



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

José António Santos Marques
Dezembro 2010



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda
Janeiro de 2012

José António Santos
Marques

Relatório de Estágio





Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda
Janeiro de 2012

José António Santos **Relatório de Estágio**
Marques



Este relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular da licenciatura em Turismo e Lazer da Escola Superior de Turismo e Hotelaria (*ESTH*), realizado na Autoridade Nacional de Protecção Civil (*ANPC*) - Comando Distrital da Guarda (*CDOS*), orientado pelo Mestre João Estevão (*ESTH*) e João Lucas (Técnico Superior de Protecção Civil), com vista à obtenção da licenciatura em Turismo e Lazer.

FICHA TÉCNICA

Estagiário:

José António Santos Marques
Urb. do Milénio n.º7 – 2º D^{to}
6270-482 Seia

Telemóvel: 962 948 160
Telefone e Fax: 238 316 253
ztmarques@msn.com / marques.seia@gmail.com

Aluno n.º:

6000805

Curso:

Turismo e Lazer

Ano:

3º Ano

Estágio:

Autoridade Nacional da Proteção Civil
Comando Distrital da Guarda
Rua António Sérgio, n.º 65 A
6300-655 Guarda
Telefone: 271 210 830 Fax: 271 210 839
cdos.guarda@prociv.pt

Duração:

De 13 de Julho de 2011
Até 02 de Dezembro de 2011

Orientador:

Dr. João Lucas (Técnico Superior da ANPC)

Supervisor:

Mestre João Estevão (Professor da ESTH)

PLANO DE ESTÁGIO

Ano Letivo de 2010/11

Área: “Segurança no Turismo”

| Objetivos gerais | Atividade a desenvolver |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Conhecer a base legal da <i>ANPC</i>;• Compreender o enquadramento, coordenação, direção e execução da política de proteção civil;• Conhecer a missão, os objetivos, as responsabilidades e os domínios de atuação da <i>ANPC</i>, no território nacional;• Compreender a organização e o enquadramento da <i>ANPC</i> na organização das forças de segurança interna em Portugal.• Conhecer a atividade desenvolvida pela <i>ANPC</i> e pelo conjunto das autoridades policiais em prol do turismo.• Saber quais as atividades em que o <i>CDOS</i> se envolve em prol da atividade turística, no distrito da Guarda. | <ul style="list-style-type: none">• Conhecimento do envolvimento entre forças de proteção civil e das forças de segurança pública (GNR, PSP, INEM, CV e ANSR);• Análise às responsabilidades das forças de proteção civil e de segurança pública e entender em particular o seu contributo no setor do turismo em Portugal;• Desenvolvimento de um plano de medidas de Autoproteção para um empreendimento turístico. |

RESUMO

Este estágio, diferente dos usuais desta licenciatura, seguiu um caminho fora dos habituais empreendimentos do setor, onde os estudantes põem em prática os ensinamentos do corpo docente, recebidos durante a licenciatura em Turismo e Lazer, trabalhando e trocando experiências com os profissionais, já fincados no mercado de trabalho.

Procurou o Estagiário, um local onde se privilegiaria a aquisição de conhecimentos e procedimentos técnicos, sobre uma temática que considera importante para o turismo em Portugal como é a “Segurança”.

Nesta Autoridade, o estagiário recebeu conhecimentos sobre este órgão, nomeadamente seu enquadramento legal, sua missão e estrutura organizacional, desde do nível nacional até ao nível regional. Passou posteriormente ao conhecimento dos meios operacionais e equipamentos ao dispor deste Comando Distrital e executou por fim, um plano de Medidas de Autoproteção equiparado ao de um edifício com finalidade de ser um alojamento turístico.

Fruto de querer um estágio associado à sua licenciatura e à sua atividade profissional, procurou entender como se relaciona o binómio Segurança -Turismo e percebeu que Portugal, para além de deficiências nas responsabilidades dos órgãos de segurança interna, tem também falta de técnicos especializados na área específica da segurança turística. Postos estes factos, o Estagiário desenvolveu por livre arbítrio e em paralelo ao estágio, um estudo intitulado “Segurança no Turismo” que acompanha este relatório como Anexo II.

AGRADECIMENTOS

À Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH), todos os seus docentes e restantes funcionários;

pela estima, amizade e espírito corporativo ao longo da licenciatura.

À Autoridade Nacional de Proteção Civil – Centro Distrital de Operações de Socorro da Guarda, sua cadeia de comando e a todos os seus restantes funcionários;

pela receptividade e hospitalidade para este estágio.

Ao supervisor de estágio, Mestre João Estevão (Professor da ESTH);

pelos seus vastos conhecimentos e contributo no enriquecer deste estágio.

Ao orientador do estágio, Dr. João Lucas (Técnico Superior de Proteção Civil);

pela orientação, ajuda, compreensão e determinação com que contribuiu para o meu enriquecimento em matéria ligada à proteção civil.

Aos colegas, alunos da ESTH;

pelo companheirismo, estima e amizade ao longo dos anos letivos que estivemos juntos.

À minha esposa e aos meus filhos;

pelo amor que nos une e o apoio incondicional durante toda a vida académica.

ÍNDICE GERAL

| | |
|--|------|
| Ficha técnica | II |
| Plano de estágio..... | III |
| Resumo | IV |
| Agradecimentos..... | V |
| Índice Geral..... | VI |
| Índice de Imagens..... | VII |
| Índice de Gráficos | VII |
| Glossário | VIII |
| Introdução | 1 |
| Estrutura..... | 4 |
| Capítulo I - A Proteção Civil | 6 |
| 1.1 O Binómio “Segurança & Turismo” | 7 |
| 1.2 Resenha Histórica..... | 12 |
| 1.3 Missão..... | 14 |
| 1.4 Organização da ANPC..... | 15 |
| 1.4.1 Comando Distrital de Operações de Socorro..... | 16 |
| Capítulo II - Trabalho desenvolvido..... | 20 |
| 1º Tarefa: Estudar a organização e missão da ANPC | 21 |
| 2ª Tarefa: As rotinas operacionais e os equipamentos de proteção civil | 21 |
| 3ª Tarefa: Estudar as Leis da Segurança contra Incêndios em Edifícios | 23 |
| 4ª Tarefa: Implantar as Medidas de Autoproteção | 24 |
| 5ª Tarefa: Estudo sobre a <i>Segurança no Turismo</i> | 25 |
| 6ª Tarefa: Organizar a mediateca..... | 26 |
| Conclusão..... | 28 |
| Bibliografia | 31 |
| Anexos | |

ÍNDICE DE IMAGENS

| | |
|---|----|
| Imagem 1- Símbolo Português da Proteção Civil | 6 |
| Imagem 2 - Símbolo Europeu da Proteção Civil | 6 |
| Imagem 3 - Símbolo Francês da Proteção Civil..... | 6 |
| Imagem 4 - Símbolo Italiano da Proteção Civil..... | 6 |
| Imagem 5 - Símbolo Espanhol da Proteção Civil | 6 |
| Imagem 6 - Logotipo DCT | 12 |
| Imagem 7 - Logotipo SNPC | 13 |
| Imagem 8 – Logotipo SNBPC | 13 |
| Imagem 9 - Logotipo ANPC..... | 14 |
| Imagem 10 - Logotipo do Gov.Civ.da Guarda | 17 |
| Imagem 11 - Organograma Operacional do CDOS – Guarda..... | 18 |
| Imagem 12 - Organograma Hierárquico e Funcional do CDOS – Guarda..... | 19 |
| Imagem 13 – VOPE do CDOS..... | 22 |
| Imagem 14 – VCOC do CDOS..... | 22 |
| Imagem 15 – VCOT do CDOS | 22 |
| Imagem 16 – VCOT do CDOS | 22 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Taxa de Criminalidade Registada Pelas Autoridades Policiais..... | 9 |
| Gráfico 2 - Crimes Registados Por Tipo De Crime (2010) | 10 |

Anexos

| | |
|------------|---|
| Anexo I . |CD com o trabalho “Medidas de Autoproteção” |
| Anexo II. | CD com o trabalho “Segurança no Turismo” |
| Anexo III. |Área de atuação do CDOS-Guarda |
| Anexo IV. |Enquadramento Geográfico do Distrito da Guarda |

GLOSSÁRIO

| | |
|--|---|
| ANPC- Autoridade Nacional da Proteção Civil | OGS- Organização e Gestão de Segurança |
| ANSR- Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária | ONG- Organização Não Governamental |
| CDOS- Centro Distrital de Operações de Socorro | ONU- Organização da Nações Unidas |
| CODIS- Comandante Operacional Distrital | ProCiv - Proteção Civil |
| ESTH- Escola Superior de Turismo e Hotelaria | PJ- Policia Judiciaria |
| GNR- Guarda Nacional Republicana | PSP- Policia de Segurança Publica |
| INE- Instituto Nacional de Estatística | RJ SCIE- Regime Jurídico da Segurança contra Incêndios em Edifícios |
| INEM- Instituto Nacional de Emergência Médica | SCIE- Segurança Contra Incêndios em Edifícios |
| IPG- Instituto Politécnico da Guarda | SSI- Serviço de Segurança Contra Incêndio |
| NATO/OTAN- Organização do Tratado do Atlântico Norte | UT- Utilização Tipo |

INTRODUÇÃO

A opção por realizar o estágio neste organismo, prende-se com o facto de neste poder adquirir mais aptidões e competências, numa área onde profissionalmente o Estagiário tem já experiência, fruto dos dezasseis anos como Segurança, área na qual é formador de Segurança Privada credenciado pelo *Ministério da Administração Interna*, dos dez anos em que foi 1º Sargento “Comando” e representou o *Exercito Português* em missões na *NATO* ou *ONU* em que teve o privilegio de trabalhar e partilhar saberes sobre Segurança e Defesa, por exemplo com militares Americanos, Franceses, Espanhóis, Italianos, Turcos, Ingleses, Dinamarqueses, Nepaleses, Australianos, Belgas, Russos, Timorenses, Brasileiros entre outros, e igualmente, dos seis anos que ligam o Aluno à Segurança Rodoviária como Instrutor da teoria, técnica e da prática de condução.

Fruto desta experiência em que a “Segurança” é denominador comum, e em consequência da sua habilitação académica, decidiu-se por um local onde conseguisse acercar-se de informação que permitisse entender quais as estratégias e metodologias utilizadas pela Proteção Civil (ProCiv) na vertente relacionada com o lazer e o turismo, no distrito da Guarda (Anexo VI).

Importa referir, que ao mencionar “Segurança”, o aluno se refere ao conjunto dos agentes que com esta se relacionam, sejam a segurança pública ou privada, rodoviária, sanitária, contra incêndios ou a policial e não a um setor em particular, como poderá ser facilmente confundido e apenas associado, ao setor policial.

O Aluno teve em consideração, antes de mais, o papel de *Stakeholder*¹ da *Autoridade Nacional da Protecção Civil (ANPC)* no setor turístico, como seu parceiro estratégico.

Esta Autoridade Nacional é, tal como o nome indica, o órgão com autoridade, poder e responsabilidade, por coordenar e garantir a segurança dos visitantes e residentes, a uma região de forte atração turística, que faz inclusive parte dos seis Pólos Desenvolvimento

¹ *Stakeholder* (em português; **parte interessada** ou **interveniente**). É um termo usado em diversas áreas, referente às partes interessadas num determinado negócio, que pode ser de caráter temporário ou duradouro, como por exemplo, um determinado setor da economia. (Dicionário Inglês-Português World Reference)

Turístico² existentes em Portugal, nomeadamente o *Pólo de Desenvolvimento Turístico da Serra da Estrela*³.

Marcadamente sazonal, a Serra da Estrela obriga a um cuidado especial pela perigosidade vinda por exemplo das acessibilidades ao maciço central, pela morfologia do terreno (Anexo III), as condições atmosféricas e pela afluência massiva de pessoas e veículos aos pontos mais atrativos da serra mais alta de Portugal.

