



## PERCEÇÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA DOS TURISTAS ESTRANGEIROS NO ALGARVE

**PAULO ÁGUAS**

Doutor e Mestre em Gestão  
Professor Adjunto na ESGHT/Universidade do Algarve  
paguas@ualg.pt

**MARIA DA FÉ BRÁS**

Doutoranda em Psicologia e Mestre em Psicologia da Saúde  
Professora Adjunta na ESGHT/Universidade do Algarve  
mfbras@ualg.pt

### RESUMO

A problemática da segurança no turismo tem vindo a ganhar maior expressão nos tempos mais recentes. O conceito de segurança no turismo integra variados domínios, desde a segurança pública até à segurança ambiental, incluindo a segurança médica e a segurança informativa, entre outros. Os resultados de um estudo empírico conduzido no Aeroporto de Faro, nos meses de Julho a Outubro de 2006, a uma amostra de 1.262 turistas internacionais, permitem afirmar que o Algarve é percebido como um destino turístico seguro. Através do recurso a testes não paramétricos e a tabelas de contingência, é possível concluir que o país de residência e a faixa etária são as variáveis com maior influência sobre as percepções de segurança, sendo muito reduzido o impacto da presença de crianças, do género, do conhecimento prévio do Algarve e do nível de instrução. Os turistas com percepções de segurança mais elevadas revelam intenções mais fortes de recomendar e de regressar.

### PALAVRAS-CHAVE

Turismo, turistas, segurança, percepções, Algarve.

### ABSTRACT

In the most recent years security became a crucial issue in the travel and tourism agenda. Security in tourism includes different areas, such as the public security, the environmental security, the informative security, the medical security, among others. The results of an empirical research conducted at the Faro Airport, from July to October 2006, to a sample of 1,262 international tourists, allows us to conclude that the Algarve is viewed as a safe tourist destination. Non parametric tests and contingency tables demonstrate that country of residence and age group are the independent variables with stronger impact on the perceptions of security, compared to the presence of children in the travel group, gender, previous visit to the Algarve, and education level. A higher perception of security means more recommendation to friends and relatives to visit the Algarve and a sooner return to the destination.

### KEY-WORDS

travel and tourism, tourist, security, perceptions, Algarve.

## 1. INTRODUÇÃO

A segurança é um conceito central no estudo do turismo e tem sido especialmente questionada após o acontecimento de 11 de Setembro de 2001 nos Estados Unidos da América, o qual tornou mais evidente a vulnerabilidade do espaço. Não constituindo um fenómeno isolado de ameaça à segurança, foi, contudo, um forte impulsionador do questionamento e da (re) adequação de medidas de

segurança, em especial no que concerne ao turismo e em concreto aos transportes, sobretudo os aéreos.

Na actualidade, a segurança desempenha um papel vital enquanto elemento estruturante das relações a diferentes níveis: sociais (global e localmente); culturais (nas diferenças e singularidades do contacto humano); económicas (motor de desen-



volvimento de infra-estruturas); e políticas (nas relações, acordos, cooperação entre países), entre outras. Desta forma, pensar a segurança, em termos gerais ou específicos, significa ter presente a ideia de que existe uma multiplicidade de olhares que permitem equacionar e sentir o “valor segurança” em diferentes dimensões ou percepções.

Optando por uma linha de orientação que privilegia a percepção e sentimento de segurança enquanto factores de escolha de um destino e com base na evidência de que o Algarve constitui o principal destino turístico nacional e que, em simultâneo, a economia regional se encontra fortemente dependente da actividade turística (Governo de Portugal, 2007), torna-se importante perceber a forma como o turista internacional percebe esta região.

Assim, começa-se por desenvolver uma abordagem teórica através do enquadramento e explicitação dos conceitos relevantes para entender a segurança em articulação com o turismo, seguindo-se uma componente empírica decorrente da elaboração e aplicação de um instrumento de recolha de dados (questionário) a turistas estrangeiros que visitaram o Algarve na época alta de 2006.

O estudo foi promovido pelo Comando de Polícia de Faro da Polícia de Segurança Pública com o apoio do Governo Civil de Faro e realizado pelo Centro de Estudos da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve. Os principais resultados obtidos foram apresentados nas III Jornadas de Segurança Pública subordinadas ao tema “Turismo e Sentimento de Segurança”, organizadas pela entidade promotora do estudo, a 10 de Novembro de 2006, na Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve.

## 2. PROBLEMATIZAÇÃO DO CONCEITO DE SEGURANÇA

O desenvolvimento da actividade turística, enquanto realidade integrada num processo social mais vasto, implica que se tenha presente a ideia de que, temporalmente contextualizada, oferece uma diversidade de abordagens que em muito ultrapassa a visão redutora da procura/oferta. De facto, enquanto aspecto social, o turismo encerra particularidades que variam consoante os contextos espaciais (a paisagem, a cultura, o tipo de organização social, económica e política, entre outros), embora actualmente se possa assistir a uma cada vez

maior uniformização, através do que se denomina por globalização. Este processo trouxe consigo um conjunto de alterações que oscilam entre o positivo (pela aproximação e comunicação entre povos) e o negativo (a perda de autenticidade e consequente descaracterização dos locais destino).

