CIÊNCIAS POLICIAIS em REVISTA
ACADEMIA DE POLÍCIA CIVIL DE SC
ACADEPOL
VOL. 6
2026
ISSN Eletrônico: 2965-2243

ARTIGO CIENTÍFICO

SEGURANÇA TURÍSTICA: PANORAMA E DESAFIOS NO ESTADO DE SANTA CATARINA

TOURISM SECURITY: OVERVIEW AND CHALLENGES IN THE STATE OF SANTA CATARINA

Renan Pellenz Scandolara[25]

Data de submissão: 07/09/2025 **Aceito em**: 23/02/2026 **DOI:** 10.67940/brkpdx30

Resumo: Novos desafios se apresentam aos órgãos de segurança pública no tocante ao fluxo interno e internacional de pessoas. O turismo representa um desses movimentos, com reflexos diretos nas atribuições dos órgãos de Polícia Judiciária. A segurança turística, como ramo tanto do turismo quanto da segurança pública, possui suas particularidades. Neste artigo, através de pesquisa bibliográfica exploratória, descreve-se a evolução histórica da segurança turística em um cenário global e os desafios modernos às agências policiais quanto ao turista, tanto na condição de vítima quanto de autor de delitos. Após, o artigo conceitualiza as delegacias especializadas em atenção ao turista e, em específico, a Delegacia de Proteção ao Turista (DPTUR) da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, apresentando estratégias e mecanismos de articulação utilizados por tal unidade no acolhimento, orientação e encaminhamento de turistas, bem como na investigação de delitos relacionados à indústria turística. Ao fim, são feitas reflexões acerca do momento atual da segurança turística no Estado de Santa Catarina e dos desafios à promoção e manutenção de um turismo seguro.

Palavras-chave: segurança turística; turismo; segurança pública; Polícia Civil; Santa Catarina.

Abstract: New challenges arise for public security agencies regarding the internal and international flow of people. Tourism represents one of these movements, with direct implications for the responsibilities of Judicial Police bodies. Tourism security, as a branch of both tourism and public security, has its particularities. In this article, through exploratory bibliographic research, the historical evolution of tourism security in a global context is described, as well as the modern challenges faced by police agencies concerning tourists, both as victims and perpetrators of crimes. Subsequently, the article conceptualizes specialized police units dedicated to tourist assistance, with a specific focus on the Tourist Protection Police Station (DPTUR) of the Civil Police of the State of Santa Catarina, outlining strategies and coordination mechanisms employed by this unit in welcoming, guiding, and assisting tourists, as well as in investigating crimes related to the tourism industry. Finally, reflections are made on the current state of tourism security in the State of Santa Catarina and the challenges related to the promotion and maintenance of safe tourism.

Keywords: tourism security; tourism; public security; Civil Police; Santa Catarina.

1 INTRODUÇÃO

O turismo é um “fenômeno social, cultural e econômico que implica movimento de pessoas a países ou lugares fora de seu ambiente usual para propósitos pessoais ou de negócios/profissionais” (United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 1999,

[25] Mestre em Relações Internacionais (Universidade Federal de Santa Catarina), Delegado de Polícia (Polícia Civil do Estado de Santa Catarina), Professor da Academia de Polícia do Estado de Santa Catarina (ACADEPOL), e-mail: renan-scandolara@pc.sc.gov.br

tradução nossa). A atividade turística engloba o tratamento de pessoas que saem de locais dos quais possuem familiaridade para outros, cujas adversidades nem sempre são por elas conhecidas: uma língua que não se domina; costumes locais diferenciados; e, também, a segurança dos destinos visitados. Tais variáveis exigem uma arquitetura robusta de proteção especializada, sobretudo relacionada à segurança pública.

Compõem o setor turístico as unidades produtoras de bens de consumo e serviços demandados por visitantes (UNWTO, 1999), que também possuem papel relevante no tema relacionado à segurança, eis que "o turismo é uma atividade baseada na confiança e, portanto, qualquer evento que ponha em risco o turista é propagado de forma desmedida causando sérios danos a toda a comunidade" (Korstanje, 2015, p. 132). Nesse ponto, destaca-se, cada vez mais, a participação e a integração dos órgãos de segurança pública no circuito completo da atividade turística como um ator essencial ao bem-estar do visitante nacional e estrangeiro.

Diante do aumento do fluxo de pessoas e das complexidades inerentes à indústria das viagens, com efeitos relacionados diretamente à segurança pública, à sua gestão e às suas atribuições, surge o seguinte questionamento, que norteia este estudo: quais são os principais desafios contemporâneos enfrentados pela segurança pública no âmbito do turismo e quais estratégias a Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, especialmente por meio da Delegacia de Proteção ao Turista (DPTUR), tem adotado no contexto da segurança turística?

