

“Safety ‘nd Security” em Instituições Hoteleiras em TER

Pedro Simões

PhD, CEDTUR, Instituto Superior da Maia

Abstract

O turismo em espaço rural (TER) tem-se vindo a impor como actividade com potencial para relançar o desenvolvimento de alguns espaços rurais, nomeadamente daqueles que têm recursos com elevada qualidade cultural ou natural. Contudo, a sustentabilidade é um conceito chave para esta modalidade de turismo, porque se não houver um processo de desenvolvimento sustentável hipoteca-se o que de mais valioso estes territórios albergam. Neste contexto, e devido ao aumento dos níveis de criminalidade em Portugal, não só nos grandes centros, mas também em zonas rurais ou com menos recursos, pode ajudar à diminuição do número de turistas a usufruírem da nossa oferta turística. Por essa razão, torna-se imprescindível o fortalecimento de acções de safety ‘nd security em instalações hoteleiras de TER, ou seja, por um lado, a dinamização da prevenção, e por outro, o fortalecimento da ligação às forças policiais locais para ajuda na erradicação deste fenómeno.

Abstract

The rural tourism Areas (RTA) has been imposed as an activity with the potential to boost the development of some rural areas, particularly those who have resources with high quality cultural or natural. However, sustainability is a key concept for this type of tourism, because if there is a process of sustainable development mortgage is what is most valuable harbor these territories. In this context, and due to increased levels of crime in Portugal, not only in large cities, but also in rural areas or with fewer resources, can help to decrease the number of tourists to take advantage of our tourist offer. For this reason, it is essential the increase of strenght action of safety ‘nd security methods among hotel facilities in Tourism at Rural Area, ie, the one hand, the dynamics of prevention, and secondly, the connection for-telecimento the local police for help eradication of this phenomenon.

Palavras-chave

Turismo, Crime, Policias, Vinha, Vitivinicultura

O Turismo no Espaço Rural

O Turismo no Espaço Rural, é definido como um conjunto de actividades de serviços prestados a troco de remuneração, de forma personalizada e de acordo com os valores, tradições e modos de vida das comunidades rurais em que se insere, apresenta características próprias, não tendo nada em comum com as modalidades convencionais de turismo.

Esta actividade tem como objectivo principal, oferecer ao turista a oportunidade de reviver as práticas, os valores e as tradições culturais e gastronómicas das sociedades ru-

rais, com um acolhimento personalizado e lucrativo com a sua hospedagem. Visto pela perspectiva do desenvolvimento rural leva-nos a concluir que o turismo no espaço rural é uma das actividades mais bem colocadas para assegurar a revitalização da economia rural, sendo tanto mais forte, quanto conseguir endogeneizar os recursos, a história, as tradições e a cultura de cada região. Não é só um factor de diversificação das actividades agrícolas mas sim também um factor de pluriactividade, através da dinamização de um conjunto de outras actividades económicas que dele são tributárias e que com ele interagem.

É o caso do artesanato, da produção e venda na exploração de produtos tradicionais, dos quais se destacam os produtos agrícolas e géneros alimentícios certificados, dos serviços de transporte, de animação, de guias etc.

O que interessa é promovê-lo de forma harmoniosa e sustentada, tendo respeito pelas diferenças que caracterizam cada região e pelos requisitos de qualidade e de comodidade exigidos pelos turistas que o procuram.

Foi com base nestes pressupostos que as entidades governamentais adoptaram um conceito de turismo no espaço rural, entendido como um produto completo e diversificado que integra as componentes de alojamento, restauração, animação e lazer, baseado no acolhimento hospitaleiro e personalizado e nas tradições mais genuínas da gastronomia, do artesanato, da cultura popular, da arquitectura, do folclore, e da história.

