de teatro, fundaram-se as academias militares e as escolas de direito e medicina, abriu-se a Imprensa Régia e dá-se também, por conseguinte, a abertura dos portos, fatos que vão impor a necessidade de oferecer-se educação nos moldes europeus aos filhos da nobreza, e o uso de outras línguas, que não as clássicas, principalmente nas ações comerciais estabelecidas com a Inglaterra, a grande potência econômica e militar da época.

Durante o Império, os alunos estudavam no mínimo quatro línguas no ensino secundário (Leffa 1999), em contrapartida, ainda que a criação do Colégio Pedro II tenha representado um avanço inegável para o ensino de modo geral e, particularmente, para o de línguas estrangeiras modernas no Brasil, do final do Império às primeiras décadas da República, o ensino de modo geral, e por extensão o de LE, foi objeto de mais de uma dezena de reformas que acabaram por configurar um declínio contínuo nesse ensino, tanto no que concerne ao

número de línguas ensinadas quanto ao número de horas semanais a elas dedicadas, conforme podemos constatar.

No século XIX, no final da década de 40, em 7 anos de estudos, enquanto a Gramática geral e nacional só aparece nos primeiros anos, o latim, o francês e o inglês são ensinados ao longo de todo o colegial, além do alemão e do grego ensinados durante 5 anos (Moacyr, 1936). Em 1855, por exemplo, das 24 horas semanais do currículo, cerca de 15 horas, em média, eram destinadas ao ensino de línguas estrangeiras, porém, à exceção do latim, elas eram ministradas apenas durante 3 anos de curso. Menos de um século depois, em 1929, das 5 línguas estrangeiras ensinadas no Brasil Império apenas duas permanecem no currículo ao final do 1ª República.

A República, em muitos sentidos, representa um divisor de águas na história da educação no Brasil, mas também corresponde ao princípio de uma queda vertiginosa do ensino de línguas estrangeiras. À medida que a educação passa a ser vista como um instrumento de reprodução das relações de produção, voltada para a instrumentalização para o trabalho, o que na época não incluía necessariamente falar outras línguas como ocorre atualmente, as línguas estrangeiras deixam de ter a importância do passado e o tempo dedicado a elas diminui na mesma proporção da entrada de novas disciplinas na grade curricular.

As sucessivas reformas que ocorreram ao longo da primeira e segunda República, dentre elas a reforma Francisco de Campos que instituiu o método direto como método oficial, foram paulatinamente promovendo alternância entre as línguas priorizadas, apresentando-as ora como obrigatórias ora como facultativas e reduzindo consideravelmente o número de aulas semanais. É só com a Reforma de Capanema em 1942, que o ensino de língua estrangeira se modifica.

A Reforma de Gustavo de Capanema de 1942, formulada com base nas ideias positivistas, manteve e reforçou alguns projetos iniciados com a reforma anterior e deu ênfase à formação geral do aluno adotando um programa que volta a valorizar as disciplinas clássicas e conteúdos que enfocam questões nacionalistas. Foi essa a reforma que maior importância atribuiu ao ensino de línguas estrangeiras no Brasil República. Do ginásio ao colegial (científico ou clássico), além do latim estudava-se francês, inglês e espanhol.

A despeito de todo o centralismo e autoritarismo que marcou o Estado Novo, especialmente neste caso pela ação repressiva contra as escolas mantidas pelas colônias alemãs e italianas no sul do país, foi através da Reforma de Capanema que se destinou 35 horas semanais ao ensino de idiomas (clássicos e modernos) e também se estimulou nas escolas a aplicação do método direto. De orientação eminentemente prática, ele pregava o ensino da LE na própria LE, um indicativo de preocupação com os aspectos metodológicos do ensino.

Com a centralização do ensino, todas as decisões deveriam passar, necessariamente, pelo Ministério da Educação, desde as línguas que deveriam ser ensinadas até a metodologia e o programa a ser desenvolvido em cada série, conduzindo assim a uma homogeneização das políticas educativas em todo o país. Ainda assim, de acordo com Leffa (1998:11), observadas de uma perspectiva histórica, “as décadas de 40 e 50, sob a Reforma Capanema, foram os anos dourados das línguas estrangeiras no Brasil”.

No entanto, todo avanço representado pela supracitada reforma desaparece com a promulgação da LDB de 1961 e o ensino de línguas tem seu golpe de misericórdia com a 5692/71. Na contramão das expectativas, a descentralização do ensino promovida pela LDB de 1961 repercute diretamente no ensino de LE, que deixa de ser obrigatório e fica sob a responsabilidade dos Conselhos Estaduais de Educação.

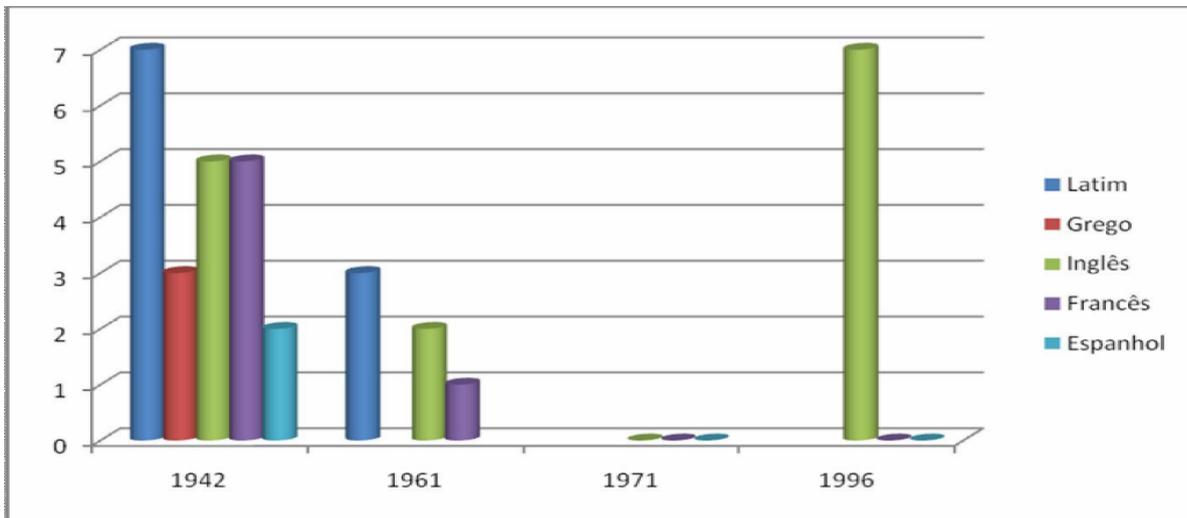
Paralelamente, no contexto geopolítico, a emergência dos Estados Unidos pós-segunda guerra como potência militar, política e econômica é o que vai determinar, por um lado, o crescente espaço da língua inglesa em território nacional e provocar o boom das escolas privadas de inglês; e, por outro, reduzir a influência cultural e econômica de outros países como França e Alemanha, bem como a busca pela aprendizagem de suas respectivas línguas.

Em 1971, além de sujeitar o ensino de LE “às condições de cada estabelecimento”, fato que levou a uma redução drástica na oferta de línguas estrangeiras, a LDB 5692 reduz o ensino de 12 para 11 anos e introduz a habilitação profissional. Como resultados imediatos, muitas escolas aboliram o ensino de línguas estrangeiras ou reduziram a carga horária para (1) uma hora semanal.

Na direção contrária ao que ocorria no mundo, relativamente à expansão das pesquisas em linguística aplicada ao ensino de línguas, e ignorando os apelos de muitos setores da sociedade que reconheciam a importância do ensino de LE, as políticas linguísticas educativas advindas com a 5692/71 não asseguraram a permanência, com qualidade, desse ensino nas escolas brasileiras e, ainda, intensificaram o senso comum de que não se aprende línguas estrangeiras nas escolas regulares.

Conforme podemos constatar no quadro abaixo, em cerca de 30 anos passou-se de um efetivo ensino de línguas de caráter obrigatório, o que refletia com maior fidelidade uma política plurilíngue e multicultural, à retirada total desse ensino das escolas brasileiras entre as décadas de 1960 e 1970. Posteriormente, em meados da década de 1990, o ensino de línguas foi retomado, já em uma perspectiva de hegemonia linguística da língua inglesa.

Gráfico 2 Oferta de línguas estrangeiras a partir da Reforma Capanema



Fonte: Conselho Estadual de Educação, 2000.

Com a LDB 9394/96 que as línguas estrangeiras voltam, na prática, a figurar no currículo com caráter obrigatório a partir da 5ª série. Embora com limitações, dada às condições da escola pública brasileira, com um número de horas reduzido e apenas com uma língua obrigatória, ela representa uma reavaliação positiva e um realinhamento do ensino de LE no Brasil.

Finalmente, a assinatura do tratado do MERCOSUL configura-se como o mais recente marco político-econômico que direciona a história do ensino de línguas no país. Este tratado, desde seu início, estabelece o ensino do espanhol e do português nos países membros como um dos objetivos estratégicos do bloco, de modo que se favoreçam as relações, sobretudo os comerciais, entre os povos.

Tal qual na Europa, assistimos com a criação do MERCOSUL a um estreitamento dos vínculos econômicos e políticos na América do Sul, fato que tem repercutido diretamente nas questões linguísticas, permitindo definir novas dinâmicas no ordenamento linguístico regional. Os impactos destas transformações abrem caminho para uma tomada de consciência da diversidade linguística e para o reconhecimento da coexistência das línguas, não apenas no Brasil, mas em toda a região.

O Brasil, ao comprometer-se a promover a integração entre os povos do bloco, compromete-se, também, com a divulgação e a expansão em território nacional da língua espanhola, decisão que impulsiona a abertura em diversas universidades de licenciaturas em espanhol, de cursos de espanhol em tradicionais escolas de inglês e repercute, diretamente, na mais recente ação de política e planificação linguística no Brasil, a lei 11.161/2005.

