

POLÍTICAS PÚBLICAS E A IMAGEM DA FRONTEIRA BRASIL-PARAGUAI: COMO O YOUTUBE (DES)VALORIZA UM TERRITÓRIO TRANSFRONTEIRIÇO?

Dores Cristina Grechi*, Rosenery Loureiro Lourenço** & Carlos Buesa Busón***

Resumo

Fronteiras são locais de troca, cooperação, competição e interação social, cultural e econômica. O objetivo deste artigo é compreender a imagem percebida da fronteira Brasil-Paraguai no YouTube, especificamente das cidades fronteiriças Ponta Porã e Pedro Juan Caballero, e refletir sobre políticas públicas que reconheçam sua complexidade e potencial turístico. As perspectivas teóricas fundamentam-se nas políticas públicas para fronteiras brasileiras e na imagem de destinos turísticos. Sob a abordagem qualitativa e analítica da teoria fundamentada nos dados de Charmaz foram categorizados e analisados 14 mil comentários de 68 vídeos do YouTube para entender a percepção de moradores e turistas sobre essa região. Os resultados destacam os impactos negativos da presença do PCC e as ações do Governo nesse território. Conclui-se que a falta de políticas públicas e de narrativas positivas pode levar a uma imagem distorcida e prejudicial dessa região, sendo essencial a criação de estratégias sistemáticas e cooperadas para impulsionar o potencial turístico do território. A pesquisa contribui para o campo da criação de marcas nas políticas públicas, as quais podem ser atribuídas às políticas de comunicação da fronteira, à programas, projetos e atuação das lideranças e atores relacionados a Ponta Porã e Pedro Juan Caballero.

Palavras-chave: Política pública de turismo; Território turístico transfronteiriço; Cooperação internacional.

PUBLIC POLICIES AND THE IMAGE OF THE BRAZIL-PARAGUAY BORDER: HOW DOES YOUTUBE (DE)VALORIZE A CROSS-BORDER TERRITORY?

Abstract

Cross-border territories are places of exchange, cooperation, competition, and social, cultural, and economic interaction. This paper aims to understand the perceived image of the Brazil-Paraguay border on YouTube, specifically the twin cities of Ponta Porã and Pedro Juan Caballero, and to reflect on public policies recognizing its complexity and tourism potential. The theoretical perspectives of the research are based on public policies for Brazilian borders and the image of tourist destinations. Using a qualitative approach based on Charmaz's grounded theory, 68 YouTube videos and more than 14,000 comments were categorized and analyzed to understand the perception of residents and tourists about these cities. The results highlight the negative impacts of the PCC's presence and the Government's actions on the border. It is concluded that the lack of public policies and positive narratives can lead to a distorted and damaging image of these areas and that systematic and cooperative strategies are essential to boost the territory's tourism potential. The research contributes to the field of branding in public policies, which can be attributed not only to border communication policies but also to programs, projects, and the actions of political leaders and actors related to Ponta Porã and Pedro Juan Caballero.

Keywords: Tourism public policy; Cross-border tourist territory; International cooperation.

POLÍTICAS PÚBLICAS E IMAGEN DE LA FRONTERA BRASIL-PARAGUAY: ¿CÓMO (DES)VALORIZA YOUTUBE UN TERRITORIO TRANSFRONTERIZO?

Resumen

Las fronteras son lugares de intercambio, cooperación, competencia e interacción social, cultural y económica. El objetivo de este artículo es comprender la imagen percibida de la frontera Brasil-Paraguay en YouTube, específicamente de las ciudades gemelas de Ponta Porã y Pedro Juan Caballero, y reflexionar sobre políticas públicas que reconozcan su complejidad y potencial turístico. Las perspectivas teóricas de la investigación se basan en las políticas públicas para las fronteras brasileñas y la imagen de los destinos turísticos. Utilizando un enfoque cualitativo basado en la teoría fundamentada de Charmaz, se categorizaron y analizaron 14.000 comentarios de 68 vídeos de YouTube. Los resultados ponen de relieve las repercusiones negativas de la presencia del PCC y de la actuación del Gobierno en la frontera. Se concluye que la falta de políticas públicas y de narrativas positivas puede conducir a una imagen distorsionada y perjudicial de estas zonas, y que las estrategias sistemáticas y cooperativas son esenciales para impulsar el potencial turístico del territorio. La investigación contribuye al campo del branding en las políticas públicas, que puede atribuirse no sólo a las políticas de comunicación fronteriza, sino también a los programas, proyectos y acciones de líderes y actores políticos relacionados con Ponta Porã y Pedro Juan Caballero.

Palabras clave: Política pública de turismo; Territorio turístico transfronterizo; Cooperación internacional.

HOW TO CITE: Grechi, D., Loureiro Lourenço, R., & Buesa Busón, C. (2024). Políticas Públicas e a Imagem da Fronteira Brasil-Paraguai: como o Youtube (Des)Valoriza um Território Transfronteiriço? *Anais Brasileiros De Estudos Turísticos*, 14(Special Issue). Retrieved from:

<https://periodicos.ufrf.br/index.php/abet/article/view/44669>

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14111883>



Licenciada por Creative Commons
4.0 / Internacional
CC BY 4.0

*Doutora em Desenvolvimento Regional – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2011), Mestre Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – Universidade Nacional de Brasília – UNB (2002); Bacharel em Turismo e Hotelaria – Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (1998). Professora no curso de bacharelado em turismo e no mestrado em desenvolvimento regional e sistemas produtivos da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul - UEMS. CV <http://lattes.cnpq.br/5735568745884520> [doresgrechi@gmail.com]

**Doutora em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2018), Mestre em Contabilidade pela Universidade Federal do Paraná (2010), Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Paraná (2007). Professora no curso de graduação em Ciências Contábeis e no mestrado em desenvolvimento regional e sistemas produtivos da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS. CV <http://lattes.cnpq.br/7743032629858998> [rosenery@uemms.br]

***Doutor em Comunicação e Educação em Entornos Digitais - Universidade de Educação à Distância - UNED (2011), Mestre em Comunicação e Educação em Redes - UNED (2010), com diploma de Estudos Avançados (DEA) em Geografia Humana e Econômica - UNED (2003-2007). Bacharel em Ciências Geológicas com nível de Mestrado pela Universidade Complutense de Madri (1990). Professor visitante sênior no Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS. CV <http://lattes.cnpq.br/9703179551724178> [carlos.buson@ufms.br]

1 INTRODUÇÃO

Uma fronteira é geralmente definida como a "Fronteira de um Estado" na literatura diplomática e é considerada como o fim do território. Também é comumente definida como um lugar de intercâmbio social, cultural, geográfico e/ou encontro entre duas culturas. Embora sejam muito mais do que tudo isso, para Milton Santos "as fronteiras são um fato econômico, financeiro, fiscal, diplomático, militar, além de político" (Santos, 2006, p. 179).

