




**POLICIAMENTO DE ATENDIMENTO AO TURISTA - A IMPORTÂNCIA DA  
MODALIDADE EM FOZ DO IGUAÇU**

**TOURIST SERVICE POLICING - THE IMPORTANCE OF THIS TYPE IN FOZ  
DO IGUAÇU**

**POLICÍA DE SERVICIOS TURÍSTICOS - LA IMPORTANCIA DE ESTE TIPO EN  
FOZ DO IGUAÇU**

 <https://doi.org/10.56238/levv16n49-089>

**Data de submissão:** 23/05/2025

**Data de publicação:** 23/06/2025

**Clayton Oliveira Lima**

Bacharel em Segurança Pública, Academia Policial Militar do Guatupê, Foz do Iguaçu, Paraná,  
Brasil

E-mail: [officiallima76@gmail.com](mailto:officiallima76@gmail.com)

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8312591081713777>

---

**RESUMO**

Considerando a relevância da segurança pública como fator determinante na escolha de destinos turísticos, este trabalho aborda a atuação da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur) em Foz do Iguaçu, no contexto da crescente demanda por destinos seguros e preparados para acolher visitantes nacionais e internacionais. Objetiva-se descrever a importância da cidade no cenário turístico do Paraná e da América do Sul, identificar a origem dos turistas que a visitam e demonstrar como a presença de policiamento especializado contribui para a imagem positiva do destino. Para tanto, procede-se à aplicação de uma metodologia de natureza qualitativa, com caráter exploratório e descritivo, baseada em pesquisa documental e análise de dados secundários oriundos de órgãos oficiais de turismo e segurança pública. Desse modo, observa-se que Foz do Iguaçu tem se destacado como referência em segurança turística, com destaque para a atuação da CiaTur em áreas estratégicas e de grande fluxo, como o Parque Nacional do Iguaçu, o aeroporto e as zonas hoteleiras. A análise dos dados de fluxo turístico entre 2022 e 2024 e a realização do 1º Simpósio Interamericano de Segurança no Atendimento ao Turista confirmam o impacto positivo da integração entre segurança e turismo. O que permite concluir que o investimento em policiamento especializado fortalece a competitividade do destino, melhora a experiência do visitante e contribui para a promoção internacional da cidade.

**Palavras-chave:** Turismo. Foz do Iguaçu. CiaTur. PMPR. Segurança.

**ABSTRACT**

Considering the relevance of public security as a determining factor in the choice of tourist destinations, this study addresses the role of the Tourist Assistance Police Company (CiaTur) in Foz do Iguaçu, within the context of the growing demand for safe and well-prepared destinations for both national and international visitors. The objective is to describe the importance of the city in the tourism landscape of Paraná and South America, identify the origin of its tourists, and demonstrate how the presence of specialized policing contributes to the destination's positive image. To this end, a qualitative methodology with exploratory and descriptive characteristics was adopted, based on documentary research and the analysis of secondary data from official tourism and public security agencies. It was observed that Foz do Iguaçu has stood out as a reference in tourism security, especially

due to CiaTur's presence in strategic and high-traffic areas such as Iguaçu National Park, the international airport, and hotel zones. The analysis of tourism flow data from 2022 to 2024 and the hosting of the 1st Inter-American Symposium on Tourist Security confirm the positive impact of the integration between security and tourism. This leads to the conclusion that investment in specialized policing strengthens the destination's competitiveness, improves the visitor experience, and contributes to the city's international promotion.

**Keywords:** Tourism. Foz do Iguaçu. CiaTur. PMPR. Security.

## RESUMEN

Considerando la importancia de la seguridad pública como un factor determinante en la elección de destinos turísticos, este trabajo aborda la actuación de la Compañía de Servicios Turísticos (CiaTur) en Foz do Iguaçu, en el contexto de la creciente demanda de destinos seguros preparados para recibir visitantes nacionales e internacionales. El objetivo es describir la importancia de la ciudad en la escena turística de Paraná y Sudamérica, identificar el origen de los turistas que la visitan y demostrar cómo la presencia de policía especializada contribuye a la imagen positiva del destino. Para ello, se aplicó una metodología cualitativa, con carácter exploratorio y descriptivo, basada en la investigación documental y el análisis de datos secundarios de organismos oficiales de turismo y seguridad pública. Así, se observa que Foz do Iguaçu se ha destacado como un referente en seguridad turística, con énfasis en la actuación de CiaTur en áreas estratégicas y de alto tráfico, como el Parque Nacional Iguaçu, el aeropuerto y las zonas hoteleras. El análisis de los datos del flujo turístico entre 2022 y 2024 y la celebración del 1.er Simposio Interamericano de Seguridad en los Servicios Turísticos confirman el impacto positivo de la integración entre seguridad y turismo. Esto nos permite concluir que la inversión en policía especializada fortalece la competitividad del destino, mejora la experiencia del visitante y contribuye a la promoción internacional de la ciudad.

