

Citar: Apellidos, N. (2015) "Título", en: González García, E.; García Muñiz, A.; García Sansano, J. e Iglesias Villalobos, L. (Coords.). *Mundos emergentes: cambios, conflictos y expectativas*. Toledo: ACMS, pp.

TURISMO E (IN)SEGURANÇA: IMPLEMENTAÇÃO E MELHORAMENTO DE ASPECTOS SECURITÁRIOS NA DEFESA DE PONTOS TURÍSTICOS ESTRATÉGICOS

Pedro Simões. *Instituto Universitário da Maia – ISMAI*

Eduardo Cordeiro Gonçalves. *Instituto Universitário da Maia – ISMAI*

Resumo:

Este artigo tenta estabelecer um “state of art” acerca da segurança, numa perspectiva transversal, focando-se na forma como a evolução do terrorismo e insegurança vai obrigando à alteração do paradigma securitário nos “resorts” e em outros pontos turísticos importantes. O conceito do turismo pode ser traduzido em períodos de paz, descanso, visitas, no fundo, no contrário aos atribulados períodos de trabalho. Tal como tem sido registado por toda a Europa, a evolução do Turismo tem crescido de forma sustentável, quase exponencial. Em Portugal, o Turismo é responsável por mais de 10% do PIB, afirmando-se como uma forma plena na evolução positiva do país. Por forma a manter Portugal como um destino seguro, é necessário manter a segurança de pessoas e bens, tentando minimizar a criminalidade, mas também estabelecer paradigmas específicos de segurança por forma a evitar acções menos conformes com o que se pretende dos destinos turísticos.

Portugal, membro da UE, possui sistemas internos e externos de segurança colectiva, em conexão com serviços congéneres de países europeus (FRONTEX, INTERPOL e EUROPOL), que, conjuntamente, ajudam a minimizar ou mesmo impedir acções criminosas ou terroristas tenham lugar nos países do Euro. Inclusivamente, os EUA, através de protocolos, trabalham em conjunto com as polícias europeias na busca de criminosos e desaparecidos. No entanto, a evolução das acções de insegurança, terrorismo e fluxos migratórios, oriundos do Norte de África e Médio Oriente, tal como aconteceu há pouco tempo na Tunísia, obrigam a um aumento da segurança coletiva e privada em países tidos como seguros até esta altura.

Hotéis, resorts, e mesmo áreas de Turismo Religioso, podem ser alvos de facções jihadistas ou criminosos com interesses específicos, e uma dessas acções poderão por a perder décadas de marketing turístico e a perda de milhões de euros. Por essa razão, cabem às forças de segurança nacional, mas também aos hotéis e mesmo autarquias, a definição de planos específicos de segurança, até mesmo recorrendo à segurança privada, para ajudar a impedir acções que possam colocar em causa a imagem de puro edílio em que Portugal atravessa nesta altura.

Palavras-Chave:

Turismo, Insegurança; Terrorismo, Segurança,

Turismo y (In)seguridad: Implementación y mejora de los aspectos de seguridad en la defensa de los lugares turísticos estratégicos.

Abstract:

En este artículo se intenta establecer un "estado del arte" por la seguridad, una perspectiva transversal, centrándose en cómo la evolución del terrorismo y la inseguridad va obligando a la modificación de la garantía de paradigma en "resorts" y otros lugares importantes. El concepto de turismo se puede

traducir en tiempos de paz, el descanso, las visitas, en el fondo, en contraste con los períodos con problemas de trabajo. Como ya se ha registrado en toda Europa, la evolución del turismo ha crecido de forma sostenible, casi de forma exponencial. En Portugal, el turismo representa más del 10% del PIB, afirmando como plenamente en el desarrollo positivo del país. Con el fin de mantener a Portugal como destino seguro, es necesario para mantener la seguridad de personas y bienes, tratando de minimizar el delito, sino también para establecer paradigmas de seguridad específicas para evitar menos en línea con las acciones que se propone a los destinos turísticos.

