

**POLÍCIA TURÍSTICA E PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA: A
INFLUÊNCIA DA PRESENÇA POLICIAL NA EXPERIÊNCIA
TURÍSTICA**

***TOURIST POLICE AND PERCEPTION OF SAFETY: THE
INFLUENCE OF POLICE PRESENCE ON THE TOURIST
EXPERIENCE***

***POLICÍA TURÍSTICA Y PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD: LA
INFLUENCIA DE LA PRESENCIA POLICIAL EN LA
EXPERIENCIA TURÍSTICA***





POLÍCIA TURÍSTICA E PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA: A INFLUÊNCIA DA PRESENÇA POLICIAL NA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA

TOURIST POLICE AND PERCEPTION OF SAFETY: THE INFLUENCE OF POLICE PRESENCE ON THE TOURIST EXPERIENCE

POLICÍA TURÍSTICA Y PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD: LA INFLUENCIA DE LA PRESENCIA POLICIAL EN LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

Oziel Pereira da Silva¹
pereirasilvaspat@gmail.com

RESUMO: A indústria do turismo, para se tornar viável e competitiva, necessita de segurança pública qualificada como elemento estruturante para alcançar resultados positivos e contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do destino. Nesse contexto, quando analisada a partir da percepção do turista, sua função transcende a simples análise de dados estatísticos e se insere no campo subjetivo da experiência turística. Diante disso, o estudo realizado buscou analisar de que forma a presença visível e qualificada da Polícia Turística influencia a percepção de segurança e a experiência do visitante em destinos turísticos. Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, desenvolvida a partir de levantamento bibliográfico e documental. Os resultados demonstram que a percepção de segurança, construída a partir da interpretação de múltiplos fatores objetivos e subjetivos, é capaz de influenciar a escolha do destino, a permanência, a satisfação, a intenção de retorno e as recomendações do visitante. Nesse cenário, a Polícia Turística assume um papel de protagonista na mediação da experiência do visitante, especialmente quando visível, acessível e tecnicamente qualificada. Como contribuição teórica, apresenta-se o Modelo OPS de Mediação da Experiência Turística pela Polícia Turística, que auxilia na compreensão da dinâmica de construção da experiência do visitante e pode subsidiar a criação de ferramentas de análise e gestão da experiência turística. Por fim, a Polícia Turística destaca-se como uma resposta técnica e especializada no âmbito das polícias brasileiras, contribuindo para o fortalecimento da percepção de segurança como diferencial competitivo entre destinos turísticos e para o desenvolvimento da atividade turística como vetor social e econômico.

Palavras-chave: Percepção de segurança; Segurança pública aplicada ao turismo; Experiência turística; Polícia turística; Policiamento turístico.

ABSTRACT:

The tourism industry, in order to become viable and competitive, requires qualified public security as a structuring element to achieve positive outcomes and contribute to the socio-economic development of the destination. In this context, when analyzed from the perspective of the tourist, its function goes beyond the simple analysis of statistical data and becomes part of the subjective dimension of the tourist experience. Therefore, this study sought to analyze how the visible and qualified presence of Tourist Police influences the perception of safety and the visitor's experience in tourist destinations. This is a descriptive research with a qualitative approach, developed through bibliographic and documentary review. The results show that the perception of safety, built from the interpretation of multiple objective and subjective factors, is capable of influencing destination choice, length of stay, satisfaction, intention to return and visitor recommendations. In

¹TC QOEM, Ex-Comandante da Companhia Independente de Policiamento Turístico (CIPTur), atualmente Chefe da PM/6 do Estado Maior da Polícia Militar do RN, é Bacharel em Segurança Pública pela Academia de Polícia Militar "Cel Milton Freire de Andrade" e Pós-Graduado em Segurança Pública e Cidadania pela Escola da Assembleia Legislativa do RN (ALERN). Orcid: 0009-0004-7866-4779; ID Lattes:006406697024155.



this scenario, Tourist Police assumes a leading role in mediating the visitor's experience, especially when visible, accessible, and technically qualified. As a theoretical contribution, the OPS Model of Tourist Experience Mediation by Tourist Police is presented, which helps to understand the dynamics of the construction of the visitor's experience and may support the development of tools for the analysis and management of tourist experience. Finally, Tourist Police stands out as a technical and specialized response within Brazilian policing, contributing to the strengthening of safety perception as a competitive advantage among tourist destinations and to the development of tourism as a social and economic driver.

Keywords: Safety perception; Public security applied to tourism; Tourist experience; Tourist Police; Tourist policing.

RESUMEN: La industria del turismo, para volverse viable y competitiva, requiere una seguridad pública cualificada como elemento estructurante para alcanzar resultados positivos y contribuir al desarrollo socioeconómico del destino. En este contexto, cuando se analiza desde la perspectiva del turista, su función trasciende el simple análisis de datos estadísticos y se inserta en el campo subjetivo de la experiencia turística. En este sentido, el estudio realizado buscó analizar de qué manera la presencia visible y cualificada de la Policía Turística influye en la percepción de seguridad y en la experiencia del visitante en destinos turísticos. Se trata de una investigación de carácter descriptivo, con enfoque cualitativo, desarrollada a partir de revisión bibliográfica y documental. Los resultados demuestran que la percepción de seguridad, construida a partir de la interpretación de múltiples factores objetivos y subjetivos, es capaz de influir en la elección del destino, la permanencia, el nivel de satisfacción, la intención de retorno y las recomendaciones del visitante. En este escenario, la Policía Turística asume un papel protagónico en la mediación de la experiencia del visitante, especialmente cuando es visible, accesible y técnicamente cualificada. Como contribución teórica, se presenta el Modelo OPS de Mediación de la Experiencia Turística por la Policía Turística, que ayuda a comprender la dinámica de construcción de la experiencia del visitante y puede apoyar la creación de herramientas para el análisis y la gestión de la experiencia turística. Por último, la Policía Turística se destaca como una respuesta técnica y especializada dentro del ámbito de las policías brasileñas, contribuyendo al fortalecimiento de la percepción de seguridad como ventaja competitiva entre destinos turísticos y al desarrollo del turismo como motor social y económico.