As fronteiras são espaços de interação, flexíveis e dinâmicos. Espaços, que sem dúvida, produzem situações muito mais complexas do que uma linha desenhada a lápis num mapa. Todos vivemos entre fronteiras culturais com os nossos vizinhos, fronteiras políticas das nossas ideias, fronteiras do nosso trabalho. Todos os dias atravessamos algumas dessas fronteiras, não são limites marcados por uma linha na terra, são limites sutis na nossa forma de compreender o mundo que nos rodeia (Clementi, 1989).

Para muitos, uma fronteira é conceituada, de forma arbitrária, apenas como uma linha traçada em um mapa, com limites sempre tênues, frágeis e porosos (Bauman, 2007). Por esse conceito, não se reconhecem as interações que ocorrem nesses espaços de troca, lugares de encontros e desencontros entre povos e culturas, que precisam ser aprofundados, pois tempo e espaço estão intimamente ligados. Uma civilização pode ser entendida como uma estrutura muito complexa de fronteiras, determinantes de atores e relações no sistema social, e não apenas fronteiras no espaço.

Restringindo exclusivamente à esfera política, este termo refere-se a uma região ou faixa, uma barreira que diferencia os povos. Basicamente isto tem dois significados: fronteira política (limite) e fronteira socioeconômica. Contudo, este significado é um tanto limitado, uma vez que podem ser incluídos outros conceitos como: fronteira social, fronteira cultural, fronteira informal, fronteira linguística e muitos outros.

Todos eles fazem parte das fronteiras. São muito mais do que "simples" linhas divisórias traçadas num mapa, são na verdade locais de troca e inter-relação entre povos onde as pessoas interagem dos dois lados. Espaços que podem ser utilizados para compreender, estudar e refletir sobre as relações humanas entre diferentes culturas. A perspectiva do estudo em tela enquadra-se nesta linha defendida por Albuquerque (2009), a descoberta do outro através da comunicação entre as pessoas que vivem nestes territórios.

As populações fronteiriças, dadas as suas características próprias, são em inúmeros casos obrigadas a cooperar e/ou competir no mesmo espaço geográfico. Os limites administrativos tendem a ser transformados pelas necessidades humanas (Bauman, 2007). Sendo assim, nesta investigação analisou-se um ponto de fronteira específico entre Brasil e Paraguai. A fronteira selecionada pertence aos países do MERCOSUL com pesos relativos bem diferenciados no continente.

A fronteira objeto desta pesquisa é composta pelas cidades gêmeas de Pedro Juan Caballero (Paraguai) e Ponta Porã (Brasil). Neste território não há barreira física entre os países, o intercâmbio é contínuo e o fluxo é dinâmico entre as duas populações; este espaço aberto e

livre é chamado pelos moradores de "fronteira seca" ou "linha internacional" e é um dos 33 municípios denominados de cidades-gêmeas do Brasil.

O território fronteiriço constituído pela junção espacial dos municípios de Ponta Porã (BR) e Pedro Juan Caballero (PY) possui apelo turístico em função de que, dentre outros aspectos, constitui-se de uma fronteira sem obstáculos naturais, não há um rio separando os dois países, nem floresta ou organismo estatal. Apenas uma avenida, na qual moradores e turistas circulam livremente transacionando produtos, culturas e vivências. Esta singularidade exerce atratividade para muitos visitantes que se deslocam até a fronteira para realizarem compras de importados, visitarem parentes e amigos ou participarem de eventos que lá acontecem. Ambas as cidades possuem diversificada oferta gastronômica e hoteleira e o lado brasileiro emprega profissionais das duas nacionalidades (Frizo & Grechi, 2018).

Além disso, a região possui potencial para explorar os segmentos de turismo histórico, cultural e de natureza, demandando políticas de turismo que poderiam impulsionar o desenvolvimento local para além de questões econômicas. Além disso, para Almeida, Costa, Mariani e Benedetti (2017, p. 690) o turismo de fronteira "proporciona interações entre diversas nacionalidades, envolvendo estudantes, pesquisadores, músicos, curiosos, além de promover lazer, shows e eventos". Os autores salientam que as pessoas que procuram tais destinos tem curiosidade e atração pela riqueza cultural e seus contrastes.

No que diz respeito à segurança internacional, segundo a constituição brasileira, até 150 km do limite internacional constitui-se área de segurança nacional, conhecida como faixa de fronteira (Brasil, 1979). Esse espaço é regulamentado no Brasil pelo Governo Federal, enquanto no Paraguai este controle é bastante recente, a Lei nº 2.532/05 em seu artigo primeiro diz: "A zona de segurança fronteiriça é estabelecida na faixa de 50 quilômetros adjacente às linhas terrestres e fronteira fluvial dentro do território nacional" (Paraguai, 2005).

As diferentes fronteiras entre os países do continente sul-americano são monitoradas contra possíveis "invasões" do território por parte dos seus vizinhos. Isto não é entendido como uma invasão no sentido militar, mas, uma invasão de produtos, drogas e pessoas contrabandeadas.

Desta forma, ao considerar essa fronteira como um único território social, econômico e cultural, é preciso postular que a imagem criada sobre o que ocorre nesta região fronteiriça impacta as duas cidades-gêmeas. Por isso, acreditamos que a falta de políticas públicas para tratar de questões específicas vivenciadas pelas duas cidades gera desequilíbrio nas percepções dos locais e daqueles que ouvem falar sobre o território, isso produz distorções na imagem da fronteira.

Na fronteira estudada não há políticas públicas voltadas para trabalhar a imagem local e toda a sua potencialidade nem, tão pouco, mecanismos conjuntos para construir a marca e a imagem das cidades de forma positiva. A relação entre a imagem de destinos turísticos e redes sociais, bem como o papel de cidadãos e de órgãos públicos locais na construção da imagem, tem respaldo na literatura (ver Jakopović et al. 2015; Ocke, Braga e Lessa, 2023).

A imagem percebida de um destino combina avaliações cognitivas e afetivas da população, sua forma de enxergar a cidade, suas tradições e cultura. Tanto os cidadãos e viajantes, quanto os entes públicos podem trabalhar na imagem e nas experiências do local para torná-lo atrativo a partir de uma imagem positiva. Os órgãos públicos são fundamentais para promoverem a imagem de um destino e fazer notória a identidade do lugar (Karens, Eshuis, Klijh & Voets, 2016).