Portugal, miembro de la UE, poseen sistemas internos y externos de la seguridad colectiva, en relación con servicios equivalentes en países europeos (FRONTEX, EUROPOL y INTERPOL), que en conjunto ayudan a minimizar o incluso impedir acciones criminales o terroristas que tienen lugar en los países de euro. Incluso en los EE.UU. a través de protocolos, trabajar en conjunto con la policía de Europa en la búsqueda de los criminales y los desaparecidos. Sin embargo, la evolución de las acciones inseguras, el terrorismo y los flujos migratorios desde el norte de África y el Medio Oriente, como ocurrió recientemente en Túnez, requiere un aumento de la seguridad colectiva y privada tomada en países tan seguro hasta este punto.

Hoteles, centros turísticos, e incluso áreas de Turismo Religioso, pueden ser blanco de facciones yihadistas o delincuentes con intereses específicos, y una de esas acciones puede perder por décadas de marketing turístico y la pérdida de millones de euros. Por esta razón, ajuste a las fuerzas de seguridad nacional, sino también a hoteles e incluso las autoridades locales, la identificación de los planes de seguridad específicos hasta mesmop girando a la seguridad privada para ayudar a impedir acciones que pongan en tela de juicio la imagen pura de edilio que Portugal se enfrenta en este momento.

Notas clave:

Turismo, la inseguridad; Terrorismo, Seguridad,

O turismo contribuiu, sobremaneira, para o desenvolvimento económico de muitos países, posicionando-se hoje como principal fonte de rendimento para cerca de 40% países em todo o mundo. Como outros setores da economia moderna, o turismo é uma indústria dinâmica e em constante mudança e crescimento (Russel & Faulkner, 2004). De 1950 a 2002 o número de chegadas turísticas em todo o mundo aumentou de 25 milhões para 700 milhões, com um crescimento anual de 6,6%. A WTO na sua "Tourist 2020 Vision" previa em 2000 cerca de 1 bilhão de chegadas turísticas em 2010 e 1,6 bilhões em 2020 com um crescimento médio anual de 4,1% (in Yeoman, Munro & Beattie, 2006).

A maioria dos destinos turísticos estão localizados em áreas costeiras, montanhosas e florestais, territórios expostos a desastres naturais e a impactos sobre as comunidades locais, ameaçando a imagem, os recursos turísticos e o emprego. Também a atuação de grupos criminosos e terroristas organizados pode traduzir-se em ameaça para a estabilidade do destino turísticos.

Apesar de ser, por vezes, difícil antever a altura precisa de desastres naturais, tecnológicos ou de ataques criminosos, a prevenção pode ajudar na antecipação dos eventuais acontecimentos.

Demais, a melhoria da segurança em determinadas áreas turísticas, tal o policiamento discreto e a utilização de equipas de segurança privada e proteção civil, dotadas de treino específico para atuação em situações de crise e catástrofes, vão ajudar a minimizar os riscos e a quase anular resultados menos positivos. Em suma, é essencial planear a prevenção e preparar a gestão de desastres em determinada instalação hoteleira.

As situações de crise são hoje uma constante a nível nacional e internacional. Já não são uma questão de saber se a crise irá surgir, mas quando, de que tipo e como ela irá aparecer e o grau de preparação das organizações para a enfrentar (Barton, 1994; Kash & Darling, 1998). Quando não se está em crise atravessa-se um período de pré-crise ou pós-crise (Henderson & Alex, 2004).

Uma crise no turismo é qualquer ocorrência que pode ameaçar ou afectar o normal funcionamento da sua atividade. Algo que poderá afetar a reputação de segurança do destino, atratividade e conforto ao afetar negativamente as percepções dos visitantes relativamente ao destino turístico. A atividade turística global tem experienciado nos últimos anos muitas crises e desastres, nomeadamente ataques terroristas, instabilidade política, recessão económica, biosegurança, ameaças e desastres naturais (Faulkner, 2001).

O risco pode ser tomado como uma categoria de análise associada numa primeira análise às noções de incerteza, exposição ao perigo, perda e prejuízos materiais, económicos e humanos em função de processos de ordem "natural" (tais como os processos exógenos e endógenos da Terra) e/ou processos de ordem "tecnológica", ou seja, relacionados com aspectos mecânicos e com intervenção de máquinas, associados ao trabalho e às relações humanas. O risco está ligado a um acontecimento que poderá ou não ocorrer, não se conhecendo a sua repetição futura.