Uma vez que o turismo resulta num processo de aproximação entre diferentes espaços geográficos e culturais, e que economicamente representa valores muito elevados à escala mundial (WTTC, 2007), é, pois, lícito admitir que poder-se-ia transformar num alvo apetecível (em termos locais e/ou internacionais) para o eclodir de acontecimentos, de variados tipos, geradores de sentimentos de insegurança no turista.

Na realidade, os destinos turísticos, mais do que paisagens e gentes exóticas, são também procurados por oferecerem aos viajantes uma imagem de segurança a nível físico, psicológico e material. A perspectiva de análise qualitativa de um destino aponta para que se considere factores relativos: à segurança; às condições sanitárias e de salubridade; às questões ambientais; às acessibilidades; e à protecção do consumidor – turista (Handsuh *cit in* Lindqvist e Bjork, 2000). Numa época em que a vulnerabilidade da indústria turística é um facto incontornável, vários estudos indicam que cada vez mais os turistas tendem a proceder a uma análise mais criteriosa na escolha do destino no que se refere à percepção de segurança ou análise de riscos (Mayo, 1973, Mansfeld, 1992 e Oppermann e Chon, 1997 *cit in* Mansfeld, 2006), dirigindo as escolhas para destinos que “vendam” segurança como um factor primordial da viagem.

Seremos hoje os mesmos viajantes que éramos antes do 11 de Setembro de 2001? Provavelmente não. Contudo, convém realçar que a insegurança no turismo não é um fenómeno que remonte a 2001. Por exemplo: em 1970, na Jordânia, foram sequestrados e destruídos três aviões; em 1972, foi perpetrado um atentado na Vila Olímpica em Munique que resultou na morte de onze atletas israelitas que foram feitos reféns; em 1985, o barco Achille Lauro foi sequestrado, tendo morrido um turista norte-americano (Curbert, 2005). Estes e outros factos ocorridos a nível mundial comprovam que o turismo se tornou uma “arma”, directa ou indirecta, para diferentes causas (políticas, religiosas, entre outras).



A eventual insegurança de um destino turístico não está apenas centrada no facto de este poder ser um alvo apetecível para terroristas ou para o crime organizado. Existem também fenómenos naturais que não podem ser negligenciados, de que constitui exemplo o *tsunami* que em Dezembro de 2004 assolou o sudeste asiático, afectando locais turísticos.

Enquanto fenómeno importante no contexto da globalização, o turismo, com incidência particular nos transportes, tornou-se um alvo prioritário para criar instabilidade e insegurança nos viajantes (OMT, 2004). A grande aposta da indústria turística está em encontrar formas de tornar mais seguros os destinos turísticos, recorrendo a campanhas de sensibilização/informação dos viajantes de forma a que estes fiquem mais atentos à sua própria segurança, criando, assim, uma co-responsabilidade na segurança de quem viaja. Por fim, salientar que o turismo seguro enquadra-se dentro de uma perspectiva mais abrangente, o turismo sustentável, deixando de fazer sentido uma visão sectorial e parcial do mesmo (Tarlow, 2001).

### 3. PERCEÇÃO DE SEGURANÇA NO TURISMO

O conceito de percepção articulado à questão da segurança turística refere-se ao processo através do qual o indivíduo interpreta ou organiza impressões sensoriais com o objectivo de dar significado ao seu meio envolvente (Robbins, 1999). É, deste modo, uma «[...] função de captação de informação dos acontecimentos do meio exterior, ou do meio interno, pela via dos mecanismos sensoriais» (Doron e Parot, 2001; p. 570). Neste sentido, a percepção de segurança está muitas vezes dependente de factores que se prendem com o próprio indivíduo (ex.: os seus valores, atitudes, motivações, experiência, expectativas), com a situação (ex.: local, hora) ou com o alvo (ex.: intensidade). Pode ainda resultar de múltiplas causas de origem diversa, nomeadamente social, política, cultural ou psíquica, quer a nível consciente ou inconsciente, que constituem factores predisponentes para um determinado tipo de atitude do turista (Morales, 2002).

A segurança é, sem dúvida, subjectivamente percebida, apesar das inúmeras tentativas de objectivar este conceito, estando dependente de factores que remetem para um conjunto de particularidades do próprio indivíduo e do meio envolvente. Genericamente, pode-se referir que a

atenção colocada num determinado aspecto da realidade de um destino turístico pode ser determinante para a percepção de um maior nível de (in)segurança e, conseqüentemente, do próprio risco inerente a determinados destinos turísticos. A este propósito, Roehl e Fesenmaier (1992) apontam três tipos de riscos em qualquer destino turístico: o risco neutro (característico da tipologia de turistas que não associa qualquer tipo de risco ao destino turístico); o risco funcional (característico dos turistas que colocam maior ênfase no lado operacional da sua visita); e o risco associado ao destino em si, que decorre do conhecimento antecipado de alguns riscos (sociais, políticos, de segurança, entre outros) desse destino.

A categorização do turista face ao risco introduz duas tipologias distintas: por um lado, aqueles que desenvolvem um sentimento de percepção de risco ou insegurança nos destinos que visitam e que tenderão a evitar determinados locais no próprio destino; por outro lado, aqueles para quem a questão do risco não é equacionada quando escolhem o destino turístico. A primeira tipologia pode ser associada aos designados turistas psicocêntricos, enquanto a segunda aos turistas aloocêntricos (Plog, 1977). A motivação da viagem pode também, por si só, ser uma condicionante do que se percebe como seguro/inseguro. Por isso, nem todos estão atentos ou privilegiam os mesmos aspectos de segurança presentes, ou ausentes, num destino turístico.

