



Segurança pública e turismo – uma lacuna na gestão de políticas públicas¹

Paulo Roberto Bornhofen²

Cassandra Helena Faes³

Elaine Cristina Borges⁴

Resumo

Nas discussões do turismo, no que se refere à hospitalidade, percebe-se uma lacuna no que tange às questões de segurança pública. No setor público as ações se desenvolvem através de planos, tanto no que diz respeito à atividade turística, quanto à de segurança pública. Diante desta realidade, o presente artigo tem como objetivo analisar as políticas públicas relacionadas ao turismo e à segurança pública, através de seus respectivos planos, verificando o grau de interação entre elas. Para tanto, se utilizou de pesquisa bibliográfica e documental que permitiu ao final concluir pela falta de sintonia entre esses setores do governo e seus respectivos planos.

Palavras-Chave: políticas públicas; segurança pública no turismo; planos governamentais.

1 Introdução

A Segurança Pública tem sido tratada de forma indevida por parte tanto do governo como da sociedade. Quando vivíamos uma situação de certa tranquilidade, não existiam investimentos. A sociedade não se importava, pois não era um grande problema. Os políticos queriam distância do tema, pois não rendia votos. Hoje, quando o problema bate à porta de todos, indistintamente, o clamor é geral. Passou obrigatoriamente a fazer parte da plataforma de campanha dos políticos, e a sociedade se mobiliza em busca de um melhor estado de segurança. Na área de turismo, que tem se apresentado como um importante setor da economia, não é diferente.

¹ Trabalho apresentado ao GT Interfaces com a Gestão de Negócios do *IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo*.

² Bacharel em Ciências Contábeis, especialista em Administração em Segurança Pública pela Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL, especialização em Gestão Estratégica de Organizações – CESBLU, Mestrando em Desenvolvimento Regional pela FURB. Major da Polícia Militar de Santa Catarina.

³ Arquiteta e Urbanista, atua na área de arquitetura, patrimônio histórico e urbanismo, especialista em Gestão e Planejamento Urbano e Regional pela FURB, especialista em Conservação e Restauração do Patrimônio Cultural pelo Centro Universitário de Jaraguá do Sul - UNERJ Mestranda em Desenvolvimento Regional pela FURB.

⁴ Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí/SC – UNIVALI. Especialista em Planejamento e Gestão Hoteleira pela UNIVALI. Mestranda em Desenvolvimento Regional pela FURB. Professora titular nos cursos de turismo do Instituto Blumenauense de Ensino Superior – IBES e Faculdade Cenequista de Joinville – FCJ.



Partindo destes pressupostos, o presente trabalho tem como objetivo analisar as políticas públicas relacionadas ao turismo e à segurança pública, através de seus respectivos planos, verificando o grau de interação entre elas. Para tanto, se utilizou de pesquisa bibliográfica e documental que permitiu, ao final, concluir pela falta de sintonia entre esses setores do governo e seus respectivos planos.

2 A Gestão de Políticas Públicas e a Segurança Pública

Souza (2003), em seu trabalho “Estado de campo” da pesquisa em políticas públicas no Brasil, faz um mapeamento dos principais problemas encontrados na gestão de políticas públicas no Brasil, apresentando os seguintes:

- escassa acumulação de conhecimento na área;
- abundância de estudos setoriais, em especial estudos de caso, dotando a área de uma diversidade de objetos empíricos que se expandem horizontalmente, sem um fortalecimento vertical da produção, especificamente o analítico;
- proximidade da área com os órgãos governamentais, que tanto podem gerar trabalhos normativos e prescritivos, como a possibilidade de esses órgãos pautarem a agenda de pesquisa.

Transportando os problemas apontados pela autora para a área da Segurança Pública, percebe-se que estes são plenamente reproduzidos. Por exemplo:

- A escassa acumulação de conhecimento, pois são poucas as pesquisas e os trabalhos que tratam do tema Segurança Pública, menos ainda se busca uma vertente que faça uma ligação com o turismo.
- Abundância de estudos setoriais, em especial estudos de caso, e é exatamente este problema que se encontra no estabelecimento de estudos relacionados entre a Segurança Pública e o turismo, ou seja, praticamente não encontramos trabalhos e quando encontramos são estudos de caso.
- Proximidade da área com os órgãos governamentais, porque a Segurança Pública é uma das atividades conhecidas e tratadas como sendo específica somente do Estado. Mas, esse fato não pode, nem deve deixar sem relevância as pesquisas científicas que contemplam temas sobre o assunto.