Para responder a essa questão, o objetivo geral deste artigo é analisar o panorama da segurança turística desde uma perspectiva histórica, descrevendo as estratégias de acolhimento, orientação e investigação criminal desenvolvidas pela Polícia Civil de Santa Catarina, com enfoque na atuação da Delegacia de Proteção ao Turista (DPTUR). Assim, iniciaremos realizando um relato histórico da interação entre turismo e segurança pública. Após, veremos como o turismo — nacional e internacional — pode ensejar como subproduto determinadas práticas delitivas, e quais demandas aos órgãos de segurança pública podem dele advir. Exploraremos, ainda, estruturas policiais próprias de atenção ao turista, com enfoque no trabalho da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, sobretudo nas atividades desenvolvidas pela Delegacia de Proteção ao Turista (DPTUR), além de mecanismos que se encontram disponíveis a todos os policiais civis do Estado. Por fim, serão feitas reflexões sobre o cenário atual da segurança turística.

No que tange aos procedimentos metodológicos, este estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica de natureza exploratória, fundamentada em uma abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio do levantamento e análise de literatura especializada, incluindo artigos científicos, obras doutrinárias e dispositivos legais, além de documentos institucionais que norteiam a atuação da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina. A análise busca não apenas descrever o histórico da segurança turística, mas explorar criticamente as dinâmicas de atendimento e investigação da Delegacia de Proteção ao Turista (DPTUR), permitindo uma compreensão contextualizada dos desafios enfrentados pela segurança pública diante do fenômeno turístico contemporâneo.

2 SEGURANÇA PÚBLICA E TURISMO: HISTÓRICO E PANORAMA ATUAL

O desenvolvimento histórico da relação entre turismo e segurança pública pode ser descrito através de “fases”. Anteriormente aos atentados terroristas de 11 de setembro de 2001, nos Estados Unidos da América, houve uma “fase de separação” entre turismo e segurança pública, sob o argumento de que a presença de órgãos policiais em pontos turísticos “afastaria visitantes” por supostamente evidenciar a falta de segurança em tais locais.

Nesse momento histórico, do ponto de vista da indústria do turismo, seguranças privados e policiais não deveriam sequer ser vistos. A estratégia utilizada, então, era a de “mesclar” os agentes ao cenário local, sem a utilização de uniformes ostensivos (“à paisana”) e com roupas comuns do destino turístico (Tarlow, 2014).

Por sua vez, as agências policiais não buscavam maior inclusão junto ao circuito turístico, dispensando especialização ou treinamento voltado à segurança do turista. O lema, à época, era que “o turista era como qualquer outro cidadão”, acreditando-se que a tarefa de segurança de espaços críticos, como hotéis e grandes eventos, dependesse exclusivamente da iniciativa privada (Tarlow, 2014).

A partir da década de 1990, iniciaram-se conferências nos Estados Unidos a respeito da necessidade de maior proteção dos visitantes daquele país. Em 1992, o assassinato de turistas estrangeiros na cidade de Miami incluiu nos debates a mídia e a opinião pública, acelerando os processos de especialização de agências policiais no atendimento e combate à

criminalidade contra turistas, tendo em vista as demandas específicas apresentadas por esse grupo (Tarlow, 2014).

Os atentados terroristas de 11 de setembro, por sua vez, deram início a uma nova "fase" da relação entre segurança pública e indústria turística. A interrupção abrupta do tráfego aéreo, no ano de 2001, significou, também, a parada quase absoluta do turismo. Essa data alterou para sempre as noções de viagem e de turismo, mostrando a necessidade de aproximação entre a indústria turística e as agências policiais e de aplicação da lei. Nas palavras de Peter Tarlow (2014, p.17, tradução nossa), o 11/09 foi a data em que "as indústrias de viagens e turismo perderam sua inocência".

A retomada do setor turístico global, portanto, não seria conseguida somente através de campanhas de *marketing* e de promoção de destinos turísticos. O turista, agora, exigia garantias de segurança ao viajar. Nesse momento, a segurança turística passou de uma "necessidade oculta" a uma "ferramenta de *marketing*", eis que os profissionais de segurança foram trazidos ao plano frontal das estratégias desenvolvidas pela indústria turística.

Esse período também marcou a cooperação interagências, aproximando tanto órgãos de segurança pública que agiam isoladamente quanto agências policiais e entidades do setor privado relacionadas ao turismo. A percepção compartilhada era de que problemas de segurança — internos ou internacionais — afetam a todos, e exigem esforços conjuntos.

No ano de 2020, um novo evento abalou consideravelmente a indústria do turismo: a pandemia do novo coronavírus (COVID-19). A segurança turística passou a enfrentar novos desafios que não apenas os já conhecidos e relacionados à criminalidade e ao terrorismo. Eventos sanitários, como a pandemia em questão, afetaram novamente todos os atores do circuito turístico, incluindo as agências policiais (Tarlow, 2021).