Palabras clave: Percepción de seguridad; Seguridad pública aplicada al turismo; Experiencia turística; Policía Turística; Policiamiento turístico.

1 INTRODUÇÃO

Em 2025, o Brasil registrou resultados históricos no turismo internacional, alcançando a marca de aproximadamente 9,3 milhões de turistas estrangeiros e US\$ 7,9 bilhões em receitas (BRASIL. Ministério do Turismo, 2026). Esse desempenho reforça o papel estratégico do turismo na dinamização da economia e na promoção de oportunidades de trabalho no país.

Apesar desse crescimento, a sustentabilidade do turismo depende não apenas de indicadores econômicos, mas da qualidade da experiência vivenciada pelo visitante e do nível de satisfação da comunidade receptora com os impactos da atividade. Nesse contexto, a segurança assume papel central, especialmente quando analisada sob a perspectiva da percepção do turista. Partindo dessa compreensão, Araújo e Feitosa (2024) afirmam que a construção da imagem de uma determinada localidade resulta da percepção da realidade, concebida a partir de informações prévias, experiências pessoais e representações sociais. Assim, evidencia-se que fatores subjetivos influenciam diretamente a avaliação do visitante.



Embora a literatura reconheça a importância da segurança pública no turismo, observa-se uma lacuna quanto à análise da presença visível e interativa da Polícia Turística como mediadora da experiência do visitante, a partir da percepção de segurança. Diante dessa lacuna, destaca-se que a percepção de segurança não representa uma condição estática, mas sim um processo contínuo de construção e reavaliação ao longo da experiência turística, consolidando-se no período pós-viagem, momento em que o visitante constrói uma visão final sobre o destino, a partir dos impactos gerados e de sua interpretação acerca da experiência vivenciada. Isso reforça a necessidade de se compreender esse processo de forma integrada ao contexto da atuação da Polícia Turística.

Considerando esse cenário, a presença da Polícia Turística, especialmente em locais de grande circulação de visitantes, surge como uma possibilidade estratégica não apenas para garantir a segurança, mas também para qualificar a experiência turística de forma que o visitante possa exercer sua condição de turista com toda a sua plenitude de ações.

Essa estratégia se diferencia de outras opções por centrar a resposta na presença humana, tendo em vista que cabe à Polícia Turística, no âmbito do Policiamento Turístico, aproximar-se do turista, oferecendo-lhe acolhimento, muitas vezes em seu próprio idioma, suporte e orientação sobre o destino e seus atrativos. Diante disso, este estudo busca responder à seguinte questão: de que forma a presença visível e qualificada da Polícia Turística influencia a percepção de segurança e a experiência do visitante?

O objetivo geral é analisar a influência da presença da Polícia Turística na percepção de segurança e na experiência do visitante em cidades com potencial turístico. Como objetivos específicos, busca-se: compreender como o turista percebe a presença do policial turístico; avaliar sua influência na sensação de segurança; e verificar os impactos dessa percepção na experiência turística.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, fundamentada em levantamento bibliográfico e documental. A coleta de dados ocorreu por meio da análise de artigos científicos, manuais operacionais policiais, legislações municipais, estaduais e federais, além de documentos institucionais relacionados à segurança pública geral ou aplicada ao turismo. A análise dos dados foi conduzida de forma interpretativa, buscando compreender como a presença da Polícia Turística, enquanto elemento visível e interativo, influencia a percepção de segurança e a experiência do visitante em destinos turísticos.

A pesquisa se justifica pela relevância de compreender como a interação direta entre turistas e policiais especializados pode contribuir para a construção de experiências positivas. Com esse conhecimento, busca-se criar estratégias mais eficientes de emprego da Polícia Turística a fim de se fortalecer a percepção de segurança do visitante ao longo de sua estada, para que, na fase de



consolidação, no período da pós-viagem, o destino seja visto como memorável e digno das melhores recomendações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Turismo: desenvolvimento, sustentabilidade e imagem do destino

O turismo, embora seja tradicionalmente compreendido como uma atividade econômica típica do setor terciário, por envolver a prestação de serviços e comércio, como hospedagem, transporte, alimentação, lazer e agências de viagens, também costuma ser classificado, ainda que de modo simbólico, como uma indústria, no caso, sem chaminés, verde ou do lazer.

Para Silva (2004), essa identificação se justifica porque diversos autores utilizam o termo Indústria Turística como forma de destacar a produção do turismo como um bem que pode ser produzido em grande escala de forma impessoal. Essa compreensão reforça a ideia do forte potencial do turismo como um complexo sistema que vai além da simples prestação de serviços, incorporando dimensões econômicas, sociais e simbólicas.

Nessa esteira, o turismo se apresenta como um forte vetor de desenvolvimento capaz de alcançar atividades sem aparente ligação com o setor, fazendo com que a geração de emprego e renda chegue muito além das zonas turísticas. É o que ocorre, por exemplo, com os serviços utilizados por funcionários de hotéis no deslocamento para suas residências: eles utilizam transporte público ou aplicativos de mobilidade, realizam compras na padaria do bairro e consertam seus automóveis na oficina de um amigo. Sobre isso, Fagundes e Ashton (2010, p. 3) acrescentam que o turismo vem superando outras atividades e que:

Esse fato se deve, principalmente, pelo efeito multiplicador do turismo, além de possuir, entre suas características, fundamentais, a necessidade de agregar diversas áreas para o seu desenvolvimento. Assim, o turismo depende e compõe-se de vários elementos, como equipamentos, serviços, infraestrutura, atrativos aos quais se relaciona.