O Plano Nacional de Segurança Pública, documento elaborado pelo Instituto Cidadania⁵ disponibilizado no site da Secretaria Nacional de Segurança Pública, apresenta como objetivo “implantar uma polícia moderna, ágil e eficiente, única maneira de reprimir a onda de violência que assola, em maior ou menor grau, todas as regiões do País” (INSTITUTO CIDADANIA, 2003, p. 4.). Este documento, em toda a sua extensão, tem uma única referência ao turismo, na sua introdução: “Todas essas expressões da violência se alimentam reciprocamente: a impunidade promove injustiças, que estimulam crimes, que geram gastos, difundem a cultura do medo, condicionam a redução de investimentos e ameaça a indústria do turismo (entre outras), o que, por sua vez, exerce impacto negativo sobre o nível de emprego e amplia a crise social.” É um documento que tem o mérito de reconhecer dois pontos cruciais, como a importância da atividade turística para nossa economia e o problema que essa atividade vem enfrentando com a crise vivida pelo setor da Segurança Pública. Lamentavelmente, não agrega nenhuma proposta de como o setor turístico e o da Segurança Pública podem e devem, em parceria, buscar medidas para se fortalecerem e assim fortalecerem a economia, de forma a diminuir a crise social.

Apesar de estar no site do Ministério da Justiça, esse não é o plano elaborado pelo governo federal, é um documento elaborado por uma ONG – Organização Não Governamental, o que não tira dele o mérito.

O plano do governo federal não se encontra disponível no site do governo, mas sim no site do DH NET – Direitos e Desejos Humanos no Ciberespaço⁶. Este plano é constituído de quinze compromissos, como pode ser visto a seguir:

Capítulo I - Medidas no Âmbito do Governo Federal

Compromisso nº 1 - Combate ao Narcotráfico e ao Crime Organizado

Compromisso nº 2 - Desarmamento e Controle de Armas

Compromisso nº 3 - Repressão ao Roubo de Cargas e Melhoria da Segurança nas Estradas

Compromisso nº 4 - Implantação do Subsistema de Inteligência de Segurança Pública

Compromisso nº 5 - Ampliação do Programa de Proteção a Testemunhas e Vítimas de Crime

⁵ O Instituto Cidadania é formado por brasileiros, de diversas profissões, que querem oferecer uma contribuição pessoal e profissional para valorizar e desenvolver a cidadania no Brasil. A missão do Instituto e de seus colaboradores é difundir os conceitos de cidadania em todos os segmentos que formam a Nação brasileira e defender que todo cidadão tenha seus direitos e obrigações aplicados no seu dia a dia. Para maiores informações visite o site do Instituto <http://www.institutocidadania.org.br/>.

⁶ DHnet - Rede de Direitos Humanos & Cultura é produto de um grupo de ativistas de direitos humanos, que no ano de 1994 iniciaram estudos sobre Direitos Humanos e Realidade Virtual. Em 1º de maio de 1995, dia do Trabalho e da entrada oficial do Brasil na INTERNET, foi colocado no "ar" o BBS Direitos Humanos & Cultura, que dois anos após, tornou-se a Rede DHnet, com os seguintes Macro-Temas: Direitos Humanos; Desejos Humanos; Cibercidadania; Memória Histórica; Educação & Direitos Humanos e Arte & Cultura. Para maiores informações sobre o DHnet visite o site <http://www.dhnet.org.br/>