No entanto, a existência do risco apenas se constitui no caso de se verificar valorização de algum bem, material ou imaterial, uma vez que não existe risco sem a noção da eventual perda de algo. Dessa forma, não se pode pensar em risco sem considerar alguém que corra risco, ou seja, a sociedade. O risco (lato sensus) refere-se, portanto, à probabilidade de ocorrência de processos no tempo e no espaço, não-constantemente e não-determinados, e à forma como esses processos venham a afectar, de forma directa ou indirecta, a vida humana.

Adams (1995) foi um dos primeiros estudiosos a investigar sobre aspectos teóricos e diferenças formais entre "risco" e "incerteza", assumindo papel de termos técnicos na literatura desde 1921, quando através do clássico trabalho intitulado "Risk, uncertainty and profit" de Frank Knight, este anunciou que: *"if you don't know for sure what will happen, but you know the odds, that's risk, and if you don't even know the odds, that's uncertainty"* - (Adams, 1995).

A ameaça surge da interação entre os sistemas social, natural e tecnológico e é descrita, frequentemente, isto em função de sua origem (perigos ou "azares" naturais: terremotos, furacões, escorregamentos; tecnológicos: acidentes com viaturas, barcos, aviões, acidentes químicos, poluição, explosões), embora reconheça Susan Cutter, que esta classificação perde força dentro da comunidade científica, já que muitas destas ameaças possuem uma origem complexa (Cutter, 2001). Sobre o risco (risk), a mesma autora argumenta que este termo representa a probabilidade de ocorrência de um evento, de uma ameaça acontecer, afirmando que as análises de riscos dão ênfase à estimativa e à quantificação da probabilidade de ocorrência, para determinar níveis apropriados de segurança ou aceitabilidade. Por fim complementa: "risk is a component of hazard", risco é uma parte do perigo.

No mesmo sentido, Kovach (1995) desenvolve uma perspectiva semelhante, adotando o risco como um componente do perigo (hazard), estando sua estimativa envolvida em três aspectos: o risco de danos ao homem, o risco de danos às propriedades humanas e o nível de aceitação do risco (Kovach, 1995). Por sua vez, Kenneth Hewitt (1997) argumenta que um conjunto de elementos influencia as condições de risco (risk) e de segurança (safety).

A avaliação de risco apresentada por Egler (1996) fundamenta-se na relação entre confiança e criticidade destes sistemas complexos, a partir de indicadores e variáveis dinâmicos. A avaliação do risco ambiental em diferentes escalas de análise contribui para a definição dos níveis de gestão e das intervenções necessárias pelos diversos atores envolvidos na mitigação destes riscos.

Um factor de risco que tem aumentado de importância nas últimas décadas são as percepções de risco dos turistas sobre a sua segurança pessoal. Os turistas preocupam-se essencialmente com o facto de viajarem para um determinado destino, de forma a satisfazerem os seus desejos com o mínimo de complicações e ameaças à sua segurança e bem-estar (Beirman, 2003). Claramente, o risco percebido

ou real na viagem para um destino, onde a necessidade básica de segurança pessoal (Maslow, 1954) pode ser comprometida, afecta as decisões dos turistas (Fletcher & Morakabati, 2008).

O risco nos mercados turísticos tem sido maioritariamente associado a um grande número de factores, nomeadamente a instabilidade política, ameaças de crime, violência, guerra, desastres naturais e terrorismo nos destinos ou na sua proximidade (Coshall, 2003; Lepp & Gibson, 2003; Kozak, Crotts & Law, 2007). Aqueles acontecimentos passaram a dominar o discurso dos media contemporâneos.

Crimes violentos de natureza social (assassinatos, violações e roubos á mão armada) e de natureza política (terrorismo, confrontos políticos) provocam em muitos indivíduos o receio de viajar, sobretudo para o estrangeiro, e especificamente para destinos percebidos como inseguros. A violência afecta directamente a imagem de um país interna e internacionalmente, destruindo o bom funcionamento da sociedade e interferindo com o fluxo livre de pessoas e ideias. Poucas pessoas viajam para locais onde se sentem ameaçadas. Quando as pessoas t.m medo de viajar começa o isolamento e a xenofobia, bem como termina a cooperação e o intercâmbio cultural (Pizam, Tarlow & Bloom, 1997).