#### 4.2.2. O ORDENAMENTO LINGUÍSTICO BRASILEIRO ATUAL: ENTRE A ESCOLHA OBRIGATÓRIA E A OBRIGATORIEDADE VOLUNTÁRIA.

Atualmente, o ensino de línguas no Brasil é regido por duas leis: a LDB 9394/96 que se caracteriza pela ênfase dada à escolha da(s) língua(s) estrangeira(s), ou seja, que valoriza e possibilita uma política in vivo; e a lei 11.161/2005 que determina a obrigatoriedade de oferta da língua espanhola, na qual prevalece o in vitro, ambas atuando no âmbito do status das LE.

A LDB 9394/96, compreendida nesse texto como a escolha obrigatória, determina que a partir da 5ª série pelo menos uma língua estrangeira moderna deverá ser ensinada, esta escolha está a cargo da comunidade escolar, em outras palavras, o que estabelece a lei é que, ainda que obrigatória, a língua estrangeira (francês, inglês, alemão, etc.) deverá ser eleita pela comunidade, não cabendo, portanto, tal escolha nem ao professor, nem ao dirigente escolar.

No ensino médio, de igual maneira, deve-se ofertar duas línguas estrangeiras modernas, uma obrigatória e uma outra de caráter opcional.

Em complemento à LDB foram lançados os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN,1998), que baseados nos princípios da transversalidade, orientam o ensino de línguas estrangeiras. De acordo com os PCN, a escolha da língua estrangeira em uma dada comunidade deve basear-se em três fatores:

- Os fatores históricos que levam em conta o papel hegemônico que exerce uma determinada língua no contexto das relações internacionais, elemento que corrobora, na atualidade, a importância e a escolha da língua inglesa na grande maioria das escolas brasileiras;
- Os fatores relativos às comunidades locais, elementos provenientes da convivência entre comunidades contíguas com línguas diferentes, que é o caso das comunidades linguísticas de fronteira (neste âmbito inclui-se o francês, o espanhol, o guarani e mesmo o inglês) e as comunidades de imigrantes (cujas colônias justificam a adoção do italiano, do alemão, do japonês, além de outros dialetos regionais que se mantêm);
- E os fatores relativos à tradição, os quais levam em conta o papel de uma dada língua nas relações culturais estabelecidas entre nações e no acesso ao conhecimento. Fator decisivo quando analisamos a importância cultural do francês, do alemão e do espanhol, entre outras.

Tais elementos são os eixos que possibilitam a ampliação das possibilidades de escolha e colocam o ensino de línguas no âmbito da pluralidade linguística brasileira, abrindo espaço para o ensino regular de línguas consideradas efetivamente como estrangeiras ou como segunda

língua de diversas comunidades, especialmente no sul do país.

Na perspectiva inversa a da LDB, interpretamos a lei 11.161 de 2005 como uma obrigatoriedade voluntária uma vez que mesmo sendo de oferta obrigatória para a escola, a língua espanhola deveria ser uma opção adotada pelo aluno individualmente ou pela comunidade escolar e jamais imposta, como vem ocorrendo em algumas partes do país.

Isto posto é válido dizer, que se assim não o for (escolha pessoal ou comunitária), corre-se o risco de sair de uma política hegemônica de ensino de línguas, representada pela prevalência da língua inglesa, para adotar-se uma nova, a da língua espanhola, ignorando não apenas a formação do cidadão plural, a abertura para o plurilinguístico e multiculturalismo de que trata a constituição federal, mas também, e sobretudo, as diferenças culturais e geopolíticas das comunidades brasileiras, entre elas as de imigrantes e as de fronteira.

Cabe lembrar, portanto, que para as diferentes realidades brasileiras, diferentes escolhas são possíveis. Não cabe ao Estado, definir quais critérios ou fatores são mais ou menos relevantes para uma dada comunidade. O critério que justifica a escolha do espanhol na fronteira com a Argentina, Paraguai ou Bolívia pode não ser o mesmo que justifica a escolha em Brasília ou em São Paulo, seja pelo aspecto econômico, cultural ou espacial, e isso é válido para qualquer outra língua e para qualquer outra região.

Se por um lado a globalização promove uma integração planetária entre sociedades, o que implica na divulgação de certos esquemas culturais, por outro ela também se caracteriza pelo acirramento dos processos de individualização e autonomia identitária. Em outras palavras, ao mesmo tempo em que o indivíduo quer estar integrado ao mundo globalizado, ele quer ter sua identidade regional ou local reconhecida como tal, inclusive no reconhecimento das relações estabelecidas através das línguas que o cercam.

Ao analisarmos o atual quadro jurídico do ensino de LE no Brasil, não podemos ignorar que no contexto global o inglês impõe-se pelo que representa política e economicamente no mercado mundial, o espanhol, num âmbito supranacional, tem oficialmente status de língua estrangeira obrigatória no Brasil, dois elementos que por si só eliminam as reais possibilidades de escolha de que trata a 9394/96, considerando-se que a escolha, em última análise, é referente às outras línguas que não a espanhola, segundo o que se estabelece com a 11.161/2005. Nestes termos, nenhuma escola efetivamente tem a opção de ofertar apenas uma língua, (diante da impossibilidade de se ofertar duas ou mais) se esta não for o espanhol, independentemente de quais sejam os fatores motivacionais.

E quando estendemos esta reflexão para as comunidades de imigrantes ou de fronteira podemos constatar que entre a escolha obrigatória e a obrigatoriedade “pseudo” voluntária só

se pode escolher, quando há condições para tanto, entre inglês e espanhol ou alemão e espanhol ou francês e espanhol, ou italiano e espanhol, etc. Tornando as possibilidades de ofertar-se alemão e inglês ou inglês e francês inviáveis, dadas as reais (e não as ideais) condições da escola pública. A lei, por si só, não abale problemas pré-existentes nos espaços escolares, mas pode trazer outros não previamente previstos.

Na prática, o espanhol é a única língua estrangeira obrigatória no Brasil e todas as demais são opcionais, o que também significa dizer que a obrigatoriedade imposta pela 11.161/2005 fere, em certa medida, o direito de escolha assegurado pela LDB 9394/96. Diante da obrigatoriedade de ofertar-se uma língua e da impossibilidade de ofertar-se também uma segunda ou terceira, caso de diversos municípios, nos mais recônditos lugares do país, o dirigente escolar não encontra muitas opções, senão a de “voluntariamente” seguir a lei que impõe e não aquela que abre possibilidades, e assim, no Amapá, por exemplo, fronteira com a Guiana Francesa, o caminho mais comum, para não dizer o mais fácil, tem sido o de ofertar espanhol, mesmo que a fronteira, a realidade socioeconômica, as relações históricas e a vontade da comunidade apontem para a necessidade do ensino do francês.

#### 4.3. A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM ESTRANGEIRA A ATIVIDADE POLICIAL

A atividade policial é diferenciada e, por conta disso, exige que os operadores de segurança pública envolvidos neste processo possuam um conhecimento diversificado, sem se afastar da especificidade que a sua profissão requer. A formação especializada é necessária para uma atuação dinâmica, principalmente nesse momento em que o Brasil se tornará palco de diversos eventos internacionais.

Os grandes eventos internacionais, como exemplo, Copa das confederações, Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos farão com que o fluxo diversificado de turistas aumente. A estimativa é de 600 mil turistas segundo o Ministério da Justiça. Isso exige dos profissionais de segurança melhor capacitação e habilidade principalmente em línguas estrangeiras, para que seu emprego seja proficiente e lastreado nas bases técnico-profissionais inerentes à sua profissão.

Por conta disso, diversas medidas foram adotadas por parte do Governo Federal a fim de suprir a demanda por profissionais habilitados em um segundo idioma. Exemplo disso são os cursos de línguas estrangeiras na modalidade online da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP). No âmbito estadual, alguns esforços foram empregados, como a abertura de cursos presenciais de língua Inglesa, formatados pela PMAM. No entanto, lembramos que o

aprendizado de uma segunda língua requer dedicação, empenho e tempo, por parte do aprendiz, sem esquecer que cada um é responsável pelo processo.

É importante ressaltar que as mudanças no peso da prova de língua estrangeira do concurso para o CFO – Curso de Formação de Oficiais – reuniu, nos últimos anos, um grande número de alunos fluentes em línguas estrangeiras e através desses, alguns trabalhos dentro da APM têm sido feitos no intuito de compartilhar esse conhecimento. Podemos citar, por exemplo, a elaboração do Guia de Língua Inglesa para Grandes Eventos, em fase de acabamento, elaborado por alunos membros do GEP – Grêmio de Estudos e Pesquisas e o emprego de alunos oficiais bilíngues identificados por braçal de intérprete durante o carnaval, e eventos festivos que logo serão mostrados.

O mundo transforma-se rapidamente, assim como as organizações. Sendo assim, a corporação não pode ficar alheia às mudanças. Por isso é que se busca o aprimoramento de sua melhor ferramenta de trabalho que é a comunicação. Faz-se necessário comunicar e bem, com o fito de resolver conflitos, informar, guiar pessoas aos seus destinos, tirar dúvidas e manter a ordem, ainda que seja em uma segunda língua.

## 5. METODOLOGIA

A metodologia segundo Dencker (2001) “é fundamental para o desenvolvimento dos projetos científicos, pois o seu conhecimento auxilia na desenvoltura das etapas necessárias para a elaboração do mesmo”.

O método usado é o dedutivo “a indução não é raciocínio único, mas a compreensão dos procedimentos lógicos” (TEIXEIRA, 2005).

A respeito dos níveis de pesquisa, Gil (1999, p. 43) as distingue em: pesquisas exploratórias, pesquisas descritivas e pesquisas explicativas. Segundo ele a pesquisa do tipo exploratória “é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.” Já a pesquisa do tipo descritiva tem “como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” Por fim a pesquisa do tipo explicativa tem “[...] como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos.”

Dos tipos de pesquisas acima relacionados, optar-se-á por utilizar a pesquisa do tipo exploratória, haja vista que o tema Polícia Turística ainda é pouco estudado, sendo seu objetivo primordial “[...] desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias [...]” (GIL, 1999, p. 43).

O autor acima mencionado, ainda acrescenta que embora a pesquisa exploratória seja bastante flexível, na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica, sendo que o mesmo ocorre com o presente estudo.