- Compromisso nº 6 - Mídia x Violência: Regulamentação
- Capítulo II - Medidas no Âmbito da Cooperação do Governo Federal com os Governos Estaduais
- Compromisso nº 7 - Redução da Violência Urbana
- Compromisso nº 8 - Inibição de Gangues e Combate à Desordem Social
- Compromisso nº 9 - Eliminação de Chacinas e Execuções Sumárias
- Compromisso nº 10 - Combate à Violência Rural
- Compromisso nº 11 - Intensificação das Ações do Programa Nacional de Direitos Humanos
- Compromisso nº 12 - Capacitação Profissional e Reparelhamento das Polícias
- Compromisso nº 13 - Aperfeiçoamento do Sistema Penitenciário
- Capítulo III - Medidas de Natureza Normativa
- Compromisso nº 14 - Aperfeiçoamento Legislativo
- Capítulo IV - Medidas de Natureza Institucional
- Compromisso nº 15 - Implantação do Sistema Nacional de Segurança Pública

É interessante observarmos que nenhum dos compromissos faz qualquer referência ao turismo, tanto no título como no texto de cada um dos Compromissos.

Entendemos e até aceitamos que os Compromissos de que trata o plano são questões pontuais das mais importantes e merecem toda a atenção, não só do governo federal, mas de toda a sociedade, mas lamentamos o fato do setor de turismo estar ignorado. Ao verificarmos os Compromissos do Plano constatamos um forte componente repressivo presente em todos eles. Como o turismo é uma atividade com grande capacidade de geração de emprego e renda, o que funciona como fator de prevenção ao crime, e pelo Plano não ter essa preocupação, ou seja, o Plano é fortemente repressivo, as ações preventivas não encontraram acolhida no mesmo. Não se trata de fazer uma avaliação ou julgamento de valores entre uma política preventiva e uma repressiva, até porque não é objeto do presente trabalho, mas trata-se de uma constatação apenas.

Alguns autores que trabalham a temática do turismo já vêm despertando para a problemática da segurança pública no que se refere ao turismo. Nesse sentido, Boiteux e Werner (2002, p. 95) assim se referem: “A escalada da violência no Brasil mais uma vez vai prejudicar a imagem institucional do país nos principais mercados emissores”. E, complementam afirmando, que o Brasil precisa repensar seriamente sua política de segurança, principalmente no que se refere à articulação entre os órgãos de segurança pública. Com a mesma preocupação, Carvalho (2001) já alertava de que a Segurança é uma condição básica para quem viaja e, claro, para todos os que gostam de viver tranquilos e satisfeitos na própria cidade. Sá (2002) faz um alerta bastante sério ao afirmar que os guias de turismo apresentam informações sobre a violência no Brasil e isso é prejudicial à imagem do país. Já Cruz (2001,



p.98) foi diretamente ao ponto ao citar diretamente alguns dos problemas de segurança pública que podem afetar o turismo: “Os arrastões no Rio e os embates entre a polícia e os criminosos podem transformar-se em fatores de repulsa para o turista”. Moletta e Garcia (2000, p. 20) fazem uma abordagem diferente, mas não menos contundente: “Alguns fatores determinantes para a escolha: segurança, hospitalidade, diferencial nos atrativos, promoção e política de preços adequada”

3 Gestão de Políticas públicas e o Turismo

Para melhor entendimento da evolução das políticas nacionais de turismo e sua relação com as políticas de segurança pública, faz-se necessária uma breve contextualização da atividade turística, entendendo que a abordagem do turismo como um fenômeno envolvendo viagens com a finalidade de aproveitamento do tempo livre e do lazer é relativamente recente.

Pode-se afirmar que o desenvolvimento do turismo está intimamente ligado à evolução do capitalismo moderno. De acordo com estudos do SENAC (2002), as mudanças socioculturais produzidas pela passagem do capitalismo comercial ao industrial foi um cenário propício para os movimentos turísticos do século XIX. A partir daí, vários foram os fatores que contribuíram com a atividade no passar dos tempos, dos quais citam-se o crescimento urbano e o surgimento de novas classes sociais, chamadas classes médias, com poder aquisitivo para realização de viagens a lazer. O desenvolvimento tecnológico também foi um importante fator, com uma forte ascensão após a Segunda Guerra Mundial, especificadamente na década de 50. Ressalta-se aqui que as conquistas dos trabalhadores como 13º salários, férias remuneradas favoreceram a realização de viagens por todas as classes sociais. Estudos do SENAC (2002) apontam que “o surgimento do turismo, então, como vimos, não foi um fato isolado. O turismo começa ligado ao capitalismo e ao desenvolvimento tecnológico. É o capitalismo que determina quem viaja, e a tecnologia diz como. As classes altas consomem turismo individual e as médias o turismo de massa”.