Na grande maioria dos casos, a segurança é quantitativamente medida tendo por base os factores de risco (reais e potenciais) que o indivíduo sente num determinado espaço. Por exemplo, é menor a propensão para passear à noite num lugar desconhecido que esteja pouco iluminado, mesmo que este não represente um perigo real. Desta forma, percebe-se que existem determinados estímulos externos que podem ser percebidos como geradores de ansiedade no indivíduo, conduzindo, muitas vezes, a uma selectividade perceptiva, isto é, perceber negativamente um estímulo ambiental porque não se gosta de determinado aspecto daquilo que se vê. Para além desta percepção mais selectiva de um contexto, há ainda que tomar em consideração o facto de, eventualmente, o indivíduo já ter experimentado uma situação de exposição a um risco real e, por esse motivo, condicionar a sua resposta ao estímulo (Rodrigues, 1972).



Durante muitos anos, o modelo de desenvolvimento do turismo predominante não tomou em consideração aspectos ligados à vulnerabilidade do turista, nem tão pouco do residente. Hoje em dia procura-se integrar numa visão mais ampla as causas e os impactes que a falta de segurança pode provocar nos turistas e nos residentes, desenvolvendo-se estratégias que possam proteger ambas as partes (Curbet, 2005). Deste modo, cada vez mais, faz sentido falar em medidas locais de prevenção e de combate à insegurança, porque é sabido que a insegurança global é o reflexo de acontecimentos locais que demonstram as fraquezas de um determinado destino turístico (Morales, 2002).

Revestindo um carácter global, as grandes ameaças, não sendo aparentemente visíveis, podem estar em qualquer parte e fazerem-se sentir pelas mais diversas razões. Assim, é legítimo sublinhar que «(...) o contexto assume muitas vezes um aspecto integrador de acontecimentos, fraquezas, percepções e símbolos, os quais isoladamente poderiam não constituir-se como factores indiciadores ou potenciadores de insegurança» (Leitão, 2000; p. 6).

De uma forma geral, o conceito de segurança pode ser interpretado como um estado subjectivo que permite perceber se um determinado espaço está isento de riscos reais e/ou potenciais (Morales, 2002). Em termos psicológicos, a segurança é considerada como uma variável importante enquanto motivação humana, essencial após a satisfação das necessidades mais vitais (comer, dormir). O conceito de segurança ampliado ao turismo enquadra ainda aspectos relacionados com a protecção da vida, a saúde e a integridade física, psicológica e económica dos turistas e dos agentes envolvidos na prestação de serviços aos turistas e aos residentes.

A relação entre turismo e segurança é, por regra, equacionada a partir de três grandes grupos, aos quais estão associadas um conjunto de variáveis directas ou indirectas (Pizam e Mansfeld, 2006): o primeiro grupo diz directamente respeito à natureza dos incidentes que podem ocorrer durante uma viagem a qualquer destino turístico (causas, motivos, alvos, entre outros); o segundo grupo que está relacionado com os impactes causados na indústria turística, na comunidade receptora e no próprio turista, por um determinado acontecimento; o terceiro grupo liga-se directamente à capacidade de reacção temporal (curto,

médio, longo prazo) de toda a envolvente turística face a um determinado acontecimento.

A segurança turística, enquanto fenómeno social, económico, político, cultural e psicológico, implica a análise de diferentes domínios, tanto numa perspectiva quantitativa, como qualitativa. Neste contexto, Grunewald (2001) aponta diferentes níveis de segurança que devem ser tomados em consideração num destino turístico, concretamente:

- ❖ Segurança Pública – compreende a deslocação que o turista faz dentro do destino turístico sem que ocorram situações de conflito (roubos, furtos ou agressões) e/ou acidentes;
- ❖ Segurança Social – permite a livre circulação do turista dentro do destino sem ser importunado por determinados acontecimentos de carácter social, por exemplo manifestações;
- ❖ Segurança Médica – engloba um sistema de prevenção e protecção da saúde do turista durante a sua estada no destino;
- ❖ Segurança Informativa – prende-se com o acesso a diversos tipos de informação sobre o destino, sobretudo no que refere às condições de utilização da oferta turística;
- ❖ Segurança nas Actividades Recreativas e Eventos – promove a protecção do turista durante a sua participação/assistência num evento ou em actividades de animação musical, desportiva, entre outras;
- ❖ Segurança nos Transportes – confere ao turista a possibilidade de se deslocar em segurança nos diversos meios de transporte que utiliza, de e para o país de origem e no interior do destino;
- ❖ Segurança Ambiental – garante a segurança dos turistas num determinado espaço face a eventuais problemas ou catástrofes naturais;
- ❖ Segurança Contra Incêndios – contempla a organização de serviços e meios técnicos, de forma a prevenir, controlar ou extinguir eventuais incêndios que possam deflagrar e colocar em risco a integridade física ou psicológica do turista;
- ❖ Segurança Contra Actos Terroristas – assegura uma vigilância contra eventuais actos terroristas em destinos turísticos;



- ❖ Segurança nos Diferentes Serviços Turísticos – possibilita que o turista se desloque pelos vários serviços de turismo (alojamento, restaurantes, atracções locais) dentro do destino.