Para que o tema proposto seja desenvolvido, utilizar-se-á a pesquisa de cunho bibliográfico, que conforme Gil (1999, p.65):

[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Parra Filho e Santos (1998, p. 97) destacam a relevância da pesquisa bibliográfica : “qualquer que seja o campo a ser pesquisado, sempre será necessária uma pesquisa bibliográfica, para se ter um conhecimento prévio do estágio em que se encontra o assunto.”

Para Marconi e Lakatos (1999, p. 73), a finalidade da pesquisa bibliográfica é:

[...] colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicada, quer gravadas.

Desta forma, é por meio das fontes bibliográficas que se elabora todo o arcabouço teórico do trabalho, assim como obter-se-á argumentos para a análise textual.

Nesta mesma linha que segue a pesquisa bibliográfica, encontra-se a pesquisa documental que é descrita por Gil (1999, p. 66) da seguinte forma:

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com a pesquisa.

Na pesquisa documental são investigados documentos com a finalidade de poder descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças e outras características (CERVO E BERVIAN, 2002).

Para Pescuma (2000), “a abordagem Qualitativa-quantitativa associa as técnicas usadas em ciências sociais, ciências naturais e matemáticas”.

Neste trabalho foram utilizados como instrumentos de investigação, livros sobre segurança e turismo (pesquisas bibliográficas), sites de jornais e revistas de circulação nacional e regional e questionários, entrevistas, observações e uma câmera fotográfica digital para tirar fotos dos locais de trabalho dos policiais.

A amostragem para aplicação de questionários e entrevistas desta pesquisa foi constituída de 16 policiais da Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas - POLITUR (selecionados aleatoriamente no universo dos 28 que estavam trabalhando nos pontos turísticos assistidos pela respectiva companhia).

As entrevistas aplicadas foram agendadas mediante visita aos locais de trabalho dos entrevistados, e confirmadas através de telefonema.

Dois questionários foram elaborados, um com 10 questões acerca de um breve levantamento de dados sobre a POLITUR e a quantidade de turistas e tripulantes por embarcação/temporada, o segundo questionário contém 15 questões para levantamento de dados do nível de fluência em idiomas dos agentes policiais da companhia.

Os locais de aplicação foram os diversos pontos de especial interesse turístico assistidos pela respectiva companhia, a saber: no entorno do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, Bairro do Centro, no Largo de São Sebastião em frente ao Teatro Amazonas, na Praça da Matriz e no Mercado Municipal Adolfo Lisboa.

A observação consistiu na utilização dos sentidos (visão e audição) para se conseguir informações sobre fenômenos relacionados ao trabalho dos policiais. E também examinar alguns aspectos da sua realidade.

Os modelos de questionários aplicados e as entrevistas supracitadas podem ser visualizados no Apêndice deste trabalho.

## 5.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O objetivo da pesquisa foi verificar o nível de fluência em língua estrangeira dos agentes da POLITUR, e sua capacitação no Turismo. Caracterizando-se pelos fundamentos abaixo:

a) Exploratória: Por se tratar de um estudo de caso, de um objeto pouco explorado nesta temática, utilizou-se também a pesquisa de caráter exploratório.

b) Bibliográfica: Tal pesquisa fundamenta-se em diversos autores, livros, sites, dissertações e periódicos de informações.

c) Qualitativo - quantitativo: essa pesquisa faz levantamentos de dados qualitativos e estatísticos além de especular as causas dos resultados

## 6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 6.1. QUESTIONÁRIOS APLICADOS A RESPEITO DA POLITUR E SOBRE TEMPORADA DE CRUZEIROS 2017/2018

O Objetivo do trabalho foi mensurar o nível de fluência em línguas estrangeiras dos agentes da POLITUR, além de analisar todo o contexto que engloba a capacitação do agente para atuar na área de policiamento turístico, visualizando suas principais motivações e dificuldades encontradas na companhia.

Quanto ao histórico da POLITUR, esta foi fundada em 1993 com a finalidade de realizar os policiamentos ostensivos em áreas turísticas de Manaus, situada com sua base principal na Avenida Santos Drumond, 1350, bairro Tarumã. O objetivo principal de tal organização é melhorar o atendimento aos turistas nos principais pontos turísticos da cidade, assim como facilitar a compreensão de atendimentos de urgências na área turística.

O efetivo da Polícia Turística é de 28 (vinte e oito) agentes, tendo em vista que foram 16 entrevistados para a realização desta pesquisa.

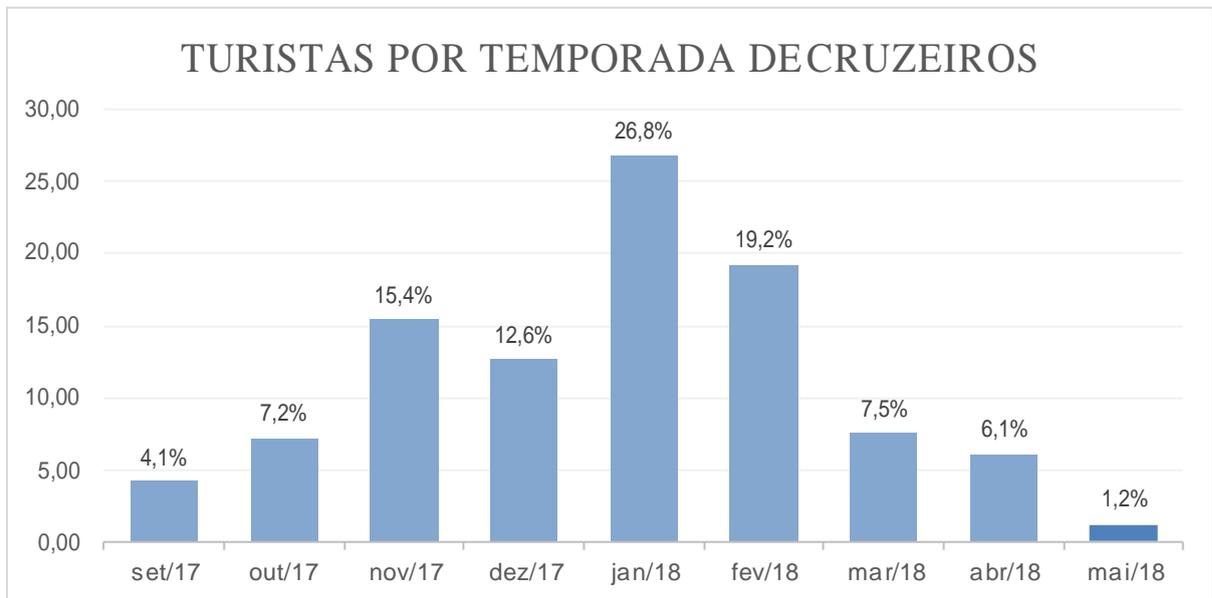
Manaus foi uma das cidades de grande foco na Temporada de Cruzeiros, segundo o comandante da POLITUR, passaram pela cidade uma estimativa de 14.007 tripulantes nas embarcações, com média de 667 turistas por mês durante a temporada. Abrindo a Temporada de Cruzeiros 2017/2018, o navio M/S Astoria atracou no dia 22 de setembro de 2017, no Porto de Manaus. Esta foi a primeira vez que o navio passou pela capital trazendo a bordo, aproximadamente, 570 pessoas, entre turistas e tripulação. O M/S Astoria é proveniente de Marselha, na França, e chegou na cidade às 13h30 e permaneceu até às 17h30 do dia 23/9, quando seguiu para Point-a-Pitre, Guadalupe e Caribe.

Tendo o francês como idioma dominante e esteve pela primeira vez em Manaus, o comandante da embarcação que recebeu a placa de Boas-Vindas. O receptivo dos turistas que desembarcarão foi feito pela Fundação Municipal de Cultura, Turismo e Eventos (Manauscult) em parceria com a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur), além da Polícia

Militar. Na ocasião foram prestadas orientações e distribuídos guias bilíngues e artesanato indígena por agentes dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs).

Ao todo, nesta temporada, 21 navios passaram por Manaus até maio de 2018. O último navio foi o M/S Bremen. Além do Ms/Astoria, os navios M/S Viking Sea, M/S Viking Sky, M/S Albatros e M/S Silver Muse também visitaram Manaus pela primeira vez. Confira na tabela abaixo a quantidade mensal de turistas que desembarcaram na cidade desde setembro de 2017, até maio de 2018.

Gráfico 3 Quantidade turistas por mês na temporada 2017/2018



Fonte: Lima, 2018.

A segunda fase da Temporada de Cruzeiro iniciou no mês de Janeiro, com uma tripulação maior que dos meses anteriores e seguintes, o primeiro Cruzeiro a chegar M/S Sirena trazendo certa de 1.084 turistas. De acordo com o operador de turismo, Eury Barros, responsável pela vinda do Sirena, afirma que a maioria dos turistas que vieram são americanos.