Partindo deste pressuposto, pode-se analisar as políticas nacionais de turismo num período de quarenta anos, desde a criação da EMBRATUR, Instituto Brasileiro de Turismo. Em 1966, diante da crescente necessidade de investimentos na área de turismo, foi criada, no Rio de Janeiro, por um grupo de empresários do *trade* turístico, a primeira empresa pública do Brasil, com a finalidade de fomentar a atividade turística no país. Em 1988, com a promulgação da Constituição Federal, foi comprovada a importância da atividade turística no

país, no artigo 180 que diz “A União, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico”. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

Em 1991 a EMBRATUR passa a ser um instituto vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Regional da Presidência da República, em 1992 e transferida para Brasília, com vínculo ao Ministério da Indústria, comércio e turismo.

Cabe salientar, que em 1994 o governo federal, com o então presidente Fernando Henrique Cardoso, implementou o Programa Nacional de Municipalização do Turismo, onde o processo participativo de planejamento das atividades turísticas municipais era fator primordial para o sucesso do turismo. Dentro deste contexto, em 1999, a EMBRATUR, também responsável pela execução do planejamento, passou a ser vinculada ao Ministério do Esporte e Turismo.

Diante deste contexto e analisando as políticas públicas nacionais e comparando com as dos demais países, percebe-se o grau de importância desta atividade para o desenvolvimento local e nacional. Por este motivo, em 2003, ao assumir o atual mandato, o presidente da República implementou o Ministério do Turismo, que tem como objetivo principal “desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos, rendas, divisas, proporcionando a inclusão social. Inova na condução de políticas públicas com modelo de gestão descentralizado”. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

Em âmbito nacional, a estrutura administrativa do turismo apresenta-se da seguinte forma: em primeira instância está o ministério do turismo, em seguida está a Secretaria Nacional de Políticas do Turismo, com a finalidade de executar a política nacional e a promoção interna do turismo. Em seguida apresenta-se a Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento, que promove o desenvolvimento da infra-estrutura e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. E a EMBRATUR, que hoje tem a finalidade de divulgação do Brasil no exterior.

Toda essa estrutura começou a pensar e planejar o turismo de uma forma integrada e regionalizada. A partir daí surgem diversos programas, elencados num grande Plano Nacional de Turismo.

Então, a partir de estudos e da necessidade em regular as atividades turísticas no Brasil, em 2003 o atual governo federal criou a estrutura administrativa já citada



anteriormente. Estes órgãos elaboraram e colocaram em prática o Plano Nacional de Turismo, que segundo Luiz Inácio Lula da Silva (2003):

Deve ser o elo entre os governos federal, estadual e municipal, as entidades não governamentais, a iniciativa privada e a sociedade como um todo. Deve ser fator de integração de objetivos, otimização de recursos e junção de esforços para incrementar a qualidade e a competitividade, aumentando a oferta de produtos brasileiros nos mercados nacional e internacional (PLANO NACIONAL DE TURISMO, 2003).

Este Plano contempla diretrizes, metas e programas para um período de quatro anos que compreende 2003-2007. As metas propostas por este plano são:

- Criar condições para gerar 1.200.000 novos empregos e ocupações.
- Aumentar para 9 milhões o número de turistas estrangeiros no Brasil.
- Gerar 8 bilhões de dólares em divisas.
- Aumentar para 65 milhões a chegada de passageiros nos vôos domésticos.
- Ampliar a oferta turística brasileira, desenvolvendo no mínimo três produtos de qualidade em cada estado da Federação e Distrito Federal.

Além das metas, citam-se os macro-programas, que são definidos pelo MTUR como:

Desdobramentos temáticos que foram escolhidos por seu potencial de contribuição para atingir os compromissos estabelecidos nos OBJETIVOS e METAS para o turismo no período 2003-2007, bem como, resultado das contribuições de todas as entidades do setor ouvidas e manifestas.

Estes macro-programas são:

- Gestão e Relações Institucionais.
- Fomento.
- Infra-Estrutura.
- Estruturação e Diversificação da Oferta Turística.
- Qualidade do Produto Turístico.
- Promoção e Apoio à comercialização.
- Informações Turísticas.