Durante a crise, agências policiais foram incumbidas de novas responsabilidades relacionadas à segurança sanitária. No Estado de Santa Catarina, por exemplo, policiais civis e militares foram investidos como "autoridades de saúde" (Santa Catarina, 2020a), passando a realizar funções de inspeção de estabelecimentos (hotelaria, restaurantes etc.) e de equipamentos turísticos, bem como a implementação de barreiras sanitárias junto aos modais de transportes. Assim, novas demandas relacionadas ao policiamento turístico, como parcerias entre órgãos de saúde pública, profissionais médicos e ecologistas, precisaram ser estabelecidas para lidar com o cenário pandêmico global (Tarlow, 2021).

Figura 1- Polícia Turística do Nepal distribui máscaras faciais durante a pandemia da COVID-19



Fonte: Gurung (2022).

Atualmente, novos desafios relacionados ao deslocamento de pessoas também se refletem nas atividades policiais. Conflitos armados, crises humanitárias e outros precursores de grandes movimentos de pessoas através de fronteiras acabam criando demandas internacionalizadas junto às agências policiais locais, como a criminalidade relacionada à migração, a "delinquência itinerante" e o "turismo criminal" (Scandolara, 2024). Peregrinações a locais de grandes tragédias, como mortes criminosas (Lynes; Kelly; Treadwell, 2023), em um fenômeno conhecido como *dark tourism* (turismo obscuro, em tradução livre), também podem atrair indivíduos propensos à prática de delitos como apologia ao crime e, até mesmo, como "inspiração" para atos análogos ao ocorrido na localidade visitada. Nesse ponto, a expertise dos profissionais da área de segurança turística poderá auxiliar as demais unidades policiais em tais situações, uma vez que a atuação junto ao setor turístico engloba o conhecimento de língua estrangeira, modais de transporte e documentos de viagens, conforme se verá nos tópicos seguintes.

Relembramos que a indústria do turismo é uma das atividades, em tempos de paz, mais rentáveis da atualidade, correspondendo, segundo estimativas, a 10,4% do PIB mundial em 2018 (World Travel and Tourism Council [WTTC], 2019). Em Santa Catarina, no ano de 2023, o turismo representou 12,5% do produto interno bruto (PIB) do Estado (Spautz, 2024).

A capital Florianópolis passou a contar com o terceiro maior aeroporto do Brasil em fluxo internacional de passageiros, com novas rotas à América Central e Europa recentemente inauguradas (Benetti, 2024).

Portanto, o desenvolvimento do setor é tema sensível à segurança pública, uma vez que possui efeitos diretos relacionados à atividade policial. Nos próximos tópicos, veremos alguns dos reflexos do turismo na segurança pública, bem como ferramentas policiais — em especial relacionadas à Polícia Civil do Estado de Santa Catarina — quanto a seu trato.

3 A RELAÇÃO TURISTA-SEGURANÇA PÚBLICA

A evolução histórica da integração entre turismo e segurança pública abarcou, majoritariamente, a figura do turista na condição de *vítima* de delitos praticados em destinos turísticos. Contudo, os avanços das últimas décadas relacionados a viagens — inovações tecnológicas; facilidades de locomoção por diversos modais; aberturas de novas rotas internas e internacionais; regras de migração flexibilizadas; etc. — também podem inserir o turista na condição de *autor* de crimes.

A acepção clássica de segurança turística posiciona o visitante como integrante de um "grupo vulnerável", incumbindo às autoridades públicas "assegurar a proteção dos turistas e visitantes, bem como dos seus bens" (Organização Mundial do Turismo [OMT], 1999). Tomando o turista estrangeiro como exemplo, sobretudo aquele em viagens de lazer, nota-se que não mantém os mesmos níveis de alerta que teria em seu local de origem; assume que o destino que visitam é seguro; não domina o idioma local; não conhece os costumes do destino; não possui rede de apoio local (Holcomb; Pizam, 2006); desconhece o funcionamento dos órgãos de segurança pública[26]; etc., colocando-o, portanto, em uma posição de vulnerabilidade perante ações criminosas (Tarlow, 2014).

Assim, certas ações criminosas tendem a desenvolver "relações parasitárias com o turismo", já que "muitos viajantes não são viajantes profissionais, mas muitos golpistas e ladrões são altamente proficientes no que fazem" (Tarlow, 2014, p. 7, 40, tradução nossa). Trata-se, infelizmente, de fenômeno global, como demonstra a onda de recentes vídeos em

[26] Sobretudo no Brasil, onde existem diversas "polícias": civil, militar, científica, penal, federal, rodoviária federal, guardas municipais etc.

redes sociais denunciando *pickpockets* (“punguistas”) em diversos centros turísticos globais, como Paris e Roma.

Grande parte dos delitos cometidos contra turistas referem-se a delitos contra o patrimônio, uma vez que o aumento no consumo aumenta a probabilidade da existência de bens de valor considerável com o visitante, causando um “efeito de oportunidade” (Tarlow, 2014, p. 32, tradução nossa). Delitos como furto e estelionato[27] tendem a ser os mais reportados por turistas, porém não se descarta a prática de crimes com emprego de violência ou grave ameaça ou, até mesmo, crimes sexuais (Mansfeld; Pizam, 2006).