Cidadãos e órgãos públicos difundem suas impressões por meio das mídias sociais, transmissão boca a boca e de ações intencionais em relação à cidade. Como destacam Censon e Barcelos (2021), quando faltam narrativas impulsionadas por meio de políticas propositais para construir a marca e a imagem da cidade de forma positiva, outras narrativas podem desconstruir o potencial do local.

Considerando o exposto, o presente artigo tem o objetivo de compreender a imagem percebida da fronteira Brasil-Paraguai no YouTube, especificamente das cidades Ponta Porã (Brasil) e Pedro Juan Caballero (Paraguai), e refletir sobre políticas públicas que reconheçam sua complexidade e potencial turístico. Sob uma abordagem metodológica qualitativa a pesquisa analisou dados de 27 vídeos relacionados à Ponta Porã e 41 relacionados à Pedro Juan Caballero para mostrar dados da imagem percebida.

O artigo contém 5 seções incluindo essa introdução. A seção 2 apresenta o aporte teórico da pesquisa sobre políticas públicas para cidades fronteiriças e a imagem de destinos turísticos e redes sociais. Na seção metodológica é detalhado o método de pesquisa utilizado nesta investigação qualitativa. A quarta seção discorre sobre os resultados da pesquisa. Por fim, na quinta seção, são elencadas as e as considerações finais tecem sugestões de políticas públicas para melhoria da imagem das cidades.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Políticas públicas e desafios para cidades fronteiriças

As cidades-gêmeas da Fronteira Brasil-Paraguai, Ponta Porã e Pedro Juan Caballero, inserem-se naquilo que o Ministério da Integração Nacional do Brasil denomina “faixa de fronteira”, um espaço geográfico e legalmente instituído, resultante de um processo histórico binacional e para o qual o Estado garante soberania e independência, bem como reserva-lhe tratamento adequado no que concerne às suas peculiaridades e necessidades (Brasil, 2010).

Nesse entendimento, algumas políticas públicas foram desenvolvidas do lado brasileiro, especialmente após a década de 1990, com vistas a promover o desenvolvimento, amenizar as desigualdades municipais e atender as particularidades de cidades gêmeas (Krüger, Dantas & Castro, 2018). A Figura 1 sintetiza as principais políticas públicas brasileiras destinadas às regiões de fronteira, do período de 1985 a 2020, para as quais o estado de Mato Grosso do Sul foi incluído.

A Figura 1 permite observar que as políticas públicas estão direcionadas às questões sociais, econômicas, ambientais, educacionais, de saúde, de fluxos migratórios, turismo, comércio e trabalho, de segurança pública, de transporte, de desenvolvimento e de integração.

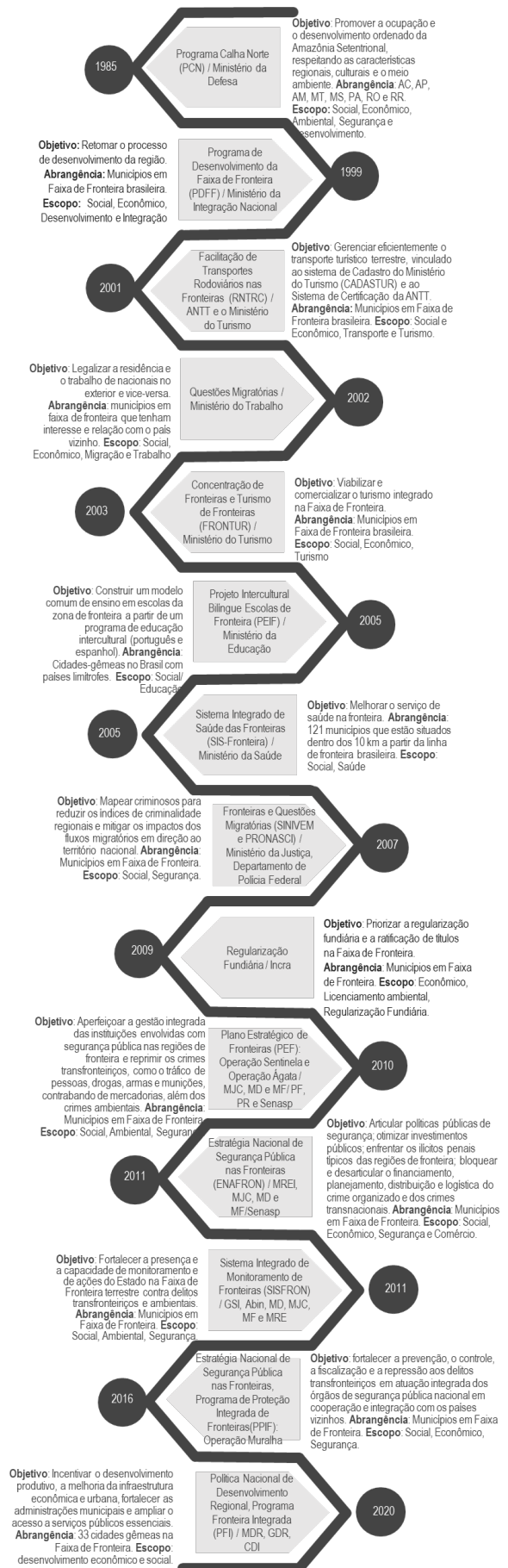


Figura 1 - Políticas Públicas para Faixa de Fronteira Brasileira
Fonte: Elaborado a partir de Melo (2021, pp. 54-57).

Das quatorze políticas públicas elencadas na Figura 1, cinco políticas (SINIVEM e PRONASCI em 2007; PEF com operações Sentinela e Ágata em 2010; ENAFRON e SISFRON em 2011 e PPIF em 2016) estão voltadas à segurança pública com vistas à redução da criminalidade, tráfico de drogas, contrabando, descaminho e outros crimes fronteiriços. Essa é uma área importante e sensível na fronteira brasileira, dada a concentração de políticas públicas a partir do ano de 2007.

Além disso, a abrangência das políticas evidencia que a violência e crimes fronteiriços não são exclusividade da fronteira de Mato Grosso do Sul onde estão Ponta Porã e Pedro Juan Caballero, mas atinge todo o espaço geográfico brasileiro.