A falta de segurança num destino turístico pode provocar uma relação conflituosa entre o turista e o meio envolvente. Para além dos que são vítimas de um crime em particular, outros acabam por ser atingidos por um sentimento generalizado de insegurança, apesar de nunca terem sido vítimas (Leitão, 2000). Por esse facto, devem desenvolver-se estratégias que permitam proteger: o turista dos residentes; o residente do turista; o turista do meio sócio-cultural; a atracção local do turista; e o turista da atracção local (Grunewald, 2001; Morales, 2002).

A segurança do turista deve ser entendida em momentos distintos: antes do início da viagem, durante a viagem, na chegada ao destino e no regresso a casa (Graburn e Jafari, 1991). Quando se equaciona a segurança do turista deve-se ter em consideração que esta é vista de uma forma particular por cada tipo de turista, por isso é subjectivamente entendida, sendo que nem todos sentem a falta ou a excessiva segurança da mesma forma.

A presença de efectivos ligados à segurança policial não é necessariamente vista como um factor de segurança. Na realidade, a indústria turística defendeu durante muitos anos que o recurso a medidas de segurança demasiado visíveis poderia ser desagradável para o turista, inibindo-o ao transmitir-lhe a ideia de que “algo não estava certo”. De facto, as opiniões dos turistas divergem entre aqueles que preferem não estar submetidos a um controlo apertado de segurança que vise protegê-los e aos seus bens de eventuais ataques e aqueles que preferem um aparato policial visível que impossibilite a ocorrência de incidentes de segurança (Curbet, 2005).

Actualmente, os turistas parecem dar mais preferência aos destinos que tornam visível a sua segurança através da presença física de pessoal especializado. Em estudos recentemente efectuados, conclui-se que os turistas se sentem mais seguros quando constatarem que nas ruas, em determinados pontos estratégicos, existe um maior número de efectivos policiais (Tarlow, 2001).

Os agentes responsáveis pela segurança num destino sabem que a melhor forma de lidar com

um perigo é evitá-lo. Esta forma de encarar a segurança marca uma ruptura com a anterior posição em que a mesma era entendida como um incómodo para os turistas. Em muitos casos tem sido a própria indústria turística que alerta o turista para o perigo de viajar para determinados locais onde existe uma boa oferta de serviços turísticos mas que não possuem os níveis de segurança adequados.

A revisão da literatura em torno da segurança no turismo aponta para que a nova tendência seja deslocar-se de uma perspectiva internacional para uma nacional, daí se insistir na perspectiva de glocalização do fenómeno turístico e em particular da segurança turística. O turista actual, ao contrário do passado, já organiza a sua viagem através da recolha de material que lhe permite ter uma visão mais abrangente do destino e toma em especial consideração o nível de segurança que este apresenta, sobretudo em faixas etárias acima dos 35 anos e com família (Tarlow, 2001; Morales, 2002).

Alguns estudos apontam para o facto de que os turistas seniores, acima dos 55 anos, atribuem especial relevância ao factor de segurança no destino turístico, no que se refere à qualidade dos serviços prestados pela indústria turística, e estão mais atentos a determinado tipo de ameaças físicas ou psicológicas. É, sobretudo, neste tipo de turistas que o factor de segurança assume um papel importante, sendo que quanto mais idoso for o turista mais criteriosa será a sua análise à segurança de um destino (Lindqvist e Bjorg, 2000).

Os impactes da segurança são, em geral, vistos sobre duas perspectivas: macro (enquanto algo que afecta, de uma forma geral, uma sociedade) e micro (o modo como afecta individualmente cada turista). A insegurança gerada num destino turístico por determinados acontecimentos (crimes em geral, atentados, entre outros) constitui uma preocupação para a indústria turística na medida em que pode ter repercussões na escolha do destino ou na intenção do turista em regressar. Estudos apontam para que em casos concretos de incidentes de segurança (por exemplo, roubo) a imagem do destino não fica particularmente afectada desde que não ocorra contacto directo entre assaltante e turista, mantendo-se a intenção de regressar. Para este facto concorre, principalmente, a forma como as autoridades locais (policiais ou outras) lidam com o acontecimento, nomeadamente a resposta, positiva ou negativa, ao incidente



e às solicitações de apoio por parte do turista (Holcomb e Pizam, 2006).

#### 4. METODOLOGIA

De seguida, descreve-se as etapas metodológicas do plano de pesquisa da componente empírica, apresentadas com a seguinte sequência: problema de pesquisa; objectivos e hipóteses; abordagem de pesquisa; recolha de dados; e processamento e tratamento de dados.

A relação entre turismo e segurança tem sido equacionada como uma vertente importante na escolha de um destino turístico. Partindo desse pressuposto, através da análise de estudos nesta área (Roehl e Fesenmeir, 1992; Lindqvist e Bjork, 2000; Tarlow, 2001; Holcomb e Pizam, 2006), e tendo em conta a especificidade da região algarvia enquanto receptora de um número muito significativo de turistas internacionais, torna-se pertinente proceder a uma avaliação da percepção de segurança do destino Algarve.

Equacionado o problema de estudo, pretende-se saber em concreto: Os turistas internacionais percebem o Algarve como um destino turístico seguro?

A formulação do problema de investigação decorre da confluência de três vectores: 1) a necessidade de análise de uma área vital para a compreensão do fenómeno turístico na sua globalidade; 2) a resposta à solicitação e interesse por parte do Comando Distrital da Polícia de Segurança Pública de Faro no sentido de articular a temática da segurança, mais concretamente a policial, e o turismo na região; 3) o desenvolvimento de uma linha de investigação em segurança e turismo na Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve.