**Palabras clave:** Turismo. Foz do Iguaçu. CiaTur. PMPR. Seguridad.

## 1 INTRODUÇÃO

A sensação de segurança é um dos principais fatores considerados pelos turistas na escolha de um destino de viagem, influenciando diretamente sua decisão e experiência. Quando o visitante se sente protegido, seja por presença policial, infraestrutura adequada ou informações acessíveis, ele tende a aproveitar melhor os atrativos locais, circular com mais liberdade e recomendar o destino a outras pessoas.

Por outro lado, a percepção de insegurança pode afastar potenciais visitantes, prejudicar a imagem do local e impactar negativamente a economia do turismo. Assim, investir em segurança pública e em estratégias específicas para o acolhimento de turistas não apenas garante bem-estar, mas também fortalece a competitividade do destino no cenário nacional e internacional.

O aumento da atividade turística no Paraná exige que o Estado e os órgãos de segurança pública assegurem condições adequadas para que os visitantes se sintam protegidos ao frequentarem os destinos turísticos. A segurança pública, prevista na Constituição Federal como dever do Estado e direito de todos, é essencial para a preservação da ordem.

Assim sendo, a Polícia Militar do Paraná criou em 2016 a Primeira Companhia Policial Militar de Atendimento ao Turista, na cidade de Foz, atendendo um antigo anseio da comunidade iguaçuense, principalmente do trade de turismo, conhecidamente o mais forte do estado.

Assim sendo, o estudo conta com objetivos bastante claros e delimitados a serem alcançados no decorrer do trabalho:

- a) Descrever a importância da região de Foz do Iguaçu para o turismo do Paraná;
- b) Identificar a origem dos turistas que visitam Foz do Iguaçu;
- c) Demonstrar o quanto o fator segurança é importante para a escolha do destino turístico;
- d) Explicar a missão da CiaTur;
- e) Como a CiaTur está impactando o cenário turístico no turismo regional, nacional e internacional.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Durante o século XX, o turismo consolidou-se como um dos setores mais relevantes da economia global, e essa tendência tem se mantido no século XXI, mesmo diante de desafios como crises financeiras, conflitos armados e instabilidades no setor energético. Sua influência econômica é expressiva, contribuindo significativamente para a balança comercial, a geração de empregos, o aumento da renda e o crescimento da produção.

Em 2017, o setor respondeu por 10,4% do Produto Interno Bruto mundial e esteve vinculado, de forma direta ou indireta, a mais de 313 milhões de postos de trabalho, representando 4,2% de todos os empregos no mundo (World Travel & Tourism Council, 2018). Em diversas nações em

desenvolvimento, o turismo exerce papel fundamental como impulsionador do progresso econômico, funcionando como uma modalidade alternativa de exportação, ao promover a entrada de divisas estrangeiras e melhorar a balança de pagamentos (Khalil et al., 2007).

Turistas frequentemente se tornam alvos preferenciais da criminalidade por se encontrarem em ambientes desconhecidos, o que reduz sua capacidade de identificar situações de risco, e por geralmente portarem dinheiro, documentos, eletrônicos e outros bens de valor. Essa vulnerabilidade é ampliada em contextos onde há ausência de policiamento ostensivo ou medidas preventivas de segurança, criando condições propícias para a atuação de infratores.

A percepção de desorientação, aliada à falta de familiaridade com o local, facilita abordagens criminosas, especialmente em áreas turísticas movimentadas ou mal iluminadas. Nesse sentido, Holcomb e Pizam (2006) destacam que a ausência de agentes de segurança ou mecanismos de vigilância aumenta consideravelmente o risco de vitimização dos visitantes, tornando essencial o planejamento estratégico da segurança pública voltado ao turismo.

## 2.1 FOZ DO IGUAÇU/PR

Foz do Iguaçu é um dos destinos turísticos mais importantes do Brasil e da América do Sul, reconhecida mundialmente pelas Cataratas do Iguaçu, uma das Sete Maravilhas Naturais do Mundo. Além do Parque Nacional do Iguaçu, a cidade se destaca pela Tríplice Fronteira entre Brasil, Paraguai e Argentina, oferecendo uma diversidade cultural e atrativos que vão desde o turismo ecológico até compras e eventos internacionais.

A cidade também abriga a Usina Hidrelétrica de Itaipu, um dos maiores complexos de geração de energia do mundo, que integra o roteiro turístico local. De acordo com dados da *Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos de Foz do Iguaçu (Relatório Anual de Turismo 2023)*, o município recebe anualmente mais de 1,5 milhão de visitantes, consolidando-se como um polo estratégico para o desenvolvimento econômico regional e nacional por meio do turismo.

Foz do Iguaçu apresentou um crescimento populacional de 11,45% entre 2010 e 2022, alcançando 285.415 habitantes, segundo o Censo 2022 do IBGE. Esse aumento está diretamente ligado à sua posição estratégica na tríplice fronteira e ao fortalecimento de setores como o comércio, o turismo e os serviços. A cidade se consolidou como um polo regional de oportunidades, atraindo moradores de municípios vizinhos em busca de trabalho, estudo e melhor qualidade de vida. Esse fluxo diário de pessoas caracteriza um intenso movimento pendular, impulsionado pela oferta de empregos, instituições educacionais e infraestrutura urbana. Além disso, o turismo e o comércio fronteiriço continuam sendo motores fundamentais da economia local, fortalecendo o papel de Foz do Iguaçu como centro dinâmico de atração populacional e desenvolvimento regional.