Esta especificidade exige deste órgão um contínuo processo da definição de estratégia e de planeamento exaustivo, bem como de uma atuação conjunta e eficaz, quer com Bombeiros, *INEM*, *GNR* ou ProCiv Municipais, no que se refere à sua ação operacional. Neste âmbito, deve ser também contemplada a sinergia com o *Turismo Serra da Estrela*, com unidades hoteleiras, postos de turismo e autarquias (pelas quais se divide a Serra da Estrela), na vertente de planeamento das suas atividades e troca de informações, no que concerne ao conhecimento das taxas de ocupação e afluência dos excursionistas ou turistas à Serra da Estrela.

Enquadra-se, então, a *ANPC* no setor turístico, como um dos organismos públicos que pela sua competência indispensável para com os cidadãos, contribui para a afirmação de Portugal enquanto um dos principais destinos turísticos europeus, competindo-lhe a segurança dos recursos turísticos das respetivas áreas, dos seus residentes e obviamente dos seus visitantes.

É portanto neste órgão de estado, que o Estagiário pretende cumprir os pressupostos obrigatórios da disciplina “Estágio”. Teve o Aluno no entanto, a necessidade de fazer um estágio repartido, fruto da condição trabalhador estudante que detém. Assim, para cumprir as 500 horas obrigatórias, teve o Estagiário apenas, a possibilidade de se deslocar àquela entidade alguns dias por semana, aproveitando as férias do seu trabalho, para conseguir cumprir o pré-definido no regulamento de estágio da *Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH)*, razão pela qual demorou cerca de seis meses a cumprir o estágio.

² Em Portugal, para além do polo-região Açores, foram definidos 6 **Polos de Desenvolvimento Turístico**: Douro, Serra da Estrela, Oeste, Alqueva, Litoral Alentejano e Porto Santo que, pelos conteúdos específicos e distintivos, justificam a sua criação numa ótica de desenvolvimento do Turismo, quer nacional, quer internacional (Turismo de Portugal). Note: Os mesmos foram extintos já no decorrer da redação deste relatório.

³ O **Pólo de Desenvolvimento Turístico da Serra da Estrela** integra os municípios de Fornos de Algodres, Gouveia e Seia (Serra da Estrela), Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Guarda, Manteigas, Mêda, Pinhel, Sabugal e Trancoso (Beira Interior Norte) e Belmonte, Covilhã e Fundão (Cova da Beira). (Ministério da Economia e do Emprego “*O Turismo 2015*”).

Na elaboração do presente relatório de estágio, procurou-se seguir um roteiro metodológico, que permitisse captar o máximo possível de informações, quer fossem relativas às ações diárias na *ANPC*, quer na ação de planeamento, quer ainda à utilização e empenho dos meios operacionais.

O Estagiário procurou saber, de que forma este órgão, juntamente com os seus diversos atores, colaboram com as suas ações diárias, para com o turismo no distrito. O Aluno procurou entender, se destas ações, resultam no imediato ou mais tarde, benefícios no setor e, procurou igualmente perceber se são os mesmos notados, quer pelos turistas, quer pelos profissionais do setor.

Daqui resultou um estudo, onde em complemento, se utilizou um questionário (Anexo II) destinado a profissionais do setor turístico, o qual pela dimensão reduzida da amostra, se torna inviável no que se refere à análise estatística das respostas conseguidas. O objetivo, passava por conhecer qual a perceção que estes profissionais têm hoje em dia, sobre a vertente da segurança associada ao turismo em Portugal, para posteriormente e tendo como pano de fundo a abordagem aos conceitos e métodos de trabalho desenvolvidos pela *ANPC*, o Aluno entender quais os planos de contingência e atitudes proativas tomadas pelos diretores ou gestores das unidades hoteleiras em defesa dos seus hóspedes, funcionários e empreendimentos, e, se possível no final, fazer uma análise comparativa com os conteúdos legais em matéria de Proteção Civil (ProCiv).

ESTRUTURA

Este trabalho é composto por uma introdução, dois capítulos e a conclusão, levando ainda em anexo, em suporte digital, o resultado dos dois trabalhos desenvolvidos durante o estágio e que se considera pertinente apresentar (Anexo I; Anexo II).

Relativamente às fontes de informação para este trabalho recorreu-se, sobretudo, aos conhecimentos dos profissionais da ANPC, fundamentados com recurso à análise dos diplomas legais relativos à ProCiv e à missão das forças de segurança e defesa, à documentação própria da instituição, à pesquisa específica sobre a temática na internet, a artigos de jornais, folhetos e revistas da especialidade.

No capítulo I, faz-se a descrição sucinta da ANPC, da sua evolução desde a criação ate ao presente, explica-se a sua missão e por fim faz-se enquadramento do *Comando Distrital de Operações de Socorro (CDOS)* da Guarda, dentro deste órgão de âmbito nacional.

No capítulo II, resumem-se as atividades desenvolvidas pelo Discente. As mesmas encontram-se organizadas de forma cronológica, tal como foram definidas pelo CDOS, incluindo os locais por onde o Estagiário passou e que trabalho desenvolveu em cada um deles.

O trabalho intitulado “Medidas de Autoproteção” segue como Anexo I. Este foi um trabalho muito técnico e demorado e centrou-se no próprio edifício do CDOS. Antes de mais, iniciou-se com a recolha de informação sobre a edificação do mesmo (localização e finalidade de construção), os aspetos de construção do edifício (acessibilidades, dimensões, materiais utilizados etc.). Só depois se abordaram os aspetos de ocupação, utilização-tipo (UT) e do enquadramento legal, para se poder cumprir o requisito da Lei em ter obrigatoriamente implantadas Medidas de Autoproteção (tal como todos os edifícios em Portugal). De salientar que na sua maioria, estas medidas são da responsabilidade de gabinetes de consultoria, de engenharia civil ou gabinetes de arquitetura, preparados e especializados já para o efeito, o que por si só, seria logo à partida, um excelente desafio. O repto lançado, serviria para atestar de que forma o Estagiário assimilava as informações que lhe eram passadas, a fim de elaborar um documento tao preciso quanto possível, para ser aprovado pelo gabinete de segurança contra incendio em edifícios, como que, se de um plano oficial se tratasse.

O estudo intitulado de “Segurança no Turismo” segue como Anexo II. Este estudo inicia-se por uma recreação do Estagiário, para que possa comparar os conhecimentos adquiridos (tanto os conhecimentos gerais sobre segurança policial, de segurança privada, de defesa ou segurança rodoviária vindos da sua experiência profissional, como também e somando já, os adquiridos no estágio sobre proteção civil) para posteriormente entender, como é vista a “segurança”, por quem neste caso, trabalha ou porventura estuda o setor do turismo.

CAPITULO I - A PROTEÇÃO CIVIL

Atualmente ao referirmo-nos a proteção civil, somos espontaneamente e no nosso subconsciente, reportados ao símbolo da ProCiv. Este logotipo facilmente identifica a instituição. Foi adotada aliás, a simbologia “comum” à dos restantes órgãos oficiais de Proteção Civil espalhados pelo mundo inteiro e definido pela Convenção de Genebra⁴.

Os símbolos da Proteção Civil, têm por base um triângulo azul em fundo cor de laranja, dentro de um círculo que o envolve. É usado para identificar as pessoas que trabalham em proteção civil e para marcar os materiais e objetos de organizações de defesa civil.

O símbolo português (Imagem 1), segundo descrição da ANPC (2011), reflete a sua missão e os seus valores. O movimento sem-fim das suas linhas, transmite o jogo permanente da prevenção-reação. No interior, estas linhas cruzadas representam o rigor, a coordenação, integração e o trabalho de uma equipa ativa e multidisciplinar. As três cores simbolizam o foco da atividade da ANPC, centrada no cidadão (laranja), no património (azul) e no ambiente (verde). O círculo que as envolve reforça a coordenação e transmite a imagem de unificação da Autoridade sobre um mesmo comando. O seu lema é “A ANPC está sempre presente, sempre alerta e nunca pára”.



Imagem 1 - Símbolo Português da Proteção Civil
Fonte: Autoridade Nacional de Proteção Civil



Imagem 2 - Símbolo Europeu da Proteção Civil
Fonte: European Civil Protection



Imagem 3 - Símbolo Francês da Proteção Civil
Fonte: Federation Nationale de Protection Civile



Imagem 4 - Símbolo Italiano da Proteção Civil
Fonte: Dipartimento della Protezione Civile



Imagem 5 - Símbolo Espanhol da Proteção Civil
Fonte: Dirección General de Protección Civil y Emergencias

⁴ Definido no Artigo 66º do Protocolo Adicional à Convenção de Genebra de 12 de Agosto de 1949, relativo à Proteção das Vítimas dos Conflitos Armados Internacionais (Nações Unidas-Protocolo da Convenção de Genebra de 1979).

Relativamente a este capítulo, o seu principal intuito, é caracterizar de forma geral a ANPC, instituição de acolhimento do estágio.

Inicia-se com uma breve introdução ao binómio “segurança-turismo”, passando à resenha histórica da ProCiv, seguida da sua missão e da estrutura organizacional.

1.1 O BINÓMIO “SEGURANÇA & TURISMO”

De acordo com vários autores, o mais notável fator socioeconómico que depois da II Guerra Mundial⁵ se desenvolveu por todo o mundo, foi a indústria do turismo. Foi mesmo considerada como o principal “motor” da economia de muitos países (Cunha, 2000). Assumido pelos governos, como um dos seus pilares do desenvolvimento, causado pelo seu forte impacto em termos de empregos gerados, de rendimentos adquiridos e de progresso causado, o turismo, exige muito empenho por parte destes governos em questões de planeamento (a curto e médio prazo), de forma a maximizar os efeitos benéficos do setor turístico e, por outro lado, amenizar os potenciais impactos negativos que deste possam ocorrer, como a poluição, deterioração dos recursos naturais, delinquência, pobreza, fome, prostituição ou criminalidade (Hall, 2000).

Tendo em conta que o turismo corresponde ao conjunto de atividades realizadas pelos turistas em locais situados fora do seu ambiente de residência habitual, com fins de lazer, negócios ou outros motivos (Domingues, 1990), é necessário considerar diferentes aspetos que podem, direta ou indiretamente, influenciar a experiência turística. Neste sentido, 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 afetar de sobremaneira o processo de tomada de decisão e influenciar a procura turística. Crimes contra turistas são uma realidade global e não apenas de Portugal, pois acontecem pela abrangência do próprio setor em qualquer parte do mundo (Schiebler, Crotts e Hollinger, 1996). A diferença está na frequência com que acontecem em determinados países e na violência de que se valem os criminosos em cada caso.

⁵A II Guerra Mundial durou 6 anos (1939 a 1945), envolvendo a maioria das nações do mundo. Foi a mais abrangente das guerras, com mais de 100 milhões de militares mobilizados para combate. Terminou em 1945 com a vitória dos Aliados, alterando significativamente as políticas e as estruturas sociais mundiais, com a Organização das Nações Unidas a evitar futuros conflitos e a estimular a cooperação global, ajudando desta forma a Europa a dar início a um movimento de recuperação económica e de integração política. (Portal da Segunda Guerra Mundial)

Portugal, um destino marcadamente sazonal, e tendencialmente de sol e mar, deve atender à hipótese, de no que respeita a fluxos de pessoas, neste caso de inúmeros turistas para uma determinada zona balnear, os torna por si só, vítimas potenciais de algum tipo de crime, se tivermos em conta, a falta de segurança ou quando a mesma é ineficaz nestes locais (Felson e Clarke, 1998; Pelfrey, 1998).

Para combater estes aspetos negativos é necessário definir um caminho claro e concertado, que permita maximizar o potencial do setor turístico, não só no setor económico (apesar do já sabido gigantesco peso para gerar divisas), como fundamentalmente, na melhoria das condições de vida dos seus habitantes, ao invés de a degradar (Scheyvens, 2002).