Kleinschmitt, Azevedo e Cardin (2013), por exemplo, mostram que as cidades da Tríplice Fronteira Internacional entre os países do Brasil, Paraguai e Argentina (Foz do Iguazu, Ciudad Del Este e Puerto Iguazu) são resultantes de um contexto histórico, social e econômico envolto em altas taxas de homicídios e práticas ilegais como tráfico de drogas, armas e terrorismos.

Esses elementos subsidiam as mídias nacionais e internacionais a tratarem o local como um “território de contravenções”, uma espécie de terra “sem lei” e livre fluxo de pessoas e mercadorias ilícitas e a promoveram uma imagem negativa do mesmo.

Nunes (2017, p. 37) destaca que o avanço da violência na fronteira Brasil-Paraguai-Bolívia é potencializado por “redes criminosas, cujo intuito aponta-se em assegurar o domínio territorial de determinados pontos, por meio do emprego da força”. Nunes (2017) também destaca como elementos agravantes para a violência e criminalidade o desinteresse prático do Congresso Nacional em relação aos fluxos transfronteiriços e a participação/corrupção de agentes públicos (policiais, políticos, juizes, outros) em redes criminosas.

Considerar o foco, a amplitude, ações e efetividade das políticas públicas elencadas na Figura 1 se torna importante porque a cada ano há novas formas de interação nas regiões de fronteira. Nesse sentido, considerando que a região fronteira é complexa e diversa socialmente, culturalmente, economicamente, ambientalmente e linguisticamente (Krüger, Dantas & Castro, 2018; Moreira, 2018) e se configura em um ambiente de encontros e trocas diárias mediante fluxos de circulação humana e de comércio (Moreira, 2018) não é difícil perceber que embora as cidades mantenham elementos essenciais de seus países, também desfrutam de complexa similaridade nos desafios locais.

Cabe ressaltar que determinados desafios e problemas somente serão superados a partir de uma atuação conjunta e coordenada dos municípios “irmãos” (Krüger, Dantas e Castro, 2018, p. 329). A fronteira, enquanto um local com diversas formas de interação, passa por constantes mudanças impulsionadas pelas necessidades dos povos residentes, influenciando assim a transformação social. A cooperação fronteira busca atender a essas demandas, desenvolvendo o relacionamento entre os povos de forma que a divisão fronteira se torne menos perceptível (Moreira, 2018).

No que concerne à política de segurança pública para as fronteiras “os mecanismos, instrumentos e estratégias de

enfrentamento da violência e da criminalidade que afetam o meio social”, muitas vezes são insuficientes para a realidade local ou paliativas para emergências fronteiriças (Melo, 2021, p. 70). Nesse sentido, quando se promulga leis, decretos, ou outros instrumentos normativos para enfrentar o crime e a violência, sem a devida articulação da segurança pública no contexto social das cidades gêmeas, os resultados tenderão a ser “inconsistentes e insatisfatórios” (Melo, 2021, p. 71).

O fluxo de pessoas altera profundamente a dinâmica das cidades gêmeas no que se refere à segurança pública. A pesquisa de Melo (2021, p. 143-144) mostrou, por exemplo, que a presença de estudantes de medicina que residem em Ponta Porã, mas que estão matriculados em Pedro Juan Caballero gerou impactos positivos (maior contingente na guarda municipal; aumento na fiscalização do trânsito) e negativos para a segurança pública local. Entre os impactos negativos a autora elenca aumento de: (i) crime de lavagem de dinheiro; (ii) descaminho; (iii) tráfico de drogas; (iv) roubos e furtos; (v) ocorrências para Lei Maria da Penha; (vi) veículos em direção perigosa; (vii) prostituição de luxo de estudantes universitárias.

Toda região de fronteira internacional é considerada como um espaço de maior vulnerabilidade (Nunes, 2017). A violência e os crimes urbanos de populações fronteiriças podem ser mitigados por meio de políticas públicas voltadas à distribuição de renda, geração de emprego e investimento na educação básica (Silva, Silva e Oliveira, 2009). Crimes transnacionais também podem ser reduzidos quando há mecanismos de controle estatal nos sistemas financeiros para que o dinheiro de atividades criminosas não ingresse na economia formal (Nunes, 2017).

Além da segurança pública, vale destacar que cidades-gêmeas possuem outros desafios, Ugoski, Dravans e Silva (2015) chamam a atenção para os aspectos relacionados à proteção social e destacam que a falta de um trabalho articulado entre as soberanias, a falta de protocolos e incompatibilidade legislativa entre as cidades deixa as famílias binacionais desprotegidas.

Para além das questões de segurança, é fundamental refletir sobre o papel que as políticas públicas exercem ou podem exercer em diferentes frentes de diálogo transfronteiriços, uma destas frentes refere-se ao fomento do turismo e a construção social e midiática da imagem sobre o do território.

Tabela 1. Quadro sinóptico referente às revisões sobre políticas públicas e desafios para cidades fronteiriças

Políticas públicas e desafios para cidades fronteiriças	
Kleinschmitt, Azevedo e Cardin (2013)	Cidades da Tríplice Fronteira Internacional entre os países do Brasil, Paraguai e Argentina resultam de um contexto histórico, social e econômico envolto em altas taxas de homicídios e práticas ilegais como tráfico de drogas, armas e terrorismos.
Nunes (2017)	O avanço da violência na fronteira Brasil-Paraguai-Bolívia é potencializado por redes criminosas, desinteresse prático do Congresso Nacional em relação aos fluxos transfronteiriços e o envolvimento de agentes públicos no crime. Região de fronteira internacional é considerada como um espaço de maior vulnerabilidade.

	O enfrentamento aos crimes transnacionais demanda mecanismos de controle estatal nos sistemas financeiros para que o dinheiro de atividades criminosas não ingresse na economia formal.
Krüger, Dantas & Castro, 2018; Moreira (2018)	Ambiente de encontros e trocas diárias mediante fluxos de circulação humana e de comércio, desafios e problemas somente serão superados a partir de uma atuação conjunta e coordenada dos municípios.
Melo (2021)	Instrumentos normativos para enfrentar o crime e a violência sem a devida articulação da segurança pública no contexto social das cidades gêmeas tenderão a ser insatisfatórios
Silva, Silva e Oliveira (2009)	Violência e os crimes urbanos de populações fronteiriças podem ser mitigados por meio de políticas públicas voltadas à distribuição de renda, geração de emprego e investimento na educação básica.
Ugoski, Dravans e Silva (2015)	A falta de um trabalho articulado entre as soberanias, a falta de protocolos e incompatibilidade legislativa entre as cidades deixa as famílias binacionais desprotegidas.