Características do Turismo no Espaço Rural

O Turismo no Espaço Rural deve ser:

- * Situado sempre em zonas rurais compreendidas como as áreas com ligação tradicional e significativa à agricultura ou ambiente e paisagem de carácter vincadamente rural;
- * Considerado como um conjunto de actividades e serviços realizados e prestados mediante remuneração em zonas rurais, segundo diversas modalidades de hospedagem, de actividades e serviços complementares de animação e diversão turística, com vista a proporcionar aos turistas uma oferta completa e variada;
- * À escala rural do ponto de vista da dimensão e das características arquitectónicas e dos materiais construtivos típicos da região;
- * Ligado às estruturas sociais ditas tradicionais, isto é, as que conservam as características gregárias, os valores, modos de vida e de pensamento das comunidades rurais baseadas em modelos de agricultura familiar.
- * Sustentável, na medida em que o seu desenvolvimento deve ajudar a manter as características rurais da região, utilizando os recursos locais e os conhecimentos vindos do saber das populações e não ser um instrumento de urbanização;
- * Diferenciado de acordo com a diversidade do ambiente, da economia e com a

singularidade da história, das tradições e da cultura populares;

* De acolhimento personalizado e na conformidade com a tradição de bem receber da comunidade em que se insere.

O Interesse pelo Turismo no Espaço Rural

O Turismo Rural não é algo acidental ou temporário, mas resultado sim da evolução do modelo de sociedade em que vivemos.

Em termos gerais, os indicadores apontam para um crescimento regular da procura desta actividade, por parte de uma clientela culta, com poder económico superior à média, exigente de qualidade, de genuinidade e em busca das diferenças que o tornam atraente face às restantes modalidades de turismo.

No entanto, não é só esta clientela de alta gama que procura este tipo de turismo. Actividades como a caça, pesca, feiras e romarias, cultos religiosos, festivais de folclore e gastronómicos, etc., atraem turistas, essencialmente nacionais, oriundos de todo o tipo de estratos sócio - económicos.

Importa, pois, que a oferta deste segmento de turismo seja capaz de fornecer respostas que se adequam aos diferentes tipos de necessidades, bem como às solicitações provenientes dos diferentes estratos etários que, por razões distintas, são atraídas ou susceptíveis de vir a ser aliciadas, para esta forma de turismo.

Factor de Desenvolvimento Rural

O Turismo no Espaço Rural constitui uma actividade geradora de desenvolvimento económico para o mundo rural quer por si só, quer através da dinamização de muitas outras actividades económicas que dele são tributárias e que com ele interagem.

Nas zonas rurais, onde esta actividade se tem desenvolvido com maior impacto, é já possível constatar a contribuição positiva para a melhoria da economia rural. Esta melhoria pode ser expressa quer em termos financeiros, quer pelo contributo para:

- * A sustentação do rendimento dos agricultores;
- * A diversificação das actividades ligadas à exploração agrícola;
- * A pluriactividade;
- * A manutenção, a criação e a diversificação de empregos, em particular dos agricultores a tempo parcial;
- * O desenvolvimento de novos serviços (de informação, de transporte, de comunicações, de animação, etc.);
- * A conservação e a melhoria da natureza e do ambiente paisagístico;
- * A sobrevivência dos pequenos agregados populacionais;
- * O apoio à arte e ao artesanato rural;

- * A dinamização de iniciativas culturais;
- * A recuperação do património histórico
- * O incremento do papel das mulheres e dos idosos;

Turismo e o Crime em áreas rurais

O conceito mais abrangente que o conceito “crime” engloba os factos qualificados legalmente como crimes, cometidos por indivíduos ou por associações espontâneas de indivíduos, bem como os comportamentos anti-sociais de vários tipos que, sem assumir a forma de uma infracção penal, podem, numa situação de acumulação, criar ou contribuir para um clima de tensão e de insegurança.

A criminalidade de massa, por seu turno, inclui todos os tipos de crimes que são cometidos frequentemente e em que as vítimas são facilmente identificáveis. As infracções são normalmente cometidas contra a propriedade e envolvem frequentemente violência física.

Embora os índices de criminalidade rurais sejam relativamente baixos, apesar de um conjunto de mudanças sociológicas e actuação criminosa estar a iniciar a inversão deste padrão, padrões de criminalidade registrados nas áreas rurais começam a ser semelhantes ao crime em áreas urbanas em Portugal. No entanto, a criminalidade rural não pode ser entendida como uma versão reduzida do crime urbano.