Na realidade, no setor turístico, só depois dos ataques terroristas a Nova Iorque e Washington no dia 11 de Setembro de 2001, recorrendo os atacantes, a um meio de transporte muito utilizado no turismo por todo o mundo, se começa a dar mais interesse às questões relacionadas com segurança turística, confirmando por este ato, que os crimes planeados afetam os turistas, ainda que neste caso em particular, não tenha sido diretamente contra um empreendimento turístico. Segundo os autores Tarlow e Muehsam (1996) existem no setor turístico, duas categorias de crime que afetam diretamente os turistas. São eles; os crimes planeados (como foi o caso deste ataque terrorista) e os crimes de oportunidade (contra uma vítima desconhecida, em que o agressor procura com recurso à violência, obter desta, uma recompensa económica, psicológica ou até mesmo sexual).

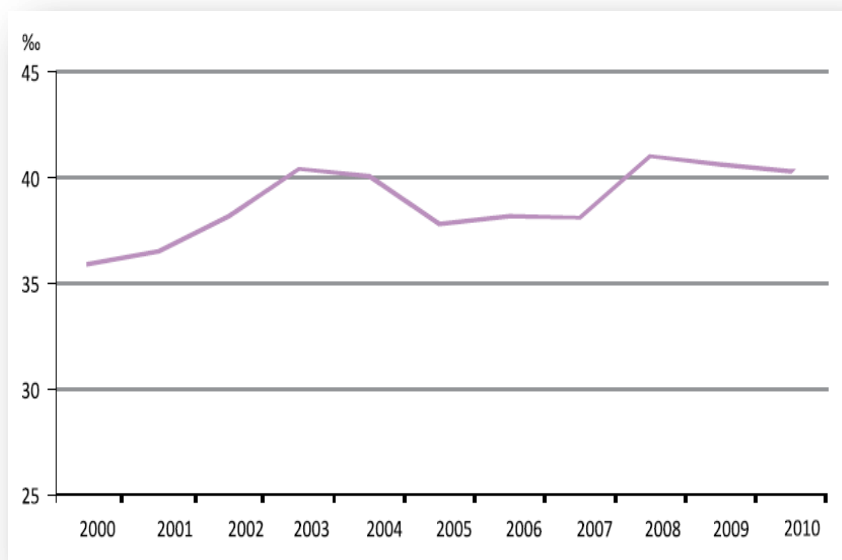
Desde este acontecimento, têm-se tornado mais evidentes as preocupações relativas à segurança, quer dos viajantes, quer de um destino. Portugal não foi exceção, sendo um dos países que alterou drasticamente os procedimentos relativos à segurança e ao controlo na entrada de estrangeiros em território nacional.

No mercado turístico por efeitos da sazonalidade, concluiu-se que crimes como roubos, furtos, raptos e homicídios, aumentam significativamente em períodos denominados de “época alta”, comparativamente a outros períodos do ano (Holcomb e Pizam, 2006), tal como acontece em Portugal, pois as movimentações dos criminosos acompanham as dos turistas vistos como seus alvos.

Hoje em dia, é perceptível, tal como refere a *Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (AICEP)*, que este estado de incerteza, de austeridade e da agitação

social em que mergulhámos, depois de anos em que o sector do turismo enfrentou por exemplo uma a crise económica e financeira mundial, em que sofreu com a volatilidade do preço do petróleo que tanto agitou os mercados, em que assistimos às perturbações climáticas, e à pandemia da gripe H1N1, os quais, provocaram uma contração nos fluxos turísticos mundiais, podendo mesmo ser considerado, um dos períodos mais difíceis da história recente do setor, e ser uma das causas, que fomentou a tendência para o aumento da criminalidade em Portugal.

Gráfico 1 - Taxa de Criminalidade Registada Pelas Autoridades Policiais
Fonte: Direcção-Geral da Política da Justiça



Se não se tomarem medidas eficazes, o futuro de Portugal como destino turístico pode ficar comprometido. Só consagrando os princípios de segurança e de boas praticas, se passará a ideia, de vivermos num “Estado de Direito”. Só seremos atrativos (enquanto destino), quando estiver assegurada a integridade dos cidadãos residentes em Portugal, bem como dos turistas e restantes pessoas que entram nas nossas fronteiras.

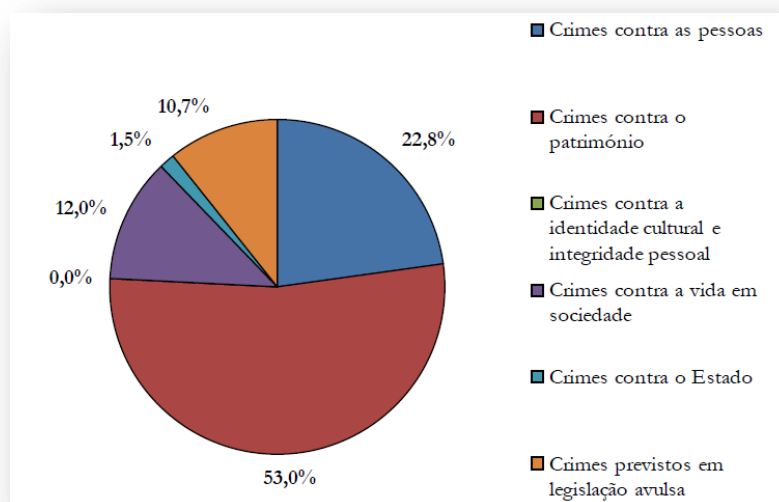
Para já, de acordo com o barómetro do Planeamento e Desenvolvimento do Turismo (IPDT), a maioria dos inquiridos acredita que o ano de 2012, será um mau ano para o turismo nacional, no que respeita aos fluxos de dormidas, de hóspedes e receitas. Ainda segundo este barómetro, o sentimento de preocupação em relação ao desempenho da atividade turística, no que diz respeito ao comportamento dos mercados emissores de turistas, a expectativa, é que em Portugal se protagonizem resultados piores em 2012,

pondo em risco já a partir deste ano, o crescimento turístico anual expectável pela Organização Mundial do Turismo (OMT)⁶ e desejado pelo O Turismo de Portugal, IP,.

A competitividade com outros países como a Espanha, a França, a Turquia, a Grécia e a Tunísia entre outros, que oferecem um produto turístico algo semelhante ao de Portugal, alertam-nos para a necessidade de passarmos a imagem desse “Estado de Direito”, capaz de cativar turistas e zelar pela sua integridade, enquanto visitantes do território nacional, ou corremos o risco dos turistas irem para estes locais.

De norte a sul, temos visto com regularidade atos de violência contra turistas e excursionistas. Crimes contra pessoas (96.729 crimes) e património (224.752 crimes) têm sido uma constante em Portugal, sendo estes dois tipos de crime, os que mais se registaram pelas autoridades policiais em 2010. Surpresa para alguns mas consequência para outros, vivemos hoje em dia, de forma inesperada, rodeados de notícias de violência. Desde burlas até aos roubos em residências, à destruição do património, aos furtos de veículos, aos roubos que vão desde simples pedras ornamentadas ou azulejos de casarios e palacetes, muros e fontanários, até às igrejas, seus sinos e arte sacra, passando pelas estátuas de jardins públicos, factos estes que agora muito se observam. Em crescimento, temos já um novo fenómeno, relatado em pormenor nos meios de comunicação social, que são os assaltos a receções ou até mesmo a quartos de hotéis.

Gráfico 2 - Crimes Registados Por Tipo De Crime (2010)
Fonte: Direcção-Geral da Política da Justiça



⁶ A OMT é uma agência especializada das Nações Unidas e de fórum global para o debate das questões da política de turismo (Wikipedia)

É, pois, urgente a definição de uma linha clara de procedimentos, de orientações e de uma estrutura que nos permita tomar decisões de forma coerente, disciplinada e consistente, para salvaguarda do turismo nacional. É necessário, a curto prazo, garantir a condição de total harmonia e mitigar os anseios dos já referidos *stakeholders* do sector turístico, quer sejam eles públicos, privados, ONG ou a população em geral. É necessário que Portugal, através dos seus órgãos planeamento, de protecção civil, de defesa e de segurança pública, se decida pela elaboração de medidas de protecção turísticas, acompanhando assim, a entrada num novo ciclo do turismo mundial: um turismo mais seguro, mais pensado, com maior partilha de informação entre as forças de segurança (nacional e internacionalmente) e, sem dúvida, com melhor organização e intervenção tecnicamente adequadas.

Na elaboração dos referidos planos, deverão ser tidos em conta, para além da legislação própria de cada país, as características do setor turístico, nomeadamente no que respeita ao tipo de visitante, o tipo de oferta, a qualidade dos serviços, dos transportes, as condições das vias rodoviárias, das condições médicas e hospitalares e da atuação das forças de segurança de cada país. Dá-se agora como nunca se deu, especial atenção aos grupos extremistas, aos grupos mafiosos e aos terroristas, espalhados pelo planeta (razão pela qual deve ser partilhada a informação “globalmente” pelas agências policiais internacionais), e acaba-se num estudo a uma escala de âmbito local, analisando aqui por exemplo, aos perigos reais de cada região, de cada bairro ou mesmo de cada rua (gangs, claque, etnias ou grupos organizados).

A aposta é na qualidade dos serviços de segurança prestados, como que se de um instrumento de hospitalidade e de formação cívica se tratasse.

Para conseguir uma análise mais concreta ao estado em que se encontra neste momento a “Segurança no Turismo” em Portugal, só identificando as suas potencialidades e os princípios gerais para o seu desenvolvimento com orientações estratégicas, bem como, os pontos de estrangulamento e erros do passado. Estes erros não são irreversíveis, tal como referem os autores George (2003) e Mawby (2000) pois em média, cerca de metade das pessoas vítimas de violência (50 a 60%), considera voltar ao destino turístico, apesar da experiência negativa vivida. Contudo há a considerar, que este regresso, depende do tipo de crime e do grau de violência utilizado pelos meliantes, uma vez que estes fatores, podem influenciar o regresso ou, de uma forma mais drástica, a

vontade do turista voltar novamente a viajar, mesmo que para outro país. Crê o Estagiário que se justifica assim, um estágio num órgão com as competências da ANPC, pela sua missão e contributo no dia-a-dia para a segurança de todos os cidadãos, em solo nacional.

Compreender este binómio torna-se, pois, numa questão inevitável no imediato, ainda porque de acordo com a OMT, Portugal aumentará, nos próximos anos, em média mais de meio milhão de visitantes ao ano, passando dos atuais 13 milhões, para os 18 milhões de entradas de turistas estrangeiros até ao ano de 2020.

1.2 RESENHA HISTÓRICA

De acordo com a ANPC (2011), decorria o ano de 1942 e Portugal tal como o resto da Europa, eram abalados pela Segunda Guerra Mundial⁷, quando neste ano, o governo de então liderado por António Salazar⁸ e face ao iminente ataque ao nosso território por

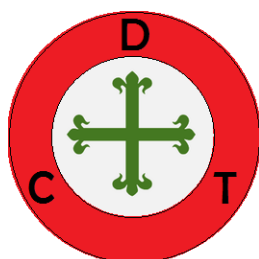


Imagem 6 - Logotipo DCT
Fonte: Farda da DCT;
Conceção gráfica pelo autor

parte das forças alemãs, decidiu criar através da publicação do Decreto-Lei n.º 31956 de 2 de Abril de 1942, a entidade de *Defesa Civil do Território (DCT)*. Esta tinha como objetivo, assegurar o regular funcionamento, em tempo de guerra ou de grave emergência, das atividades do país, ficando a sua organização a cargo da *Legião Portuguesa*⁹.

Depois de 1946 e, já com o fim da guerra, Portugal procura o caminho que melhor se adapta às realidades da altura. Já na década de 50, começaram a ser dados os primeiros passos para alterar o DCT, mas só com a entrada de Portugal para a *Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN ou NATO)*¹⁰ é que são idealizadas novos pressupostos e alteradas as responsabilidades consagrados na Lei, para a defesa civil do território. Dava-se, agora, mais importância e prioridades, à defesa

⁷ A **Segunda Guerra Mundial** decorreu entre os anos de 1939 e 1945 (Portal da Segunda Guerra Mundial).