##### Objectivos gerais:

- ❖ Estudar os factores relacionados com a segurança turística;
- ❖ Compreender a relação entre segurança e procura de um destino turístico.

##### Objectivos específicos:

- ❖ Analisar a percepção de segurança dos turistas internacionais que visitam o Algarve;
- ❖ Perceber de que forma a segurança constitui um factor na escolha do destino Algarve.

Para o efeito, constituem hipóteses do estudo:

- ❖ Hipótese 1: A percepção de segurança do destino Algarve é influenciada por características dos turistas;
- ❖ Hipótese 2: A percepção de segurança tem influência sobre a escolha do destino Algarve.

Tendo por base o grau de estruturação do problema, optou-se por uma abordagem descritiva, em detrimento da exploratória e da causal, por ser a mais adequada quando se pretende uma caracterização sistemática, factual e rigorosa de um determinado objecto e/ou tema (Pizam, 1994). Neste tipo de abordagem o objecto e/ou o tema são estudados sem qualquer tipo de condicionamento por parte do investigador, o que ocorre no presente caso.

Os dados foram obtidos através da aplicação de um questionário, por entrevista directa, no período de 7 de Julho a 14 de Outubro de 2006, aos turistas internacionais na zona de *check-in* do Aeroporto de Faro. A construção do questionário teve como base a revisão da literatura sobre segurança e turismo, assim como o problema, os objectivos e as hipóteses formulados no âmbito da presente pesquisa. Considerando a natureza dos dados pretendidos e o local de recolha de dados, optou-se pela construção de um questionário estruturado, tipo fechado, que permitisse a caracterização do turista, da viagem e das percepções de segurança.

A amostra, estratificada *a posteriori* por país de residência, tem uma dimensão total de 1.262 indivíduos. Reino Unido (58,9%), Alemanha (11,3%), Irlanda (10,0%), Holanda (8,4%) e Outros Países (11,5%) constituem os cinco estratos considerados. Os valores anteriormente entre parêntesis representam o contributo de cada estrato para o apuramento dos resultados globais, o qual reflecte a sua representatividade no universo em estudo (ANA, 2006). No processo de recolha, cada estrato foi tratado como uma amostra independente com as seguintes dimensões: Reino Unido – 279; Alemanha – 248; Irlanda – 310; Holanda – 199; e Outros Países – 226.

Através do processamento e tratamento de dados, desenvolvido no SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*, pretendeu-se encontrar resposta para a pergunta de partida, testar as hipóteses de investigação e atingir os objectivos do estudo empírico. Para o efeito, houve necessidade de recorrer à análise descritiva e à comparação de diferenças entre variáveis (Lehmann, Gupta e Steckel, 1998).



A avaliação das diferenças foi efectuada através dos testes não paramétricos de Kruskal-Wallis e Mann-Whitney para as variáveis dependentes quantitativas sem distribuição normal e através de tabelas de contingência, com teste do Qui-quadrado para as variáveis dependentes qualitativas (Siegel e Castellan, Jr., 1998; Field, 2000). Todos os ensaios de hipóteses foram realizados para um nível de significância de 5%.

## 5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os turistas internacionais inquiridos têm uma média de idades de 44 anos, repartindo-se de forma quase equitativa entre os dois géneros (51,3% do género masculino e 48,7% do género feminino). Mais de metade possui formação superior (57,3%) e quase dois terços já tinham visitado anteriormente o Algarve (64,1%). Os *repeaters* realizaram, em média, 5,9 visitas ao Algarve nos últimos 5 anos.

A esmagadora maioria não viajou sozinha para o Algarve (94,1%). Em média, o grupo de viagem era constituído por 3,3 pessoas e em 36,3% dos casos estava presente um menor com idade inferior a dezasseis anos. A duração da estada foi de onze noites, tendo ocorrido preferencialmente em estabelecimentos hoteleiros (54,8%), mas também em casa/apartamento particular (30,0%), em casa de familiares e amigos (7,0%), em segunda residência (5,7%), em campismo (1,5%) e noutros alojamentos não especificados (1,0%).

Relativamente às motivações para visitar o destino, predominou o “sol e praia” (78,3%), seguindo-se a “visita a familiares e amigos” (8,0%) e o “golfe” (6,5%). Em consonância com estes resultados, o clima, o descanso e relaxe e as praias foram indicados como os principais factores de escolha do Algarve (quadro 1).

**Quadro 1: Factores de escolha do Algarve**

Factores de escolha – 3 principais	% Sim
Clima	84,9
Descanso e relaxe	64,1
Praias	48,1
Hospitalidade	29,0
Qualidade do alojamento	22,7
Cultura	14,4
Golfe	12,3
Qualidade ambiental	7,2
Segurança	6,2

Os inquiridos foram confrontados com nove factores de escolha, tendo-lhes sido solicitado que indicassem os três principais. Como se pode verificar no quadro 1, segurança e qualidade ambiental foram os factores menos escolhidos.

A avaliação das percepções de segurança foi efectuada através do recurso a uma escala de Likert, com quatro níveis de concordância, aplicada a um conjunto de treze afirmações concentradas nas áreas da Segurança Pública, Segurança Social, Segurança nos Transportes e Segurança nos Diferentes Serviços Turísticos (quadro 2).