No entanto, apesar dos benefícios econômicos promovidos pela atividade turística, o poder público e a iniciativa privada precisam adotar respostas que equilibrem as necessidades do setor, a responsabilidade social para com as comunidades locais e a preservação do meio ambiente, de forma a garantir que os efeitos colaterais do turismo sejam considerados pequenos e controláveis, e os benefícios, significativamente maiores, isto é, os destinos devem promover um turismo sustentável.

Nesse diapasão, De Kadt (1981) corrobora ao entender que o turismo não deve ser visto apenas como fonte de divisas, privilegiando-se os aspectos econômicos, mas como uma atividade que traz consigo custos sociais e culturais, que exigem planejamento cuidadoso para que os benefícios não sejam anulados pelos impactos negativos.



Portanto, é possível compreender que o turismo apresenta duas faces: uma positiva, associada ao turismo sustentável, e outra negativa, relacionada a práticas predatórias. Não compreender nem tampouco mitigar os efeitos negativos dessa atividade é arriscar a viabilidade, a tranquilidade e a paz social do destino. Assim, ambientes hostis e perceptivelmente inadequados ao turismo tendem a desencadear conflitos sociais nas áreas turísticas, gerando percepções negativas em relação à segurança do visitante e da imagem global do destino.

Com isso, qualquer frustração ou manifestação de violência, ainda que mais extremada, quando direcionada ao turista, pode facilmente tornar-se notícia ou recomendação negativa em redes sociais, blogs, páginas especializadas ou até mesmo na grande imprensa. Corroborando o tema, Pereira da Silva (2025, p. 5) acrescenta que:

Os impactos causados pela insegurança podem ser desastrosos para a imagem do destino, prejudicando sua reputação, inviabilizando a venda de pacotes e, como consequência, provocando o esvaziamento do fluxo de visitantes, em razão da velocidade com que essas notícias se espalham e da repercussão social que podem causar.

Por fim, tudo isso demonstra que o turismo pode ser oportunidade, mas também, como qualquer outra atividade econômica, pode gerar resíduos ao longo de seu processo de produção, trazendo efeitos indesejados e desastrosos para toda uma cadeia produtiva e influenciando diretamente a forma como o visitante percebe o destino, especialmente no que se refere à segurança.

2.2 Segurança no turismo e percepção de risco

A segurança é apresentada na Constituição brasileira de 1988 como um direito individual e fundamental, sem o qual não se pode exercer outros direitos básicos, como a liberdade e o direito de ir e vir. Para Morales (2002, p. 1, tradução nossa), trata-se de um “estado subjetivo que nos permite perceber que nos deslocamos em um espaço isento de riscos reais ou potenciais”. Essa definição torna-se especialmente relevante no contexto do turismo, por ressaltar uma necessidade evidente e pouco discutida: a percepção de segurança.

Destarte, estudos pautados apenas em dados estatísticos criminais, sem a inclusão da percepção de segurança do visitante, ou seja, baseados unicamente em dados objetivos, não conseguem reproduzir a realidade percebida de um destino turístico, o que pode prejudicar a avaliação e a comercialização da oferta turística. Considerando esse cenário, Morales (2002, p. 2, tradução nossa) reforça que:

A realidade material influencia e é influenciada pela realidade psíquica do sujeito, o que deve ser levado em consideração ao se falar em segurança, uma vez que a percepção de segurança será única para cada indivíduo, estruturada por dados externos e pela história individual.

À luz dessa análise, observa-se que, mais do que a segurança objetiva, a percepção de segurança em um destino turístico pode influenciar a escolha do destino, a permanência, a satisfação, a intenção



de retorno e as recomendações. Nessa mesma linha, Lima (2025, p. 3) afirma que “a sensação de segurança é um dos principais fatores considerados pelos turistas na escolha de um destino de viagem, influenciando diretamente sua decisão e experiência”.

Desse modo, a ocorrência de crimes em áreas de interesse turístico, bem como sua repercussão, pode desencadear respostas psicológicas associadas ao medo ou à insegurança, afetando a percepção do visitante. Esse efeito pode atingir tanto indivíduos que já tenham sido vítimas quanto aqueles que possuem algum histórico traumático, constituindo-se como fator determinante para o planejamento da viagem e para a construção de uma experiência turística satisfatória ou frustrante. Sobre isso, Brás e Rodrigues (2010, p. 2) afirmam que:

O crime constitui uma das preocupações centrais no que toca à segurança nos destinos turísticos, não exclusivamente ao crime que é cometido contra o turista mas, de uma forma mais ampla, o crime em geral, uma vez que este pode afectar o processo de tomada de decisão e influenciar a procura turística.

Além disso, é importante destacar o poder e a capacidade de circulação de informações, principalmente aquelas relacionadas a situações ocorridas em zonas turísticas, pois, na contemporaneidade, notícias, principalmente negativas, independentemente de sua veracidade, podem ser rapidamente transmitidas em tempo real por meio das redes sociais e/ou plataformas digitais, impactando diretamente a experiência turística. Portanto, Cheveia (2017) aponta que “relatos e opiniões sobre destinos turísticos exercem influência significativa na construção de sua reputação”.

Dessa forma, torna-se evidente que a segurança representa muito mais do que a ausência de risco ou a existência de dados estatísticos favoráveis, podendo ser compreendida como elemento estruturante da experiência turística. Sob essa ótica, desempenha papel fundamental ao influenciar diretamente a percepção do visitante, condicionando a forma como ele interpreta e vivencia o ambiente que o cerca.

2.3 Polícia Turística como mediadora da experiência dos visitantes

No âmbito da Segurança Pública Aplicada ao Turismo (SPAT), observa-se que, no Brasil, as polícias militares costumam identificar suas unidades especializadas no atendimento ao turista como unidades (batalhões, companhias independentes ou pelotões) de Policiamento Turístico, diferenciando-se do uso comum adotado em outros países, que preferem a denominação de Polícia Turística (Tourist Police).