O que faz a diferença é, em parte, a natureza do alvo, em crime rural, por exemplo, é a extensão de plantações e utilização de máquinas em locais remotos, assim como, a falta de acesso e de recursos para lidar com o crime e desordem.

Boa parte da vida rural é construído na confiança dentro de pequenas comunidades e, portanto, o impacto da criminalidade em muitos aspectos, é maior por causa da quebra de confiança e do impacto sobre uma grande parte da comunidade que compartilham dessa confiança mútua. Nas aldeias, todos se conhecem, estabelecendo uma ajuda real para as forças policiais, que, rapidamente, podem ser munidades de informações essenciais sobre quem são os habituais habitantes, e qual a sua localização, sendo esta uma ajuda essencial na definição de eventuais criminosos oriundos do exterior.

Quem conhece o interior de Portugal está longe de imaginar que a paz das cidades e aldeias está a ser ameaçada, por uma vaga de criminalidade grave que tem vindo a assolar lugares outrora intocáveis pelos “males das grandes cidades”.

Dados policiais agora tornados publicos, publicados no matutino “Diário de Notícias”, dava a conhecer que só nos distritos de Lisboa, Porto, Setúbal e Faro ocorrem 80 % dos crimes violentos, mostrando que as cidades do interior estão a ser o novo alvo dos criminosos.

Em Portugal, regiões tradicionalmente mais tranquilas como Vila Real, Portalegre e

Bragança que até agora representavam um ponto minúsculo nas estatísticas, são hoje áreas onde a actuação criminosa se começa a sentir. Alguns observadores policiais e especialistas em criminologia apontam que a origem deste tipo de crime tem expressão devido a mobilidade dos criminosos e a percepção dos mesmos quanto a falta de contingente policial no interior do país e nas zonas rurais. Aliado a esta percepção de menos acção policial, os criminosos vêem igualmente no isolamento das populações, por norma envelhecidas, um alvo fácil, dando largas à ousadia de muitos criminosos.

Na relação entre turismo e crime, existem dois pontos de vista aceites: Um deles visa o estabelecimento de uma relação directa entre o aumento do número de crimes e o aumento do de turistas no destino (Ochrym, 1990; Pizam & Pokela, 1985; Ross, 1992; Rothman, 1978 cit in Lankford, 1996); o outro, considera que o aumento de crimes pode estar directamente ligado à tipologia do turista (Grinols e Mustard, 2006), uma vez que esta é importante na categorização da experiência turística e nos aspectos relativos à segurança. Neste caso, o Turismo de massas pode ser o exemplo mais evidente desse facto. Existem, ainda, outros factores importantes na vitimização dos turistas, tais como: as características étnicas, a escolha do tipo de alojamento, a idade, viajar só ou acompanhado, o género, a nacionalidade, entre outros (Albuquerque, 1999).

Convém, ainda, referir que, quando comparada a relação entre crime turístico e sazonalidade, concluiu-se que crimes como roubos, furtos, raptos e homicídios, aumentam significativamente em períodos denominados de "época alta" (Holcomb e Pizam, 2006) comparativamente a outros períodos do ano. É realmente na época alta que se junta maior número de turistas, muitas pessoas de origem e culturas diferentes, causando actuações díspares. Por exemplo, a cidade de Albufeira, Algarve, Portugal, é normalmente habitada por 30 mil pessoas, no entanto, nos meses de época alta chega atingir 400 mil pessoas.

No que diz respeito à actuação criminosa contra turistas, os investigadores Tarlow e Muehsam, em 1996, anunciavam a existência dos seguintes crimes:

1) Crimes planeados, como, por exemplo, o terrorismo;

2) Crimes de oportunidade, por vezes com recurso à violência, contra uma vítima desconhecida e em que o agressor tem alguma forma de gratificação, económica, psicológica ou sexual.