Sociedade de Risco

A expressão “sociedade de risco” foi classificada por Beck (1986) e tornou-se referência obrigatória no estudo contemporâneo do risco a nível das ciências sociais. A análise dos problemas da sociedade contemporânea e do papel do risco cobre transversalmente diferentes áreas, tratando de várias questões atuais, como contingência, ambivalência, pluralismo e individualização.

O termo “sociedade de risco” é introduzido como uma forma de tentar definir o momento presente, tentando afastar perigos ambientais e inseguranças decorrentes do processo de modernização, pois, no seu entender, a modernização envolve não apenas mudanças estruturais, mas também a transformação das relações entre estruturas sociais e seus agentes. Assim, observa-se as classes sociais perdendo referência, sendo substituídas pela condição de “classes de risco”, onde a distribuição de risco toma o lugar do processo da distribuição desigual de riqueza.

Para Beck a produção e a distribuição de riqueza é inseparável da produção de risco e da sua distribuição nas esferas ecológica e psicosocial. Ele argumenta que a cada avanço na produção tecnológica surge um novo risco imprevisível de degradação dos recursos ambientais, criando demanda para mais cientificismo na produção. Assim, medo e sua saciedade são meramente simbólicos e independem do seu contexto para satisfazer as necessidades humanas.

Para ele, Beck, proliferação de riscos decorre do facto do processo de inovação tecnológica ter perdido o controle social, convertendo-se em solução para qualquer problema. A sociedade virou um laboratório em que ninguém mais se responsabiliza pelos resultados das experiências.

Gestão de Risco e Crises

A gestão de riscos, crises e emergências no turismo nem sempre é exemplar. Segundo Ingeborg Porcar, diretor do centro de Psicologia da Universidade Autónoma de Barcelona, os cinco erros mais comuns na gestão de uma crise numa organização pública ou privada, são os seguintes: 1) - Lacunas na formação de pessoas envolvidas; em muitos dos casos, os funcionários de uma organização receberam formação teórica, sem ter qualquer apoio prático, com a agravante de que não conhecerem os protocolos de emergência na altura de deflagração da crise; 2) – Equipas mal coordenadas e dotadas de profissionais pouco experientes, que em muitos casos nunca trabalharam conjuntamente, muito menos em ambiente sob pressão ou emergências, não consegue um resultado positivo; 3) - Apesar de estarmos no século XXI e com os os avanços tecnológicos disponíveis, ainda é comum, em situações de crise, acontecerem falta de sistemas de informação e comunicação. Esse é um caso muito grave,

uma vez que a falta de sistemas de comunicação de emergência significa a falta de visão global da realidade por parte de quem deve tomar as decisões; 4) – Podem ser executados exercícios muito simples. Especialistas descobriram que, em geral, apesar de a execução de testes de crise regulares serem fáceis, existindo a tendência em planear apenas um ou dois tipos de exercícios: incêndios ou ataques terroristas; 5) – “Aprendizagem zero” – Após execução de treinos ou uma crise real, as conclusões retiradas neste tipo de documento é frequentemente apresentada, sem ser compartilhado junto de quem está operacionalmente no terreno.

Impactos do risco e segurança no Turismo

Tem aumentado exponencialmente os estudos relacionados com a percepção do risco, especialmente, em relação aos destinos turísticos, que se pretende que sejam o mais seguros possíveis. Esse facto tornou-se dos mais pertinentes para a escolha do destino. As questões securitárias tornaram-se particularmente importantes, e tal como Coshall, 2003, indica, esses estudos mostram os impactos negativos de destinos tidos como inseguros na escolha dos turistas.

Os viajantes de lazer desenvolvem um comportamento protector quando associam o risco com a viagem. As experiências de viagens passadas são fundamentais nas escolhas futuras. Na ausência de experiências pessoais, muitas das vezes, a escolha é feita tendo por base aconselhamento de amigos ou familiares.

Tentando anular a Ameaça: Uma Visão Conceptual de Contra-Medidas

Por forma a conseguir-se um panorama de contra-medidas tidos como minimamente eficazes para lutar contra situações de todo adversas num panorama hoteleiro ou turístico, é importante que o “resort” possua um sistema efectivo de segurança e defesa, não devendo apenas fornecer protecção aos convidados, empregados e público em geral, mas também ao destino turístico no seu todo.