Essa distinção conceitual inadequada, promovida pelas instituições policiais, não deve ser vista apenas como um simples erro interpretativo, mas como uma falha estrutural que pode refletir diretamente na atuação dos policiais envolvidos, os quais, quando empregados de forma aleatória em áreas turísticas e desprovidos do preparo técnico necessário ou ainda marcados pela imperícia na



condução de ocorrências que exigem especialização, podem prejudicar a experiência do visitante e colocar em risco a imagem do destino.

Nesse sentido, torna-se fundamental diferenciar Policiamento Turístico da atuação da Polícia Turística. Conforme Da Silva (2025), o Policiamento Turístico configura-se como uma estratégia mais ampla de segurança pública, envolvendo ações preventivas, repressivas e estruturais em áreas de interesse turístico, enquanto a Polícia Turística se apresenta como unidade especializada com responsabilidade direta de atender, proteger, orientar e facilitar a experiência do turista no destino.

Ainda sob a perspectiva do autor, a atuação da Polícia Turística transcende a abordagem convencional, ensinada nos cursos de formação, pois exige conhecimentos, habilidades e competências específicas, fundamentadas na empatia, na hospitalidade, no acolhimento e na mediação cultural, favorecendo a inclusão do visitante no ambiente turístico, contribuindo para que sua adaptação ao novo local e sua experiência sejam produtivas.

Desse modo, o policial turístico, diferentemente do policial convencional, deixa de ser percebido apenas como agente de controle e repressão e passa a ser visto como mediador da experiência do visitante dentro do ecossistema turístico. Essa função é explicitada por Rokanuzzaman (2024, p.3, tradução nossa) ao destacar que “a Polícia Turística também deve fornecer aos visitantes assistência e informações, especialmente relacionadas aos costumes nativos, cultura, leis e atrações locais”.

Essa atuação qualificada, por si só, destaca o policial turístico no cenário, facilitando sua identificação ao transmitir ao turista, que se desloca em um ambiente desconhecido, uma referência visível e simbólica de segurança e tranquilidade pública, capaz de influenciar a percepção do visitante sobre o ambiente em que se encontra, contribuindo para a redução de incertezas, dúvidas e medos, fortalecendo, assim, sua confiança no destino turístico. Corroborando esse entendimento, Águas e Brás (2007) apontam que “turistas preferem destinos onde a presença policial especializada é facilmente percebida, o que lhes confere mais segurança ao visualizá-los nas ruas e áreas estratégicas”.

Cabe destacar que essa presença, em um contexto de barreiras linguísticas e culturais típicas de áreas turísticas, torna a atuação do policial turístico ainda mais necessária para o visitante, pois, além da segurança, facilita seu acesso aos atrativos e ao pleno exercício de seus direitos, tornando sua experiência turística mais completa. Sua função exige muito mais do que as atribuições básicas e peculiares da segurança pública, pois demanda domínio de idiomas, compreensão cultural, sensibilidade interpessoal, firmeza de propósito e, sobretudo, valores inegociáveis diante das vulnerabilidades do visitante.

À luz dessa compreensão, Payam (2016) destaca que a Polícia Turística requer profissionais altamente treinados e especializados, capazes de fornecer segurança e assistência aos visitantes,



garantindo uma experiência mais acolhedora. O autor ainda reforça que esses operadores devem manter padrões éticos e morais, possuir fluência em outros idiomas e compreender a natureza específica de crimes associados ao turismo.

Dessa forma, o elemento humano, presente nas áreas turísticas, representado por uma Polícia Turística técnica e profissional, assume o protagonismo em relação a outras opções dentro do conceito de Policiamento Turístico, influenciando a forma como o visitante interpreta o ambiente turístico e sua percepção de segurança. Com isso, a segurança especializada amplifica a experiência e a proteção, comunica estabilidade e paz social, favorece a mobilidade do turista e incentiva sua permanência, interação e desejo de usufruir dos atrativos disponíveis na cidade.

3 METODOLOGIA

A pesquisa adota uma abordagem descritiva, de natureza qualitativa, tendo como base o levantamento bibliográfico e documental. Essa escolha está relacionada à necessidade de se compreender, em nível teórico, de que maneira a presença visível e qualificada da Polícia Turística pode influenciar a percepção de segurança e, conseqüentemente, a experiência do visitante em destinos turísticos. Foram analisados artigos científicos, livros, trabalhos acadêmicos e produções especializadas relacionadas ao turismo, à segurança pública geral e aplicada ao turismo, à percepção de segurança e à atuação da Polícia Turística.

A pesquisa também recorreu a manuais operacionais policiais, legislações diversas (municipais, estaduais e federais), além de documentos institucionais voltados à segurança pública e suas vertentes especializadas, especialmente em contextos turísticos, buscando identificar conceitos, diretrizes, processos normativos e práticas relacionadas ao objeto deste estudo.

A seleção das fontes considerou critérios de pertinência temática, relevância acadêmica, atualidade das publicações e aderência ao objeto de estudo, priorizando trabalhos que abordassem a relação entre turismo, percepção de segurança e atuação da Polícia Turística ou do policiamento especializado em áreas turísticas.

O material coletado foi interpretado com base na articulação entre os referenciais do turismo, da segurança percebida e da atuação especializada da Polícia Turística. Partiu-se da compreensão de que a experiência turística não se limita à oferta material do destino, sendo também influenciada por fatores simbólicos e relacionais, entre os quais se destaca a presença do policial especializado em áreas de interesse turístico.

Por fim, a análise seguiu uma abordagem qualitativa de natureza interpretativa e conceitual, fundamentada na articulação teórica entre os referenciais adotados, sem que se buscasse generalização estatística dos achados.



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise do referencial teórico demonstra que a experiência turística é construída a partir da interação de múltiplos elementos presentes no destino, envolvendo fatores ambientais, estruturais, sociais e individuais (Marujo, 2016).