Em dez das treze afirmações a classe modal (percentagem mais elevada de respostas) ocorre nos níveis extremos da escala (discordo completamente ou concordo completamente), revelando as respostas um sentimento de segurança muito favorável em relação às várias componentes avaliadas. As causas para a aparente (não) utilização dos transportes públicos encontrar-se-ão ao nível da reduzida oferta, em termos de cobertura espacial e temporal, assim como da qualidade global oferecida. Nos três casos em que a classe modal não ocorre num dos níveis extremos da escala, o sentimento de segurança também pode ser considerado bastante favorável. Em todos os casos, a margem de erro é inferior a 5% para um grau de confiança de 95%.

De acordo com o teste de Kolmogorov-Smirnov, nenhuma das treze variáveis segue uma distribuição normal. Não obstante, também se procedeu ao cálculo das respectivas médias, tendo-se verificado que em apenas duas situações o valor não é inferior a 2 ou superior a 3. No caso da variável “a presença de polícia armada deixa-me tranquilo” os resultados obtidos reflectem alguma divergência de opinião sobre esta matéria, anteriormente mencionada (Cubert, 2005), pois enquanto para uns a não presença de polícia armada é (pode ser) uma consequência da segurança existente para outros a presença de polícia armada é (pode ser) uma causa para a segurança existente.

O resultado obtido para “escolhi o Algarve porque é uma região segura” deve ser interpretado em conjugação com os factores de escolha (quadro 1) e com as restantes percepções (quadro 2). Assim, os 18,1% que não concordam com a afirmação não significa que consideram a região insegura mas tão só que escolheram o Algarve por outras razões, nomeadamente o clima, o descanso e relaxe, as praias, a hospitalidade, entre outros.



**Quadro 2: Percepções de Segurança**  
**Escala 1 (Discordo Completamente) a 4 (Concordo Completamente)**

Nível de concordância em relação às seguintes afirmações:	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	Média
Os residentes são muito simpáticos e hospitaleiros	1,2	2,2	29,0	<b>67,6</b>	3,6
Senti-me seguro(a) durante as minhas férias no Algarve	0,7	1,1	44,6	<b>53,6</b>	3,5
Sinto confiança em recorrer à polícia se tiver problemas	0,9	5,3	<b>80,7</b>	13,1	3,1
Escolhi o Algarve porque é uma região segura	2,7	15,4	<b>70,0</b>	11,9	2,9
A presença de polícia armada deixa-me tranquilo(a)	5,5	25,3	<b>64,1</b>	5,1	2,7
Sinto-me em risco quando tenho que utilizar as estradas do Algarve	<b>45,5</b>	28,9	24,5	1,1	1,8
Recorro aos transportes públicos para me deslocar	<b>54,3</b>	21,1	20,2	4,4	1,7
Nos locais públicos sou frequentemente incomodado por outras pessoas (ex.: pedintes, arrumadores de automóveis)	<b>54,1</b>	26,8	18,6	0,5	1,7
Nunca frequento locais públicos com objectos pessoais de valor, ainda que os mesmos possam ser necessários	<b>65,0</b>	27,2	6,3	1,5	1,4
O alojamento é o único local onde me sinto verdadeiramente seguro(a)	<b>76,5</b>	17,4	4,3	1,8	1,3
Tenho receio de sair à noite porque pode ser perigoso	<b>81,6</b>	16,3	1,4	0,7	1,2
Não frequento lugares de diversão nocturna porque podem ser perigosos	<b>80,5</b>	16,5	1,9	1,1	1,2
Receio frequentar locais públicos durante o dia	<b>83,9</b>	15,3	0,1	0,7	1,2

A avaliação da influência das características dos turistas sobre a percepção de segurança do destino Algarve foi efectuada a partir das seguintes variáveis independentes:

- ❖ país de residência: cinco grupos (Reino Unido; Alemanha; Irlanda; Holanda; Outros Países).
- ❖ visita anterior (conhecimento prévio): dois grupos (sim; não).
- ❖ presença de crianças no grupo de viagem: dois grupos (sim; não).
- ❖ faixa etária: três grupos (até 35 anos; 36-55 anos; mais de 55 anos).
- ❖ nível de instrução: dois grupos (possui curso superior; não possui curso superior).
- ❖ género: dois grupos (masculino; feminino).

A já referida não normalidade dos dados conduziu à aplicação de testes não paramétricos. O país de residência e a faixa etária são as variáveis que denotam uma maior influência sobre a percepção de segurança. Por país de residência todas as variáveis dependentes (treze) apresentam resultados diferentes, enquanto que por faixa etária ocorrem diferenças em sete das treze variáveis dependentes. Para mais fácil identificação das

diferenças, no quadro 3 os níveis de significância inferiores a 5% estão assinalados a negrito.

De uma forma geral, irlandeses e britânicos e as faixas etárias mais elevadas percebem níveis de segurança mais fortes. No caso do país de residência, a excepção ocorre em “sinto-me em risco quando tenho que utilizar as estradas do Algarve” e em “sinto confiança em recorrer à polícia se tiver problemas” em que os alemães apresentam um sentimento de segurança mais forte. No caso da faixa etária, a excepção ocorre em “não frequento lugares de diversão nocturna porque podem ser perigosos” em que os mais jovens apresentam maior discordância.

A presença de crianças no grupo de viagem (uma diferença), o género (uma diferença), a realização de anterior visita ao Algarve (três diferenças) e o nível de instrução (três diferenças) revelam-se características dos turistas com reduzida influência sobre as percepções de segurança.