Alguns destes macro-programas já foram implementados, principalmente o que se refere à estruturação e diversificação da oferta turística. Durante o ano de 2004, várias entidades envolvidas com a atividade turística, como SESC, SENAC e Universidades,



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

reuniram-se em oficinas regionais para a criação de roteiros específicos. Cada estado deveria apresentar no mínimo três roteiros diferenciados, valorizando a cultura e a tradição local. O resultado destas oficinas foi apresentado num grande evento já realizado em duas edições, denominado Salão do Turismo, que se realizou em São Paulo, no mês de junho de 2005 e 2006. Esta foi uma das ações do Programa – Roteiros do Brasil. Este evento possibilita que o público conheça as ações realizadas pelo Ministério do Turismo e adquira pacotes dos roteiros turísticos oferecidos por cada região ou estado. Esta ação privilegia tanto os municípios e estados, quanto as agências de viagens que operacionalizam o resultado das discussões.

A partir da apresentação do plano, constata-se que não há nenhuma alusão a problemas com a segurança, inclusive quando o plano aponta uma deficiência crônica na gestão e operacionalização do toda a infra-estrutura básica (saneamento, água, energia, transportes) e turística, ignorando por completo a questão da Segurança Pública. Mesmo não listando a questão da Segurança Pública como um dos problemas enfrentados pelo setor, o documento faz inúmeras inserções sobre tema segurança, constatado em Guias (2003, p. 8) ao falar da importância do Turismo “ao contribuir para multiplicar os postos de trabalho no território nacional, poderá interferir positivamente no âmbito da violência urbana, fortalecendo a segurança da população;” As demais inserções são fortes indicativos de que começa a haver uma preocupação com o tema da Segurança Pública por parte das autoridades do setor de turismo, pois estão inseridos nos Macro Programas. São aos seguintes Macro Programas:

Macro Programa 3 - Infra-estrutura, que assim se refere: “As cidades, onde efetivamente o turismo acontece, necessitam de água, energia, transporte público, segurança, coleta e destino do lixo, tratamento de esgoto, comunicação, vias públicas e facilidade nos acessos” (Ministério do Turismo, 2003, p. 36).

Macro Programa 4 – Estruturação e diversificação da oferta turística, onde encontramos: “O fortalecimento dos segmentos turísticos dar-se-á a partir da normatização e ordenamento destas práticas, objetivando torná-las competitivas no mercado internacional, principalmente no que tange aos aspectos de qualidade e segurança” (Ministério do Turismo, 2003, p.38)

Macro Programa 5 – Qualidade do produto turístico, em que vemos: “estabelecer em cooperação com as entidades representativas dos segmentos turísticos, normas padrões e regulamentos relativos aos serviços prestados para referenciar os programas de qualificação



profissional e orientar a melhoria da qualidade e segurança dos serviços prestados ao turista” (Ministério do Turismo, 2003, p.40).

Mesmo não sendo expressamente referenciada a Segurança Pública, entende-se que para atingir os objetivos dos Macro Programas, o termo segurança, quando empregado, engloba obrigatoriamente a Segurança Pública.

Ainda no que se refere a este tema, a Organização Mundial do Turismo (OMT) elaborou um documento intitulado SEGURIDAD EN TURISMO – MEDIDAS PRÁCTICAS PARA LOS DESTINOS. Esse documento apresenta ações a serem implementadas pelo poder público e pela iniciativa privada no que se refere à segurança no turismo. Quanto ao poder público, ele divide em responsabilidades nacionais e responsabilidades locais. O documento está assim organizado, de acordo com seu sumário:

INTRODUCCION

PARTE I

PLANIFICACION DE LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS

Plan de seguridad

A. RESPONSABILIDADES NACIONALES

Iniciativa y liderazgo: Consejo nacional de turismo

Política y planificación

Relaciones con los medios de comunicación

Marco legal, reglamentaria y jurídico

Prevención de la delincuencia organizada y antiterrorismo

Prevención del tráfico de drogas

Salud

B. RESPONSABILIDADES LOCALES

Crear redes locales para la seguridad de visitantes y residentes

Relaciones con los medios de comunicación

Protección policial de los visitantes

Prevención de incendios

Salud

Primeros auxilios, servicios de urgencias y teléfonos de emergencia

Protección del consumidor, servicio de reclamaciones turísticas

Planos de contingencia

Seguro turístico y asistencia en los viajes

Puntos de interés para los visitantes que requieren atenciones especiales

Problemas de comunicación de los visitantes

Señalización y símbolos de información al público

Los residentes en las comunidades receptoras

Prácticas peligrosas de los visitantes

Test sobre seguridad para responsables de destinos turísticos locales.