A partir desse entendimento, para fins didáticos, os fatores que compõem a experiência turística podem ser agrupados em duas dimensões complementares: as percepções objetivas e as percepções subjetivas, assim compreendidas:

1. **Percepções objetivas:** relacionadas aos aspectos estruturais e visíveis do destino, como a infraestrutura disponível (estradas, mobilidade, rede hoteleira e acessos), a organização do espaço urbano, a presença do Estado por meio da lei e da ordem, bem como as condições de conservação e manutenção dos atrativos naturais e artificiais;

2. **Percepções subjetivas:** associadas à forma como o visitante interpreta e sente o ambiente em que se encontra, sendo influenciado por suas experiências de vida (traumas, medos, desejos e motivações), além de elementos simbólicos associados à cultura local, como hospitalidade, receptividade e acolhimento.

Cabe destacar que, embora a segurança seja, em geral, associada a aspectos objetivos por fundamentar suas análises em dados e estatísticas, ela se manifesta de forma mais expressiva no campo da percepção, influenciando diretamente a maneira como o turista vivencia o destino. Sob essa perspectiva, para além da compreensão tradicional e ampla da segurança, a segurança pública especializada emerge como um elemento central, capaz de ampliar a experiência do visitante no destino, ao atuar como fator de sustentação para que as percepções objetivas e subjetivas não sejam comprometidas.

Complementando essa discussão, Kôvári e Zimányi (2011) destacam que as questões de segurança sempre foram indispensáveis ao turismo, compondo, inclusive, a própria oferta turística, sendo fundamentais para a recepção de turistas.

Essa presença evidente do Estado, expressa pelo cumprimento da lei e pelo estado de ordem visualizado nas áreas turísticas, por meio da Polícia Turística, transmite ao visitante a confiança necessária para que ele possa exercer seus direitos fundamentais enquanto indivíduo, motivando-o a usufruir dos atrativos naturais e artificiais, da infraestrutura e a interagir com a comunidade local (residentes e trabalhadores). Sobre isso, Lima (2025, p. 3) afirma que “Quando o visitante se sente protegido, seja por presença policial, infraestrutura adequada ou informações acessíveis, ele tende a aproveitar melhor os atrativos locais, circular com mais liberdade e recomendar o destino a outras pessoas”.



Conforme discutido, o turismo, enquanto atividade econômica e social, é capaz de gerar impactos positivos e negativos que influenciam diretamente a imagem do destino. Assim, ambientes percebidos como inseguros, por razões objetivas ou subjetivas, possuem forte capacidade de prejudicar a reputação de áreas turísticas, afetando o fluxo de visitantes e, consequentemente, toda uma cadeia produtiva que orbita ao redor do turismo.

Nesse diapasão, Rokanuzzaman (2024, tradução nossa) aponta que a percepção de insegurança constitui uma ameaça significativa ao desenvolvimento sustentável do turismo. Diante disso, é possível compreender que a segurança pública contribui diretamente para o pleno desenvolvimento da atividade turística, bem como para as impressões e percepções que podem influenciar a experiência do turista.

No que se refere à percepção, verificou-se que a segurança não se limita à ausência de crimes ou à análise de dados estatísticos, mas também se configura como uma construção individualizada, baseada nas experiências prévias do visitante, dos seus traumas, medos, informações disponíveis, recomendações de amigos ou familiares e sinais presentes no local. Desse modo, Marujo (2016) sustenta que o domínio pessoal do turista, composto por conhecimento, memória, expectativa e satisfação, alimenta suas motivações e projeções para futuras experiências de viagem.

Por conseguinte, a percepção de segurança pode determinar não apenas a escolha do destino, mas também a permanência do visitante, seu nível de satisfação, intenção de retorno e recomendações, o que demonstra a importância desse critério na avaliação geral de sua estada e experiência. Dessa forma, justifica-se a sua relevância na formulação de políticas específicas voltadas à promoção da percepção de segurança, sobretudo especializada, como diferencial competitivo.

Nesse contexto, a presença da Polícia Turística surge como um elemento estratégico, de caráter especializado, no âmbito das instituições policiais, capaz de influenciar diretamente a percepção de segurança e, conforme Chandran (2019, tradução nossa), de proporcionar um estado de tranquilidade para os visitantes.

Isso ocorre não apenas por questões relacionadas à identidade visual ou estética, também de grande relevância por facilitar a pronta identificação e a aproximação com o turista, mas, sobretudo, pelo perfil dos policiais selecionados e pelos treinamentos que diferenciam o policial turístico dos demais. Sobre isso, Payam (2016, p. 3, tradução nossa) ratifica que “apenas trocar uniformes ou chamar alguém de policial turístico sem o devido treinamento e educação pode, na verdade, ser contraproducente”.

Esse entendimento evidencia que a qualificação deve ser tratada como prioridade, tendo em vista que confere ao policial turístico maior segurança e eficiência nos atendimentos realizados, reduzindo a possibilidade de riscos à imagem institucional e do destino decorrentes da inabilidade no



trato para com as demandas típicas do ecossistema turístico. Reforçando essa premissa, Rahaman *et al.* (2025, p. 7, tradução nossa) enfatizam que “treinamento inadequado reduz a capacidade da Polícia Turística de atuar como guardiões eficazes e prestadores de serviços de alta qualidade”.

A análise também indicou que a presença qualificada do policial turístico sinaliza um gesto de cuidado e de organização por parte do destino, contribuindo para o fortalecimento da confiança do visitante. Com uma abordagem humanizada, hospitaleira, capaz de dialogar no idioma do próprio turista, esses policiais ampliam o papel da segurança para além do atendimento básico, mediando as ações e interações, geralmente marcadas por barreiras culturais típicas de áreas de interesse turístico.

Corroborando esse entendimento, Rahaman *et al.* (2025, tradução nossa) destacam que a atuação da Polícia Turística é essencial para a proteção dos visitantes, não se limitando às ações tradicionais de policiamento, mas abrangendo também medidas preventivas, manutenção da ordem pública e enfrentamento de práticas irregulares que podem comprometer a experiência do turista.