Um típico departamento de segurança de um hotel ou outro empreendimento turístico consiste habitualmente num director de segurança, agentes de segurança, guardas e porteiros. A estrutura, tamanho e instituições a quem reportam ocorrências variam de instituição para instituição. A gestão da empresa necessita de estabelecer procedimentos que levem ao funcionamento em segurança de todas as operações turísticas do empreendimento. Todos os funcionários devem ser treinados por empresas especializadas, por forma a conhecerem os procedimentos de segurança a seguirem em caso de acidente ou ataques premeditados, devendo conhecer a forma de tentar minimizar ou anular os efeitos das armas utilizadas (desde arma branca a armas NBQ). Este “know how” não impede a intervenção da polícia, mas pode ajudar na redução de efeitos em eventuais actos de vandalismo ou terrorismo, ajudando na regulação da insegurança até à chegada das forças policiais.

Proposta conceptual para fornecimento de “Safety and Security” à Indústria hoteleira.

Um sistema eficaz de Safety and Security, que não só fornece protecção a hóspedes, empregados e ao público generalizados, mas também aos accionistas de toda a indústria hoteleira, assim como, aos destinos turísticos.

Tanto a Safety com a Security consiste na gestão do primeiro nível fornecido ao hotel. O elemento humano é muitas vezes citado como o factor mais importante na segurança.

É insuficiente para ter os melhores equipamentos instalados e adotados os mais compreensivos procedimentos, se o pessoal das equipas de segurança não for devidamente formado. Um típico departamento de segurança consiste numa equipa composta por um gerente de segurança, um agente de segurança, vários vigilantes e um porteiro. A estrutura, tamanho e nível de relatório de um departamento de segurança varia de hotel para hotel. A empresa proprietária do estabelecimento

hoteleiro deve estabelecer procedimentos que mantenham a segurança no funcionamento do hotel e dos seus funcionários.

Num primeiro nível de segurança, todos os funcionários devem ser treinados debaixo dos melhores procedimentos de segurança, que ajudem à protecção dos hóspedes. Um sistema efectivo de segurança requer pessoal amplamente treinado, capaz de levar a cabo os procedimentos de segurança estabelecidos para minimizar ameaças e para operar de forma adequada os equipamentos de segurança. Um programa de formação dos seguranças deve incluir a protecção dos hóspedes, do público em geral, empregados e respectivos interesses. Os equipamentos utilizados pelo departamento de segurança são meramente ferramentas. Estes não podem substituir o pessoal de segurança. Ferramentas habituais de segurança habitualmente utilizadas em hotéis incluem, fechaduras, chaves para o edifício e para os quartos dos hóspedes, circuitos CCTV de televisão, sistemas de alarmes, caixas fortes e sistemas de comunicações.

O segundo nível de gestão da segurança deve ser mantido ao nível da indústria. A Associação Hoteleira local e as forças policiais devem colaborar para facilitar e promover cooperação em fornecer segurança junto dos membros do hotel. As empresas hoteleiras devem treinar tanto o seu pessoal na forma como proteger os hóspedes.

Devem ser atribuídos prémios anuais a hotéis que tenham conseguido uma performance excelentes relacionada com aspectos relacionados com a segurança.

O terceiro nível funciona numa perspectiva nacional, que, entre outras coisas, inclui a actuação das forças policiais e de forças civis de defesa (Protecção Civil), durante ações de segurança pública relacionadas com o fogo e outros perigos relacionados.

Empresas privadas, assessoradas por elementos independentes e com ampla visão na matéria, como é o caso da luso-americana RedSwat™ devem estabelecer regulares listagens por forma a assegurar altos níveis de segurança e recomendar aos hotéis que façam as alterações tidas como necessárias.

O planeamento e avaliações regulares executadas por autoridades competentes, devem fazer as recomendações de modificações que tenham de ser executadas como forma de o hotel cumprir de forma rigorosa os códigos sobre segurança em incêndios, antes de os mesmos serem licenciados a abrir portas.