⁸ **António de Oliveira Salazar**- Político nacionalista português e professor catedrático da Universidade de Coimbra, dirigiu os destinos de Portugal, como Presidente do Conselho de Ministros, entre 1932 e 1968 (Historia de Portugal.info).

⁹ A **Legião Portuguesa** foi um organismo do Estado, integrando uma milícia, que funcionou durante o período do Estado Novo (Centro de Documentação do 25 de Abril, Universidade de Coimbra).

¹⁰ **Organização do Tratado Atlântico Norte**, da qual Portugal foi um dos 12 estados membros fundadores em Abril de 1949 (North Atlantic Treaty Organization).



Imagem 7 - Logotipo SNPC
Fonte: Autoridade Nacional de Protecção Civil

passiva do país e à instrução e condições de vida das populações, do que propriamente à defesa armada e preparação para conflitos bélicos. Mais tarde em 1958 e pela Lei n.º 2093/1958 de 20 de Junho, a *DCT* é reorganizada, passando a existir então, um órgão público com o nome de *Organização Nacional da Defesa Civil do Território (ONDCT)*.

A partir do ano de 1975, cria-se em Portugal o *Serviço Nacional de Protecção Civil (SNPC)*, através do Decreto-Lei n.º 78/75 de 22 de Fevereiro, na dependência do Ministério da Defesa Nacional, determinando à Comissão Instaladora, tanto a sua estrutura como a sua regulamentação. Só em 1980 nasce o chamado *Sistema Nacional de Protecção Civil*, entrando em vigor nesse ano, baseado nos pressupostos escritos no Decreto-Lei n.º 510/80 de 25 de Outubro, no qual, são definidas a organização, as atribuições e as competências do *SNPC* e onde foi feita, a distinção entre a “função” de protecção civil e “serviço” protecção civil: A Função; atividade multidisciplinar e plurisectorial, que diz respeito a todas as estruturas da sociedade, responsabilizando cada pessoa no particular e todos os cidadãos no geral. O Serviço; supervisão e coordenação de todas as atividades de protecção civil e execução das determinações superiores.

Daqui em diante, deixa de ser empregue no quotidiano das instituições o termo "defesa civil", passando o termo "protecção civil" a ser a designação oficial. A orientação era agora, mais virada para a protecção contra acidentes e catástrofes naturais.

Já no novo milénio, mais precisamente em 2003, e acompanhando as tendências da orgânica dos serviços de protecção civil na Europa, o Governo aprova a fusão, num único organismo público e a ficarem sob a alçada do Ministro da Administração Interna, os



Imagem 8 – Logotipo SNBPC
Fonte: Autoridade Nacional de Protecção Civil

seguintes organismos: *Serviço Nacional de Protecção Civil (SNPC)*; a *Comissão Nacional Especializada em Fogos Florestais (CEFF)*; o Serviço Nacional de Bombeiros (SNB), que passam a ser conhecidos como *Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil (SNBPC)* e tendo como base legal o Decreto-Lei n.º 49/2003 de 25 de Março. Esta Lei definia as linhas de comando, as competências e os mecanismos que

permitissem assegurar, atempadamente, o empenho de meios eficazes na prevenção de acidentes e na prestação de socorros, com o objetivo de assegurar o socorro atempado em situações de catástrofe ou calamidade.

Ainda de acordo com a ANPC (2011), no ano de 2006, consagrando a modernização da Administração Pública como um dos instrumentos essenciais da estratégia do país, o Governo reorganizou a estrutura do SNBPC com o propósito de melhorar a aplicação dos recursos materiais técnicos e humanos deste órgão. Obteve-se, assim, maior qualidade e eficiência dos serviços a ele afeto. O ano de 2006 assinalou o início da reforma do quadro jurídico da proteção civil em Portugal, com a entrada em vigor da Lei de Bases da Proteção Civil / Lei n.º 27/2006 de 03 de Julho. Com a entrada em vigor desta Lei, foi redefinido o sistema de proteção civil, dando um papel fundamental ao planeamento, coordenação e execução da política de proteção.



Imagem 9 - Logotipo ANPC
Fonte: Autoridade Nacional de
Protecção Civil

Reestruturou-se depois o SNBPC pelo Decreto-Lei n.º 203/2006 de 27 de Outubro, o qual veio proceder, no que concerne aos serviços centrais de natureza operacional do *Ministério da Administração Interna*, passando o SNBPC a designar-se tal como agora é conhecida: *Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC)*.

Em 2007, o Decreto-Lei n.º 75/07, de 29 de Março, veio dotar a ANPC com um novo modelo de organização. Determina-se que se assegure o exercício das suas funções, o mais eficiente e oportuno quanto possível, quer ao nível das suas atribuições, da previsão, da gestão de riscos, da atividade de proteção e socorro, das atividades dos bombeiros e em matéria do planeamento de emergência.

1.3 MISSÃO

Segundo a Lei de Bases da Proteção Civil¹¹, define-se proteção civil como a atividade desenvolvida pelo Estado em todo o território nacional (ou no quadro internacional, em cooperação com países estrangeiros e organismos dos quais Portugal faça parte), Regiões Autónomas e Autarquias, pelos cidadãos e por todas as entidades públicas e

¹¹ Diário da República n.º 126 de 3 de Julho de 2006 - Lei n.º 27/2006 de 03 de Julho p.p.4696 a 4706

privadas, com a finalidade de prevenir riscos coletivos, inerentes a situações de acidente grave ou de catástrofe, de atenuar os seus efeitos, proteger e socorrer as pessoas e bens em perigo, quando aquelas situações ocorram. Esta atividade tem caráter permanente e multidisciplinar, cabendo a todos os órgãos e departamentos do Estado, promoverem as condições indispensáveis à sua execução, sem prejuízo do apoio mútuo entre organismos e entidades, para que em casos de acidente grave ou de catástrofe, se consiga atingir os seguintes pressupostos (Imprensa Nacional Casa da Moeda, 2006):

- a) Prevenir os riscos coletivos;
- b) Atenuar os riscos e limitar os seus efeitos;
- c) Socorrer e assistir as pessoas e outros seres vivos em perigo;
- d) Proteger bens e valores culturais, ambientais e de elevado interesse público;
- e) Apoiar a reposição da normalidade da vida das pessoas em áreas afetadas por estes.

1.4 ORGANIZAÇÃO DA ANPC

A mesma Lei de Bases, define a *ANPC* como um órgão sob administração direta do Estado, de natureza operacional e dentro da estrutura orgânica do *Ministério da Administração Interna* (juntamente com as forças de segurança, o *Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF)* e a *Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR)*).

É dirigida por um presidente, assistido por um Gabinete de apoio ao Presidente, por uma Inspeção de Proteção Civil e por um Núcleo de Apoio Técnico.

Dependentes do Presidente existem:

- 1) Direções Nacionais: de Planeamento de Emergência, de Bombeiros e de Recursos de Proteção Civil;
- 2) Comando Nacional de Operações de Socorro, ao qual estão subordinados 18 Comandos Distritais de Operações de Socorro.

No entanto, esta intervenção obedece ao princípio da subsidiariedade, ou seja, o subsistema da proteção civil de nível superior, só deve intervir quando não possam ser alcançados os objetivos, pelo subsistema imediatamente inferior. Foi numa destas dependências inferiores da ANPC, nomeadamente no *Comando Distrital de Operações de Socorro (CDOS)* da Guarda¹² a quem o Estagiário se dirigiu, a fim de requerer o seu estágio.

1.4.1 COMANDO DISTRITAL DE OPERAÇÕES DE SOCORRO

O *CDOS* tem como principal missão, a implementação da política de proteção civil no distrito da Guarda (Anexo III).

O seu objetivo passa por assegurar a união e o desenvolvimento uniforme, das seguintes ações de proteção: (*Governo Civil da Guarda*, 2011)

- Levantamento, previsão e avaliação dos riscos;
- Análise permanente das vulnerabilidades e sua evolução no tempo e no espaço;
- Informação e sensibilização das populações;
- Planeamento de soluções de emergência;
- Inventariação dos recursos e meios mobilizáveis nível local e distrital;
- Formas adequadas de proteção dos edifícios.

A sua finalidade é atenuar ou limitar os efeitos, de eventuais situações de risco ou catástrofe que possam ocorrer no distrito (Anexo IV) e, suscetíveis de socorrer pessoas e bens.

O *CDOS* da Guarda é um órgão nacional dependente da ANPC, que por sua vez está sobre alçada do *Ministro da Administração Interna (MAI)*.

Ao nível distrital, a sua orientação é da responsabilidade do órgão que representa o Governo, ou seja, encontra-se sob direção política do *Governador Civil*¹³ (cargo político que, entretanto, foi extinto, uma vez que na reunião do Conselho de Ministros, realizada dia 27 de Junho de 2011, foi anunciada pelo XIX Governo, a exoneração dos Governos

¹² A *Guarda* é uma cidade portuguesa da região centro de Portugal e pertence à sub-região da Beira Interior Norte. Situada na Serra da Estrela, a 1056 metros de altitude é a cidade capital do distrito com o seu nome e a mais alta cidade de Portugal (Wikipédia).

¹³ O *Governo Civil*, é o órgão da administração pública que representa, administrativamente, o Governo da República Portuguesa em cada distrito. (Parecer n.º31/2005 da Procuradoria-Geral da República)

Civis, pelo que se aguarda reestruturação desta responsabilidade e publicação dessa deliberação em Diário da República).

O Governo Civil da Guarda tem por isso na sua orgânica, uma *Comissão Distrital de Proteção Civil*, na qual o Exmo. Senhor *Governador Civil* é auxiliado na sua ação de direção e decisão em matéria de proteção civil, pelos responsáveis dos mais importantes órgãos dos principais sectores do distrito, nomeadamente os que a seguir se apresentam (*Governo Civil da Guarda*, 2011):

- Agricultura – Representante da Direção-Geral dos Recursos Florestais (DGRF);
- Ambiente – Chefe da Divisão Sub-Regional do Território do Centro;
- Comandante da GNR;
- Comandante da PSP;
- Coordenador do SEF;
- Defesa – Representante do Regimento de Infantaria 14 – Viseu;
- Investigação Científica – Representante do IPG;
- Justiça – Coordenador da Polícia Judiciária da Guarda;
- Obras Públicas, Transportes e Comunicações – Diretor de Estradas do Distrito da Guarda
- Representante da Associação Nacional de Bombeiros Profissionais.
- Representante da Liga dos Bombeiros Portugueses – Federação de Bombeiros do Distrito da Guarda;
- Representante do INEM;
- Representante do Instituto da Conservação da Natureza e Biodiversidade (ICNB);
- Representantes dos Municípios: Presidentes das Câmaras Municipais de Aguiar da Beira, Seia e Fornos de Algodres, designados pela Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP);
- Saúde – Coordenador da Sub-Região de Saúde;
- Segurança Social – Diretor do Centro Distrital da Segurança Social (CDSS) da Guarda;

As pessoas que representam estas entidades, têm a responsabilidade de coadjuvar o *Governador Civil*, na análise e tomada de decisões pertinentes, dentro da sua área de trabalho específica, contribuindo para que no conjunto dos seus saberes resultantes das reuniões da comissão, consigam o consenso e as melhores soluções para a proteção das pessoas e bens, no distrito da Guarda.



Imagem 10 - Logotipo do Gov.Civ.da Guarda
Fonte: Governo Civil da Guarda

Depois então, e como dependente direta do Governo Civil aparece o *CDOS*, entidade que está sob chefia de um Comandante Operacional Distrital (CODIS), que neste caso é

a cargo do Exmo. Sr. Comandante António Fonseca, que é coadjuvado por um segundo CODIS, o Exmo. Sr. 2º Comandante José Oliveira.