Nesse ponto, a integração entre os prestadores de serviços turísticos e as autoridades locais de segurança pública é fundamental, fornecendo ao turista orientações sobre canais de denúncia e demais atribuições policiais. Uma das funções dos agentes de segurança turística, como se verá, é a de acolher o visitante em situações adversas, mesmo naquelas não relacionadas a atividades criminosas (como, por exemplo, a perda de documentos de viagem ou a necessidade de assistência consular).

Ainda quanto à condição de vítima de delitos, verificam-se os “crimes praticados pela indústria turística contra o turista” (Mataković; Mataković, 2019, tradução nossa). Nesses casos, mais comuns em países em desenvolvimento, “onde a cultura ética dos negócios em turismo é mais baixa, é mais provável que turistas se tornem vítimas de crimes” como ‘fraudes’, inclusive através da venda de produtos ou serviços por ‘falsas empresas’” (Mataković; Mataković, 2019, p. 9, tradução nossa). Mostra-se importante, pois, a integração dos órgãos de proteção ao consumidor ao circuito turístico, tanto para a fiscalização quanto para a coibição da atuação de tais empreendimentos[28].

Além da condição de vítima de delitos, outro ponto a ser relacionado é a condição do turista como *autor* de ilícitos penais, tanto contra a população local quanto contra outros turistas. Não se trata de uma nova atividade[29], mas que certamente foi potencializada pela

[27] Destaca-se como estelionato/furto qualificado (a depender do caso concreto) uma prática facilitada pelas novas tecnologias utilizadas por turistas: os aplicativos de transporte privados de passageiros. Sem o uso de tais plataformas, criminosos se apresentam como motoristas regulares, transportando turistas e cobrando-lhes valores muito acima daqueles que seriam devidos pela viagem. Alguns turistas sequer conhecem o câmbio da moeda local no destino que visitam, o que também pode ser um mecanismo de abuso por parte do “motorista”.
[28] Como, por exemplo, o caso dos “falsos guias turísticos”, que podem configurar a contravenção penal prevista no artigo 47 da Lei das Contravenções Penais (Brasil, 1941), de acordo com a Portaria MTur nº 37 (Brasil, 2021).
[29] Já nos anos de 1890, as polícias brasileira e argentina demonstravam preocupação com o fluxo internacional de criminosos entre os países e a necessidade de controle frente ao surgimento de comunidades de estrangeiros nos novos centros urbanos (Galeano, 2012).

globalização de diversos setores relacionados a viagens e turismo. Nesse sentido, a literatura aponta que tais situações podem ser motivadas por fatores inerentes à própria experiência turística, como se observa a seguir:

> a alegada natureza "liberadora", "liminar" ou "lúdica" do turismo; a sensação aumentada de permissividade dos indivíduos fora das restrições de seus ambientes de origem, além da ignorância em relação às leis locais e seus costumes (...) Crimes praticados por turistas e outros estrangeiros contra outros turistas: (...) situações turísticas em que grande número de desconhecidos se reúnem em estruturas relativamente informais são convidativas aos "crimes de oportunidade" (Cohen, 1997, p. 4, tradução nossa).

A doutrina de segurança turística sugere uma tipologia para os casos em que turistas são autores de delitos (Brunt; Brophy, 2004). O comportamento anômalo pode ser "acidentalmente desviante", como crimes relacionados ao consumo excessivo de álcool e drogas, como lesões corporais e crimes contra a honra, geralmente praticados em destinos boêmios; "situacionalmente desviantes", como em delitos não planejados, mas cuja oportunidade se apresenta — furtos, consumo de drogas, prostituição (onde é criminalizada), etc.; e "intencionalmente desviantes", quando há planejamento e deslocamento para a execução de atos criminosos.

Em relação à última categoria, destinos turísticos atraem o turista "intencionalmente desviante" à prática de delitos contra o patrimônio, sobretudo em espaços concorridos e de grande movimentação de turistas, como festas populares, grandes eventos e terminais de transportes. Nesses locais, há a expectativa de que a vítima esteja com objetos e valores de interesse ao criminoso, que inclusive se organiza para a prática de crimes dessa natureza. Em recente operação policial na Espanha, trinta pessoas foram presas pela prática de furtos em um dos aeroportos mais movimentados do país (García, 2024).

Tais grupos podem, inclusive, ser compostos por estrangeiros, o que apresenta um elemento adicional aos trabalhos das agências policiais. As facilidades modernas das viagens internacionais e migrações simplificadas, além da porosidade de fronteiras secas entre os países — que permitem o ingresso clandestino em outro Estado —, são ferramentas muitas vezes exploradas por tais turistas desviantes. Ainda, locais com legislações penais mais brandas podem ser um incentivo adicional ao estrangeiro visitante para a prática de delitos em outra jurisdição (Lemos, 2019).