Conclusão

À medida que a má publicidade decorrente da criminalidade e dos acidentes que podem ocorrer em hotéis, onde os hóspedes são vítimas, podem manchar a imagem de um hotel e resultar em importantes perdas financeiras.

Segurança desempenha um papel vital na garantia da viabilidade futura dos hotéis. Para projectar e planear um sistema de segurança eficaz para um hotel individual é importante, mas não é suficiente. A indústria hoteleira, ao fornecer alojamento num destino turístico, constitui um dos requisitos essenciais para um destino turístico de sucesso.

O sistema de segurança de um hotel é composto por três componentes: a segurança, equipamentos, procedimentos e pessoal. Todos eles são de igual importância e os diferentes sistemas de segurança não serão eficazes se um deles falhar. Um hotel é frequentemente submetido a ameaças e riscos que podem pôr em perigo os seus clientes. No combate às tais ameaças, hotéis procuram a cooperação da indústria que é representado pela Associação Nacional de Hotéis, e ao nível nacional, as forças policiais.

O Director de segurança é responsável pela segurança dentro do estabelecimento. Sua carreira é tipificada por Lei e sua formação obrigatória, ministrada por uma universidade, é assegurada por certificação por parte da Direcção de Segurança Privada da Polícia de Segurança Pública, constante na Lei 34/2013, e a sua actuação diária segue um manual de procedimentos. Devem manter uma relação próxima com a polícia promovendo encontros regulares de troca de informações sobre novas ameaças, estatísticas, e situações que estão ou podem vir a afectar a indústria hoteleira

A natureza da formação depende do emprego do trabalhador, e frequência da formação difere do tamanho do hotel e da disponibilidade dos seus trabalhadores

O departamento de segurança é responsável pela melhoria do sistema de segurança de um hotel, que envolve a auditoria e analisar a existência de equipamentos de segurança e políticas a seguir.

A frequência da auditoria varia de acordo com a dimensão dos hotéis. Todos os funcionários do hotel, seguranças ou não, são treinados para levar a cabo acções de safety e security nos seus locais de trabalho.

Empresas privadas de segurança, algumas dotadas de know-how estrangeiro, poderão ajudar na prevenção do crime, promovendo iniciativas várias para dotar os hotéis de formas diferentes e seguras para colmatar eventuais ameaças em alturas em que a polícia não esteja ainda presente no local.

Bibliografia

Adams, J; 1995, Risk, London, UCL Press

Cutter, S.L; BARNES, M; BERRY, C; 2008, Perspectives of Hazard, Disasters, and Emergency Management, Carri Research Report 1, Oak Ridge National Lab, USA

Gliddens, A, 1991, As Consequências da Modernidade, UNESP, São Paulo, Brasil

Hewitt; Kenneth, 1997, Regions of Risks: A Geographical Introduction to Disasters, Longman

Habermas, J.; Beister, H. (trad.). Learning by disaster? A diagnostic look back on the short 20th century. Constellations. v5. n3. p. 307-320. 1998.

Havenaar, J.M.; Van Den Brink, W. Psychological factors affecting health after toxicological disasters. Clin. Psychol. Rev. v17. n4. p. 359-374. 1997.

Hernandez Rosete, D. The domestication of nature and the prevention of disasters in the west. Acta Sociologica. v31. Jan-Apr. p.17-63. 2001.

Higgins, V. Calculating climate: 'Advanced Liberalism' and the governing of risk in Australian drought policy. Journal of Sociology. v37. n3. p.299-316. 2001.

Paunescu, I. The emergence of posthistory: Parameters of definition. History and Theory. v35. n1. 56-79. 1996.

Pelanda, C. Disaster and sociosystemic vulnerability. Rassegna Italiana di Sociologia. v22. n4. p.507-532. 1981.

Poincaré, H. (1902) A ciência e a hipótese. 2ed. Brasília: Ed. UnB. 1988.

Porfiriev, B.N. Disaster and disaster areas: Methodological issues of definition and delineation. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*. v13. n3. p.285-304. 1995.

Quarantelli, E.L. Epilogue. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*. v13. n3. p.361-364. 1995.

Soliman, H. H. Community responses to chronic technological disaster: The case of the Pigeon River. *Journal of Social Service Research*. v22. n1/2.p.89-108. 1996.