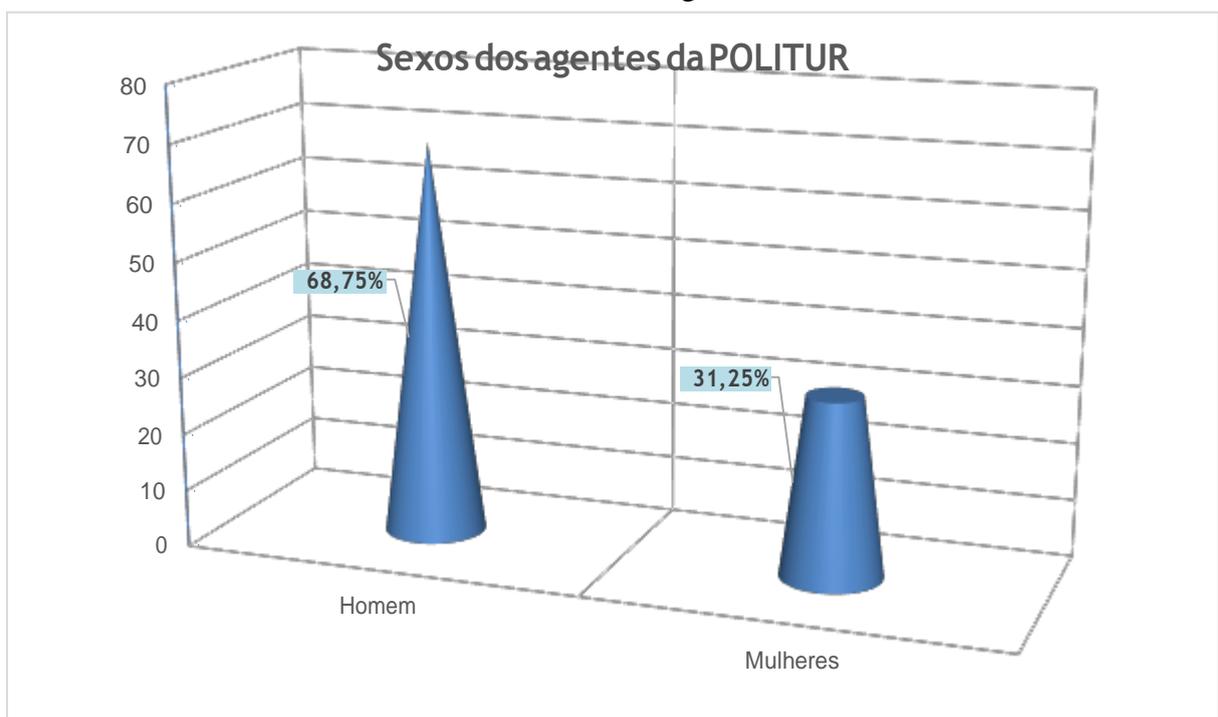
O segundo navio desse mês é o M/S Hamburg, que trouxe a bordo 570 turistas de várias nacionalidades no dia 9 de janeiro. Logo em seguida no dia 11, pelo menos, 1,1 mil turistas, grande parte alemães, segundo a ManausCult, chegaram no navio Albatroz e passaram dois dias na capital do Estado.

Para todos os turistas que vieram conhecer culturas em horizontes diferentes, segundo o comandante da POLITUR, a Delegacia Federal fica responsável para o atendimento a respeito da perda de documentos, enquanto paralelamente a Delegacia Estadual torna-se responsável por ocorrências demasiadas como roubos e furtos.

## 62. QUESTIONÁRIO APLICADO AOS AGENTES DA POLITUR

A Polícia Turística do Amazonas possui um efetivo reduzido, são apenas vinte e oito policiais que estão ingressados na POLITUR, destes dezesseis participaram de um questionário para levantamento de dados a respeito dos graus de formação, níveis de fluência em LE, dificuldades, habilidades e outros, encontrados na corporação.

Gráfico 4: Sexo dos agentes da POLITUR



Fonte: Lima, 2018

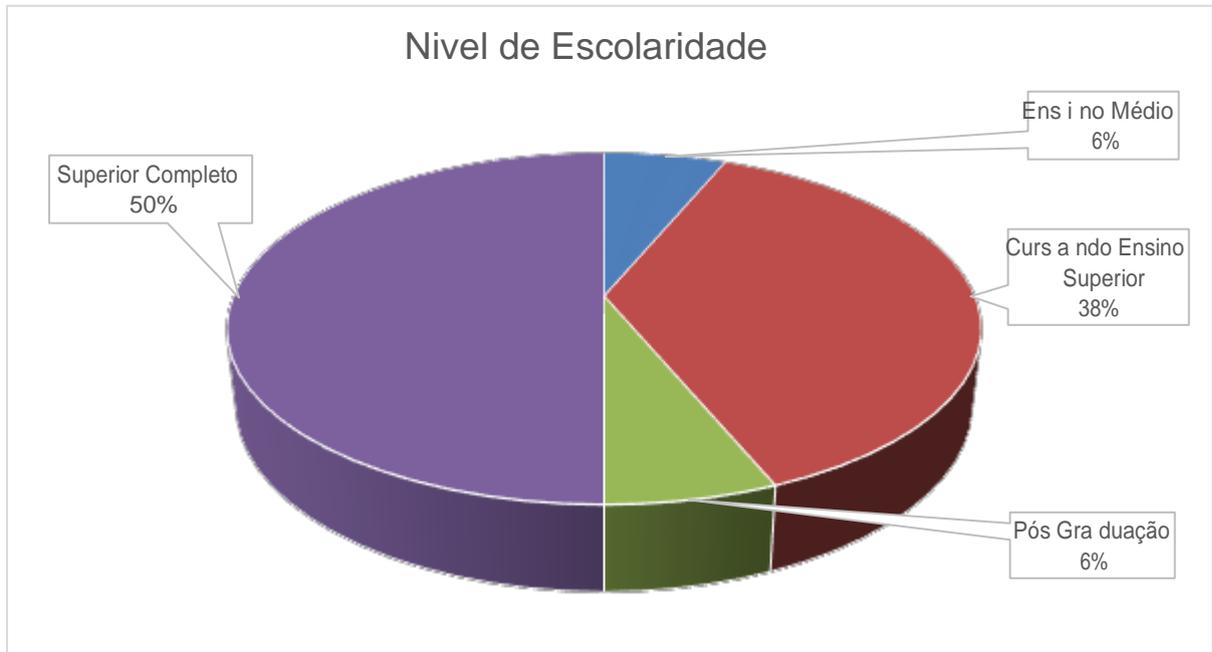
Quanto ao sexo, observou-se que o quantitativo de agentes da POLITUR do sexo masculino é muito maior que os de sexo feminino. Tendo em vista 68,75% equivalente a onze agentes homens e 31,25% equivalente a cinco agentes são mulheres. Conforme mostra o gráfico 3. Isso é reflexo principalmente de uma política do Estado, que por anos e anos negou o direito às mulheres de trabalharem nas grandes instituições de segurança pública do País, que ainda hoje existe, embora de maneira mais moderada, tendo em vista que nos concursos para a polícia são ofertadas mais vagas para os homens, em detrimento das mulheres.

Tal fato inclusive, contaria a maior lei brasileira, a Constituição Federal (1988), que deixa claro em seu Título II (Dos Direitos e Garantias Fundamentais), Capítulo I (Dos Direitos

e Deveres Individuais e Coletivos), artigo 5º, Inciso I que homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações.

O Governo do Estado do Amazonas, nos últimos concursos para PM, ofertou um número de vagas maior que o de costume para as mulheres, mas ainda assim bem menor do que as destinadas aos homens.

Gráfico 4 Formação acadêmica dos agentes da POLITUR



Fonte: Lima, 2018

O Estado vem incentivando a capacitação dos profissionais para melhor prestação de serviço aos turistas. Eles trabalham numa atividade de muita responsabilidade e dinamismo, que é de suma importância para toda a sociedade, e necessita de profissionais que sejam cada vez mais capacitados, com conhecimentos gerais e específicos. Devem estar, ao máximo, preparados para enfrentar todo tipo de situação inusitada.

Portanto, os policiais devem ser incentivados a estudar continuamente, pois não se deve desestimular a formação desses agentes que trabalham para a proteção da vida, da integridade física (e psicológica), da liberdade e da propriedade (fruto do trabalho, que representa a dignidade pessoal), não só dos cidadãos locais, mas também daqueles estrangeiros e visitantes, os turistas.

Os agentes da POLITUR são fundamentais e necessários para a segurança dos turistas, logo o aperfeiçoamento deles em línguas estrangeiras deve ser de total privilégio. Abaixo, o gráfico mostra a relação da quantidade de LE faladas pelos policiais entrevistados da

POLITUR, apesar de muitos abrangerem domínio mais de uma língua, a companhia ainda pode melhorar. Pois o turismo vem se expandido na região norte e será, sem dúvida, extremamente necessário o conhecimento em línguas.

Gráfico 5 Quantidades de LE falada por agentes da POLITUR



Fonte: Lima, 2018.

De acordo com o gráfico supracitada podemos observar que dentre os policiais entrevistados que nenhum fala mais de duas línguas estrangeiras, tendo em vista isso é de notável compreensão que essa realidade não agrave mais em consonância com o nível de crescimento turístico na cidade de Manaus. Pois em um contexto mais amplo, o território manauara recebe turistas de diversas localidades do exterior, tornando assim extremamente necessário o conhecimento de culturas estrangeiras onde é comum tornar-se bilíngue.

Tabela 3 Línguas estrangeiras mais faladas pelos agentes da POLITUR

Línguas Estrangeiras	Policiais com domínio na LE
Inglês	11
Espanhol	2
Francês	2
Japonês	1
Total	16

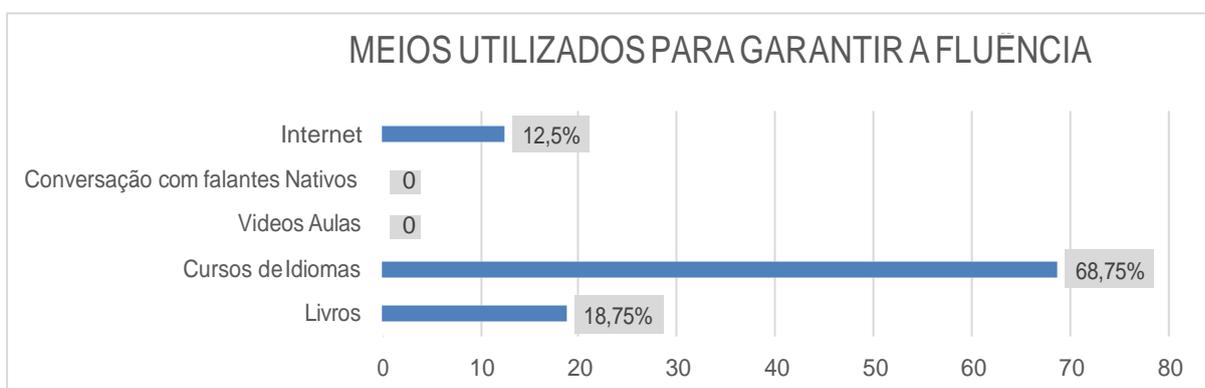
Fonte: Lima, 2018.