O Turismo, ao estabelecer junção de pessoas de culturas diferentes num mesmo espaço geográfico que lhes é desconhecido, estabelece uma relação interactiva entre diferentes partes, a saber: o turista, o local, os residentes, a indústria turística e os serviços em geral. Contudo, o seu crescimento da actividade turística tem conduzido, na generalidade dos destinos, a um aumento significativo de incidentes de segurança, traduzidos na maior oportunidade de crimes, sobretudo económicos (roubos, fraudes), crimes de ofensa corporal, sexual, entre outros (Glensor e Peak, 2004). Este facto deve-se, principalmente, a seis grandes factores:

(1) - O turista ser alvo preferencial pelo facto de, na generalidade, se fazer acompanhar de mais dinheiro ou outro tipo de valores e transportá-los visivelmente em público e de forma descontráida;

(2) - O turista encontra-se mais vulnerável num espaço físico e social que não é o seu, com atitudes que o denunciam enquanto turista (ter um carro alugado, usar permanentemente a máquina fotográfica, consultar mapas, entre outros);

(3)- A probabilidade de um turista reportar o crime na polícia local é mais reduzida comparativamente a um residente;

(4) - O turista, na generalidade, ignora as precauções normais de segurança;

(5) - O turista tem dificuldade em identificar os assaltantes ou agressores;

(6) - O turista raramente regressa para testemunhar em caso de julgamento (Grinols, Mustard, Staha, 2009; Ochrym, 1990), logo este perfil torna-se mais atractivo para o criminoso.

Como regra geral, os crimes contra turistas acontecem em, pelo menos, um dos seguintes cenários (Glensor e Peak, 2004):

(a) - O turista é uma vítima accidental que se encontra “no sítio errado, à hora errada”, constituindo um alvo fácil;

(b) - A escolha dos locais que visita pode conduzir a uma maior probabilidade de crime, por exemplo, saídas nocturnas para áreas mais movimentadas ou menos policiadas;

(c) - A indústria turística, na forma como se organiza, acaba por criar situações em que os aspectos de segurança são relegados para segundo plano;

(d) - Os turistas são actualmente alvos preferenciais de grupos, nomeadamente, terroristas, pela representação social e cultural que fazem do país de origem.

Numa abordagem qualitativa à relação entre crime e turismo, Pizam (1999) destaca o facto de esta se caracterizar por um conjunto de pressupostos que a tornam compreensível. Assim, dividiu a sua análise em seis pontos fulcrais:

- Natureza dos actos contra turistas - explicável através dos motivos de natureza diversa, da situação da vítima, da localização, do grau de severidade, da frequência e do tipo de crime;

- Efeitos directos do crime na procura turística – presente na intensidade dos actos contra os turistas, expansão em termos de área geográfica e duração dos incidentes;

- Métodos de prevenção – ligados a questões de ordem legal e jurídica;
- Responsabilidade pela prevenção - entidades nacionais, regionais e locais, forças policiais, entre outros;
- Método para recuperação da imagem do destino – centrado na forma como a informação é veiculada e como se processa o reposicionamento do destino no mercado, nomeadamente, através de estratégias de marketing.

Conclusões

As novas tendências para as zonas rurais aportam novos desafios mas também grandes oportunidades. A abordagem a estas novas tendências deverá ser sempre selectiva, isto é, regiões com características e níveis de desenvolvimento relativamente idênticos deverão ser tratados de forma idêntica pois só assim se obterão sinergias relativamente ao caminho mais correcto a seguir.

Segurança desempenha um papel vital na garantia da viabilidade futura dos hotéis e outras instalações hoteleiras. As TER, situadas em grande parte em áreas rurais, oferecem aos seus consumidores serviços de elevada qualidade, situação que para se manter futuramente deve ser acompanhada de um alto nível securitário.

A prevenção da criminalidade abrange todas as medidas destinadas a reduzir ou a contribuir para a redução da criminalidade e do sentimento de insegurança dos cidadãos, tanto quantitativa como qualitativamente, quer através de medidas directas de dissuasão de actividades criminosas, quer através de políticas e intervenções destinadas a reduzir as potencialidades do crime e as suas causas. Inclui o contributo dos governos, das autoridades competentes, dos serviços de justiça criminal, de autoridades locais, e das associações especializadas que eles tiverem criado na Europa, de sectores privados e voluntários, bem como de investigadores e do público, com o apoio dos meios de comunicação.

Apesar dos níveis de violência registarem algum aumento, especialmente em zonas rurais, contra idosos e pessoas sem defesa, e, por outro lado, também contra instalações hoteleiras em zonas menos movimentadas (como foi o caso do assalto ao Hotel Marriott, na Praia D'elRey, junto a Peniche), as instituições devem consigo manter níveis securitários a montante (Safety) e ligações constante aos serviços de segurança da área (Security).