As variáveis “nunca frequento locais públicos com objectos pessoais de valor, ainda que os mesmos possam ser necessários”, “nos locais



**Quadro 3: Percepções de Segurança por Características dos Turistas. Níveis de Significância dos Testes Não Paramétricos**

Nível de concordância em relação às seguintes afirmações:	País de Residência (1)	Faixa Etária (1)	Visita Anterior (2)	Nível de Instrução (2)	Presença Crianças (2)	Género (2)
Escolhi o Algarve porque é uma região segura	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	0,705	<b>0,000</b>	0,135
Recorro aos transportes públicos para me deslocar	<b>0,005</b>	<b>0,010</b>	<b>0,006</b>	0,969	0,057	<b>0,001</b>
Os residentes são muito simpáticos e hospitaleiros	<b>0,000</b>	<b>0,024</b>	<b>0,000</b>	0,510	0,994	0,798
Sinto confiança em recorrer à polícia se tiver problemas	<b>0,000</b>	<b>0,031</b>	0,218	<b>0,013</b>	0,062	0,317
Não frequento lugares de diversão nocturna porque podem ser perigosos	<b>0,000</b>	<b>0,005</b>	0,336	<b>0,004</b>	0,627	0,665
Senti-me seguro(a) durante as minhas férias no Algarve	<b>0,001</b>	0,742	0,052	<b>0,026</b>	0,853	0,126
Tenho receio de sair à noite porque pode ser perigoso	<b>0,000</b>	<b>0,025</b>	0,370	0,141	0,627	0,093
O alojamento é o único local onde me sinto verdadeiramente seguro(a)	<b>0,000</b>	<b>0,010</b>	0,089	0,176	0,033	0,830
Receio frequentar locais públicos durante o dia	<b>0,000</b>	0,955	0,389	<b>0,002</b>	0,246	0,497
A presença de polícia armada deixa-me tranquilo(a)	<b>0,000</b>	0,725	0,472	0,198	0,058	0,128
Sinto-me em risco quando tenho que utilizar as estradas do Algarve	<b>0,000</b>	0,405	0,462	0,450	0,356	0,251
Nos locais públicos sou frequentemente incomodado por outras pessoas (ex.: pedintes, arrumadores de automóveis)	<b>0,000</b>	0,368	0,139	0,961	0,959	0,909
Nunca frequento locais públicos com objectos pessoais de valor, ainda que os mesmos possam ser necessários	<b>0,000</b>	0,269	0,216	0,259	0,148	0,823

(1) Teste Kruskal-Wallis; (2) Teste Mann-Whitney

públicos sou frequentemente incomodado por outras pessoas (ex.: pedintes, arrumadores de automóveis)”, “sinto-me em risco quando tenho que utilizar as estradas do Algarve” e “a presença de polícia armada deixa-me tranquilo(a)” apresentam os resultados mais estáveis sendo apenas influenciados pela variável país de residência.

Por sua vez, os resultados obtidos para “recorro aos transportes públicos para me deslocar” e “escolhi o Algarve porque é uma região segura” denotam diferenças em quatro das seis variáveis independentes. Os britânicos, os que já realizaram uma anterior visita, os que viajam com crianças e os menos jovens (mais de 36 anos) são os que mais concordam com a afirmação “escolhi o Algarve porque é uma região segura”.

Em termos comparativos, o destino é percebido como menos seguro do que o próprio local de residência por apenas 3,4% dos inquiridos e como mais seguro do que o último destino visitado por 32,8% (quadro 4). Refira-se que os cinco últimos países mais visitados são Espanha (36,2%), França (10,2%), Estados Unidos da América (9,7%), Itália (6,1%) e Reino Unido (5,1%).

Relativamente à intenção de regressar ao Algarve, 52,6% pretendem voltar nos próximos doze meses, 30,4% nos próximos três anos, 16,8% não sabe e 0,3% nunca mais. O destino será recomendado certamente por 82,7% dos inquiridos, muito provavelmente por 14,9%, talvez por 2,2%, enquanto que 0,1% não tencionam fazê-lo. Como se pode verificar nos quadros 5 e 6, quanto mais





e a segurança informativa, entre outros. O processo de avaliação está assente em percepções desenvolvidas pelos visitantes, sendo naturalmente subjectivo e dependente das características dos indivíduos e do meio envolvente.

Os resultados de um estudo empírico realizado no Aeroporto de Faro permitem afirmar que os turistas internacionais percebem o Algarve como um destino turístico seguro. A região é visitada predominantemente por *repeaters*, que viajam em pequenos grupos familiares, tendo como principal motivação o “sol e praia”.

Embora a segurança não constitua um dos principais factores de escolha do destino, regista-se um forte sentimento de segurança, nomeadamente nas áreas da segurança pública, da segurança social, e da segurança nos diferentes serviços turísticos, assim como em termos gerais comparativamente com o próprio local de residência e o último país visitado. Estes resultados não reduzem a importância da segurança, antes pelo contrário, significando que, possivelmente, sem segurança o destino deixaria de ser visitado. Ou seja, a segurança não é um factor de escolha mas a insegurança poderá ser um factor de não escolha.