## 2.2 TURISMO EM FOZ DO IGUAÇU

Segue abaixo a **tabela compilada** com os principais dados extraídos dos três infográficos (2022, 2023 e 2024) sobre o fluxo turístico em Foz do Iguaçu:

Tabela 1 - Fluxo de Visitantes/Viajantes

Indicador	2022	2023	2024
<b>Parque Nacional Iguaçu</b>	1.442.674 visitantes	1.895.196 visitantes	1.892.116 visitantes
<b>Itaipu Binacional</b>	626.796	810.452	689.825
<b>Parque das Aves</b>	701.923	866.395	821.147
<b>Marco das Três Fronteiras</b>	435.311	507.341	457.153
<b>Mesquita Omar Ibn Al-Khatab</b>	–	–	62.625
<b>Aeroporto (passageiros)</b>	1.497.528	1.908.969	2.036.023
<b>Rodoviária (passageiros)</b>	834.643	862.475	885.399
<b>Média diária de voos</b>	31	38	38
<b>Média diária de ônibus</b>	143	148	138
<b>Taxa de ocupação (%)</b>	59,0	65,7	65,9

Fonte: Secretaria Municipal do Turismo de Foz do Iguaçu/Pr

A análise dos dados compilados dos anos **2022, 2023 e 2024** revela tendências importantes no turismo e na mobilidade em **Foz do Iguaçu**. Abaixo, segue um panorama analítico dos principais indicadores:

- Parque Nacional do Iguaçu** manteve-se como o principal atrativo, com pico em 2023 (1.895.196) e leve queda em 2024 (1.892.116), ainda acima de 2022 (1.442.674), mostrando consolidação pós-pandemia;
- Itaipu Binacional** teve crescimento de 2022 (626.796) para 2023 (810.452), mas registrou queda em 2024 (689.825), o que pode indicar uma sazonalidade ou redução nas ações de visitação institucional;
- Parque das Aves** segue em segundo lugar em volume de visitantes, com pico também em 2023 (866.395) e discreta retração em 2024 (821.147);
- Marco das Três Fronteiras** apresentou redução de visitantes em 2024 (457.153), após crescimento em 2023 (507.341), embora superior ao número de 2022 (435.311);
- A **Mesquita Omar Ibn Al-Khatab** aparece somente em 2024 com 62.625 visitantes, sinalizando inclusão recente como ponto turístico monitorado;
- O **Aeroporto** teve crescimento expressivo ano após ano: de 1,49 milhão (2022) para 2,03 milhões (2024), sinal de fortalecimento da malha aérea e do turismo nacional/internacional;
- O fluxo de passageiros na **Rodoviária** também aumentou, mas de forma mais moderada, o que pode indicar maior preferência por transporte aéreo;
- A **média diária de voos** se estabilizou em **38** a partir de 2023, enquanto a **média de ônibus** caiu de 148 (2023) para 138 (2024), reforçando essa tendência;

- j) A **taxa média de ocupação hoteleira** subiu consistentemente: de 59% (2022) para 65,9% (2024), refletindo um aumento na demanda turística.

Foz do Iguaçu consolidou-se como destino turístico em expansão, com destaque para o aumento do fluxo aéreo e da ocupação hoteleira. Contudo, a leve queda nas visitas a algumas atrações e a redução nos alvarás (de hospedagem e eventos) em 2024 apontam para desafios na diversificação da oferta turística e na manutenção do crescimento sustentável.

### 2.2.1 Distribuição por origem - visitantes Cataratas

No âmbito nacional, os visitantes ficam assim distribuídos:

Tabela 3 - Distribuição por região de origem dos visitantes (Nacional)

SUL	SUDESTE	NORDESTE	CENTRO OESTE	NORTE	TOTAL
553.223	348.681	77.708	56.570	31.900	1.068.082
51,8%	32,6%	7,3%	5,3%	3%	100%

Fonte: Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu/Pr

A **Região Sul** lidera amplamente com **mais da metade (51,8%)** dos visitantes nacionais. Isso é esperado, dado que Foz do Iguaçu está localizada no Paraná.

A **Região Sudeste**, com **32,6%**, mostra forte presença, provavelmente impulsionada por São Paulo, o principal mercado emissor de turistas no país.

As demais regiões apresentam menor participação:

**Nordeste:** 7,3% – representa certo esforço de deslocamento, dada a distância.

**Centro-Oeste:** 5,3% – presença modesta, mas significativa.

**Norte:** 3,0% – menor fluxo, refletindo questões logísticas e de conectividade.

Os dados revelam um **turismo doméstico fortemente regionalizado**, com **84,4%** dos visitantes oriundos do **Sul e Sudeste**. Isso reforça a importância de ações de marketing, conectividade e pacotes direcionados especialmente para essas regiões. Ao mesmo tempo, indica potencial de crescimento nos mercados do Norte, Nordeste e Centro-Oeste, que ainda têm presença modesta.