Sobre ordem destes, trabalham diariamente cerca de trinta pessoas, entre técnicos superiores de proteção civil, engenheiros, técnicos de serviços contra incêndio, elementos das forças de segurança (*GNR*), bombeiros (chefias das corporações do distrito e os bombeiros *Canarinhos*¹⁴), técnicos de operações, radiotelefonistas e outros.

Quanto à sua estrutura operacional, esta é organizada hierarquicamente e da forma que se resume o seguinte organograma:

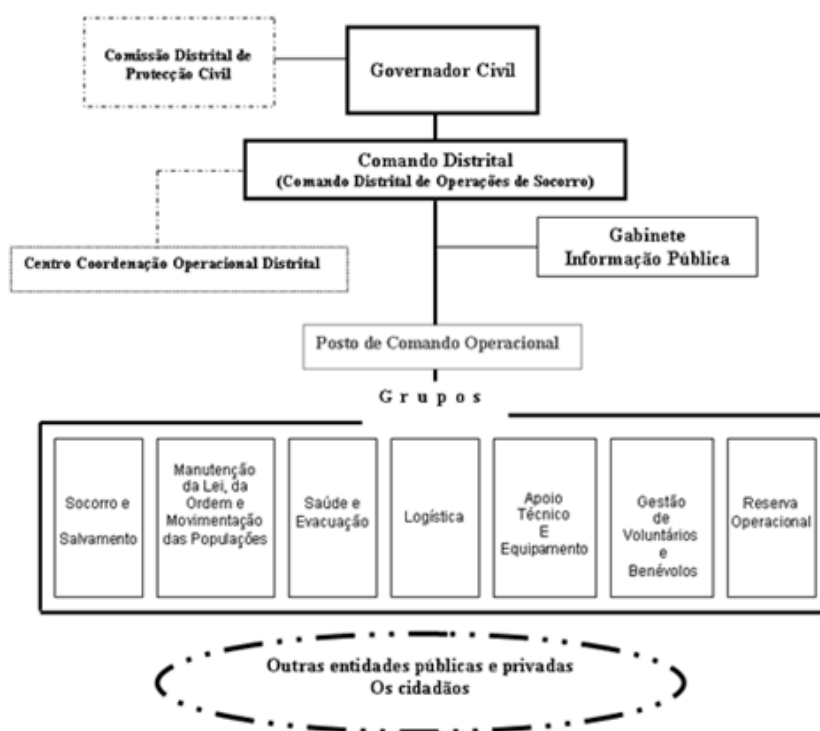


Imagem 11 - Organograma Operacional do CDOS – Guarda
Fonte: Governo Civil da Guarda

Para além da área do *Comando Distrital de Operações de Socorro (CDOS)*, com as suas salas de operações e comando, um conjunto de secretarias, gabinetes de apoio técnico, gabinete de divulgação pública, salas de formação, mediateca, auditório e refeitório, este *CDOS* é igualmente, a base permanente da força especial de bombeiros *Canarinhos* e estacionamento de toda uma panóplia de viaturas de socorro e emergência (com equipamentos de 1º socorros, material de busca e salvamento, geradores, motos, jeeps, pick-ups, helicóptero, etc.).

¹⁴ Os **Bombeiros Canarinhos**, são uma força especial de bombeiros, dotada de estrutura própria e inseridos no dispositivo operacional da ANPC, criados ao abrigo do Decreto de Lei 247/2007 de 27 de Junho. (ANPC)

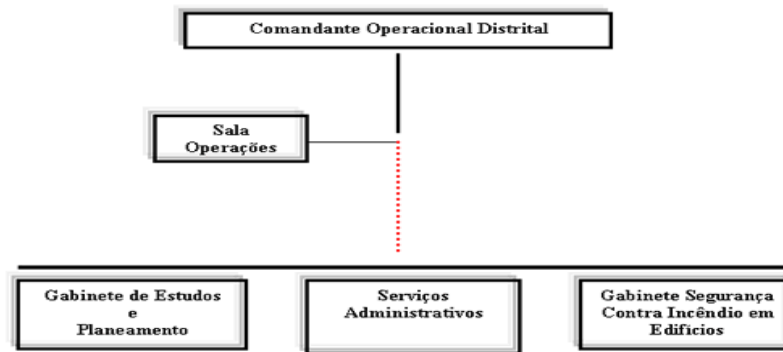


Imagem 12 - Organograma Hierárquico e Funcional do CDOS – Guarda

Fonte: Governo Civil da Guarda

Foi precisamente nos gabinetes técnicos, nomeadamente, no gabinete de estudos e planeamento, junto do Dr. João Lucas, Técnico Superior de Proteção Civil, e no gabinete de segurança contra incêndio em edifícios, junto da Engenheira Ana Santos, Técnica Superior de Segurança Contra Incêndios em Edifícios, que o Estagiário foi colocado a desempenhar as suas funções de estagiário, dispondo nestes, quer por parte dos seus responsáveis, quer dos restantes elementos do *CDOS* de toda a ajuda e colaboração e dos meios técnicos para um estágio primoroso.

CAPITULO II - TRABALHO DESENVOLVIDO

Sendo, como antes referido, um estágio do âmbito do planeamento e da aquisição de conhecimentos, sobre a temática das operações de segurança, o Estagiário foi orientado pelo Técnico Superior Dr. João Lucas, que, depois das reuniões de definições do estágio, percebendo o caminho pelo qual o Estagiário queria seguir para adquirir saberes nesta área específica, propôs o seguinte plano de atividades:

- 1ª Atividade - Estudar a organização da *ANPC*, sua missão, sua orgânica e os seus objetivos;
- 2ª Atividade - Conhecer as rotinas operacionais e os equipamentos auxiliares de proteção civil;
- 3ª Atividade - Estudar o Regime Jurídico da Segurança contra Incêndios em Edifícios (RJ SCIE)¹⁵ e o Regulamento Técnico de Segurança contra Incêndios em Edifícios (RT SCIE)¹⁶;
- 4ª Atividade - Executar um trabalho escrito para aprovação dos técnicos da *ANPC*, visando a implantação das Medidas de Autoproteção no próprio edifício do *CDOS* da Guarda.

[Este edifício tem a particularidade de, na sua utilização-tipo (UT), ser classificado segundo o Regime Jurídico da Segurança Contra Incêndio em Edifícios como sendo do tipo UT-VII, ou seja, de “Hotelaria e Restauração”, no que diz respeito à aprovação legal e inspeção geral do edifício, pelos técnicos da proteção civil.]

Motivado pela forma como corria o estágio, acrescentou o Estagiário por sua livre iniciativa, uma quinta e sexta atividades extras a realizar em paralelo, da qual e sobre a quinta atividade respetivamente, se fará apresentação como anexo a este relatório (Anexo II):

- 5ª Atividade - Iniciar um estudo sobre a “Segurança no Turismo” de Portugal.
- 6ª Atividade - Organizar a mediateca.

¹⁵ Diário da República n.º220 de 12 de Novembro- Decreto de Lei n. 220/2008 de 12 de Novembro aprova o Regime Jurídico da Segurança contra Incêndios em Edifícios, p.p.7903 a 7922

¹⁶ Diário da República n.º250 de 19 de Dezembro- Portaria n. 1532/2008 de 29 de Dezembro aprova o Regulamento Técnico da Segurança contra Incêndios em Edifícios, p.p.9050 a 9127

No decorrer das tarefas, apercebeu-se o Estagiário que a ordem em que cada tarefa lhe foi atribuída, respeita uma ordem lógica para conseguir executar a tarefa imediatamente proposta, ou seja, os conhecimentos técnicos e legais adquiridos em cada tarefa proposta, eram fundamentais à execução e sucesso da tarefa seguinte.

Durante este estágio, o Discente executou então, as seguintes tarefas:

1º TAREFA: ESTUDAR A ORGANIZAÇÃO E MISSÃO DA ANPC

Nesta atividade o Estagiário fez uma abordagem às leis de base da proteção civil, bem como a consulta na mediateca de matéria escrita sobre assuntos relacionados com este tema, para depois passar a uma aprendizagem dos seus princípios base, objetivos e disposições gerais dentro do estabelecido na Lei.

Havia antes de mais, a necessidade do Estagiário saber como, quando, onde e por que razão se criou a ANPC e o porquê desta se subdividir num subsistema escalonado, que inicia no Governo (no âmbito nacional) e termina nas Autarquias (no âmbito local).

A partir desta base, poder-se-ia começar a entender como se relaciona a proteção civil com a população residente em Portugal, ou com os visitantes (como o caso de turistas).

Durante semanas (fruto do já antes referido estágio repartido) foi-se inteirando dos princípios e dos domínios da ANPC, consultando os documentos postos ao seu dispor, quer dossiês, quer bases de dados internas, consultando a internet, ou lendo na mediateca vários artigos escritos nas revistas da especialidade sobre o setor, tanto sobre o caso de Portugal como noutros países.

Conclui o Estagiário, que esta tarefa constituía a base para poder começar a interpretar as informações e os termos técnicos que a partir daqui seriam referidos. Sendo este órgão regulado por uma Lei Orgânica, só tendo como ponto de partida a perceção do disposto na referida Lei, se pode efetivamente começar a trabalhar em proteção civil e num órgão como estes.

2ª TAREFA: AS ROTINAS OPERACIONAIS E OS EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO CIVIL

Depois de reconhecer as bases e os princípios orientadores da proteção civil, foi dado ao Estagiário a possibilidade de passar pelos vários departamentos do CDOS, estando o



Imagem 14 – VOPE do CDOS
Fonte: Sítio do bombeiros.pt



Imagem 13 – VCO do CDOS
Fonte: Blog da cbranaca



Imagem 15 – VCOT do CDOS
Fonte: Sítio do bombeiros.pt



Imagem 16 – VCOT do CDOS
Fonte: Sítio do bombeiros.pt

mesmo à vontade, para ficar nos gabinetes ou entrar neles para requerer mais saberes ou tirar dúvidas, com os profissionais a trabalhar em cada um deles.

Desta forma, ficou a perceber quais as responsabilidades e atividades que cada profissional desempenha no particular, por forma a atingirem a proficiência e os objetivos propostos no geral. Na realidade, a quantidade de pessoas dentro deste edifício, é escrupulosamente empenhada diariamente no desempenho de atividades que requerem muita atenção.

Os erros, no que toca a questões de segurança de pessoas e bens, como os que aqui se tratam, pagam-se caros. Ninguém dentro da instituição, quer arcar com o peso e responsabilidade, de sequer um acidente se dever a uma falha do seu departamento, quanto mais da morte de um ser humano.

Tal como referem habitualmente, não há margem para erros, não há atrasos, não há problemas nem há desculpas... há é soluções, ou no mínimo, alternativas ponderadas.

Sendo que se trata de questões de proteção civil, aqui todos os profissionais estão altamente qualificados e equipados para a atividade que desempenham no dia-a-dia.

Com exceção aos gabinetes técnicos, todos os restantes departamentos funcionam 24 horas por dia, estando assim estes profissionais, sujeitos ao trabalho por turnos.

Os equipamentos ao nível operacional, são do melhor que existe. Começando no fardamento para os funcionários, passando pelas viaturas (todas recentes) acabando nas novas tecnologias (écrans de plasma nos locais mais importantes, vídeo conferencia ou por exemplo TV em todos os gabinetes de comando e nos gabinetes de apoio), reparou o Estagiário que a ANPC oferece excelentes condições a todos os seus funcionários.

Ao nível das instalações e no que toca à sua limpeza, ao seu mobiliário, do seu equipamento de escritório ou por exemplo da qualidade da alimentação no refeitório, notou igualmente, muita qualidade e rigor no uso de todo e qualquer material, não fosse este órgão, um, dos que primeiro tem de ser exemplar aos cidadãos, da forma civilizada e pensada com que tratam os recursos, se privilegia o companheirismo e como se conduzem as atividades diárias da instituição.