Segundo os autores, essa atuação multifacetada contribui para a promoção de segurança não apenas física, mas também financeira e psicológica, favorecendo a construção de ambientes mais estáveis, capazes de fortalecer a imagem do destino, a satisfação do visitante e transmitir ao turista a percepção de que o local está estruturado e preparado para recebê-lo.

Cabe ressaltar que, nesses ambientes, o policial turístico também assume função de facilitador, auxiliando o visitante na interpretação do espaço ao seu redor, no acesso aos atrativos e no exercício pleno de sua condição de turista, o que demonstra claramente a relevância de suas atividades na construção de uma experiência turística positiva e memorável.

Nesse cenário, Da Silva (2025) compreende o policial turístico como um “embaixador” do destino, atuando na interface entre o turismo e a segurança pública, devendo incorporar, em sua rotina, uma visão mais ampla sobre os impactos do turismo na economia e na cultura local, para além do conhecimento técnico convencional. Sob essa perspectiva, constata-se que esse policial necessita possuir conhecimentos, habilidades e competências específicas que o permitam cumprir sua missão de forma integral.

Conforme destaca Da Silva (2025), o investimento na qualificação desses aplicadores da lei é condição essencial para garantir um atendimento eficiente e alinhado às expectativas dos visitantes, podendo, inclusive, contribuir para a reversão de impressões negativas decorrentes de situações de natureza criminal. Essa compreensão reforça a necessidade de uma atuação técnica e sensível, capaz de fazer com que o visitante se sinta livre, motivado e disposto a vivenciar o destino, interagir com o local em que se encontra e com a comunidade receptora.

Consequentemente, os resultados indicam que a presença visível, acessível e tecnicamente preparada da Polícia Turística não apenas reforça a percepção de segurança do turista, mas também



contribui para um estado pleno de satisfação e o acúmulo de boas lembranças que poderão ser traduzidas em recomendações positivas, intenções de retorno e, consequentemente, refletir no aumento do fluxo de turistas.

Essa perspectiva encontra respaldo na pesquisa de Rahaman *et al.* (2025, tradução nossa), que identificam a valorização, por parte dos turistas, de agentes mais visíveis e acessíveis, associando esses aspectos à confiança no serviço e à eficiência no atendimento às suas demandas. Portanto, confirma-se que a segurança, quando associada à presença humana, devidamente qualificada e identificável, deixa de ser apenas um requisito básico e passa a atuar como elemento diferencial na competitividade e viabilidade dos destinos turísticos.

4.1 Modelo de mediação da experiência turística pela Polícia Turística

A literatura aponta que a percepção de segurança do visitante não ocorre unicamente no local da viagem, ou seja, no momento do consumo do produto turístico, mas resulta de um processo que contempla todas as etapas na jornada do turista, iniciando-se ainda na fase da pré-viagem, sendo constantemente reavaliado ao longo da experiência e estendendo-se ao pós-viagem. Ressalta-se, ainda, que, associado a esse processo, fatores objetivos e subjetivos contribuem para torná-lo ainda mais complexo.

Nesse sentido, é importante compreender como se dá a formação, a atualização e os desdobramentos da percepção de segurança no contexto do turismo ao longo dessas etapas e, a partir desse entendimento, aplicá-lo para alcançar resultados mais eficientes na mediação da experiência do visitante. Dessa forma, propõe-se um modelo interpretativo denominado Modelo de Mediação da Experiência Turística pela Polícia Turística.

O modelo parte do pressuposto de que, antes mesmo do deslocamento, o visitante já possui uma base de conhecimento acerca do destino que deseja visitar, construída a partir de sua interpretação pessoal, fundamentada em suas percepções objetivas e subjetivas. Assim, compreende-se como percepção objetiva a construção de uma visão fundamentada em informações concretas disponíveis, como dados oficiais sobre segurança, notícias e avaliações obtidas em plataformas digitais por fontes reconhecidas. Por sua vez, as percepções subjetivas decorrem de experiências prévias, emoções, crenças, estereótipos e relatos de terceiros, influenciando diretamente a formação de expectativas em relação ao ambiente turístico.

Complementando esse cenário, considerando o turista em seu destino final, observa-se que, de imediato, as percepções iniciais do visitante serão confrontadas a partir da interpretação do espaço que o cerca e dos serviços oferecidos, o que o coloca num constante processo de construção e reavaliação da experiência turística.



Cabe destacar que esse processo será consolidado apenas no pós-viagem, quando o visitante, de volta à segurança de seu lar, organiza suas memórias e realiza uma avaliação global baseada em todas as fases de sua viagem. Com base nisso, a atuação da Polícia Turística assume papel central como elemento mediador, contribuindo para o processo contínuo de construção e reavaliação da percepção de segurança do visitante, devendo ser compreendida a partir de três dimensões complementares:

- a) Visibilidade, relacionada à presença física do policial em áreas de interesse turístico, permitindo sua fácil identificação como elemento simbólico e representativo de ordem, controle, proteção e segurança especializada;
- b) Acessibilidade, associada à facilidade de contato e interação entre o turista e o policial, considerando aspectos como proximidade, disponibilidade para atendimento, capacidade de comunicação e redução de barreiras linguísticas;
- c) Qualificação técnica, vinculada ao preparo profissional do policial turístico, envolvendo conhecimentos específicos sobre turismo, domínio de idiomas, sensibilidade cultural e postura voltada ao acolhimento e à mediação da experiência do visitante.

A partir dessas dimensões, a presença qualificada da Polícia Turística assume caráter prático e estratégico, facilitando a compreensão de como esse profissional altamente preparado pode influenciar diretamente a percepção de segurança nos destinos turísticos, contribuindo para a criação de um estado de tranquilidade, de confiança no destino, de liberdade de circulação e de disposição para a construção de ambientes turísticos propícios a interações harmônicas e colaborativas entre turistas, residentes e trabalhadores.