Fonte: elaboração própria.

2.2 A imagem de destinos turísticos e redes sociais

As marcas públicas (*public branding*) de cidades, como estratégias de governança, têm a capacidade de influenciar os cidadãos e gerar confiança (Karens, Eshuis, Klijn & Voets, 2016). Por isso, estudos neste campo assumem importância estratégica. A elaboração de modelos para compreender a formação da imagem turística foram elaborados desde 1972. Em 2020, Javier, Valdez & Mendoza (2020) propuseram um modelo teórico considerando os modelos elaborados ao longo do tempo e acrescentando aspectos relacionados às mudanças tecnológicas, especificamente as redes sociais e ao uso dos celulares como máquinas fotográficas instantâneas.

Com base na literatura pesquisada, Machado (2016, p.46) afirma que a construção da imagem de um lugar relaciona-se com “as informações acumuladas sobre o lugar a partir de diferentes tipos de fontes”. Para Baloglu e McCleary (1999); Echtner e Ritchie (1991), Chagas (2009) a imagem de um lugar resulta de avaliações perceptivas/cognitivas (conhecimento sobre os atributos objetivos, físicos do lugar) e afetivas (motivação pessoal, benefícios que se esperam conquistar indo até aquele lugar).

Estas avaliações são criadas a partir de fatores pessoais (psicológicos e sociais), bem como, de estímulos externos, que procedem das diferentes fontes de informação (quantidade, tipo e forma de distribuição da informação) e, ainda, das experiências prévias de cada um, ou de outras pessoas, conhecidas ou não. Este último estímulo tem conquistado mais poder de influência a partir da popularização do acesso à internet e do surgimento de diferentes mídias e redes sociais que divulgam viagens, lugares e experiências por meio de vídeos, fotos e depoimentos de pessoas comuns e, também, influenciadores (Zucco, Pereira, Limberger, & Falaster, 2018; Zucco, Falaster, Anjos, & Kraus, 2019).

Chagas (2009, p.119) reforça o pensamento sobre a dualidade na formação da imagem pontuando que: “(...) a significação dada a uma imagem acontece apenas quando o objeto possuidor desta, tem alguma relação de afeto com o indivíduo. Em outras palavras, isso quer dizer que é a partir do sujeito que uma imagem obtém um significado”

Ainda, segundo Baloglu e McCleary (1999), estudos seminais sobre a imagem dos lugares, realizados entre as décadas de cinquenta e noventa (século XX), afirmavam que a variedade e a quantidade de fontes de informação, a idade e a escolaridade influenciam a avaliação cognitiva sobre um lugar e que tais informações impactarão o afeto, mais fortemente, que a motivação. A pesquisa também revelou que a formação da imagem de um destino é multidimensional e que, em determinado momento, as percepções cognitivas e as motivações dos viajantes gerarão sentimentos (afetividade) em relação aos destinos. Uma contribuição prática do estudo foi indicar que as organizações de gestão dos destinos devem estimular os turistas a visitar diversas fontes de informação, investindo naquelas que são mais eficientes junto ao seu público consumidor, considerando, é claro, aspectos sociodemográficos, por exemplo, idade e educação. Campodónico (2020) reforça a concepção sobre o aspecto multidimensional da formação da imagem, concebida sob uma ótica por vezes individual e, por vezes, coletiva.

Além disso, as campanhas publicitárias podem explorar a imagem positiva do destino a partir destas motivações: “Marketers should understand that to influence affective evaluations of their destinations, both destination attributes and tourists' motivations should be taken into account” (Baloglu & McCleary 1999, p.892). Muitos outros estudos foram realizados, confirmando ou refutando as hipóteses aventadas com relação à imagem de destinos (Santana & Gosling, 2017), destaca-se aqui que a imagem percebida de um destino combina avaliações cognitivas e afetivas (Suárez & José, 2011).

Desta forma, para divulgar um lugar, mostra-se fundamental conhecer qual a imagem que as pessoas têm sobre este lugar (Manosso, Bizinelli e Gañdara, 2013), como, e o quê, as pessoas enxergam sobre a cidade: arquitetura, tradição, festividades, cultura local. E, ainda, considerar que a construção da imagem não se dá apenas pelo ente público, mas é produzida todo o tempo por visitantes, moradores em geral e, até mesmo, pelo segmento privado.

Por isso, discutir e compreender a importância da imagem para o desenvolvimento dos locais e qual será a estratégia de posicionamento que a cidade vai construir é fundamental. Pois, a partir da estratégia escolhida poderão ocorrer impactos até mesmo no espaço urbano, valorizando ou não setores da cidade (Santos, Cabral, Gosling & Christino, 2017).

Para conhecer a imagem que os diferentes atores concebem sobre a cidade, pode-se consultar uma variedade de fontes de informação e usar diferentes técnicas de análise dos dados (Lin, Liang, Xue, Pan, & Schroeder, 2021). Dentre as diferentes fontes, destacam-se aqui, aqueles canais que promovem o tipo de informação orgânica (Gunn, 1988; Lim, Chung & Weaver, 2012), compreendendo a divulgação boca a boca, gratuita e espontânea, tais como os usuários comuns

das redes sociais quando postam suas opiniões sobre determinado produto ou serviço.

Por isso, é fundamental que os atores locais (públicos e privados) garantam que as experiências no lugar produzam sensações e percepções positivas, de maneira que esta promoção espontânea seja favorável (Huertas, 2018), pois: “A criação de uma imagem forte integra todo o processo de marketing e, também, é determinante na competitividade de um destino” (Santos, Cabral, Gosling & Christino, 2017, p.65). Chagas (2007; 2009) apresenta em sua pesquisa nove situações possíveis com relação à imagem de um destino, variando segundo o quadro a seguir:

Demasiadamente atraente
• Destinos com atratividade excessiva, sujeitos ao <i>overtourism</i>
Positiva/atrativa
• Imagem favorável e que estimula a vinda dos turistas para o local. Deve preocupar-se em gerenciar a boa imagem e buscar os mercados potenciais
Contraditória
• Dá margem à diferentes perspectivas na análise da imagem
Pobre/fraca
• Com baixo poder de atração, seja por falta de promoção ou por falta de recursos naturais ou artificiais.
Neutra
• Não provoca sentimentos nem de ordem negativa, quanto positiva
Negativa/repulsiva
• Os aspectos desfavoráveis são mais intensos que os possíveis aspectos favoráveis junto ao público alvo
Mista
• Um mix de componentes atrativos e repulsivos. Ou seja, desperta interesse, mas causa incerteza quanto à alguns aspectos
Estereotipada
• Situação em que algum aspecto tomou grande proporção de tal maneira que acaba tomando-se um ícone de representação do lugar
Distorcida/confusa
• Supervalorização de algum ou alguns aspectos desfavoráveis, que não necessariamente expressam a verdade

Figura 2. Situações possíveis com relação à imagem de um destino
Fonte: Adaptado de Chagas (2009, p.120).