Sendo a junção da “Safety e Security” uma força patente na evolução securitária do Turismo em Portugal e no Mundo, muitos turistas, mesmo antes de viajarem, verificam os níveis de vulnerabilidade a eventuais roubos, assaltos e mesmo violações, nos locais para onde viajam.

A internet torna-se um meio de informação deveras utilizado para conhecer a evolução dos níveis de criminalidade nas zonas turísticas escolhidas e a forma como as polícias

e outros serviços de segurança a montante actuam no combate ao crime.

Tanto a Protecção Civil, Informações de Segurança (Intelligence) e o visionamento a montante de eventuais situações que possam levar à execução de algum crime, como uma boa actuação das forças policiais tanto na dissuasão e eventual ajuda na imobilização de eventuais criminosos, impedindo de executar as suas intenções, como na boa abordagem de investigação criminal, são razões mais do que suficientes para a manutenção e/ou aumento da segurança nas instalações hoteleiras em TER, para o incremento dos níveis de segurança em zonas mais desprotegidas, cuja distância de grandes centros e a diminuição de habitantes, podem levar à concretização de acções criminosas, destruindo meios físicos e mesmo provocando vítimas.

Bibliografia

ALBUQUERQUE, K. & MCELROY, J. (1999), "Tourism and Crime in the Caribbean", *Annals of Tourism Research*, Vol.26, Nº. 4, pp. 968-984.

FELSON, M. (1998), *Crime and Everyday Life*, California, Pine Forge Press.

FELSON, M. & CLARKE, R. (1998), *Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention*, Londres, RDS.

GEORGE, R. (2003): "Tourists' perceptions of Safety and Security while visiting Cape Town", *Tourism Management*, 24(5), pp. 575-585.

GLENSOR, R. & PEAK, K. (2004), *Crimes Against Tourists*, USA, U.S. Department of Justice.

GARCIA, Francisco Proença (2006), *As ameaças transnacionais e a segurança dos Estados. Subsídios para o seu estudo*. In Negócios Estrangeiro

HOLCOMB, J. & PIZAM, A. (2006), "Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on Tourists. Decisions to Travel to Affected Destinations?" In Y. MANSFEL y PIZAM A. (Eds.), *Tourism, Security Safety: From Theory to Practice*, Oxford, Butterworth-Heinemann.

MAWBY, R. (2000). "Tourist's perceptions of security: The risk-fear", *Tourism Economics*, 6(29), pp. 109-121.

MESSNER, F. & GOLDEN, M. (1992), "Racial inequality and racially disaggregated homicide rates: An Assessment of alternative theoretical explanations", *Criminology*, 30, pp. 421-447.

LOWENTHAL D. (1996), "Paysages et identités nationales". In: JOLLIVET, M., EIZNER, N. (eds.). *L'Europe et ces campagnes*. Paris, Press de la Fondation Nationale de

Sciences politiques: 245-274

MOREIRA, F. J. (1994), *O turismo em espaço rural. Enquadramento e expressão geográfica no território português*. Lisboa, Centro de Estudos Geográficos.

NASH, D. (1996) /1976), *Anthropology of tourism*. New York, Pergamon.

NILSSON, P. A. (2002), "Staying on farms. An Ideological Background". *Annals of tourism research*, 29 (1): 7-24.

OCDE. 1994. *Tourism strategies and rural development*. Paris.

OCHRYM, R. (1990): "Street Crime, Tourism and Casinos: An Empirical Comparison", *Journal of Gambling Studies*, Vol. 6 (2), pp. 127-138.

PIZAM, A. (1999): "A Comprehensive Approach to Classifying Acts of Crime and Violence at Tourism Destinations" *Journal of Travel Research*, 38; 5, pp. 5-12. TARLOW, P, MUEHSAM, M. (1996): "Theoretical aspects of crime as they impact the tourism industry", in PIZAM, A. Y MANSFELD, Y. (Eds) *Tourism, Crime and International Security Issues*, New York, Wiley.