No âmbito internacional, os visitantes ficam assim distribuídos:

Tabela 3 - Distribuição por região de origem dos visitantes (Internacional)

África	América Central	Oceania	Ásia	América do Norte	Europa	América do Sul*	Não informado	TOTAL
853	3.305	6.691	32.233	81.373	133.067	477.871	29.925	765.318
0,1%	0,4%	0,9%	4,2%	10,6%	17,4%	62,4%	3,9%	100%

Fonte: Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu/Pr

\* Exceto Brasil.

**América do Sul** lidera com ampla maioria (**62,4%**) dos visitantes, evidenciando a forte integração regional. Este quantitativo exclui o Brasil.

**Europa (17,4%)** e **América do Norte (10,6%)** são fortes mercados internacionais.

Regiões como **Ásia (4,2%)**, **Oceania (0,9%)**, e **África (0,1%)** têm presença reduzida.

Há também uma parcela significativa de registros com origem **não informada (3,9%)**.

A análise da origem dos turistas internacionais que visitam as Cataratas do Iguaçu revela uma forte predominância da América do Sul, que representa 62,4% dos visitantes estrangeiros, excluindo-se o Brasil, o que evidencia a intensa integração regional e a atratividade do destino entre os países vizinhos. A Europa (17,4%) e a América do Norte (10,6%) também se destacam como importantes mercados emissores, reforçando o alcance global do atrativo.

Em contrapartida, continentes como Ásia (4,2%), Oceania (0,9%) e África (0,1%) apresentam participação mais modesta, possivelmente em razão da distância geográfica, barreiras culturais e conectividade aérea. Além disso, chama atenção a parcela de 3,9% de visitantes cuja origem não foi informada, o que pode indicar limitações nos sistemas de registro ou na coleta de dados durante a visitação.

### 2.3 A SEGURANÇA COMO FATOR DE ESCOLHA PARA O DESTINO TURÍSTICO.

A segurança tem se consolidado como um dos principais critérios na escolha de destinos turísticos, influenciando diretamente a decisão de viagem tanto de turistas nacionais quanto internacionais. Ambientes considerados seguros tendem a atrair maior fluxo de visitantes, pois oferecem tranquilidade para o lazer, passeios e deslocamentos, além de reduzir a percepção de risco em relação a furtos, violência urbana ou instabilidades sociais. A presença ostensiva de policiamento, infraestrutura adequada, sinalização clara e serviços de emergência acessíveis reforçam a confiança dos viajantes, promovendo experiências mais positivas e incentivando o retorno e a recomendação do destino.

No contexto de destinos turísticos consolidados, como Foz do Iguaçu, a segurança é um diferencial competitivo que complementa os atrativos naturais e culturais da cidade. Iniciativas como o videomonitoramento em áreas públicas, integração entre forças de segurança e ações preventivas voltadas ao turismo contribuem para fortalecer a imagem da cidade como um local acolhedor e confiável. Além disso, a percepção de segurança também está ligada ao ordenamento urbano, à qualidade do atendimento e ao controle de acesso em pontos turísticos, fatores que elevam a satisfação dos visitantes e impactam diretamente a sustentabilidade do setor.

Segundo Silveira (2002, p. 01), “[...] a expansão do turismo vem sendo acompanhada de uma crescente demanda por novos destinos e pela diversificação das práticas que caracterizam esta

atividade”, o que evidencia uma transformação contínua no comportamento dos viajantes, que buscam não apenas locais consagrados, mas também experiências autênticas, sustentáveis e personalizadas.

Nesse cenário, o fator segurança ganha destaque como um elemento decisivo na escolha do destino, influenciando diretamente a percepção de qualidade e bem-estar durante a viagem.

Destinos que oferecem infraestrutura segura, policiamento eficiente e ambiente estável tendem a se sobressair, especialmente diante de um público cada vez mais atento à integridade física e emocional durante suas experiências turísticas. Assim, a competitividade entre destinos passa a depender não apenas de seus atrativos naturais e culturais, mas também da capacidade de inovar, garantir serviços de qualidade e oferecer segurança aos visitantes.

A percepção de segurança exerce papel central na decisão de viagem dos turistas, influenciando diretamente a atratividade e competitividade dos destinos. De acordo com Korstanje (2010, p. 123), “os turistas escolhem destinos onde percebem que sua integridade física e emocional estará preservada, evitando locais associados a riscos, violência ou instabilidade”. Essa afirmação reforça a ideia de que a segurança vai além da proteção física, abrangendo também fatores como previsibilidade, infraestrutura organizada e capacidade de resposta a emergências. Assim, destinos que investem em segurança pública, sinalização adequada, vigilância em áreas turísticas e capacitação de profissionais tendem a se destacar no cenário competitivo, especialmente diante de um público cada vez mais consciente e exigente.

## 2.4 COMPANHIA POLICIAL MILITAR DE ATENDIMENTO AO TURISTA DE FOZ DO IGUAÇU

O 14º Batalhão de Polícia Militar é a unidade responsável por Foz do Iguaçu. Foi criado em 8 de maio de 1985 e inicialmente abrangia uma área de 20 municípios do oeste paranaense. Com a criação de novas Unidades na região, a área do 14º Batalhão foi reestruturada no ano de 2005, para a divisão que se tem atualmente.