O país de residência e a faixa etária são as variáveis caracterizadoras dos turistas com maior influência sobre as percepções de segurança, sendo muito reduzido o impacto da presença de crianças (menores de dezasseis anos), do género, do conhecimento prévio (realização de anterior visita ao Algarve) e do nível de instrução. Assim, aceita-se a hipótese 1 de investigação de que a percepção de segurança do destino Algarve é influenciada por características dos turistas.

A hipótese 2 de investigação de que a percepção de segurança tem influência sobre a escolha do destino Algarve é igualmente aceite pois os turistas com uma percepção de segurança relativa mais elevada, avaliada face ao local de residência e ao último país visitado, revelam intenções mais fortes de recomendar assim como de regressar brevemente.

As conclusões do estudo sugerem que as autoridades locais e demais entidades privadas com intervenção sobre a actividade turística em particular e sobre o território em geral devem dedicar uma atenção especial à problemática da segurança. Em concreto, o risco de utilizar as estradas poderá/deverá ser mais reduzido, os locais públicos poderão/deverão ser geradores de menos

situações de incómodo (ex.: pedintes, arrumadores de automóveis) para os turistas e os residentes ainda poderão ser mais simpáticos e hospitaleiros. Para além disso, é importante ter presente as especificidades identificadas em termos do país de residência e da faixa etária dos turistas.

Em relação ao presente estudo, a investigação futura passa por analisar mais exaustivamente os resultados obtidos por país de residência e por faixa etária e por tentar identificar dimensões de percepção e relacioná-las com os níveis de segurança relativa, as intenções de regressar e as intenções de recomendar.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANA – Aeroporto de Faro (2006), *Boletim Mensal de Estatística*, Julho a Outubro.
- Curbet, J. (2005), *Turismo y Seguridad: una relación de amor-odio, Seguridad Sostenible*, [on line], Edición 25, 08/11/2005, [27 Abril 2007], Disponível em: [www.iigov.org/ss/article](http://www.iigov.org/ss/article).
- Doron, R. e Parot, F. (2001), *Dicionário de Psicologia*, Climepsi Editores, Lisboa.
- Field, A. (2000), *Discovering Statistics using SPSS for Windows*, Sage Publications, London.
- Governo de Portugal (2007), *Proposta de Programa Operacional do Algarve 2007-2013* [on line], [29 Maio 2007], Disponível em <http://www.portugal.gov.pt>.
- Graburn, N. e Jafari J. (1991), “Introduction – Tourism Social Science”, in: *Annals of Tourism Research*, 18, (1), pp. 1-11.
- Grunewald, L. (2001), *Seguridad: Manual de Pautas de Seguridad para el Residente y el Visitante de un Destino Turístico*, [on line], [15 Maio 2006], Disponível em: <http://www.paph-o-e-a-c-c-t.com/publicaciones/st01/libro/1indice.htm>.
- Holcomb, J. e Pizam, A. (2006), “Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on Tourists’ Decisions to Travel to Affected destinations?”, In Y. Mansfeld e A. Pizam (eds.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*, Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 105-124.
- Lehmann, D., Gupta, S. e Steckel, J. (1998), *Marketing Research*, Addison-Wesley, USA.
- Leitão, J. (2000), “Sentimentos de Insegurança”, in: *Polícia Portuguesa*, 12.
- Lindqvist, L. e Bjork, P. (2000), “Perceived Safety as an Important Quality Dimension Among Senior Tourists”, in: *Tourism Economics*, 6, (2), pp. 151-158.



Mansfeld, Y. (2006), "The Role of Security Information in Tourism Crisis Management: The Missing Link", In Y. Mansfeld e A. Pizam (eds.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*, Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 271-290.

Morales, S. (2002), *Análisis del Concepto de Seguridad Turística*, [on line], [20 Junho 2006], Disponível em: <http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad01.htm>.

OMT - Organización Mundial de Turismo (2004), *S.A.F.E.: La estrategia de la Organización Mundial del Turismo sobre fomento de la seguridad y de la facilitación*, OMT, Madrid.

Pizam, A. (1994), "Planning a Tourism Research Investigation", In J. Ritchie e C. Goeldner (eds.), *Travel, Tourism, and Hospitality Research: and handbook for managers and researchers*, John Wiley & Sons, New York, pp. 91-104.

Pizam, A. e Mansfeld, Y. (2006), "Toward a Theory of Tourism Security", In Y. Mansfeld e A. Pizam (eds.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*, Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 1-27.

Plog, S. (1974), "Why destinations areas fall and rise in popularity?", in: *Cornell Hotel Restaurant and Administration*, 14, (4), 55-58.

Robbins, S. (1999), *Comportamiento Organizacional*, Prentice-Hall, México.

Rodrigues, A. (1972), *Psicologia Social*, Editora Petrópolis, Rio de Janeiro.

Roehl, W. e Fesenmeir, D. (1992), "Risk Perception and Pleasure Travel: An Explanatory Analysis", in: *Journal of Travel Research*, 30, (4), 17-26.

Siegel, S. e Castellan, Jr., N. (1998), *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences*, McGraw-Hill, Singapore.

Tarlow, P. (2001), "The tourism industry is flourishing, and security is playing an important role", in: *Security Management On Line*, [on line], August 2001, [20 Junho 2006], Disponível em: <http://www.securitymanagement.com/>

World Travel & Tourism Council (2007), *Tourism Satellite Accounting Highlights*, [on line], [29 Maio 2007], Disponível em: [http://www.wttc.travel/eng/WTTC\\_Research/](http://www.wttc.travel/eng/WTTC_Research/)