Conforme o gráfico 5, 65% dos policiais da POLITUR falam mais de dois idiomas, logo de acordo com a Tabela 3 observamos então que a língua mais falada dentre eles é o Inglês, que com o passar dos anos tornou-se a língua da tecnologia e do comércio, acaba sendo a mais falada também entre os agentes da POLITUR. Embora tantos compreendem o inglês, a língua japonesa está em escassez assim como a francesa.

No universo dos dezesseis policiais bilíngues que estão dispostos a conhecer culturas e línguas, com base no gráfico 6 nota-se que dentre eles 68,75% policiais da POLITUR, obtiveram através de incentivo governamental ou formação privada diploma e fluência em alguma língua estrangeira citadas na tabela 3.

O gráfico apresentado pela figura 6, a seguir, diz respeito do grau de instrução (nível escolar) dos agentes da POLITUR na qual foi constatado que 50% dos agentes contêm o curso de nível superior completo, 38% estão cursando o ensino superior, apenas 6% tem apenas o nível médio e 6% cursa a Pós Graduação. Todos estes agentes, mesmo alguns com grau de instrução diferente dos demais estão aptos a exercer a profissão e, de alguma forma, contribuir para a POLITUR. Veja o gráfico do grau de instrução:

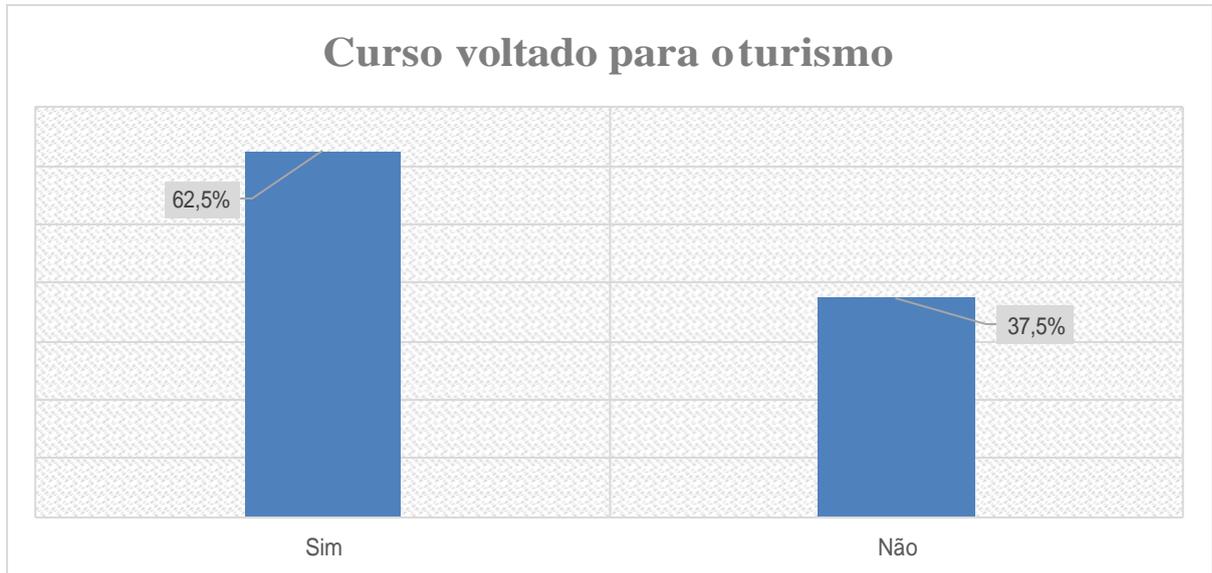
Gráfico 6 Métodos utilizados para garantir a fluência entre os policiais da POLITUR



Fonte: Lima, 2018.

Ser um autodidata é uma habilidade inestimável, com base no gráfico 6 observa-se que 18,75% dos policiais aprenderam através de livros e 12,5% através da internet, ou seja, aprender sozinho tem muito mais haver com disciplina do que inteligência. É um dos passos mais eficaz para pôr em prática seu conhecimento é inserir o aprendizado no seu dia-a-dia, portanto nota-se virtudes como organização, dedicação e disciplina entre os agentes da POLITUR.

Gráfico 7 Cursos voltados para o turismo



Fonte: Lima, 2018.

As informações do gráfico 7 revelam que 62,5% possuem cursos voltados para turismo, e que 37% dos entrevistados nunca participou de qualquer curso relacionado à atividade turística. O que dificulta a perfeita integração, harmonização entre a verdadeira necessidade do trade turístico e o trabalho desempenhado pelos agentes de segurança pública, tendo em vista que como têm uma informação deficiente sobre a cadeia produtiva do turismo, fica mais difícil identificar determinadas demandas. Também a falta de informação, associada a outros fatores, pode contribuir para que alguns trabalhem desmotivados por não ter intimidade com o tema que é o principal motivo de criação de sua companhia. Por outro lado a grande maioria dos agentes da POLITUR já tiveram, ou estão praticando algum curso de turismo, tornando-os mais aptos para exercer a função de policial turístico.

Num mundo globalizado, em que as línguas, principalmente o inglês e o espanhol deixam de ser uma opção e passa a ser parte de um currículo, a viagem ao exterior é uma das melhores opções para o indivíduo se familiarizar com a língua estrangeira, aprender costumes e culturas diferentes, que o fará respeitar melhor as diversidades do mundo moderno. Um

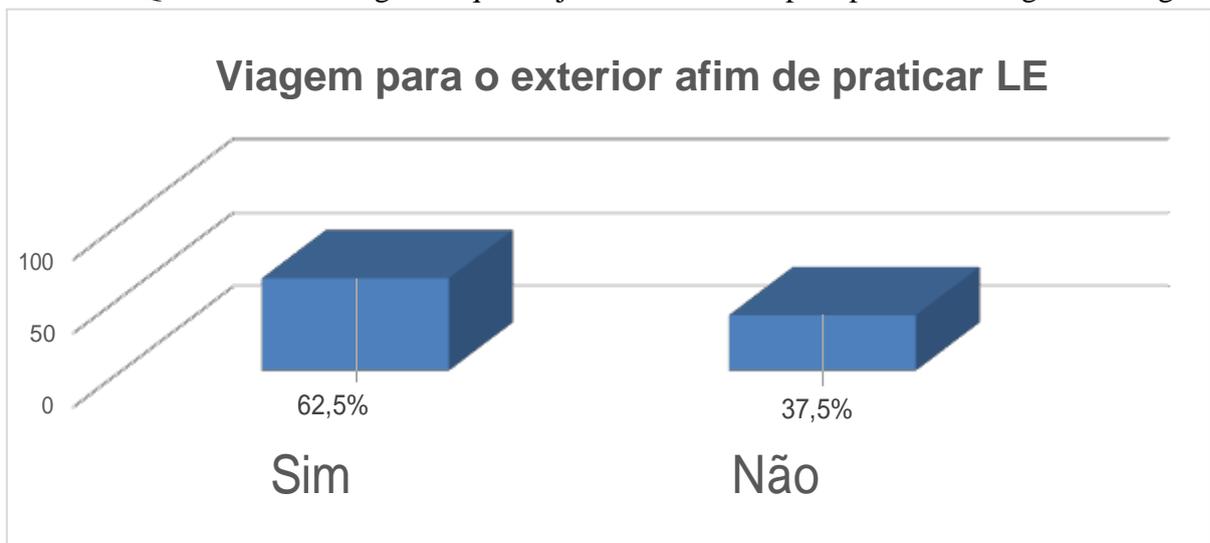
mundo em que a cada esquina encontramos com pessoas diversas de nacionalidades diferentes e convivemos com elas, seja na escola, na universidade, nas atividades de lazer e no trabalho, como a atuação dos agentes da POLITUR.

Na prática, desde os primeiros anos escolares, as escolas já vêm introduzindo idiomas estrangeiros no dia a dia escolar, mas isso não os prepara suficientemente, não só para os idiomas, mas para o mercado de trabalho e o mundo globalizado, aonde ele terá de conviver com pessoas de diferentes nacionalidades.

Dos dezesseis agentes da POLITUR entrevistados, 62,5% já viajavam para o exterior em busca de um domínio e conhecimentos culturais sobre a nação na qual

ansiava compreender a fala. Por outro lado, um grupo de 37,5% não teve ainda a oportunidade de tal viagem, ou não observaram que era necessário para o entendimento da língua. No entanto, a diferença não passa a se tornar um problema, mesmo que ambos os agentes têm aptidão para exercer a função. Observe o gráfico:

Gráfico 8 Quantidades dos agentes que viajaram ao exterior para praticar a Língua Estrangeira



Fonte: Lima, 2018.

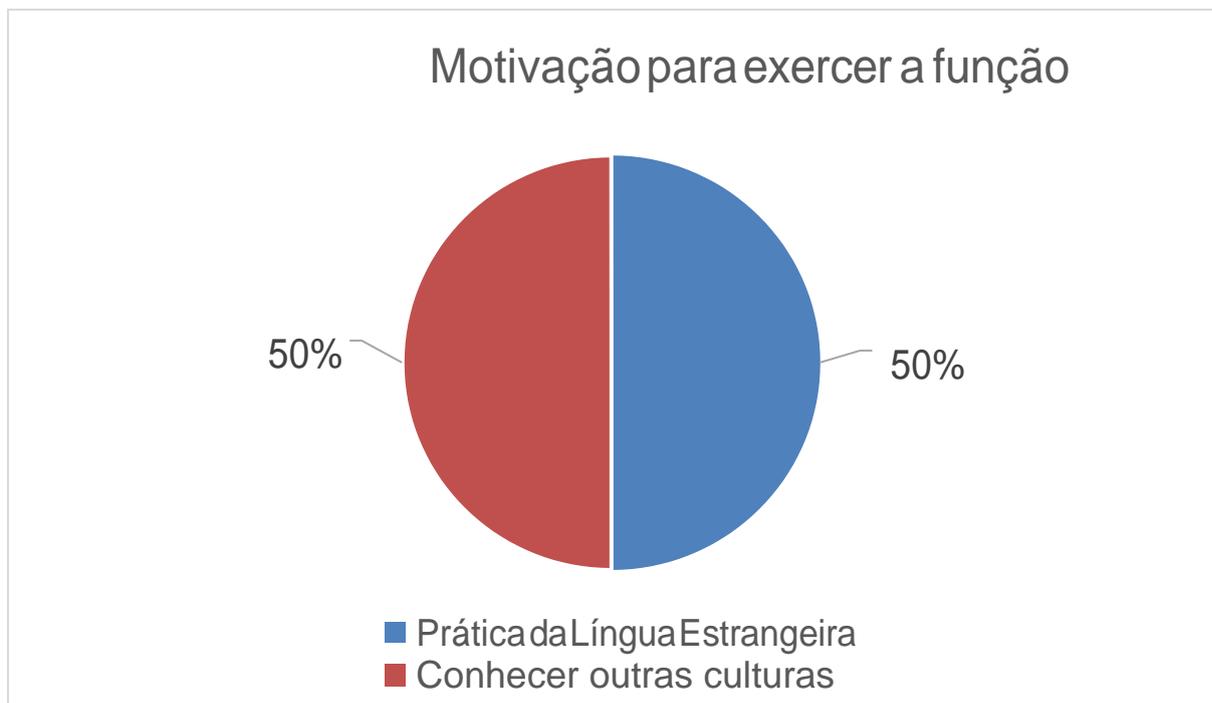
Tabela 4 Nível de conhecimento em língua estrangeira

Nível de conhecimento em língua estrangeira			
Básico	Intermediário	Avançados	Total
2	10	4	16

Fonte: Lima, 2018.