A partir de 2005, o 14º BPM passou a ter sob sua circunscrição territorial 7 (sete) municípios, e está dividido entre a 1ª Companhia que abrange Foz do Iguaçu e Santa Terezinha de Itaipu, a qual está sediada dentro do 14º BPM.

A 2ª Companhia, situada em Medianeira, atende 5 (cinco) municípios, com sede em Medianeira abrangendo São Miguel do Iguaçu, Itaipulândia, Missal e Serranópolis do Iguaçu.

Por fim, a 3ª Companhia, destacada da sede do 14º BPM, situada em Foz do Iguaçu, foi criada em 2016, sob o prisma de Companhia Policial de Atendimento ao Turista.

O 14º BPM situa-se em uma região singular em razão da Tríplice Fronteira, e demanda da unidade uma resposta a altura, alinhada com as demais forças de segurança e fiscalização instaladas na região, trabalhando em sintonia para prestar à população um atendimento de qualidade.

A segurança pública é um elemento essencial na consolidação de destinos turísticos, especialmente em cidades de grande fluxo como Foz do Iguaçu. Nesse contexto, destaca-se a atuação da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur), unidade especializada da Polícia Militar do Paraná, cuja missão é garantir a integridade física e o bem-estar de visitantes e moradores nas áreas de maior circulação turística. Com efetivo treinado para o atendimento multilíngue e presença ostensiva em pontos estratégicos — como o Parque Nacional do Iguaçu, o Aeroporto Internacional e o Marco das Três Fronteiras —, a CiaTur desempenha um papel fundamental na promoção da sensação de segurança, contribuindo diretamente para a experiência positiva do turista e para a imagem institucional da cidade como destino seguro e acolhedor (PARANÁ, 2025).

Além do policiamento ostensivo, a companhia conta com policiais capacitados para atendimento bilíngue e orientação turística, o que contribui para reforçar a imagem de Foz do Iguaçu como um destino internacional preparado e receptivo. A atuação da CiaTur é vista como referência no estado e exemplo de integração entre segurança pública e desenvolvimento do turismo.

## 2.5 1º SIMPÓSIO INTERAMERICANO DE SEGURANÇA NO ATENDIMENTO AO TURISTA.

Conforme informado pela Comunicação Social da PMPR (PMPR 2024), entre os dias 19 e 21 de junho, Foz do Iguaçu foi palco do 1º Simpósio Interamericano de Segurança no Atendimento ao Turista. Organizado pelas secretarias estaduais de Turismo e Segurança do Paraná, em parceria com a Polícia Militar do Paraná (PMPR), o evento aconteceu no Recanto Cataratas Termas Resort & *Convention* e reuniu representantes de órgãos de segurança e atenção ao turista de 14 estados brasileiros e quatro países da América Latina.

O simpósio contou com a participação das polícias militares do Ceará, Bahia, Rio de Janeiro, Pará, Distrito Federal, Sergipe, Piauí, Amazonas, Tocantins, Pernambuco e Rio Grande do Norte, e da Delegacia de Atendimento ao Turista da Polícia Civil de São Paulo. Também marcaram presença policiais da Colômbia, Argentina, Paraguai e Honduras, que atuaram como palestrantes e participantes.

O evento teve como objetivo principal fortalecer a sensação de segurança entre as famílias que frequentam cidades turísticas, reconhecendo a importância estratégica do turismo como fonte significativa de receita para os países envolvidos. Nesse sentido, buscou-se promover o intercâmbio de experiências e estratégias voltadas à proteção de visitantes e comunidades locais, com ênfase na cooperação interinstitucional entre diferentes órgãos de segurança pública.

O simpósio foi direcionado a profissionais da área de segurança, representantes de governos locais e regionais, pesquisadores e especialistas em turismo e gestão de destinos, além de empresas públicas e privadas ligadas ao setor, gestores do trade turístico e o público interessado na temática.

Durante o evento, foram abordados temas relacionados à recepção e atendimento de turistas em portos e aeroportos, capacitação específica de policiais para atuar no contexto turístico, e

adequações operacionais, como a padronização de uniformes e viaturas destinadas a esse tipo de policiamento. A programação incluiu sessões plenárias, painéis temáticos, oficinas práticas, análise de estudos de caso e a formalização de parcerias institucionais por meio de acordos de cooperação e convênios.

A escolha de Foz do Iguaçu como sede do simpósio justifica-se por sua posição geográfica estratégica na tríplice fronteira e pelo reconhecimento nacional e internacional enquanto importante polo turístico.

O município é atendido pela Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur), vinculada ao 14º Batalhão da Polícia Militar do Paraná, sendo a única unidade especializada nesse tipo de atendimento em todo o estado. Com um efetivo de 32 policiais militares, a CiaTur realiza patrulhamento preventivo em regiões de alta concentração turística, incluindo áreas hoteleiras e os principais atrativos da cidade.