Logo, os desafios da segurança turística também passam por um fortalecimento dos mecanismos de cooperação policial internacional, sobretudo relacionados às Polícias Civis,

frente a demandas internacionalizadas advindas do turismo externo (Scandolara, 2024). Além de tais ferramentas, outras são desenvolvidas e aplicadas no trato específico a casos envolvendo turistas e estrangeiros em geral, em diferentes níveis de institucionalização (Scandolara, 2022). O próximo tópico abordará algumas práticas já realizadas por divisões especializadas de atenção ao turista e, em especial, pela Polícia Civil do Estado de Santa Catarina.

4 SEGURANÇA TURÍSTICA NO ESTADO DE SANTA CATARINA

O estabelecimento de unidades policiais voltadas à atenção ao turista foi uma das consequências da maior integração entre o setor turístico e a segurança pública. Nos países de língua inglesa, a nomenclatura "*TOP*", acrônimo para *tourism-oriented policing* ou *tourism-oriented protection services*[30], é usualmente utilizada para se referir a tais divisões administrativas. Em países da língua espanhola, é comum o neologismo "*politur*" (composição com *policía* e *turismo*) ou, ainda, unidades de "*seguridad turística*" (Tarlow, 2014, p. 19).

Já no Brasil, nem todas as Unidades da Federação possuem estruturas específicas de segurança turística em suas agências policiais. As que possuem, por sua vez, não seguem nomenclatura padronizada, dependendo da organização administrativa de cada entidade.

Em Santa Catarina, a Delegacia de Proteção ao Turista (DPTUR) é a unidade policial responsável pelas funções "orientadora, regulamentadora e de suplementação em todo o Estado em relação à proteção ao turista" (Santa Catarina, 2020b). Além disso, a unidade possui competências ordinárias de investigação de delitos, lavratura de procedimentos e atendimento ao público. Soma-se a isso o desempenho de funções estratégicas, como o estabelecimento de relações com órgãos nacionais e internacionais relacionados ao turismo e com representações diplomáticas e consulares de Estados estrangeiros; o atendimento qualificado ao turista; e, também, o auxílio a todas as delegacias de polícia do estado quanto a investigações policiais relacionadas a estrangeiros.

Para a execução de tais atividades, faz-se necessária a aplicação de conhecimentos multidisciplinares relacionados à segurança pública: domínio de língua estrangeira; noções da

[30] Policiamento orientado ao turismo/serviços de proteção orientados ao turismo, em tradução livre.

indústria e de equipamentos turísticos; conhecimento de regras de relações de consumo, migratórias, sanitárias e de meios de transporte; atualização em tecnologias e tendências de viagens; dentre outros. A localização estratégica junto ao Terminal Rodoviário Rita Maria e ao Aeroporto Internacional Hercílio Luz, na capital Florianópolis, também facilita a busca pelo turista dos serviços policiais civis, o que é feito muitas vezes ao final de sua viagem, pois muitos não querem dispor do escasso tempo de suas estadias em serviços burocráticos (Tarlow, 2014).

Em relação à atuação orientadora das demais unidades policiais, a Delegacia de Proteção ao Turista elaborou a "Cartilha de Atendimento ao Cidadão Estrangeiro" (Santa Catarina, 2022). Essa ferramenta contém informações relacionadas a documentos de viagem de estrangeiros; ao uso de boletins de ocorrência para o transporte terrestre e aéreo nacional; a situações que envolvam prisões de estrangeiros; a funções consulares e ao contato das autoridades estrangeiras com atribuição em Santa Catarina; e a contatos de agências de transporte aéreo e terrestre internacionais com atuação no Estado, entre outras.

Figura 2 - Capa e páginas retiradas da Cartilha de Atendimento ao Cidadão Estrangeiro



Fonte: Santa Catarina, 2022.

No tocante à investigação de delitos, a Delegacia de Proteção ao Turista conduz procedimentos policiais relacionados a fatos ocorridos nas dependências do Aeroporto Internacional (como furtos, estelionatos, tráfico de drogas, induzimento de consumidor a erro, lesões corporais e crimes contra a honra, entre outros), além daqueles com impacto

significativo na indústria turística local ou que exijam conhecimentos específicos relacionados a estrangeiros. Muitos desses fatos dizem respeito tanto ao estrangeiro "visitante" quanto ao "desviante", conforme tratados no tópico anterior. Por tais motivos, grande parte das investigações deve ser realizada em uma janela de tempo exígua — a duração da estadia do estrangeiro no país[31] —, o que demanda pronta intervenção e gerenciamento de tempo aprimorados (Tarlow, 2014).

Figura 3 — Operações policiais da DPTUR, em conjunto com a Polícia Federal (NUPAER) e com a Coordenadoria de Operações Policiais com Cães da Polícia Civil (COPC/PCSC).