A tabela supracitada informa o nível de conhecimento dos agentes da POLITUR, os que afirmam ter nível avançado já fizeram viagens ao exterior, podemos notar que a grande maioria tem o nível intermediário de fluência na língua estrangeira mesmo com o conhecimento intermediário em línguas, a capacidade de suprir o diálogo com o turista não fica a desejar. Os agentes entrevistados relataram que a comunicação com os turistas não são de diálogos tão extensos e na maioria das vezes utilizam apenas de palavras de comando e expressões diretas.

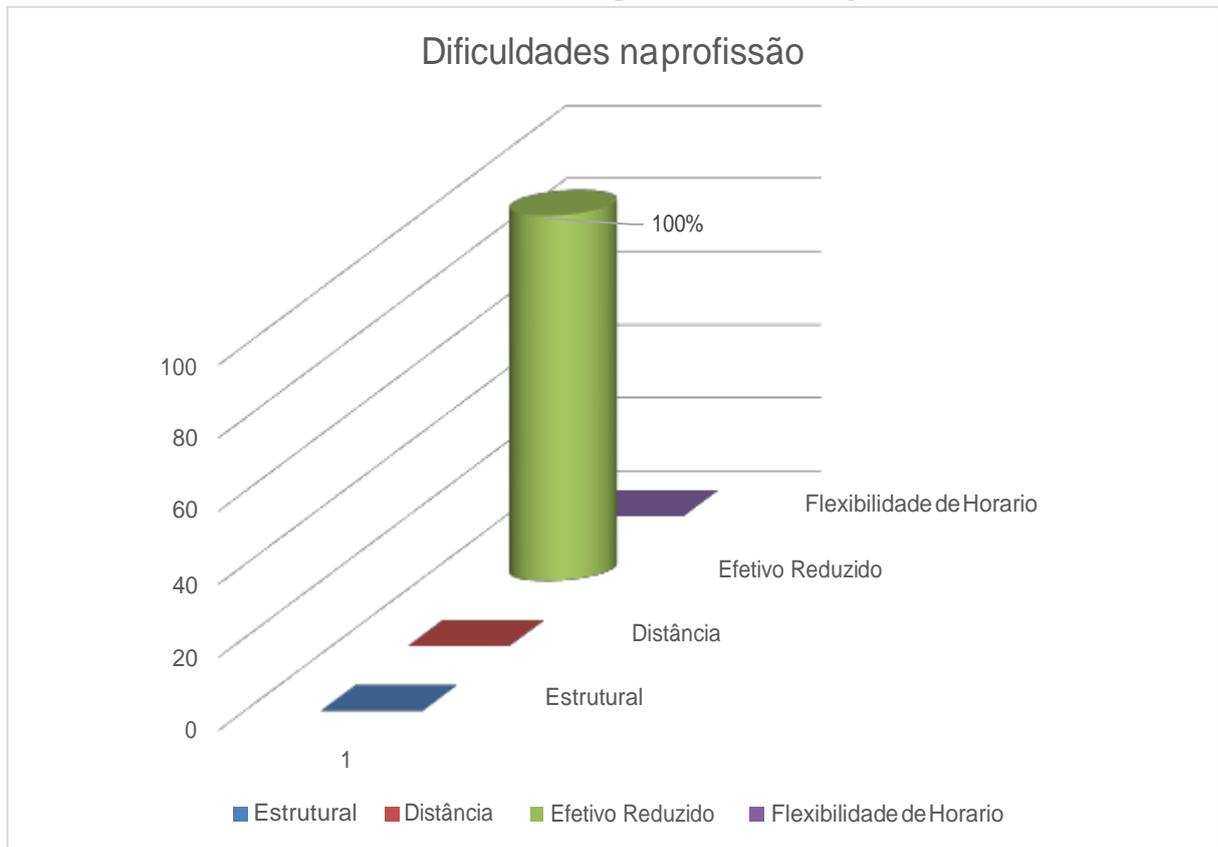
Gráfico 9 Motivação dos agentes para exercer a função.



Fonte: Lima, 2018.

O gráfico 9 é de suma importância para a pesquisa, pois ele informa a motivação dos agentes da POLITUR, uma vez que, foi discorrido outras opções que não constam no gráfico como: valorização do trabalho, no entanto o empate ocorreu entre tais opções. Tendo em vista isso observamos que o interesse dos agentes na LE é efetivamente mútuo, destes 50% estão atuando na profissão afim de praticar a língua estrangeira e 50% afim de conhecer outras culturais.

Gráfico 10 Dificuldades encontradas para atuar como agente da POLITUR



Fonte: Lima, 2018.

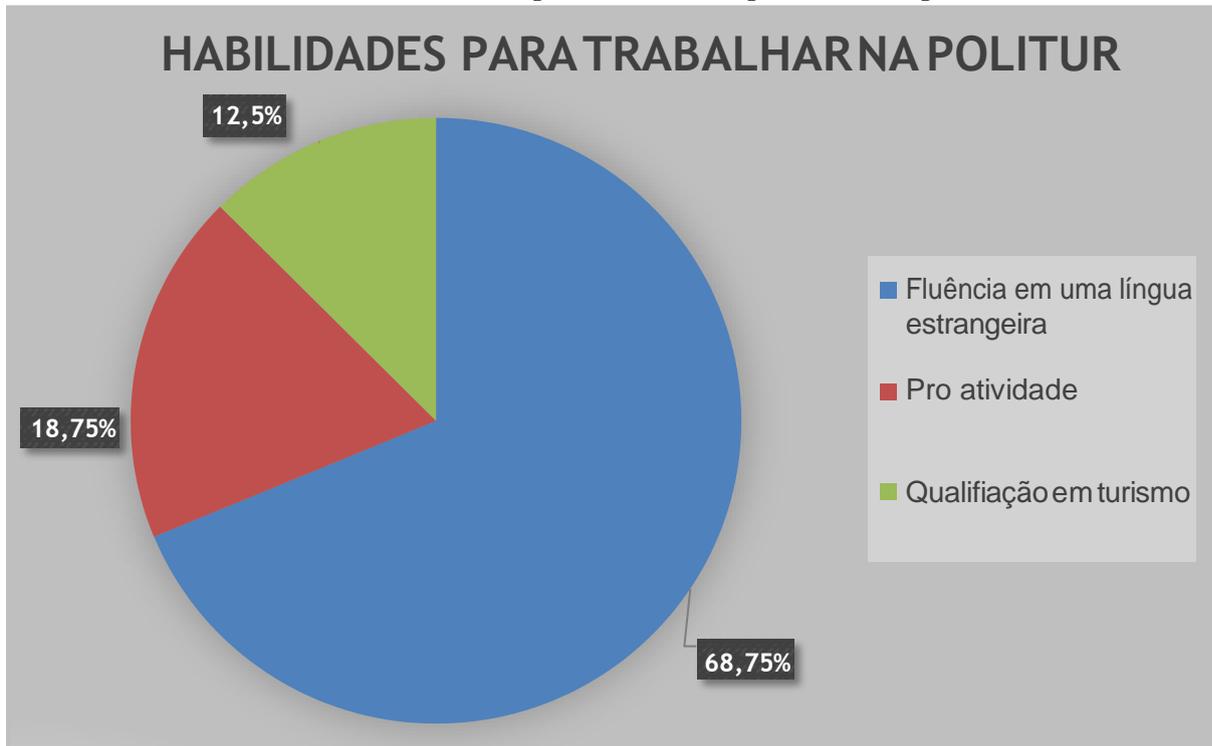
O gráfico 10, revela a porcentagem das principais respostas dos policiais da POLITUR, quando questionados em pergunta aberta sobre quais são as principais dificuldades encontradas no dia a dia do seu trabalho.

Das quatro opções de resposta imposta pelo questionário, 100% da companhia ressaltou que o efetivo reduzido é o principal problema encontrado por eles, afinal, a cidade de Manaus e o Estado do Amazonas estão repletos de pontos turísticos e existem muitas pessoas ganhando a vida na área do turismo. A necessidade de demais policiais para atuar nesse setor torna-se uma problemática bastante desestimulante, afinal, a Companhia de Policiamento Turístico do Amazonas está cada vez mais se tornando útil e fundamental.

O gráfico 11, a seguir, mostra quais são as habilidades selecionadas pelos agentes para que haja um melhor efetivo na POLITUR, relatando que onze, do universo dos dezesseis policiais entrevistados afirmam que a fluência em língua estrangeira é uma das principais características que o policial deve ter, embora por outro lado, três agentes afirmam que a Pro

atividade torna-se fundamental e imprescindível na atuação da profissão e dois ressaltam que ter qualificação no turismo é bem válido, tendo em vista que o público alvo do atendimento são os turistas.