O estagiário concluiu que neste órgão, as condições de trabalho e todo o material ou equipamento ao dispor dos profissionais que aqui trabalham, são de muita qualidade, o que promove um saudável empenho nos seus trabalhadores. Todos estes meios, foram postos à disposição do Aluno, pelo que considera esta tarefa um enquadramento às atividades possíveis de serem desenvolvidas por este CDOS.

3ª TAREFA: ESTUDAR AS LEIS DA SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS EM EDIFÍCIOS

Nesta tarefa fez-se um estudo à legislação sobre a segurança contra incêndios, recebendo dicas e orientações da Engenheira Técnica Superior de Segurança Contra Incêndios em Edifícios em funções permanentes no *CDOS*. É o seu gabinete, que nesta área tem a autoridade distrital sobre a matéria de incêndios em edifícios, competindo-lhe fazer cumprir as medidas legislativas e regulamentares ou propor as alterações consideradas necessárias neste domínio.

Inteirando-se da importância destes conhecimentos, percebeu que sendo legalmente obrigatório a implementação de medidas de segurança contra incêndios em todos os edifícios ou frações autónomas (salvo paíóis de munições e explosivos, estabelecimentos prisionais e áreas restritas das instalações das forças armadas e de segurança), qualquer que seja a sua utilização e respetiva envolvente, obteria neste estudo, conhecimentos aplicados para os edifícios de utilização-tipo em hotelaria ou restauração.

Para tal, o Estagiário consultou a lei vigente, visionou filmes sobre incêndios em edifícios e muita outra informação dispersa sobre a temática, através dos quais se enriqueceu pedagogicamente.

A atribuição desta tarefa, fez com que o Estagiário percebesse a importância de obrigar os proprietários dos edifícios, a disporem de meios de reação, para que as pessoas estejam preparadas a responder a qualquer incêndio em tempo oportuno. O objetivo

passa pela efetiva redução do número de vítimas (mortais ou feridas), dos prejuízos materiais, dos danos patrimoniais ambientais e de natureza social, decorrentes dos incêndios urbanos ou industriais que se venham a verificar.

4ª TAREFA: IMPLANTAR AS MEDIDAS DE AUTOPROTEÇÃO

As Medidas de Autoproteção (Anexo I) são o conjunto de documentos, que preconizam os procedimentos e a formação em Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE), com vista à completa Organização e Gestão de Segurança (OGS). Estabelecem um conjunto de regras e medidas operacionais, gerindo os recursos disponíveis (humanos e materiais), para a correta implementação do Plano de Prevenção, Plano de Emergência e o Plano de Evacuação, destinados a evitar ou minimizar quanto possível, os efeitos de catástrofes que possam ocorrer num determinado local.

Manda a Lei que os edifícios, os estabelecimentos e os restantes recintos que recebam pessoas, devam no decurso da exploração dos respetivos espaços, ser dotados de medidas de organização e gestão da segurança, designadas por “Medidas de Autoproteção”. Estas medidas, devem ser adaptadas às condições reais da exploração e de cada utilização, proporcionais à sua categoria de risco definidos nessa Lei.

Assim, a tarefa de elaborar um plano, pode-se considerar como um “apanhado-geral” do conjunto das informações, que o Estagiário tinha recebido até ao momento.

O objetivo passava por elaborar um documento com as medidas de autoproteção, tão preciso e fundamentado quanto possível, para ser avaliado pelo gabinete de estudos e planeamento e pelo gabinete de segurança contra incêndio em edifícios.

Tendo por consideração, as condições de segurança necessárias para a salvaguarda dos recursos humanos e materiais existentes no *CDOS*, só depois de uma análise exaustiva às condições de segurança do mesmo, se iniciou este plano.

A particularidade que se associou a este plano, foi o facto de no decorrer do estudo, se ter notado que o edifício do *CDOS*, ter sido concebido na altura da sua edificação, com o intuito de ser um lar. Assim, a utilização-tipo (UT) definida na lei para este edifício é curiosamente a de “Hoteleira e Restauração”¹⁷, o que muito contribuiu para os

¹⁷ Diário da República n.º220 de 12 de Novembro- Decreto de Lei n. 220/2008 de 12 de Novembro. Regime Jurídico da Segurança contra Incêndios em Edifícios, Art.º 8º n.º 1.

conhecimentos do Estagiário na matéria de medidas de autoproteção, na sua área das habilitações académicas.

Por isso, anexa-se a este relatório de estágio, o produto deste trabalho realizado pelo Aluno ao longo do estágio, o qual se intitula de “Medidas de Autoproteção” e que ficou para aprovação neste *CDOS* (Anexo I).

5ª TAREFA: ESTUDO SOBRE A *SEGURANÇA NO TURISMO*¹⁸

Esta tarefa resulta da imensa quantidade de informação que o Estagiário estava a processar no *CDOS*. Querendo saber que responsabilidades têm os vários organismos, como cooperam entre si, mas principalmente, saber qual a opinião dos profissionais do setor quanto ao estado em que se encontra a segurança no turismo, decidiu procurar artigos escritos e pessoas envolvidas neste tema, a fim de obter mais respostas e, enriquecer o já vasto rol de conhecimentos adquiridos até então.

O Estagiário considerou, antes de mais, ter em conta a opinião dos profissionais do turismo, elaborando para o efeito, um questionário a enviar às entidades, devidamente enquadrado e fundamentado com as razões do seu estudo. Tal como o refere no trabalho que segue em como Anexo II a este relatório, os objetivos iniciais deste estudo passavam por:

- ✓ Estudar os papéis dos vários responsáveis por segurança, desde pública a privada, desde sanitária a rodoviária.
- ✓ Saber em que medida, os fatores socioeconómicos influenciam o estado da segurança e como interagem todos eles com o turismo.
- ✓ Compreender quais os meios e que entidades detêm responsabilidades nesta área, ou que outros se preocupam com esta problemática.
- ✓ Saber de que forma se relacionam, quais as responsabilidades de cada órgão e que planos têm por exemplo *O Turismo de Portugal, IP,*, as Entidades Regionais e os Pólos de Desenvolvimento, as inúmeras associações do sector, a ProCiv, os Bombeiros, a *GNR* ou *PSP*, as Estradas de Portugal, o *IMTT*, as *Câmaras Municipais*, as empresas de Segurança Privada ou as ONG e que papel ou responsabilidade tem população local.

¹⁸ Estudo realizado até ao dia 1 de Janeiro de 2012

O objetivo não passava pela crítica a cada área, mas sim, identificar (no mínimo tentar detetar) os erros mais comuns e traçar, se possível, linhas de base para o futuro.

Depois de estabelecer um enquadramento fundamentando as razões do estudo, decidiu o Estagiário, contactar via correio eletrónico, varias unidades hoteleiras, apelando à participação na resposta ao referido questionário, que o Estagiário criou para este estudo.

Tendo em consideração que as respostas ao inquérito se revelaram insuficientes para uma correta análise estatística, pois de um universo de 214 entidades hoteleiras contactadas, apenas 6,5% responderam, decidiu o Estagiário, apresentar apenas o enquadramento e o questionário que enviou às entidades, para que conste como trabalho realizado no estágio (Anexo II).

Apesar deste fator, a motivação para continuar este estudo, mesmo depois de terminar a licenciatura, mantem-se. O Aluno julga ter ficado com informação pertinente e importante, produto do até então conseguido estudo, da imagem da segurança no turismo nacional.

O Estagiário crê que, por ser uma matéria pouco estudada em Portugal, as entidades alhearam-se a responder, talvez por ser uma temática considerada pelos profissionais do setor turístico, como sendo mais da responsabilidade de organismos de Estado, do que de entidades privadas, tais como hotéis ou outros empreendimentos do setor turístico. Conseguiu-se entretanto, uma primeira abordagem a esta matéria, havendo mesmo, entidades que deram ao Estagiário, suas opiniões e expetativas futuras para a segurança no turismo. O facto de ter contactado 214 unidades hoteleiras com esta temática, poderá ter despertado o interesse, numa abordagem mais concreta no futuro. Acredita também que ficou condicionado pelo período de festas natalícias e final de ano, altura em que o trabalho na hotelaria, é para muitos, em demasia.

Igualmente, o tempo reduzido para as entidades participarem com respostas, no que respeita ao limite de tempo do estágio (iniciou-se este estudo em Setembro) e à imposição para entrega e apresentação deste relatório até final de Dezembro, terá sido facto limitador ao sucesso/participação no estudo.

6ª TAREFA: ORGANIZAR A MEDiateca

Foi a pensar nas visitas no futuro e na organização dos materiais, que o Estagiário foi para a mediateca separar os panfletos de propaganda por temática, organizar os livros da biblioteca por temas, organizar as revistas e os arquivos de multimédia, e ligar todo o sistema de multimédia (era nesta, que passava grande parte do tempo em consultas de documentos).

Ligar o ecrã de plasma e deixá-lo operacional para a ele serem ligados computadores, cameras de filmar, máquinas fotográficas, o leitor de DVD e o vídeo, uma vez que têm nesta mediateca, imensos filmes de propaganda ou programas educativos e inúmeras imagens de arquivo sobre acontecimentos, exercícios ou intercâmbios com outras forças de segurança e proteção civil, quer nacionais ou internacionais muito interessantes para mostrar aos visitantes. Têm também por hábito, neste *CDOS*, a realização de ações de sensibilização através de vídeos com desenhos animados virados para o público jovem, pelo que seria excelente conseguir criar aqui, um espaço agradável à receção dos mesmos.

O principal objetivo foi preparar a sala, para que o responsável do gabinete de divulgação pública, recebesse nesta e em detrimento do auditório, os visitantes ao *CDOS*. Isto porque, é precisamente neste auditório, onde se realizam as reuniões semanais de coordenação recorrendo à videoconferência, com ligação de todos os *CDOS* à central de Lisboa e ao Presidente da *ANPC*.

Assim, por iniciativa do Estagiário, os visitantes (em grande maioria, alunos de escolas do distrito, que habitualmente visitam o *CDOS* para se inteirarem da sua organização), ficaram com um espaço agradável e devidamente equipado de meios de divulgação, meios técnicos e audiovisuais, capazes de mostrar o raio de ação, a responsabilidade e a missão do *CDOS* na região da Guarda (Anexo IV).

CONCLUSÃO

Correspondendo aos objetivos do Estagiário quando decidiu estagiar neste órgão do Estado, o Aluno alcançou uma lista de conhecimentos pertinentes, que lhe valerão em muito, quer no imediato quer mesmo no futuro, no que diz respeito às atividades profissionais ligadas à segurança em que trabalha no momento.

No entanto a temática segurança e turismo, é uma caminhada no deserto. A falta de pessoal especializado em debater ou escrever sobre esta temática ou sequer em associar “Segurança” às atividades do “Turismo” é notória. Faltam artigos escritos e faltam profissionais dentro das unidades com responsabilidades de gerir estes assuntos para além das estipuladas normas internas das unidades hoteleiras. Faltam pessoas cuja visão os levem a serem capazes de analisar e perceber os indicadores do turismo e proceder atempadamente à planificação e à implementação de medidas eficazes para controlar a explosão de criminalidade no turismo português, no geral, e contras as suas unidades hoteleiras, no particular.

Quase nada se encontra escrito sobre tal assunto. Logo, ressalva-se a enorme dificuldade do Estagiário na aquisição de conhecimentos mais abrangentes ou específicos de segurança no turismo no caso português.

A ANPC, como órgão de Estado, não tem ainda uma visão estratégica sobre Segurança Turística, apesar de estar preparada para atuar em qualquer tipo de situação, seja em terra, mar ou ar, seja em edifícios ou em veículos e protegendo qualquer pessoa, independentemente da sua nacionalidade ou da sua razão de estar em solo nacional.

No entanto, no círculo dos documentos internos consultados, não foi encontrado qualquer plano que sequer referisse a temática do turismo. Note-se que na *Comissão Distrital de Proteção Civil*, tem os representantes dos mais variados interesses do distrito, onde consta por exemplo um digníssimo representante do nosso Instituto Politécnico, mas não consta sequer um representante de um setor tao notável para a economia regional/nacional como o é o do turismo, nem mesmo quando temos o *Pólo de Desenvolvimento Turístico da Serra da Estrela*.