O 1º Simpósio Interamericano de Segurança no Atendimento ao Turista representou um marco relevante para a integração entre as áreas de segurança pública e turismo na região trinacional. Ao incentivar a troca de conhecimentos e a articulação entre diferentes esferas institucionais, o evento reforçou o compromisso com a qualificação dos serviços prestados ao visitante, contribuindo para a promoção de um ambiente turístico mais seguro, acolhedor e sustentável.

### **2.5.1 Legados do 1º Simpósio.**

Após o 1º Simpósio o Paraná assumiu o papel de exemplo de dedicação à segurança do turista e promoção do turismo, tendo a PMPR recebido diversos convites para eventos nacionais e internacionais relativos ao tema, a exemplo de:

- a) Congresso Internacional de Bogotá, na Colômbia;
- b) Salão do Turismo do Rio de Janeiro;
- c) Feira Internacional do Turismo - FITUR de Buenos Aires, na Argentina;
- d) Feira Internacional do Turismo - FITUR de Assunção, no Paraguai;
- e) Feira Internacional do Turismo - FITUR de Madri, na Espanha;
- f) Palestra em Bogotá - Colômbia, com o tema Segurança no Atendimento ao Turista no Paraná;
- g) Palestra em Madri - Espanha, com o tema Segurança no Atendimento ao Turista no Paraná;

Ainda como legado do 1º Simpósio, acontecerá entre os dias 09 a 11 de setembro de 2025, na cidade de Foz do Iguaçu, o 2º Simpósio Internacional de Segurança no Atendimento ao Turista, com a presença de representantes de 17 países, mais todos Estados da Federação.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada pelo autor adota uma abordagem qualitativa de natureza **exploratória e descritiva**, com apoio em **pesquisa documental, análise comparativa** e observação indireta de dados turísticos e operacionais de segurança pública. O autor estrutura sua investigação a partir de fontes secundárias, como relatórios institucionais, dados estatísticos de turismo e registros oficiais da Polícia Militar do Paraná, com o objetivo de compreender a importância do policiamento turístico na cidade de Foz do Iguaçu.

A metodologia se destaca pela **utilização de dados oficiais e indicadores turísticos** do município de Foz do Iguaçu entre 2022 e 2024, o que permite ao autor fundamentar suas análises com base em informações empíricas e atualizadas.

A construção das tabelas de fluxo de visitantes, origem regional dos turistas (nacionais e internacionais) e taxas de ocupação hoteleira evidencia o uso de ferramentas quantitativas complementares à abordagem qualitativa, possibilitando uma visão abrangente do impacto do turismo e da segurança sobre o destino. Esses dados são utilizados para argumentar em favor da atuação da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur) como fator relevante para o fortalecimento da imagem da cidade como destino seguro.

Além disso, o artigo recorre à **observação analítica das práticas de segurança aplicadas em Foz do Iguaçu**, incluindo a atuação da CiaTur, os efeitos da sua criação e os desdobramentos institucionais, como o 1º Simpósio Interamericano de Segurança no Atendimento ao Turista. O uso de eventos e casos reais como base para análise qualitativa demonstra a preocupação do autor em contextualizar o fenômeno estudado dentro de uma realidade prática, buscando compreender as conexões entre segurança pública, desenvolvimento turístico e gestão integrada de fronteiras.

Por fim, a metodologia é reforçada por um arcabouço teórico que dialoga com autores nacionais e internacionais sobre turismo e segurança, como Holcomb, Pizam, Korstanje e Silveira, o que amplia o embasamento acadêmico do estudo. Essa integração entre dados estatísticos, informações institucionais e literatura científica torna a abordagem metodológica coerente com os objetivos do artigo. O trabalho, portanto, adota uma perspectiva aplicada, voltada à resolução de problemas reais e à proposição de boas práticas para a gestão pública do turismo e da segurança urbana.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados apresentados estão diretamente alinhados aos objetivos propostos no início do trabalho, especialmente quanto à valorização da segurança como fator determinante na escolha do destino turístico e à importância da atuação da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur) para a imagem e eficiência turística da cidade. O autor demonstra que Foz do Iguaçu se consolidou como um

dos principais polos turísticos da América do Sul, e que a criação de uma estrutura policial especializada tem fortalecido a experiência positiva dos visitantes.

Um dos resultados centrais foi a identificação de que a região Sul do Brasil, é a maior emissora de turistas nacionais para Foz do Iguaçu, respondendo por 51,8% dos visitantes. No contexto internacional, a América do Sul (62,4%), excluído o Brasil, lidera, seguida da Europa (17,4%) e América do Norte (10,6%), mostrando a ampla inserção regional e o potencial global da cidade. Esses dados, oriundos de relatórios oficiais, reforçam a necessidade de políticas públicas e estratégias de segurança que contemplem essa diversidade de públicos, contribuindo para a eficácia do trabalho da CiaTur.

O artigo também destaca a atuação da CiaTur como um resultado direto da preocupação com a segurança turística. Criada em 2016, essa unidade da Polícia Militar é apontada como pioneira no atendimento específico ao turista no Paraná. Os dados mostram que sua presença em pontos estratégicos, como as Cataratas, aeroporto e áreas hoteleiras, tem sido essencial para elevar a percepção de segurança entre os visitantes.