Tal construto pode auxiliar na análise do que se comenta nas redes sociais sobre a imagem de um destino, a partir de um enfoque segmentado, por exemplo. Ou mesmo, de forma ampla. Estas diferentes visões ou situações, como denomina o autor, também podem servir para analisar resultados de pesquisas qualitativas junto aos atores locais e, por conseguinte, elaborar diretrizes para uma política de planejamento e promoção para o lugar (Huertas & Martínez-Rolán, 2020).

Ressalta-se que a imagem não é estanque, vai variar ao longo do tempo e pode ocorrer sobreposição em algumas destas situações. Inclusive a partir dos impactos de variáveis como redes sociais (Machado, 2016), eventos de diferentes naturezas (Carvalho, Ferreira & Figueira, 2011), mídias como novelas, filmes e programas de televisão (Araújo & Loureiro, 2013).

Considerando o que Dinholp e Gretzel (2015) afirmaram a respeito de que os vídeos resultam em um impacto emocional mais forte em quem assiste e que seriam ideais para comunicar sobre um destino, é relevante para o

planejamento da imagem de um lugar, analisar como a comunicação por meio dos vídeos tem ocorrido. O youtube tem sido cada vez mais relevante, tanto para potencializar a relação de um destino com o consumidor, quanto para neutralizar possíveis imagens negativas (Reino & Hay, 2011).

Os estudos de Trinh e Nguyen (2019) sobre o impacto do youtube na imagem de destinos tem relação com imagens, mas também, com áudio, e com o conteúdo apresentado, este último referindo-se à: utilidade, interesse, novidade, abrangência e confiabilidade. Para os autores “a utilidade e a confiabilidade das informações continuam a influenciar fortemente a capacidade dos espectadores de formar uma percepção geral do destino” (Trinh & Nguyen, 2019, p.16), o que pode ser uma janela de oportunidade para uma gestão mais responsável da imagem dos destinos.

De forma complementar, o estudo de Reino e Hay (2011) mostrou que apenas 9% dos vídeos do youtube de 32 cidades europeias eram produzidos pelos órgãos de gestão dos destinos, demonstrando que estas instituições podem avançar muito mais nesta ferramenta como promoção dos lugares, inclusive fazendo parcerias com pessoas que são respeitadas no universo on-line, pois os consumidores já não acreditam mais em propagandas oficiais apenas. Segundo a pesquisa deve haver equilíbrio por parte dos organismos gestores quando forem pensar propostas ou campanhas para o youtube, mesclando fontes orgânicas e induzidas.

O conceito de branding, relacionado a imagem de um destino diz respeito ao conjunto de ferramentas para fortalecimento, posicionamento e competitividade da imagem da marca de um lugar na mente dos consumidores (Pereira, Limberger & da Silva Flores, 2018). O branding pode ser usado para “para influenciar as percepções de oportunidades em uma cidade”, a governança dessa marca pública “é uma estratégia de comunicação e construção de imagem entre grupos-alvo” (Karens, Eshuis, Klijn & Voets, 2016, p. 486).

Destá forma, para que o YouTube seja aproveitado positivamente pelos organismos públicos, pesquisadores recomendam que os vídeos produzidos incorporem o cidadão comum, que mostrem os bastidores e que haja um esforço para produzir conteúdos mais voltados às experiências e menos ao consumo tradicional (Reino & Hay, 2011). Os órgãos oficiais têm responsabilidade quanto à promoção de um destino e a imagem do mesmo, a qual tem relação com a identidade do lugar.

Muitos organismos públicos têm seus próprios canais na plataforma, entendendo que comunicar por meio de vídeos e fazer a curadoria destes vídeos é uma forma de relações públicas (Jakopović, 2015). O consumidor de turismo quer ter acesso ao que há de cotidiano e imperfeito naqueles lugares e não apenas ao extraordinário. Ele também quer saber as “imperfeições” (Jakopović, 2015). Em pesquisa recente sobre a construção de agenda política e imagens no Rio de Janeiro, Censon e Barcelos (2021, p.850) pontuaram que é fundamental “aproximar o campo midiático dos processos de definição de agenda pública no que diz respeito às políticas públicas de turismo”, uma vez que o propósito da pesquisa foi relacionar a mudança da imagem sobre as favelas cariocas, ocasionada pela mídia, com a

elaboração de políticas públicas para o turismo, aproveitando esta mudança na imagem.

Para que uma questão entre para a agenda política se faz necessário que se transforme em um problema, pressionando os agentes políticos a tomarem atitudes em relação a tal problema, de modo que o fato de não se posicionarem seja uma perda política maior (Souza, 2006; Oliveira & Pimentel, 2020; Capella, 2020). Quem exerce pressão e influência são diferentes atores, ambientalistas, mídia, grupos organizados, organismos internacionais e, também, crises provocadas por eventos climáticos. A questão é como rentabilizar a imbricação sociocultural que existe na fronteira. Díaz-Rodríguez, Santana-Talavera &

Rodríguez-Darias (2013) sugerem focar nos localismos. Além disso, há o mix cultural existente na fronteira em estudo que, neste caso, é o grande atrativo. Os autores também orientam que se identifiquem os grupos locais a partir de sua “abrangência e representatividade”. E por meio de entrevistas e questionários se extraíam atributos linguísticos, territoriais e socioculturais que poderão ser adaptados para construção de produtos e, por que não, da imagem turística daquele lugar. Esse exercício pode, inclusive, mostrar discrepâncias entre a imagem que os turistas possuem e a imagem dos moradores.