Fonte: acervo do autor.

A atenção ao público estrangeiro também demanda dos policiais conhecimentos em cooperação policial internacional e em cooperação jurídica internacional. Fatos com elementos de extraterritorialidade — como vítimas, testemunhas ou suspeitos localizados no exterior; objetos levados a outro país; necessidade de informações de agências policiais estrangeiras; produção de prova internacional; etc. — são corriqueiros nas rotinas de investigação de crimes relacionados à segurança turística. Tais conhecimentos, inclusive, são repassados a outras Delegacias de Polícia no trato relacionado a estrangeiros (Santa Catarina, 2020b).

Ações positivas da Polícia Civil também são desempenhadas pela Delegacia de Proteção ao Turista. Durante a eclosão da pandemia da COVID-19, a DPTUR atuou em apoio

[31] Como exemplo, cita-se o caso de turistas russos, vítimas de suposto crime de furto praticado por turistas argentinos, durante o feriado de carnaval do ano de 2023. Tanto as vítimas quanto os suspeitos do delito vieram ao Brasil unicamente para o feriado de carnaval daquele ano, sendo necessário que toda a investigação fosse realizada naquele curto espaço de tempo e, ainda, em plantão judiciário (Batistela, 2023)

aos órgãos de saúde em barreiras sanitárias no Aeroporto Internacional Hercílio Luz, o que demonstra as novas necessidades relacionadas ao policiamento turístico, conforme tratado no tópico referente à sua evolução.

Figura 4 - Barreiras Sanitárias durante a pandemia do novo coronavírus (COVID-19).



Fonte: acervo do autor.

Na alta temporada turística (meses de dezembro a março), a Delegacia de Proteção ao Turista participa de campanhas de distribuição de fitas de identificação a crianças e outros grupos vulneráveis, além de orientar passageiros quanto ao uso de transportes privados e de operadores de turismo regularizados. As ações são realizadas no Terminal Rodoviário Rita Maria e no Aeroporto Hercílio Luz, em Florianópolis.

Figura 5 - Criança utilizando fita de identificação.



Fonte: Santa Catarina, 2021.

Portanto, um dos pontos que se extrai desse breve relato das atividades da DPTUR é que “a proteção ao turismo requer parcerias” (Tarlow, 2014, p. 17, tradução nossa). Os atores de interesse à segurança turística compõem tanto o setor público quanto privado. Entre eles, destacam-se: agentes da indústria turística (hotelaria; operadores de turismo; empresas de transporte de passageiros; etc.); atores de outras atividades privadas com impacto no turismo (associações esportivas; promotores de shows e eventos; etc.); órgãos públicos (agências policiais da localidade, de outros estados e do exterior; representações consulares; serviços de saúde; órgãos de proteção ao consumidor; secretarias locais de turismo; etc.); e sociedades de tecnologia relacionadas a aplicativos comumente utilizados em viagens (transporte privado de passageiros; *sites* de hospedagens; aplicativos de aluguéis por temporada; aplicativos de relacionamentos; redes sociais etc.); entre diversos outros, sempre em constante evolução.

Tais parcerias não são exclusividade da DPTUR. Laços podem ser estreitados diretamente pelas Delegacias de Polícia tanto em relação aos atores acima listados quanto com aqueles existentes em suas localidades, especialmente diante da diversidade de grandes eventos e festas populares em todas as regiões do Estado. Além disso, Santa Catarina é anfitriã de seminários e congressos internacionais, de espetáculos esportivos e de outros eventos de magnitude que atraem turistas nacionais e estrangeiros e, portanto, exigem que os serviços públicos estejam preparados para os desafios decorrentes dessa demanda, em sinergia com os demais atores envolvidos no circuito turístico e de acordo com as necessidades locais.

Portanto, o atendimento qualificado ao turista é essencial não apenas para garantir sua segurança durante a estadia, mas também que sua percepção a respeito do destino seja positiva e, pois, não impeça que retorne ou que realize “publicidade negativa” do local a outros visitantes. Conforme pesquisa realizada, mesmo sendo vítimas de crimes contra o patrimônio, tal fator não inibiu o retorno dos visitantes ao local onde o delito aconteceu; contudo, a “maneira pela qual o relato do crime foi recebido e processado pelas autoridades locais” (Holcomb; Pizam, 2006, p. 120-121, tradução nossa) mostrou-se, sim, um fator relevante à possibilidade de viajar novamente ao destino turístico em que o fato ocorreu.

Assim, a máxima “as pessoas poderão esquecer o que você disse e o que você fez, mas nunca esquecerão como você as fez sentir” é reforçada quando tratamos de acolhimento e atendimento ao turista. Devemos nos especializar no atendimento e investigação de delitos

relacionados à atividade turística, sem nunca relevar a situação de vulnerabilidade daquele que se encontra longe de casa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O campo da segurança turística é multidisciplinar e evolui em grande velocidade. Novas demandas relacionadas à atividade policial, sobretudo à investigação de delitos, advêm de um aumento sem igual do fluxo internacional de pessoas, bens e serviços, que não estão alheios à atividade criminosa tradicional.