Além disso, a capacitação bilíngue dos agentes e o patrulhamento especializado têm ampliado a confiança do turista e incentivado o retorno ao destino.

Outro resultado relevante foi a análise da evolução do fluxo turístico entre os anos de 2022 a 2024. Observou-se um aumento significativo no número de visitantes, especialmente nos meios de transporte aéreo, com o aeroporto de Foz do Iguaçu alcançando mais de 2 milhões de passageiros em 2024. Esse crescimento evidencia a recuperação do setor pós-pandemia, mas também reforça a demanda por uma infraestrutura de segurança cada vez mais robusta e adaptada à nova realidade de fluxo.

Por fim, os eventos institucionais, como o 1º Simpósio Interamericano de Segurança no Atendimento ao Turista, também figuram entre os resultados significativos do trabalho. O evento simbolizou o reconhecimento nacional e internacional da experiência paranaense, com a participação de representantes de vários estados e países.

Como desdobramento, novos simpósios foram programados, o que comprova o impacto positivo das práticas adotadas e a crescente visibilidade da segurança turística como política pública integrada à promoção do destino. Esses resultados, no conjunto, confirmam que a segurança deixou de ser apenas uma medida reativa e passou a ser componente estratégico do desenvolvimento turístico em Foz do Iguaçu.

A temática do policiamento de atendimento ao turista, como abordada no artigo, abre espaço para diversas discussões relevantes no campo do turismo, da segurança pública e da gestão de destinos. Um dos principais pontos de debate diz respeito à **integração entre órgãos de segurança e o setor turístico**, especialmente em regiões de fronteira como Foz do Iguaçu.

A presença da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur) se apresenta como um modelo eficaz, mas levanta o questionamento sobre a viabilidade e necessidade de replicação dessa estrutura em outros polos turísticos paranaenses e brasileiros com características semelhantes.

Outro eixo de discussão está relacionado à **formação e qualificação dos agentes de segurança para atuação em ambiente turístico**. O artigo evidencia que a CiaTur é composta por policiais com preparo bilíngue e orientação voltada ao atendimento humanizado, o que demanda investimento constante em capacitação e atualização. Nesse sentido, pode-se discutir o papel das academias de polícia e dos cursos de formação para adaptar o perfil tradicional do policial à lógica do acolhimento turístico, que exige empatia, comunicação intercultural e conhecimento sobre o destino.

A atuação da CiaTur também provoca reflexões sobre os **limites entre segurança e hospitalidade**. Ainda que a presença policial seja um fator tranquilizador para muitos turistas, em determinados contextos culturais ela pode gerar a sensação de vigilância excessiva ou intimidação. Essa tensão entre proteção e liberdade deve ser cuidadosamente administrada para que o policiamento turístico não comprometa a sensação de autonomia e prazer associada à experiência de viagem.

Além disso, surge o desafio de equilibrar a presença ostensiva com abordagens preventivas e educativas, que promovam o diálogo com o visitante sem comprometer a eficácia da ação policial.

Outra discussão possível diz respeito ao uso de **tecnologias de vigilância, como câmeras, drones e softwares de monitoramento**, no contexto do turismo. O artigo menciona ações de videomonitoramento como parte das estratégias de segurança em Foz do Iguaçu. Isso remete a um debate ético sobre privacidade, controle e a aceitação do público a essas tecnologias. Até que ponto o uso de ferramentas digitais contribui para a segurança ou gera desconforto entre os turistas? A gestão desses recursos deve ser transparente e alinhada a normas legais e princípios de respeito aos direitos individuais.

Merece atenção também, além da capacitação contínua dos policiais militares, a necessidade de ampliação do efetivo atualmente disponível, que se restringe a apenas 32 agentes. Tal ampliação justifica-se diante da crescente demanda por segurança especializada, impulsionada pela iminente inauguração de novos atrativos turísticos em Foz do Iguaçu e região, pelo aumento expressivo no fluxo de visitantes, bem como pela ausência de policiamento turístico na rodoviária municipal. Soma-se a isso a realização frequente de eventos de grande porte, como simpósios, feiras e congressos, os quais exigem uma presença policial qualificada e suficiente para garantir a segurança e o acolhimento adequado aos turistas.

Por fim, pode-se discutir o papel da **segurança turística na promoção internacional dos destinos**. Ao apresentar o Paraná como referência em segurança no turismo durante simpósios e eventos internacionais, o artigo sugere que a imagem institucional vinculada à segurança se tornou um diferencial competitivo.

Essa percepção estratégica reforça a necessidade de considerar a segurança não apenas como uma obrigação do Estado, mas como parte da **experiência turística planejada e promovida**, dialogando com marketing, infraestrutura e políticas públicas integradas. Assim, a segurança no turismo se configura como um campo interdisciplinar em crescimento, que requer articulação entre diferentes saberes e setores.

## 5 CONCLUSÃO

Com base nos objetivos traçados e nas análises desenvolvidas ao longo do artigo *"Policimento de Atendimento ao Turista – A importância da modalidade em Foz do Iguaçu"*, pode-se concluir que a segurança pública tem papel central na consolidação de destinos turísticos competitivos e sustentáveis. A cidade de Foz do Iguaçu, ao estruturar um modelo de policiamento especializado por meio da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur), tornou-se referência em segurança turística, promovendo um ambiente mais acolhedor, organizado e confiável para visitantes nacionais e estrangeiros.