Tabela 2. Quadro sinóptico referente às revisões sobre a imagem de destinos turísticos e redes sociais

A imagem de destinos turísticos e redes sociais	
Chagas (2009)	Propõe nove situações possíveis com relação à imagem de um destino, transitando de muito atraente à estereotipada e confusa.
Baloglu e McCleary (1999); Echnner e Ritchie (1991), Chagas (2009), Suárez & José (2011)	A imagem de um lugar resulta de avaliações perceptivas/cognitivas (conhecimento sobre os atributos objetivos, físicos do lugar) e afetivas (motivação pessoal, benefícios que se esperam conquistar indo até aquele lugar). Organizações de gestão dos destinos devem estimular os turistas a visitar diversas fontes de informação
Carvalho, Ferreira & Figueira (2011); Araújo & Loureiro, 2013; Machado (2016)	A imagem não é estanque, vai variar ao longo do tempo e pode ocorrer sobreposição em algumas destas situações (redes sociais, eventos, novelas, filmes...)
Reino & Hay (2011); Dinhopl e Gretzel (2015); Trinh e Nguyen (2019)	O impacto do <i>youtube</i> na imagem de destinos tem relação com imagens, áudio e com o conteúdo apresentado, a utilidade e a confiabilidade das informações influenciam fortemente a capacidade dos espectadores de formar uma percepção geral do destino. Deve haver equilíbrio por parte dos organismos gestores quando forem pensar propostas ou campanhas para o <i>youtube</i> , mesclando fontes orgânicas e induzidas. A promoção de um destino e a imagem do mesmo tem relação com a identidade do lugar.
Manosso, Bizinelli e Gândara (2013)	Para divulgar um lugar, mostra-se fundamental conhecer qual a imagem que as pessoas têm sobre este lugar. A construção da imagem não se dá apenas pelo ente público, mas é produzida todo o tempo por visitantes, moradores em geral e, até mesmo, pelo segmento privado.
Díaz-Rodríguez, Santana-Talavera & Rodríguez-Darias (2013)	Rentabilizar a imbricação sociocultural fronteiriça focando nos localismos e nos grupos locais representativos, por meio de entrevistas e questionários se extraíam atributos linguísticos, territoriais e socioculturais que poderão ser adaptados para construção de produtos e da imagem turística dos lugares.
Jakopović (2015)	O consumidor de turismo quer ter acesso ao que há de cotidiano e imperfeito naqueles lugares e não apenas ao extraordinário.
Karens, Eshuis, Klijn & Voets (2016)	<i>Public branding</i> de cidades, como estratégias de governança, têm a capacidade de influenciar os cidadãos e gerar confiança.
Machado (2016)	A construção da imagem relaciona-se com as informações acumuladas sobre o lugar a partir de diferentes tipos de fontes.
Santos, Cabral, Gosling & Christino (2017)	A partir da estratégia de comunicação escolhida poderão ocorrer impactos até mesmo no espaço urbano, valorizando ou não setores da cidade.
Zucco, Pereira, Limberger, & Falaster (2018); Zucco, Falaster, Anjos, & Kraus (2019)	Experiências prévias de cada um, ou de outras pessoas, conhecidas ou não tem conquistado mais poder de influência a partir da popularização do acesso à internet e do surgimento de diferentes mídias e redes sociais.
Pereira, Limberger & da Silva Flores (2018)	O branding, relacionado a imagem de um destino diz respeito ao conjunto de ferramentas para fortalecimento, posicionamento e competitividade da imagem da marca de um lugar na mente dos consumidores.
Huertas (2018)	É fundamental que os atores locais (públicos e privados) garantam que as experiências no lugar produzam sensações e percepções positivas, de maneira que a promoção espontânea seja favorável.
Javier, Valdez & Mendoza (2020)	Propuseram um modelo teórico considerando os modelos elaborados ao logo do tempo e acrescentaram aspectos relacionados às mudanças tecnológicas (redes sociais, uso dos celulares como máquinas fotográficas).
Campodónico (2020)	Reforça a concepção sobre o aspecto multidimensional da formação da imagem, concebida sob uma ótica por vezes individual e, por vezes, coletiva.
Huertas & Martínez-Rolán (2020)	Diretrizes para uma política de planejamento e promoção para o lugar.
Lin, Liang, Xue, Pan, & Schroeder (2021)	Diferentes fontes de informação e técnicas de análise de dados podem ser usadas para conhecer a imagem que os diferentes atores concebem sobre a cidade.
Censon e Barcelos (2021)	É necessário aproximar a mídia dos processos de definição de agenda pública no que diz respeito às políticas públicas de turismo.

Fonte: elaboração própria.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa qualitativa adotou a metodologia da Teoria Fundamentada em Dados (TFD) proposta por Charmaz (2009). A TFD enfatiza a geração teórica a partir dos próprios dados coletados, permitindo a construção de teorias fundamentadas nos fenômenos observados. A pesquisa seguiu os princípios da TFD, começando com uma fase inicial de imersão nos dados através da análise comparativa, seguida pela codificação aberta, axial e seletiva, que possibilitou a identificação de padrões, categorias e conceitos emergentes. Os pesquisadores adotaram uma postura reflexiva durante todo o processo analítico dos dados obtidos na plataforma YouTube.

A busca no Youtube foi realizada em abril de 2023. Para os descritores de buscas no YouTube procuramos a palavra-chave “Pedro Juan Caballero”, em seguida filtramos nos resultados da busca os vídeos do ano de 2022 que obtiveram mais de 10 mil visualizações. Fizemos o mesmo procedimento para a palavra-chave “Ponta Porã”. Utilizamos a contagem de visualizações em razão de considerarmos a audiência um indicador importante para compreender o impacto e o interesse das notícias relacionadas à fronteira Brasil-Paraguai. Essa busca retornou 36 vídeos de Pedro Juan Caballero e 22 vídeos de Ponta Porã.

Uma segunda abordagem para coleta dos dados foi procurar as mesmas palavras-chaves “Pedro Juan Caballero” e “Ponta Porã”, mas dessa vez os filtros aplicados foram vídeos com mais de 1 milhão de visualizações sem limitar a data de inserção do vídeo. Para essa busca retornaram 5 vídeos de PJC e 5 vídeos de PP. Ao todo foram analisados 68 vídeos.

A tabela 3 mostra a categorização dada pelos pesquisadores aos vídeos, em função do conteúdo tratado em cada um deles, também mostra a quantidade de curtidas e comentários.

Tabela 3. Quantitativo de comentários e curtidas dos vídeos analisados

	Contagem de ARQUIVO	Soma de comentários	Soma de curtidas
assassinato	19	2.856	45.909
cercos e atentados	5	104	794
evento	7	2.096	50.804
imagem da fronteira	11	5.770	124.224
infraestrutura da região	5	499	7.902
negócios	16	828	13.530
operação policial	4	1.474	98.900
política	1	825	39.000
Total Geral	68	14.452	381.063

Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

A figura 3 destaca a quantidade de vídeos por cidade a partir das palavras-chave “Ponta Porã” e “Pedro Juan Caballero” distribuídos por temas.