O *Turismo de Portugal, IP*, como órgão de Estado, também não tem uma atuação conjunta com a ProCiv sendo que, no âmbito desta temática, regulou apenas normas de

proteção considerando as pessoas apenas como consumidores de produtos turísticos, privilegiando políticas de “proteção aos consumidores” e omitindo a proteção integral do indivíduo, ou seja, considera proteger a pessoa já como consumidor do turismo, sem antes procurar proteger a pessoa com cidadão.

A ANPC serve somente e para já, dentro da área turística, como órgão consultivo para emitir pareceres sobre a eventual construção de empreendimentos com menção ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), ou para aprovação das Medidas de Autoproteção. Tanto o processo de candidatura ao QREN, como as Medidas de Autoproteção, passam pela apreciação da Autoridade, onde se têm como base, a análise dos projetos em conformidade e estipulado na Lei. Analisam-se aqui, as orientações técnicas, iniciadas através de um estudo prévio das condições, da arquitetura, da UT, da verificação da localização e características do terreno onde é implantado o novo empreendimento (sendo que, do processo de candidatura ao QREN, a avaliação do terreno, apenas se aplica para as construções de raiz) para no fim dar seu parecer.

Julga-se pertinente, então, a definição de um rumo ajustado aos empreendimentos. Buscam-se procedimentos e orientações, que permitam aos profissionais do turismo, tomarem decisões coerentes, disciplinadas e consistentes na salvaguarda das suas instalações, funcionários e dos seus hóspedes.

É necessário encetar diligências na busca do “casamento” da Segurança com o Turismo e transformá-lo, numa atividade importante, não só no processo de desenvolvimento económico, mas também social e cultural do país.

Nos dias que correm, Portugal é abalado pelas constantes notícias de atos de violência, muitos deles já contra turistas ou até a empreendimentos hoteleiros. Se, por um lado, se fazem ouvir “ruídos” em que se põe em causa a atuação (ou inércia), quer das forças policiais, quer dos restantes agentes de ProCiv (Bombeiros, Forças Armadas, *Autoridade Marítima*, *Autoridade Aeronáutica* e *INEM*), por outro lado, incomoda o “silêncio” do *Turismo de Portugal*, *IP*, e dos órgãos turísticos regionais na defesa dos turistas vítimas de violência.

Este estágio superou, em parte, os objetivos a que o Estagiário se propôs estudar nestas áreas. O Estagiário deparou-se com uma entidade de Estado muito bem organizada e equipada, composta de quadros altamente especializados na área da ProCiv, onde estes, se mostraram disponíveis em partilhar toda a informação necessária ao sucesso do

estágio e em disponibilizar todos os meios que o Estagiário solicitou. Por outro lado, dentro da área do Turismo, muito pouco foi conseguido, sendo esta área, ainda, um caminho difícil para um técnico de turismo seguir.

Sendo já um objetivo pessoal e de longa data do Aluno estagiar neste órgão, considera agora e tendo em conta a experiência vivida, que deve a *ESTH* incentivar mais os seus alunos a estagiar em órgãos governativos de ação ou planeamento, que se pensem importantes para o Turismo. Certo é que temos nesta escola, um dos mais conceituados corpos docentes dentro da matéria do Turismo em Portugal, capazes de definir outros caminhos para os alunos, que não as tradicionais receções de hotéis ou empresas de animação, que tanta mão-de-obra procuram nos nossos finalistas. Isto porque, em termos de realização de estágios curriculares, e inclusive, de saídas profissionais dos Discentes da *ESTH*, se verifica uma predominante opção por empresas privadas com fins lucrativos em detrimento de outro tipo de entidades de cariz estratégico, contemplando por exemplo o planeamento turístico ou a segurança, entre outros aspetos fulcrais para o desenvolvimento turístico.

Assim a *ESTH* deveria firmar protocolos com outras entidades, que não apenas de alojamento ou animação turística, mas também parcerias para possibilitar aos seus licenciados, melhores saídas para o mercado de trabalho. Para isso há que repensar para já, na pauta de avaliação dos seus alunos adequando-a outro tipo de *stakeholders* (ou seja, em órgãos de estudo estatístico ou de planeamento por exemplo, será difícil um aluno ser avaliado por falar língua estrangeira ou pela capacidade para prestar informação, tal como consta na atual pauta), bem como a duração e condições do estágio, para quem queira fazê-lo fora das unidades hoteleiras (por exemplo, diminuindo as horas de estagio, para quem estagia em outras entidades para além da hotelaria e onde não possui, nomeadamente, acomodação ou alimentação durante todo o período de estágio).

Por fim, o Estagiário tem a considerar que a oportunidade de ter estagiado neste *CDOS* foi muito gratificante e enriquecedora. Para isso contribuiu, em muito, a sã camaradagem entre chefias e funcionários dentro desta Autoridade e a forma afetuosa como foi tratado dentro da mesma, sendo recomendável, a qualquer Estagiário. No âmbito geral, o Estagiário considera que estudar o papel da *ANPC* é, de facto, importante, podendo ser este um órgão capaz de enriquecer ainda mais a imagem de Portugal como destino seguro e competitivo no mercado turístico.

BIBLIOGRAFIA

- AUTORIDADE NACIONAL DE PROTECÇÃO CIVIL (2009). *Compilação Legislativa de Protecção Civil* (2ª Edição).
- CUNHA, L. (2000). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Ed. Verbo.
- DIRECÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DA JUSTIÇA (2011). Crimes registados pelas autoridades policiais em 2010. Documento PDF.
- DOMINGUES, C. (1990): Dicionário Técnico de Turismo, D.Quixote, Lisboa.
- FELSON, M. & CLARKE, R. (1998): *Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention*, Londres, RDS.
- GEORGE, R. (2003): *Tourists perceptions of safety and security while visiting Cape Town*, *Tourism Management*, 24(5), pp. 575-585.
- HALL, C. (2000). *Tourism Planning: Policies Processes and Relationships*. Harlow: Pearson Education.
- HOLCOMB, J. & PIZAM, A. (2006): "Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on
- IMPRESSA NACIONAL CASA DA MOEDA (2005). Diário da Republica n.º 228 de 28 Novembro de 2005. Procuradoria-Geral da República. Parecer n.º 31/2005 sobre a evolução da estrutura administrativa.
- IMPRESSA NACIONAL CASA DA MOEDA (2008). *Regulamento Jurídico de Segurança contra Incêndios em Edifícios (RJ-SCIE)*, Decreto de Lei 220/2008 de 12 de Novembro.
- IMPRESSA NACIONAL CASA DA MOEDA (2008). *Regulamento Técnico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (RT-SCIE)*, Portaria 1532/2008 de 29 de Dezembro.
- LUSA (2011). *O Turismo será o 1º setor a sair da crise em Portugal*. Jornal Diário de Notícias (17Out2011).
- MAWBY, R. (2000). *Tourist's perceptions of security: The risk-fear paradox*, *Tourism Economics*, Vol. 6, pp. 109-121.
- PELFREY, W. (1998): *Tourism and Crime: A Preliminary Assessment of the Relationship of Crime to the Number of Visitors at Selected Sites*. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, Vol. 22, Nº 2, pp. 293-304.

- PIZAM, A. & MANSFELD, Y (N/d). *Toward a Theory of Tourism Security* [Consult. 11 Dez 2011]. Disponível na Internet em documento PDF em <http://v5.books.elsevier.com/bookscat/samples/9780750678988/978075068797.PDF>.
- SCHEYVENS, R. (2002). *Tourism Development*. Harlow: Pearson Education.
- SCHIEBLER, A., CROTS, J. & HOLLINGER, R. (1996): *Florida Tourists Vulnerability to Crime*, in Y. Mansfeld & A. Pizam (Eds.), *Tourism Crime and International Security Issues*, New York, Wiley.
- TARLOW, P, MUEHSAM, M. (1996): *Theoretical aspects of crime as they impact the tourism industry*, in Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Eds) *Tourism, Crime and International Security Issues*, New York, Wiley. *Tourists' Decisions to Travel to Affected Destinations?"* In Y. Mansfeld & A. Pizam (Eds.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*, Oxford, Butterworth-Heinemann.
- TURISMO DE PORTUGAL (2011). Prospeto: *Estudo de Estatísticas-Dormidas em 2010 em Portugal –Mercado*. Documento PDF.
- TURISMO DE PORTUGAL (2011). Prospeto: *Resultados Consolidam Bom Desempenho de 2010 - Receitas Voltam a Crescer em Janeiro e Reforçam Contributo do Turismo para a Economia*. Documento PDF.
- TURISMO DE PORTUGAL (2011). Prospeto: *Turismo em Números*. Documento PDF.

WEBGRAFIA

- SÍTIO DA AGÊNCIA PARA O INVESTIMENTO E COMÉRCIO EXTERNO DE PORTUGAL (2011). [Consult. 07 Nov 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.portugalglobal.pt/PT/Paginas/home.aspx>
- SÍTIO DA AUTORIDADE NACIONAL DA PROTEÇÃO CIVIL (2011). [Consult. Agosto, Setembro, Outubro de 2011]. Disponível em: <http://www.prociv.pt/Pages/default.aspx>
- SÍTIO DA GLOBO (2011). *Crescimento do Turismo Atenua a Crise na Europa*. [Consult. 25 Out 2011]. Disponível na Internet em: <http://g1.globo.com/mundo/noticia/2011/10/crescimento-do-turismo-atenua-crise-naeuropa.html>
- SÍTIO DA NORTH ATLANTIC TREATY ORGANIZATION (2011). [Consult. Outubro, Novembro e Dezembro de 2011]. Disponível na Internet em: http://www.nato.int/cps/en/natolive/nato_countries.htm

- SÍTIO DA SHVOONG RESUMOS E CRITICAS (2011). *Conceito de Segurança*. [Consult. 25 Out 2011]. Disponível na Internet em: <http://pt.shvoong.com/humanitie/1769470-conceito-segura%C3%A7a-p%C3%BAblica/#ixzz1TPMR23Vz>
- SÍTIO DA WIKIPÉDIA (2011). [Consult. Julho, Agosto, Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://pt.wikipedia..org>
- SÍTIO DA WIKIPÉDIA (2011). *A_Autoridade Nacional de Protecção Civil*. [Consult. 07 Jan 2012]. Disponível na Internet em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Autoridade_Nacional_de_Prote%C3%A7%C3%A3o_Civil
- SÍTIO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DO 25 DE ABRIL, UNIVERSIDADE DE COIMBRA (2011). [Consult. Outubro, Novembro e Dezembro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www1.ci.uc.pt/cd25a/wikka.php?wakka=HomePage>
- SÍTIO DO CORREIO DO MINHO (2011). *Impactos do Turismo (I)*. [Consult. 07 Nov 2011]. Disponível na Internet em: http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2010_EN_able1.pdf (14/9/2011)
- SÍTIO DO CORREIO DO MINHO (2011). *Portugal 2010-Turismo Bate Recordes em Tempo de Crise*. [Consult. Agosto, Setembro de 2011]. Disponível na Internet em <http://www.ionline.pt/conteudo/99066-portugal-2010-turismo-bate-recordes-em-ano-cri-se>. Publicado em 18 de Janeiro de 2011
- SÍTIO DO DIÁRIO DE NOTÍCIAS (2011). *Receitas do Turismo Batem Record de 2008*. [Consult. 02 Nov 2011]. Disponível na Internet em: http://www.dn.pt/especiais/interior.aspx?content_id=1015012&especial=Crimes%20Violentos&seccao=SOCIEDADE&page=-1
- SÍTIO DO GABINETE DE DOCUMENTAÇÃO DE DIREITO COMPARADO (2011). *Nações Unidas - Direito Internacional Humanitário*. Protocolo II Adicional às Convenções de Genebra de 12 de Agosto de 1949 relativo à Protecção das Vítimas dos Conflitos Armados não Internacionais. [Consult. Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionaisdh/tidhuniversais/dih-prot-II-conv-genebra-12-08-1949.html>
- SÍTIO DO GOVERNO CIVIL DA GUARDA (2011). [Consult. Julho, Agosto, Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.gov-civ-guarda.pt>
- SÍTIO DO JORNAL PÚBLICO (2011). *Crime Violento Traduz Falta de Estratégia Sobre Turismo no Algarve*. [Consult. 16 Set 2011]. Disponível na Internet em: http://www.pu_blico.pt/Local/
- SÍTIO DO MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA (2011). [Consult. Julho, Agosto, Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/os-ministerios/ministerio-da-administracao-interna.aspx>