Como desdobramento desse processo, o comportamento do visitante pode manifestar-se tanto durante a experiência no destino quanto no período pós-viagem, quando ocorre a consolidação da experiência, influenciando a construção de uma imagem positiva do destino, sua intenção de retorno e a disseminação de recomendações e avaliações capazes de influenciar a percepção de futuros visitantes.

Em decorrência disso, a atuação da Polícia Turística, enquanto elemento mediador da experiência, exerce papel central na forma como o visitante percebe, interpreta e vive o destino ao longo da sua jornada, repercutindo diretamente em suas avaliações finais e na maneira como o destino será lembrado, avaliado e compartilhado com outros visitantes potenciais, influenciando a formação de percepções e expectativas acerca do destino. Nesse contexto, a Figura 1 apresenta o Modelo de Mediação da Experiência Turística pela Polícia Turística, sintetizando as relações discutidas ao longo desta seção e a dinâmica de construção da experiência do visitante ao longo de sua viagem.

Figura 1 – MODELO DE MEDIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA PELA POLÍCIA TURÍSTICA



Fonte: Autoria própria.



A Figura 1 demonstra que a percepção de segurança não se limita exclusivamente ao momento da viagem, mas constitui um processo contínuo de construção e reavaliação por parte do turista, influenciado por fatores objetivos e subjetivos ao longo de toda a experiência turística. Nesse cenário, a Polícia Turística assume função mediadora ao atuar sobre as diferentes etapas desse processo por meio da visibilidade, da acessibilidade e da qualificação técnica, contribuindo para a formação da experiência do visitante e para a construção da imagem do destino.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo demonstrou que a experiência turística não se limita à contemplação de atrativos naturais e artificiais, como belas praias ou empreendimentos hoteleiros reconhecidos internacionalmente, pois trata-se de um processo complexo, formado por fatores interdependentes e percebidos tanto de forma objetiva quanto subjetiva, que influenciam diretamente a maneira como o turista compreende e vivencia o destino.

É importante destacar que, embora a segurança possua uma dimensão objetiva, baseada em evidências obtidas por meio de indicadores e dados estatísticos, é no campo da percepção subjetiva que seus efeitos causam maior impacto em quem viaja. Isso reforça a necessidade de se adotar estratégias e políticas públicas que desenvolvam ações capazes de comunicar não somente a existência da dimensão objetiva da segurança ao turista, através de estímulos visíveis, como infraestrutura, manutenção e limpeza, mas também de alcançar elementos subjetivos relacionados à promoção da paz social, da tranquilidade, da segurança e da cooperação mútua entre moradores, trabalhadores e turistas, contribuindo para a construção de ambientes acolhedores e hospitaleiros.

Diante desse cenário, a percepção de segurança, compreendida como um processo contínuo de construção e reavaliação, destaca-se como fator central para influenciar não somente a escolha do destino, mas também a permanência, o nível de satisfação, a intenção de retorno e as recomendações por parte do visitante. Nesse sentido, observa-se que essa experiência não se encerra no destino, sendo consolidada no período pós-viagem, momento em que o visitante organiza suas memórias e define sua avaliação final sobre o destino. Com isso, compreende-se que a segurança assume funções além das tradicionais, contribuindo ativamente para a consolidação da experiência turística por meio da atuação da Polícia Turística enquanto elemento mediador desse processo.

Sob essa perspectiva, a pesquisa aponta que a presença policial especializada, materializada pela atuação da Polícia Turística, especialmente quando visível, acessível e tecnicamente preparada, é capaz de influenciar positivamente essa percepção, atuando como mediadora da experiência do visitante. No que tange às suas funções, constatou-se que a atividade policial turística requer muito



mais que um simples atendimento básico, exigindo um conjunto de conhecimentos, habilidades e competências específicas para atuar em total consonância com as demandas do turista e do turismo.

Diante dessas exigências, a compreensão e a mediação cultural, o acolhimento, a orientação e o multilinguismo, por exemplo, constituem-se como características distintas, típicas do policial turístico. Dessa forma, essa atuação qualificada pode influenciar diretamente a percepção de segurança do visitante, bem como facilitar a experiência turística, favorecendo a construção de memórias afetivas que podem se converter em motivação para que o turista se sinta disposto a consumir, interagir com a comunidade local e com o ambiente que o cerca.

Diante disso, é possível concluir que a Polícia Turística, enquanto unidade especializada, vinculada às instituições policiais, desempenha um papel estratégico na construção da percepção de segurança como elemento decisivo na competição entre destinos turísticos, contribuindo diretamente para a melhoria da experiência do visitante e para o fortalecimento da atividade turística como vetor de desenvolvimento social e econômico.

Por fim, destaca-se que os resultados apresentados possuem natureza eminentemente teórica e interpretativa, decorrentes de pesquisa bibliográfica e documental, não permitindo a verificação prática das relações propostas pelo modelo desenvolvido. Nesse sentido, o Modelo de Mediação da Experiência Turística pela Polícia Turística deve ser compreendido como uma proposição conceitual passível de validação futura por meio de investigações de campo.

Estudos futuros poderão contemplar a aplicação de questionários junto a turistas nacionais e estrangeiros, entrevistas com policiais, gestores públicos e trabalhadores do setor turístico, além de análises comparativas entre destinos que possuem e que não possuem unidades especializadas de Polícia Turística, bem como procedimentos destinados à validação empírica e estatística do modelo proposto.

6 REFERÊNCIAS

ÁGUAS, Paulo; BRÁS, Maria da Fé. **Percepção de segurança pública dos turistas estrangeiros no Algarve**. *Tourism & Management Studies*, n. 3, p. 97-108, 2007. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788984>. Acesso em: 1 abr. 2026.