Parte II



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

MEDIDAS DE SEGURID POR SETORES TURISTICOS

Hoteles y otros tipos de alojamiento

Transporte

Tour operadores y agencias de viajes

Restaurantes y otros establecimientos de comidas e bebidas

Director de excursiones, guías de turismo y organizadores de visitas

Operadores de atracciones turísticas

Organizadores de conferencias y reuniones

PARTE III

INFORMACION A LOS TURISTAS EM MATERIA DE SEGURIDAD

Dónde y como facilitar información sobre seguridad turística

Ideas par um folleto modelo sobre seguridad del turista en el punto de destino (OMT, 1997, p. 9)

É interessante que quando consultada a referência bibliográfica do Plano Nacional do Turismo – Diretrizes, metas e programa – 2003/2007 não encontra-se o documento da Organização Mundial de Turismo - SEGURIDAD EN TURISMO – MEDIDAS PRÁCTICAS PARA LOS DESTINOS. Assim, percebe-se que o documento nacional ignorou por completo o documento do organismo internacional, mesmo sendo o Brasil um de seus integrantes.

4 Conclusão

Como é possível verificar, o organismo internacional – OMT, que reúne os mais variados aspectos e discussões referentes ao turismo, demonstra claramente suas preocupações com a questão da Segurança Pública. No Brasil, mesmo que timidamente, as políticas do governo Federal mostram preocupações, embora em menos grau que a OMT, em relação à articulação do turismo e da segurança.

Através da análise dos planos dos dois diferentes setores, é possível constatar que falta uma integração entre as áreas do turismo e da segurança pública desde o planejamento. A partir do momento em que ambos os setores começarem a interagir já na primeira etapa, a execução tenderá a ser mais efetiva, gerando um ciclo virtuoso em que a prosperidade do turismo, gerando emprego e renda, terá reflexos diretos na qualidade da segurança pública. Essa por sua vez será um dos fatores atrativos no fluxo turístico. Mas para que isso ocorra, muita bem nos lembra Boiteux e Werner (2002, p.95) “Chega de discursos e planos mirabolantes. Devemos procurar soluções de curto prazo”, atingindo assim todos os objetivos da atividade turística.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

5 Referências Bibliográficas

BOITEUX, Bayard; WERNER, Maurício. **Promoção, entretenimento e planejamento turístico**. São Paulo: Aleph, 2002.

CARVALHO, Lígia de (Coor.). **Meu negócio é turismo**. Curitiba: Imprensa Oficial do Paraná, 2001.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em 11 set. 2006.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. **Introdução à geografia do turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

INSTITUTO CIDADANIA. **Plano Nacional de Segurança Pública**. Disponível em <<http://www.mj.gov.br/noticias/2003/abril/pnsp.pdf>>. Acesso em 18/10/2006.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional do Turismo** – Diretrizes, metas e programa – 2003/2007. Disponível em <<http://institucional.turismo.gov.br/Mintur/UserFiles/File/planoNacionalPortugues.pdf>>. Acesso em 18/10/2006.

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

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **SEGURIDAD EN TURISMO** – Medidas Prácticas Para Los Destinos. Espanha, 1997.

SÁ, Rosana Bignami Viana de. **A imagem do Brasil no Turismo: construção, desafios e vantagem competitiva**. São Paulo: Aleph, 2002.

SENAC, DN. **Introdução ao Turismo e Hotelaria**. 6 ed. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002.

SOUZA, Celina. **“Estado de campo” da pesquisa em políticas públicas no Brasil**. Revista Brasileira de Ciências Sociais. São Paulo, v. 18, nº 51, p.15-20, fev. 2003.