O turismo — seja ele de recreação, de negócios, religioso, cultural, de saúde, etc. — pode desenvolver subprodutos criminais, tendo a figura do turista tanto como vítima quanto como autor de delitos. Cabe, então, às Polícias Judiciárias o aperfeiçoamento das estruturas e das técnicas de investigação relacionadas a tais fatos, além da capacitação permanente de policiais na temática e nas ferramentas disponíveis.

As parcerias são fundamentais para o planejamento e gestão da segurança turística local, além do acolhimento, orientação e investigação de delitos relacionados à movimentação turística. Cada localidade possui suas especificidades, recebendo grandes eventos, festas populares, espetáculos esportivos, congressos e seminários e diversas outras atividades envolvidas no circuito turístico.

Considerando que Santa Catarina encontra-se cada vez mais internacionalizada, não é surpresa ao policial civil catarinense ser cumprimentado em seu trabalho com um "*hello*", "*hola*", "*salut*", "*hallo*", "*shalom aleichem*", "*salaam aleikum*" ou diversos outros idiomas que são ouvidos por todo o Estado. O acolhimento, orientação e encaminhamento é muitas vezes buscado em uma das poucas portas abertas e quatro horas por dia, sete dias por semana: a delegacia de polícia.

Quando tais casos constituem infrações penais, incumbirá à Polícia Civil sua investigação, independentemente da origem da pessoa envolvida. Capacitação e protocolos de atuação, por exemplo, podem ser implementados para casos que envolvam turistas, especialmente estrangeiros. Uma vítima em necessidade pode não falar o nosso idioma, mas o senso de justiça é universal, e por ele trabalhamos.

REFERÊNCIAS

BATISTELA, Clarissa. Turistas russos têm bagagem com mais de R$ 35 mil furtada ao desembarcarem de voo em Florianópolis; polícia recupera valor. **G1 SC**, Florianópolis, 19 fev. 2023. Disponível em: *https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2023/02/19/turistas-russos-tem-bagagem-com-mais-de-r-35-mil-furtada-ao-desembarcarem-de-voo-em-florianopolis-policia-recupera-valor.ghtml*. Acesso em: 5 set. 2024.

BENETTI, Estela. Aeroporto de Florianópolis é o terceiro maior do Brasil em passageiros internacionais. **NSC Total**, Florianópolis, 2024. Disponível em: *https://www.nsctotal.com.br/colunistas/estela-benetti/aeroporto-de-florianopolis-e-o-terceiro-maior-do-pais-em-passageiros-internacionais*. Acesso em: 5 set. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Portaria MTur nº 37, de 11 de novembro de 2021**. Estabelece as normas e condições a serem observadas no exercício da atividade de Guia de Turismo. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2021. Disponível em: *https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/atos-normativos-2/2021-1/portaria-mtur-no-37-de-11-de-novembro-de-2021*. Acesso em: 5 set. 2024.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941**. Lei das Contravenções Penais. Rio de Janeiro: Presidência da República, 1941 Disponível em: *https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3688.htm*. Acesso em: 5 set. 2024.

BRUNT, Paul; BROPHY, Kristin. **English seaside resorts and the deviant tourist**. **Acta Turistica**, v. 16, n. 1, p. 3-30, 2004.

COHEN, Erik. **Tourism-related Crime**: Towards a Sociology of Crime and Tourism. **Visions in Leisure and Business**, v. 16, n. 1, p. 4-14, 1997.

GALEANO, Diego. **Criminosos viajantes, vigilantes modernos**: Circulações Policiais entre Rio de Janeiro e Buenos Aires, 1890-1930. 2012. Tese (Doutorado em História Social) – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

GARCÍA, Alba. Cae una red de ladrones que actuaba en el aeropuerto de Barajas al descuido: hay 30 detenidos**. ABC Madrid**, Madrid, 23 jul. 2024. Disponível em: *https://www.abc.es/espana/madrid/destreza-distraccion-robar-objetos-valor-cae-red-20240723131517-nt.html*. Acesso em: 5 set 2024.

GURUNG, Prasan. Nepal Police distributes 11,090 free masks. **NepalNews**, [S. l.] 2022. Disponível em: *https://nepalnews.com/s/nation/nepal-police-distributes-11-090-free-masks*. Acesso em: 5 set. 2024.

HOLCOMB, Judy; PIZAM, Abraham. Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on Tourists' Decision to Travel to Affected Destinations?. In: MANSFELD, Yoel; PIZAM, Abraham (Eds.). **Tourism and Safety Issues**: From Theory to Practice. Oxford: Elsevier, 2006. DOI: *https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-7898-8.50012-3*. Acesso em: 5 set. 2024.