ARAÚJO, Giovanna Gonçalves; FEITOSA, Wilian Ramalho. **A Percepção de Segurança e seu Impacto no Turismo em São Paulo: Uma Análise dos Eventos de 2023 e 2024**. In: CONICT - CONGRESSO DE INOVAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO IFSP, 15., 2024, Barretos. Anais [...]. Barretos: IFSP, 2024. v. 15, n. 5. Disponível em: <https://congressos.ifsp.edu.br/conict/article/view/591>. Acesso em: 3 mar. 2026.

BRÁS, Maria; RODRIGUES, Victor. **Turismo e crime: efeitos da criminalidade na procura**. *Encontros Científicos – Tourism & Management Studies*, n. 6, p. 1-10, 2010. Disponível em: <https://www.periodicos.capes.gov.br/index.php/acervo/buscaador.html?task=detalhes&source=all&id=W1928311546>. Acesso em: 4 abr. 2026.



BRASIL. Ministério do Turismo. **Entrada de dólares no turismo atinge nível recorde em 2025, com quase US\$ 7,9 bilhões gastos por estrangeiros no Brasil.** Brasília, 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/entrada-de-dolares-no-turismo-atinge-nivel-recorde-em-2025-com-us-7-9-bilhoes-gastos-por-estrangeiros-no-brasil>. Acesso em: 15 fev. 2026.

CHANDRAN, A. **The efficacy of tourism oriented policing and protection services in Puducherry: A mixed method inquiry.** *Atna Journal of Tourism Studies*, v. 14, n. 1, p. 31-45, 2019. DOI: <https://doi.org/10.12727/ajts.21.3>. Acesso em: 11 jan. 2026.

DA SILVA, O. P. **Policiamento Turístico e Polícia Turística: funções, objetivos e suas complexidades.** *VIGILANTIS SEMPER - Revista Científica de Segurança Pública*, v. 5, n. 8, 2025. Disponível em: <https://www.revista.pm.rn.gov.br/index.php/revista/article/view/169>. Acesso em: 12 abr. 2026.

FAGUNDES, C.; ASHTON, M. S. G. **Desenvolvimento regional através do turismo: geração de emprego e renda.** *Revista Conhecimento Online*, v. 2, p. 68-78, 2010. DOI: <https://doi.org/10.25112/rco.v2i0.146>. Acesso em: 20 mar. 2026.

KADT, Emmanuel de. **Turismo: ¿pasaporte al desarrollo?** In: DE KADT, Emmanuel (Org.). *Turismo: ¿pasaporte al desarrollo?* Madrid: Tecnos, 1981. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000044538_spa. Acesso em: 4 abr. 2026.

KÔVÁRI, István; ZIMÁNYI, Krisztina. **Safety and security in the age of global tourism: The changing role and conception of safety and security in tourism.** *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, v. 5, p. 1-5, 2011. Disponível em: <https://ageconsearch.umn.edu/record/104672/?v=pdf>. Acesso em: 26 fev. 2026.

LIMA, Clayton Oliveira. **Policiamento de atendimento ao turista: a importância da modalidade em Foz do Iguaçu.** *LUMEN ET VIRTUS*, v. 16, n. 49, p. 7474-7489, 2025. DOI: <https://doi.org/10.56238/levv16n49-089>. Acesso em: 19 abr. 2026.

MARUJO, N. **Turismo, turistas e experiências: abordagens teóricas.** *Revista TURyDES – Turismo y Desarrollo Local*, v. 9, n. 20, p. 1-13, 2016. Disponível em: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/20116>. Acesso em: 23 fev. 2026.

MORALES, S. **Análisis del concepto de Seguridad Turística.** [S.l.: s.n.], 2002. Disponível em: <https://silo.tips/download/analisis-del-concepto-de-seguridad-turistica>. Acesso em: 4 abr. 2026.

PAYAM, M. **Tourists' security: The need for tourism police in Bosnia and Herzegovina.** *British Journal of Economics, Management & Trade*, v. 12, n. 1, p. 1-9, 2016. DOI: <https://doi.org/10.9734/BJEMT/2016/23135>. Acesso em: 20 fev. 2026.

PEREIRA DA SILVA, O. **Turismo e crime: fundamentos teóricos e práticos da segurança pública aplicada ao turismo (SPAT).** *Revista Científica da Polícia Militar de Mato Grosso do Sul - RevPMMS*, v. 2, n. 2, p. 162-186, 2025. DOI: <https://doi.org/10.62927/revpmms.v2i2.113>. Acesso em: 12 fev. 2026.

RAHAMAN, Mohammad Anisur; AMIN, Sarder Nurul; RAHMAN, Md. Ashrafur; AMIN, Md. Noman. **Security concerns, public perceptions and safety initiatives at tourist destinations in Bangladesh: effective tourist police interventions for sustainable tourism.** *Sustainable Futures*, v. 10, p. 101004, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.101004>. Acesso em: 4 abr. 2026.

ROKANUZZAMAN, Mohammad. **Bangladesh Tourist Police: Importance of Existence of Tourist Police.** *ResearchGate*, 2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/385891053_Bangladesh_Tourist_Police_Importance_of_Existence_of_Tourist_Police. Acesso em: 6 abr. 2026.



SILVA, Kely Cristina Mendes da. **A importância do turismo para o desenvolvimento econômico do Estado do Espírito Santo**. 2004. Monografia (Graduação em Economia) – Departamento de Economia, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2004. Disponível em: <https://observatoriodoturismo.es.gov.br/Media/observatorio/Publicacoes/Outras/Monografias/KELYCRISTINAMENDESDASILVA.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2026.

CHEVEIA, Sheila Anacleto Tomás. **Tripadvisor como ferramenta de gestão de imagem do destino turístico**. 2017. Monografia (Licenciatura em Informação Turística) – Escola Superior de Hotelaria Turismo de Inhambane, Inhambane, 2017. Disponível em: <http://monografias.uem.mz/handle/123456789/1492>. Acesso em: 5 abr. 2026.