Gráfico 11 Principais habilidades para atuar na profissão.

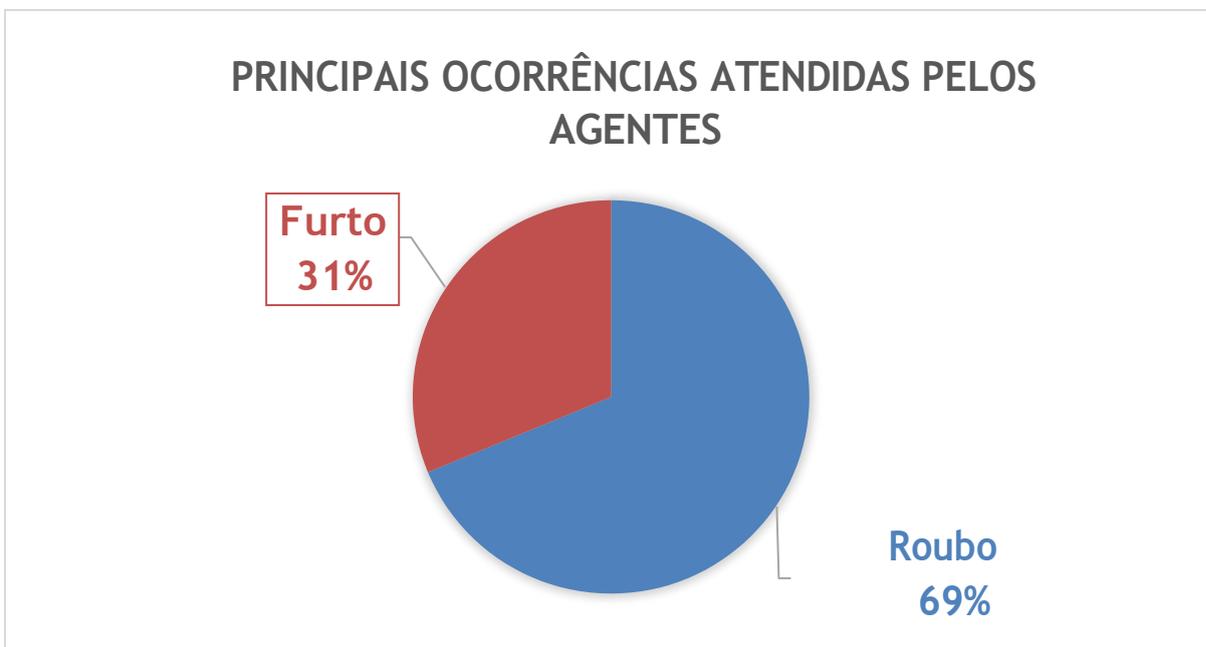


Fonte: Lima, 2018.

Outras informações bem relevantes com relação aos agentes da POLITUR é em relação às ocorrências que atendidas por eles. O gráfico 11, a seguir, afirma que dentre os dezesseis policiais, onze atendem mais ocorrências relacionadas a furtos, e os demais atendem mais ocorrências relacionadas a roubo.

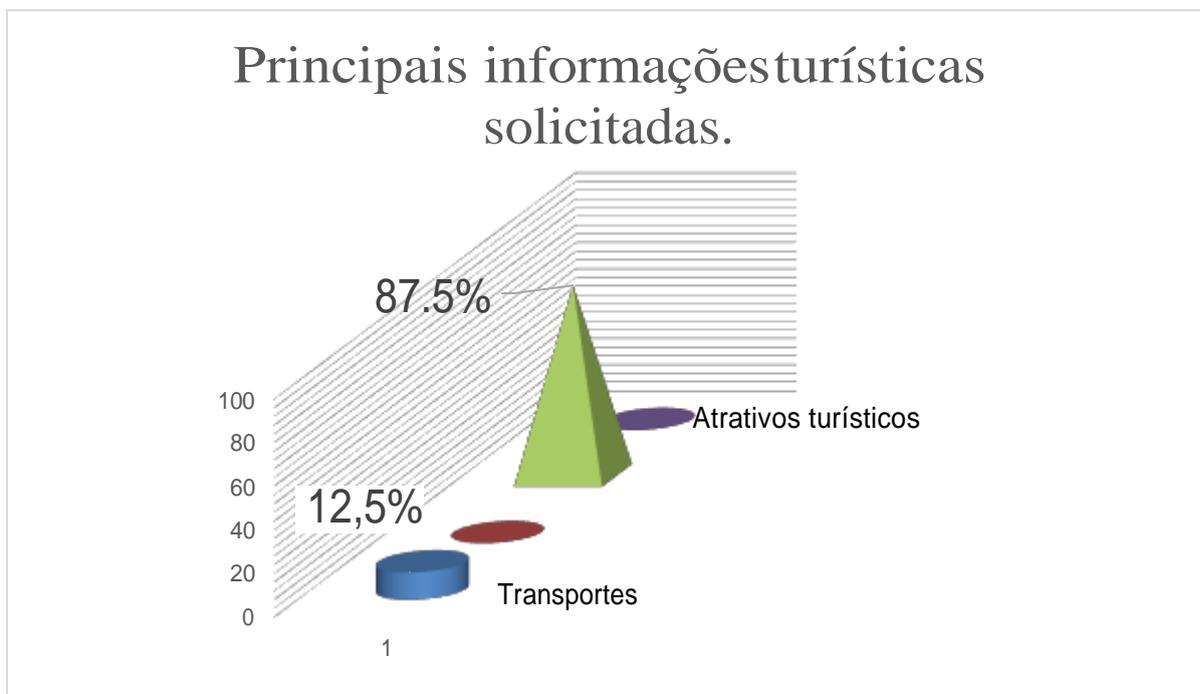
Constata-se que o número de roubos (assaltos) ainda assim é elevado entre as ocorrências registradas, o que é muito ruim, pois se trata de um crime que atenta diretamente contra a vida e integridade física e psicológica das vítimas, traumatizando-as. Como já dito, isso prejudica muito a imagem de qualquer destino turístico. Tal fato demonstra que a polícia militar deve empenhar-se mais para evitar que isso continue acontecendo. Afinal, é seu trabalho.

Gráfico 12 Principais ocorrências registradas pelos agentes



Fonte: Lima, 2018.

Gráfico 13 Principais informações turísticas solicitadas aos agentes da POLITUR



Fonte: Lima, 2018.

O gráfico 13, a seguir, informa-nos a respeito dos principais pontos turísticos atendidos pelos agentes da POLITUR, dentre esses dezesseis policiais 87,5% afirma que os atrativos turísticos da cidade são um dos principais questionamentos, logo apenas 12,5% dos agentes relatam que informações sobre o transporte e seus respectivos vieses são também questionáveis.

## 7. CONCLUSÃO

Neste trabalho percebeu-se que os agentes da Politur são profissionais bem capacitados, e que possuem um bom nível de fluência em outras línguas. Apesar do efetivo reduzido, os agentes são motivados pela prática da língua e também pelo interesse em conhecer outras culturas. Portanto, a fluência em outras línguas, capacitação em turismo e segurança, motivação profissional, são fatores que fazem a Politur contribuir para um melhor atendimento aos turistas nacionais e estrangeiros.

Buscou-se analisar o nível de fluência em línguas estrangeiras dos agentes da POLITUR, o que se refere às suas ações de segurança voltadas para ao Turismo. O empenho pela boa qualidade de um destino turístico exige um planejamento que se pense em tudo relacionado à segurança, desde ameaças relativamente pequenas, como furtos, até as grandes, como o terrorismo, por exemplo, que tem assustado o mundo.

Bem como disse Chusmacher, Cristina (2007), “estar preparado para se comunicar com os estrangeiros é parte essencial na vida profissional de cada cidadão”.

Conclui-se que os objetivos propostos neste trabalho foram alcançados, visto que se conseguiu traçar um perfil dos agentes da POLITUR, que trabalham com especial atenção aos turistas. Além de identificar os principais problemas encontrados pelos respectivos policiais no dia a dia do trabalho, as principais necessidades e sentimentos com relação à instituição na qual faz parte.

Os agentes da POLITUR estão submetidos a um sistema de militarismo, voltado para a ética e disciplina profissional, executando um papel essencial em uma sociedade democrática de direito, contribuindo para a ordem social, mesmo com poucos agentes.

A segunda hipótese, de que esses agentes se encontram satisfatoriamente capacitados com cursos de aperfeiçoamento relacionados à atividade turística, ou outros, que contribua m

direta ou indiretamente para a melhoria do desempenho do seu trabalho nas respectivas áreas (como por exemplo, cursos de línguas estrangeiras). A maioria dos policiais entrevistados da POLITUR participou de cursos de aperfeiçoamento, bem como, de cursos relacionados à atividade turística, os que fizeram cursos de idiomas, imprescindível para atender satisfatoriamente turistas internacionais. Também são maioria os policiais que possuem nível superior. Muitos dos respectivos agentes apontam que um dos principais problemas enfrentados é o efetivo policial reduzido, que acarretam diminuição na abrangência de atuação, sobrecarregando o serviço.

Dentre as principais conclusões deste trabalho, destaca-se que, apesar das atuais ações do Governo do Estado estar contribuindo para o desenvolvimento da cadeia produtiva do turismo local, através do combate ao crime nas principais áreas turísticas da Capital e no atendimento aos turistas vítimas dos bandidos, ainda deixa muito a desejar, como exemplo : efetivo reduzido de agentes da Politur.

O trabalho das polícias locais precisa melhorar no que se refere à prevenção e ao combate às ações criminosas, a informação aos turistas e ao atendimento no registro das ocorrências. Mais acentuadamente com relação aos turistas internacionais, que por muitas vezes, não falam o nosso idioma e tem pouca noção da realidade local, tornam-se vulneráveis nos lugares que frequentam.

Faz-se necessário que o órgão competente invista na formação dos agentes de segurança pública, principalmente nos que trabalham, especialmente, no atendimento aos turistas, pois os mesmos devem estar preparados para observar às peculiaridades da área que trabalham.