KORSTANJE, Maximiliano. Novo modelo para compreender o risco turístico. In: AMORIN, Ericka; SOARES, Cláudia; TARLOW, Peter (Orgs.). **Segurança**: Um desafio para os setores de lazer, viagens e turismo. Tomar: Instituto Politécnico de Tomar, 2015. p. 132-148. Disponível em: *http://www.cda.ipt.pt/download/ebook-seguranca-turismo.pdf*. Acesso em: 5 set. 2024.

LEMOS, Marcela. Quadrilha chilena diz que passou a atuar no Brasil por penas mais brandas. **UOL**, [S. l.], 2019. Disponível em: *https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2019/08/19/quadrilha-chilena-diz-que-passou-a-atuar-no-brasil-por-penas-mais-brandas.htm*. Acesso em: 5 set. 2024.

LYNES, Adam; KELLY, Craig; TREADWELL, James (ed.). **50 dark destinations**: crime and contemporary tourism. Bristol: Policy Press, 2023.

MANSFELD, Yoel; PIZAM, Abraham. **Tourism and Safety Issues**: From Theory to Practice. Oxford: Elsevier, 2006.

MATAKOVIĆ, Hrvoje; MATAKOVIĆ, Ivana Cunjak. The impact of crime on security in tourism**. Security and Defence Quarterly**, v. 27, n. 5, p. 1-20, 2019. DOI: *https://doi.org/10.35467/sdq/115501*.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Código Ético Mundial para o Turismo**, Madrid, 1999. Disponível em: *https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo*. Acesso em: 5 set. 2024.

SANTA CATARINA. Polícia Civil reúne cônsules de diversos países para aprimorar o atendimento ao estrangeiro no Estado. **SECOM (Agência de Notícias)**, 2022. Disponível em: *https://estado.sc.gov.br/noticias/policia-civil-reune-consules-de-diversos-paises-para-aprimorar-o-atendimento-ao-estrangeiro-no-estado/*. Acesso em: 5 set. 2024.

SANTA CATARINA. Verão Seguro: Polícia Civil amplia distribuição de pulseirinhas para identificar crianças em SC. **SECOM (Agência de Notícias)**, 2021. Disponível em: *https://estado.sc.gov.br/noticias/verao-seguro-policia-civil-amplia-distribuicao-de-pulseirinhas-para-identificar-criancas-em-santa-catarina/*. Acesso em: 5 set. 2024

SANTA CATARINA. **Decreto nº 554, de 11 de abril de 2020**. Altera o Decreto nº 525, de 2020, que dispõe sobre novas medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus e estabelece outras providências. Florianópolis: Governo do Estado, 2020a. Disponível em: *http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2020/000554-005-0-2020-004.htm*. Acesso em: 5 set. 2024.

SANTA CATARINA. **Decreto nº 884, de 08 de outubro de 2020**. Cria a 11ª Delegacia de Polícia da Capital, localizada no Aeroporto Internacional Hercílio Luz, e estabelece outras providências. Florianópolis: Governo do Estado, 2020b. Disponível em: *http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2020/000884-005-0-2020-004.htm*. Acesso em: 5 set. 2024.

SCANDOLARA, Renan Pellenz. **Cooperação Policial Internacional**: Processos de Institucionalização de Práticas Internacionais pela Polícia Civil do Estado de Santa Catarina. Dissertação (Mestrado em Relações Internacionais) – Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

SCANDOLARA, Renan Pellenz. Cooperação policial internacional: problemas globais, soluções locais. **Boletim IBCCRIM**, São Paulo, v. 32, n. 379, p. 16-18, 2024. DOI: *https://doi.org/10.5281/zenodo.11175229*. Acesso em: 23 maio. 2024.

SPAUTZ, Dagmara. Arrecadação recorde prova que turismo é um bom negócio para SC. **NSC Total**, Florianópolis, 2024. Disponível em: *https://www.nsctotal.com.br/colunistas/dagmara-spautz/arrecadacao-recorde-prova-que-turismo-e-um-bom-negocio-para-sc*. Acesso em: 5 set. 2024.

TARLOW, Peter. Tourism Security in a Post-COVID-19 World: Issues of Tourism Policing and Civil Unrest. In: WILKS, Jeff et al. (Eds.). **Tourist Health, Safety and Wellbeing in the New Normal**. Singapura: Springer, 2021. p. 36-44.

TARLOW, Peter. **Tourism Security**: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Oxford: Elsevier Inc., 2014.

UNITED NATIONS WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). **Glossary of tourism terms**. Madrid: UNWTO, 1999. Disponível em: *https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms*. Acesso em: 5 set. 2024.

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL (WTTC). **World Travel & Tourism**: Global Economic Impact end Trends 2019. Londres: WTTC, 2019. Disponível em: *https://wttc.org/Research/Economic-Impact*. Acesso em: 5 set. 2024.