SÍTIO DOS BOMBEIROS PORTUGUESES (2011). [Consult. Julho, Agosto, Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.Bombeiros.pt>

SÍTIO HISTORIA DE PORTUGAL.INFO (2011). [Consult. Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.historiadeportugal.info/>

SÍTIO O PORTAL DA SEGUNDA GUERRA MUNDIAL (2011). [Consult. Setembro e Outubro de 2011]. Disponível na Internet em: <http://www.2guerra.com.br/novosite/>

ANEXOS

ANEXO I – TRABALHO SOBRE “MEDIDAS DE AUTOPROTEÇÃO”

CD- Medidas de Autoproteção



ANEXO II – TRABALHO SOBRE “MEDIDAS DE AUTOPROTEÇÃO”

CD- Segurança no Turismo



ANEXO III – ÁREA DE ATUAÇÃO DO CDOS-GUARDA

Distrito da Guarda

1. Território

Descrição do território do Distrito da Guarda, o qual, o *CDOS* é Autoridade de proteção de pessoas e bens e, dentro do qual tem assim a sua área de atuação operacional:

- Tem uma área de 5 535km²;
- É o sétimo maior distrito português, ocupando 6% da área de Portugal;
- Tem uma população residente de 160 931habitantes (20011-INE);
- O distrito encontra-se dividido entre duas províncias tradicionais: Beira Alta, e Trás-os-Montes e Alto Douro;
- O território é marcadamente montanhoso, formado por elevações que se situam entre os 1 993 metros, a altitude máxima de Portugal Continental localizado no município de Seia (planalto da Torre, na Serra da Estrela) e os 84 metros de altitude no município de Vila Nova de Foz Côa (no extremo norte do município, junto ao rio Douro);
- Limites:
 - A norte com o Distrito de Bragança;
 - A sul com o Distrito de Castelo Branco;
 - A oeste com os Distritos de Coimbra e Viseu;
 - A este com a Espanha.
- A sede do distrito é a cidade com o mesmo nome.

2. Municípios

O distrito da Guarda encontra-se subdividido por 14 municípios, onde nestes, o *CDOS* trabalha em estrita colaboração com os respetivos Gabinetes de Proteção Civil Municipais, responsáveis complementando com estes o princípio da subsidiariedade.

É composto pelos seguintes municípios (Imagem2), dos quais advêm 336 freguesias, 19 vilas e 8 cidades (Guarda, Trancoso, Seia, Sabugal, Pinhel, Gouveia, Meda e Vila Nova de Foz Côa):

- Aguiar da Beira
- Almeida
- Celorico da Beira
- Figueira de Castelo Rodrigo
- Fornos de Algodres
- Gouveia

-
- Guarda
- Manteigas
- Mêda
- Pinhel
- Sabugal
- Seia
- Trancoso
- Vila Nova de Foz Côa



Imagem 1
Concelhos do Distrito da Guarda
Fonte: arqueobeira.net



Imagem 2
Brasões dos Municípios do Distrito da Guarda
Fonte: Internet e arranjo gráfico pelo autor

3. Divisão em NUTS

Na atual divisão principal do país, de acordo com a Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS) de nível II, (Imagem 3) o distrito encontra-se, quase totalmente integrado na Região Centro, embora Vila Nova de Foz Côa pertença à Região Norte e à sub-região do Douro e havendo ainda Aguiar da Beira pertencente a Dão-Lafões. Os restantes concelhos compõem as sub-regiões da Beira Interior Norte e da Serra da Estrela.

Em termos de NUTS III o distrito encontra-se então, distribuído por 4 regiões: Beira Interior Norte, Serra da Estrela, Dão-Lafões e Douro.

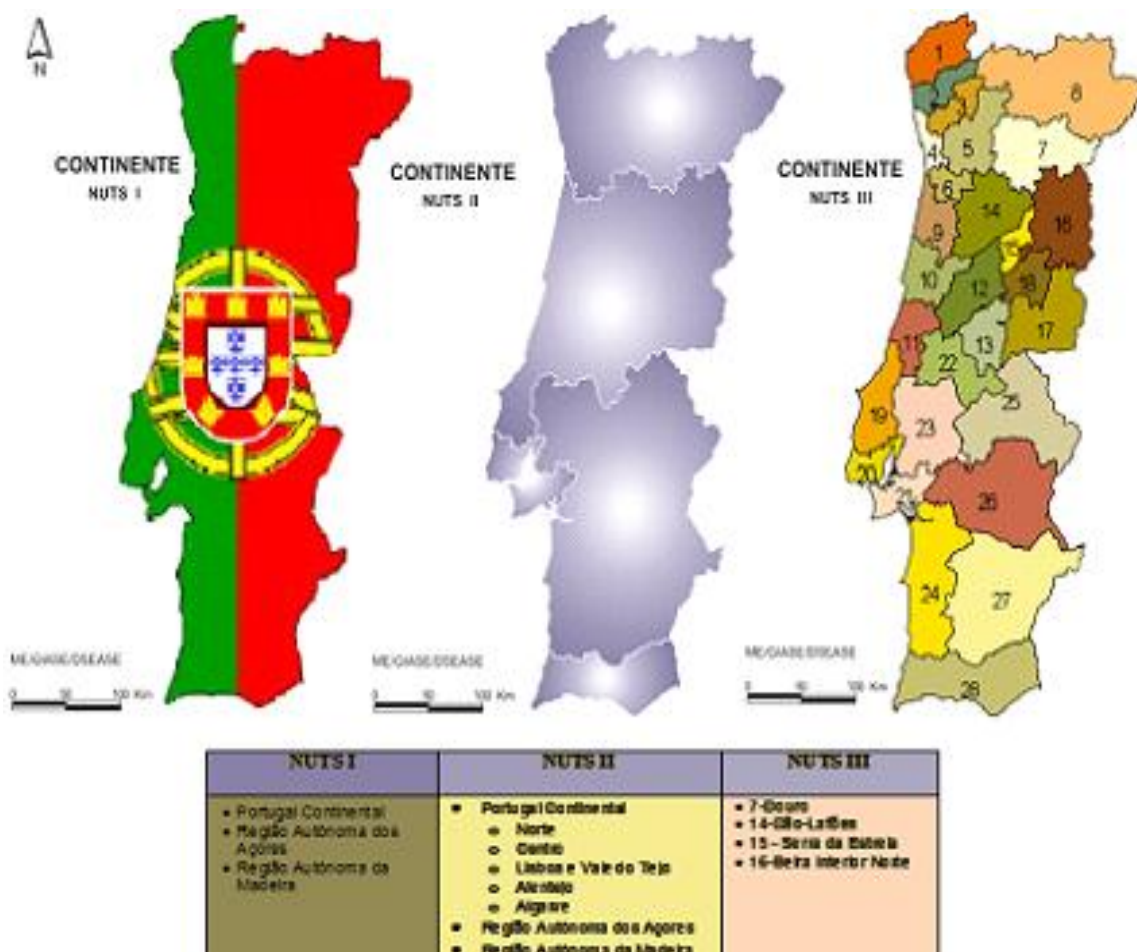


Imagem 3
 Divisão Territorial de Portugal por NUTS
 Fonte: Wikipedia
 Arranjo gráfico pelo autor

ANEXO IV – ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO DO DISTRITO DA
GUARDA

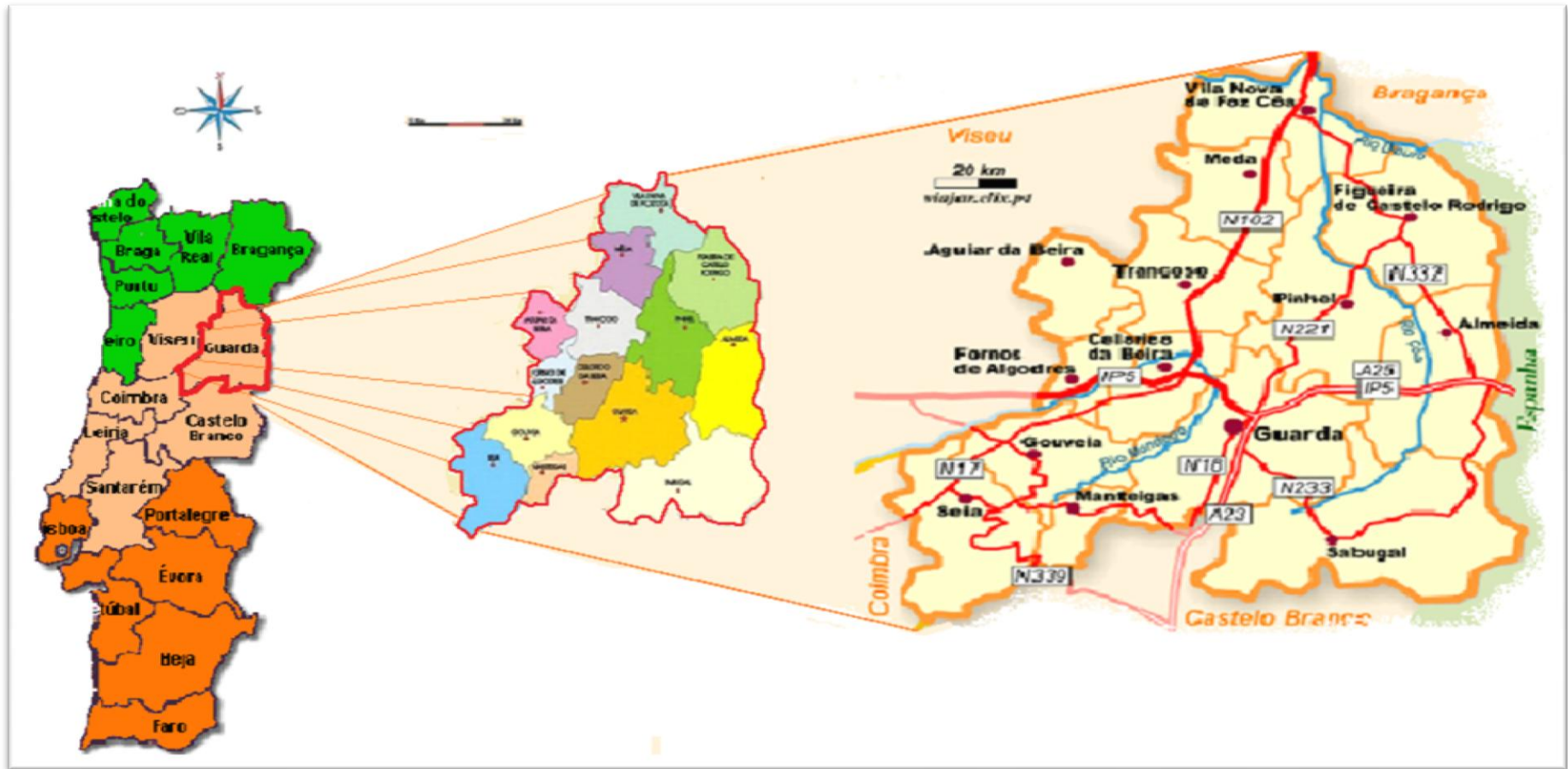


Imagem 4
Distrito da Guarda
Fonte: capeiaarraiana.wordpress.com
Arranjo gráfico pelo autor