É imprescindível que os órgãos estaduais invistam numa capital do porte de Manaus, pois, investir em tecnologia, inteligência e treinamento policial, para tentar resolver o problema da violência local, é de fundamental importância para prevenir possíveis ataques terroristas.

Sugere-se que a Secretaria de Segurança Pública(SSP), órgão do Estado responsável pela segurança pública, ofereça de forma continuada, cursos diversos de aperfeiçoamento aos agentes policiais. Que faça convênio com instituições de educação, como por exemplo, universidades públicas ou privadas, para oferecer cursos voltados para o turismo, que ensinem sobre a disposição e importância da cadeia produtiva do turismo e sua relação com a segurança pública, para conscientizar os policiais sobre papel que desempenham, situando-os no contexto turístico, bem como proporcionar aos mesmos cursos de idiomas, visando uma melhor comunicação com os turistas estrangeiros.

Sugere-se que a SSP identifique através de pesquisas internas, quais os fatores que

mais desmotivam os policiais e as principais dificuldades encontradas no trabalho policial. O respeito aos Direitos Humanos têm que acontecer para todos, inclusive para os que correm riscos porque têm o dever de prezar pela sua segurança.

Recomenda-se melhorar urgentemente o tratamento dispensado a esses profissionais, principalmente no que se refere a carga horária, relacionamento hierárquico e incentivo acadêmico. Assim se poderá motivá-los, com maior motivação para desempenhar suas funções.

Sugere-se, também, que se construam cabines bem equipadas, que sirvam de ponto de apoio para os policiais nas suas respectivas áreas de trabalho (que são pontos turísticos), porque além de atender a uma necessidade, também propiciará aos turistas a sensação de segurança e aos criminosos a percepção de que existe efetivamente presença policial naquela área, o que pode inibir um possível delito.

Recomenda-se que a SSP possa trabalhar em conjunto com todos os entes envolvidos no processo turístico, tanto público quanto privado, destacando as áreas de interesse turístico, para ouvir a todos os frequentadores dos locais (turistas e principalmente os moradores, que conhecem mais a localidade e conseqüentemente seus problemas), identificando assim as variáveis causadoras da insegurança, para poder subsidiar um plano de ação mais efetivo, até em conjunto com outros órgãos não relacionados diretamente com a segurança pública.

Por fim, recomenda-se a confecção de um mapeamento turístico do Estado (destacando a Capital), com versões nos idiomas das nacionalidades que mais visitam o Amazonas, acrescentando algumas informações, como por exemplo, os respectivos telefones das viaturas de cada área para o turista ligar, os principais pontos turísticos, dicas de segurança, etc. Pois quando um turista busca um destino turístico, ele logo se preocupa com a segurança do local, para que possa se sentir protegido e possa usufruir do atrativo em sua plenitude. Por isso que se deve considerar o papel importante desses agentes da Politur, que prestam um atendimento ao público, de acordo com suas possibilidades, agregando mais valor ao mercado turístico no Amazonas, sendo profissionais capacitados e motivados na área que atuam.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

AGUIAR, Maria de Fátima; MARTINS, José Clerton de Oliveira; CARDOSO, Gleudson PASSOS. Reflexões sobre a hospitalidade no contexto turístico. Turismo Visão e Ação. v. 5. n. 3 set./dez.2003.

BARRETTO, Margarita. Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo. Campinas, SP: Papyrus, 1997.

BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 8.ed. atual. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003.

C.C. HENRIQUES (Orgs). Língua Portuguesa, Educação & Mudança. Rio de Janeiro, Ed. Europa, 2008, p.11-22.

CARTA do turismo e código do turista, Sónia (1985). Disponível em: [www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo](http://www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo)>. Acesso em 20 de abril de 2018.

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro. Metodologia científica. 4. ed. São Paulo: Makron, 1996.

CÓDIGO Mundial de Ética do Turismo, Santiago no Chile (1999). Disponível em: <[www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo](http://www.atlasnet.com.br/reinaldodias/introducaoturismo)>. Acesso em 20 de abril de 2018.

DIAS, Reinaldo. Introdução ao Turismo. São Paulo: Atlas, 2005

Disponível em: <[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)>. Acesso em: 25 de abril de 2018

ECOviagem site. Disponível em: <<http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/turismo/embratur-completa-40-anos-resgatando-a-historia-do-turismo-6328.asp>>. Acesso em: 06 de março de 2018.

ESMERALDO, Luiz Régis Azevedo. Jangadeiros e pescadores: os dilemas do turismo em Canoa Quebrada, Aracati – Ceará. Fortaleza: SENAC.Ce/SEBRAE.Ce, 2002.

GIL, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRUNEWALD, L. (2001), Seguridad: Manual de Pautas de Seguridad para el Residente y el Visitante de un Destino Turístico. Disponível em: <<http://www.paph-oea-cct.com>> Acesso em 10 de abril de 2018.

IGNARRA, Luiz Renato. Fundamentos do Turismo. 2 ed. rev. e ampl. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de Metodologia Científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LEFFA, Vilson J. O ensino das línguas estrangeiras no contexto nacional. Revista Contexturas/Ensino Crítico da Língua IngLEa. Vol.4. São Paulo: APLIESP, 1998, p. 13-24.

McINTOSH, Robert; GUPTA, Shashikant. Turismo – planeación, administración y perspectivas. Cidade do México: Limusa Noriega Editores, 1993.

MIDDLETON, Vitor T.C. Marketing de turismo: teoria e prática. Tradução de Fabíola Vasconcelos. Rio de Janeiro: Campus, 2002

MINISTÉRIO DO TURISMO (2009). Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro.

MOACYR, Primitivo. A instrução e o Império (subsídios para a História da Educação no Brasil): 1823-1853. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1936.

MOLETTA, Vania B. Florentino, GARCIA, Roslaine K. O. Comercializando um destino turístico. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2000.

MORALES, S. (2002), Análisis del Concepto de Seguridad Turística. Disponível em: <<http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad>> Acesso em 10 de março de 2018.

NOTÍCIAS do Diário do Amazonas. Disponível em: <<http://diariodoamazonas.globo.com>> Acesso em 25 de março de 2018.

PEREIRA, Cássio Avelino S. Políticas públicas no setor de turismo. Turismo em análise, São Paulo, 10 (2), p. 7-21, nov.1999.

PETITJEAN, Cecile. Plurilinguismeet politique linguistiqueéducativeenEurope: de lathéorie à lapratique. RevuePrintemps/Spring, vol I, nº 2, 2006, p.98-125.

RAJAGOPALAN, K. “O ensino de línguas estrangeiras como uma questão política”. In: MOTA, K. & SCHEYERL, D. (Orgs.), Espaços Linguísticos: resistências e expansões. Salvador: EDUFBA,2006.

RAJAGOPALAN, K. Política linguística e a política da linguística. In: D. SIMÕES;

REVISTA Veja edição 1652 de 7 de junho de 2000 e edição 1 724 de 31 de outubro de 2001. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/acervodigital/home.aspx>> Acesso em abril de 2018.

RODRIGUES, F. S. C. A língua espanhola no ensino superior em São Paulo: histórias e Perspectivas. In: Hispanismo 2004. Florianópolis: Editora da UFSC, PP. 177-189

SAVEDRA, M.M. Leis, Projetos e ações de política e planejamento linguístico após 1996. 2009. Disponível em [www.ipol.org.br](http://www.ipol.org.br).

THEOBALD, William F. Turismo Global. 2 ed. São Paulo: SENAC, 2002.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SOBRE A POLITUR

- 1) Histórico sobre a Politur?
- 2) Missão ou atribuição da Politur?
- 3) Quais os setores que a Politur atua?
- 4) Qual o efetivo da Politur?
- 5) Quais as viaturas empregadas pela Politur?  
( ) duas rodas                      ( ) quatro rodas
- 6) Qual o período da temporada de cruzeiros 2017/2018?
- 7) Quantos cruzeiros previstos na temporada 2017/2018?
- 8) De onde vieram os cruzeiros?
- 9) Quantidade total de turistas por Navio?
- 10) Quantidade total de turistas da temporada 2017/2018?
- 11) Qual delegacia é apresentada as ocorrências envolvendo turistas estrangeiros?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO AOS AGENTES DA POLITUR

- 1) Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino
- 2) GRAU DE INSTRUÇÃO:
- ( ) Ensino Médio ( ) Pós Graduação
- ( ) Cursando Ensino Superior ( ) Mestrado
- ( ) Superior Completo ( ) Outros
- 3) Quantas línguas estrangeiras você fala?
- ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4
- 4) Quais línguas estrangeiras você fala?
- ( ) Inglês ( ) Espanhol ( ) Francês ( ) Japonês
- ( ) Outros \_\_\_\_\_
- 5) Qual principal meio você utilizou para adquirir a fluência em outra língua?
- ( ) curso de idiomas ( ) outros: \_\_\_\_\_
- ( ) vídeo aulas ( ) Livros
- ( ) internet
- 6) Tem algum curso voltado para o turismo?
- ( ) Sim ( ) Não
- 7) Viajou para outro país para praticar outra língua?
- ( ) Sim ( ) Não
- 8) Como você considera seu nível de conhecimento em língua estrangeira que domina?
- ( ) básico ( ) intermediário ( ) Fluente ( ) avançado
- 9) Qual sua motivação para trabalhar na Politur?
- ( ) Conhecer outras culturas ( ) Prática da língua ( ) Valorização no trabalho

Outras \_\_\_\_\_

10) Quais as principais dificuldades encontradas em seu trabalho na Politur?

Estrutural     Distância     Efetivo reduzido     Flexibilidade de horário

Outros \_\_\_\_\_

11) Qual habilidade você considera que seja mais importante para trabalhar na Politur ?

Fluência em uma língua estrangeira     Pro atividade     Qualificação em turismo

Outros \_\_\_\_\_

12) Quais os principais tipos de ocorrências envolvendo turistas você atende?

Roubo     Furto     Extravios de Documentos

Outros \_\_\_\_\_

13) Quais as principais informações turísticas que são solicitadas pelos turistas estrangeiros?

Transportes     Hospedagens     Atrativos turísticos     Restaurantes

Outros \_\_\_\_\_