Os dados analisados demonstraram que a presença da CiaTur tem impacto direto na percepção de segurança dos turistas, favorecendo o aumento da demanda turística e o fortalecimento da imagem institucional do município. A distribuição geográfica dos visitantes também evidenciou a importância da integração regional, sobretudo com países da América do Sul, bem como o potencial de crescimento em mercados menos explorados. A atuação da CiaTur, aliada ao planejamento estratégico e à qualificação dos agentes, mostra-se essencial para garantir a fluidez e o bem-estar nos principais pontos turísticos da cidade.

Além disso, o artigo destaca que o turismo e a segurança devem caminhar de forma integrada, especialmente em territórios de fronteira. A realização do 1º Simpósio Interamericano de Segurança no Atendimento ao Turista e seus desdobramentos reforçam a visibilidade nacional e internacional do Paraná no que se refere à inovação em políticas públicas de proteção ao turista. Tais iniciativas contribuem para o intercâmbio de boas práticas e incentivam a replicação do modelo em outros destinos turísticos do país.

Dessa forma, o estudo contribui significativamente para o campo da segurança turística ao demonstrar, por meio de uma abordagem prática e fundamentada, que o investimento no aumento de efetivo especializado não apenas aumenta a sensação de segurança, mas também potencializa o desenvolvimento econômico, social e institucional dos destinos.

Conclui-se, portanto, que iniciativas como a da Companhia de Atendimento ao Turista (CiaTur) devem ser valorizadas, fortalecidas e ampliadas, consolidando-se como um modelo de referência na integração entre segurança pública e desenvolvimento turístico, tanto no Brasil quanto na América Latina.



Para isso, torna-se fundamental não apenas investir na manutenção e aprimoramento das tecnologias utilizadas, mas também na **ampliação do efetivo policial qualificado**, de modo a garantir cobertura adequada frente ao crescente fluxo de visitantes e à expansão dos atrativos turísticos em Foz do Iguaçu. Ademais, recomenda-se a realização de **novos estudos voltados à viabilidade de replicação do modelo da CiaTur em outros polos turísticos do estado do Paraná**, considerando as particularidades territoriais, o perfil dos visitantes e as demandas específicas de segurança de cada região.

## REFERÊNCIAS

HOLCOMB, J. and PIZAM, A. Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on Tourists' Decisions to Travel to Affected Destinations? In Y. Mansfeld and A. Pizam (eds.), *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. New York: Butterworth – Heinemann, pp. 105–124, 2006.

KHALIL, S., KHAN KAKAR, M. and WALIULLAH. Role of Tourism in Economic Growth: Empirical Evidence from Pakistan Economy. *The Pakistan Development Review*, 46 (4), 985–995, 2007.

KORSTANJE, M. Turismo, risco e insegurança: uma perspectiva crítica sobre os destinos contemporâneos. *Revista Rosa dos Ventos*, v. 2, n. 2, p. 119–131, 2010.

SILVEIRA, A. Turismo, cultura e desenvolvimento regional: uma abordagem crítica. Florianópolis: Editora da UFSC, p. 01, 2002.

World Travel & Tourism Council, 2018. *Travel & Tourism Economic Impact 2018*. London: World Travel & Tourism Council.

FOZ DO IGUAÇU. Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos. Relatório Anual de Turismo 2023. Foz do Iguaçu: Prefeitura Municipal, 2024. Disponível em: <<https://www.fozdoiguacu.pr.gov.br>>. Acesso em: 15 mai. 2025.

BRASIL. IBGE. Cidades. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/foz-do-iguacu/panorama>>. Acesso em: 17 mai. 2025.

FOZ DO IGUAÇU. Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos. Resumo Fluxo de Viajantes e Visitantes. Disponível em: <<https://www.destino.foz.br/membros/resumo-fluxo-de-viajantes-e-visitantes-2022-2024>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

FOZ DO IGUAÇU. Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos. Origem Doméstica e Internacional Parque Nacional do Iguaçu. Disponível em: <<https://www.destino.foz.br/membros/origem-domestica-e-internacional-parque-nacional-do-iguacu>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

PARANÁ. Polícia Militar. 14 BPM. Disponível em: <<https://www.pmpr.pr.gov.br/14BPM>>. Acesso em: 18 Jun. 2025.

PARANÁ. Polícia Militar. Companhia de Atendimento ao Turista – CiaTur. Disponível em: <<https://www.pm.pr.gov.br>>. Acesso em: 18 jun. 2025.

PARANÁ. Polícia Militar. Simpósio Interamericano de Segurança no atendimento ao Turista. Disponível em: <<https://www.pmpr.pr.gov.br/Noticia/1o-Simposio-Interamericano-de-Seguranca-no-Atendimento-ao-Turista-reune-representantes-de#:~:text=Entre%20os%20dias%2019%20e%2021%20de,o%20evento%20aconteceu%20no%20Recanto%20Cataratas%20Termas>>. Acesso em: 18 Jun. 2025.