Os vídeos com mais curtidas são aqueles relacionados à imagem da fronteira (124.224) e operação policial (98.900). Vídeos relacionados à assassinatos são prioritariamente postados em espanhol e conectam-se à palavra-chave Pedro Juan Caballero (19 vídeos), e a

segunda categoria mais postada de vídeos é referente a negócios na fronteira (9) vídeos postados em português e conectam-se a palavra-chave Ponta Porã. Os vídeos postados são diferentes produtores de conteúdo.

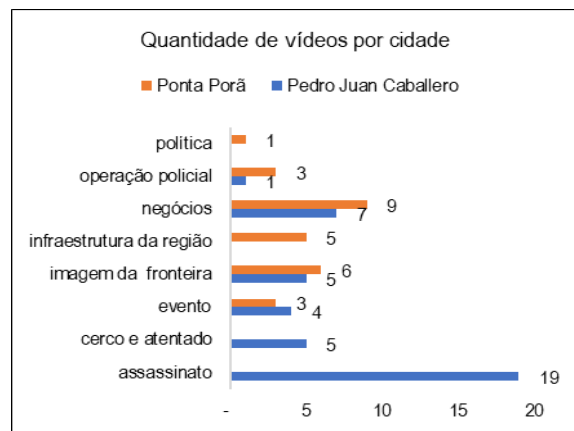


Figura 3. Quantitativo temático de vídeos por cidade (PJC e PP)
Fonte: Dados da Pesquisa.

A tabela 4 mostra o tema e a fonte dos vídeos analisados. Os comentários foram organizados pelas pesquisadoras em categorias temáticas em função da notícia ou assunto tratado no vídeo. Os 68 vídeos reuniram um total de 14.452 comentários.

Tabela 4. Temas e Produtores dos vídeos analisados

	Quantidade de VÍDEOS
assassinato	19
Rede de Notícias	19
cercos e atentados	5
Rede de Notícias	5
evento	7
Artista Oficial	2
Canal de Youtuber	3
Produtor de Conteúdo Artístico	2
imagem da zona de fronteira	11
Canal de Variedades	1
Canal de Youtuber	3
Produtor de Documentário Histórico Cultural	2
Rede de Notícias	5
infraestrutura da região	5
Canal de Youtuber	5
negócios	16
Canal de Youtuber	10
Empresa	6
operação policial	4
Produtor de Documentário Histórico Cultural	2
Rede de Notícias	2
política	1
Jornalista Independente	1
Total Geral	68

Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

A análise qualitativa para compreender a imagem percebida da fronteira Brasil-Paraguai se deu a partir destes comentários. Para realizar a Exportação de Comentários do Youtube utilizamos uma versão paga do Export Social Media Comments disponível em <https://exportcomments.com>. Para alguns vídeos, em torno de 10% dos comentários não foram

baixados por se tratar de usuários privados ou serem categorizados como spam pelo software. A análise qualitativa dos comentários baixados foi realizada com o auxílio do software Atlas TI.

Os 68 vídeos reuniram um total de 14.452 comentários. A análise qualitativa para compreender a imagem percebida da fronteira Brasil-Paraguai se deu a partir destes comentários. Para realizar a Exportação de Comentários do Youtube utilizamos uma versão paga do Export Social Media Comments disponível em <https://exportcomments.com>. Para alguns vídeos, em torno de 10% dos comentários não foram baixados por se tratar de usuários privados ou serem categorizados como spam pelo software. A análise qualitativa dos comentários baixados foi realizada com o auxílio do software Atlas TI.

Os resultados analisados foram organizados em três grandes temas que emergiram dos comentários: O primeiro tema - crenças gerais sobre a fronteira - mostra as crenças em torno do clima, cultura e beleza, destaca o turismo de compras, mas também ressalta a fronteira como “um país” de drogas e atrativo para o ilícito. O segundo tema - ação do PCC (Primeiro Comando da Capital) – destaca aspectos relacionados à brutalidade, as justificativas para os crimes que ocorrem na fronteira, a falta de segurança os impactos resultantes do PCC na fronteira. O terceiro tema que emergiu dos comentários analisados - ação do governo na fronteira – traz à tona as crenças sobre policiais, as crenças sobre a solução para os crimes e a justiça na fronteira.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Crenças gerais sobre a fronteira

4.1.1 Clima, Cultura, Beleza e Turismo

Ponta Porã é uma das regiões mais frias de Mato Grosso do Sul, há variações climáticas durante o outono e inverno, o que requer cuidado, pois, embora possa estar calor, a temperatura pode diminuir, especialmente à noite. Há excelentes hotéis cassino e a atmosfera agradável para quem é “do bem”, no entanto, “pessoas mal-educadas podem não ser bem-vindas”. Apesar das críticas e menções a reportagens maldosas, em geral a cidade é descrita como acolhedora, que oferece qualidade de vida e proporciona boa experiência em termos de hospitalidade e clima (Arq30, Arq61-pp, Arq10, Arq39, Arq41, Arq42, Arq44, Arq46).

Além de ser um lugar agradável para viver, Ponta Porã proporciona o estabelecimento de relações durante a estadia na região (Arq30, Arq24, Arq32, Arq6, Arq39, Arq41, Arq44). A experiência de moradores e visitantes em Ponta Porã e região é impactada pela movimentação de pessoas na fronteira e pela variação cambial que produz consequências no comércio local, tal constatação é reforçada na pesquisa de Almeida *et al* (2017, p.691) “as possibilidades de compras pela variação cambial são elementos muito fortes para estimular o turismo nas áreas de fronteira”. A pesquisa mostrou que o shopping China é um chamariz importante para a fronteira, no entanto, para alguns, os preços são elevados e há falta de outros atrativos

Com relação à imagem da fronteira PP e PJC como destino de compras há muitas dúvidas de futuros visitantes:

“Na praça de alimentação, os valores são em dólar ou real?”(Arq44) e “É fácil assim? É só chegar, comprar, voltar pro Brasil e ir embora?” (Arq49). Quem pretende visitar à cidade busca nos vídeos orientações para saber como se dá o processo de compra, o abastecimento de veículos no lado paraguaio, existência de supermercados e feiras, a variedade de produtos, o câmbio do dia, o limite de compras, horário de funcionamento do comércio paraguaio, distâncias entre destinos de MS e a fronteira paraguaia, sobre a aduana, o controle aéreo e a fiscalização, onde pagar impostos, maneiras de pagar pelas mercadorias, valor da cota, como despachar as compras para o Brasil, segurança para o turista, como proceder para cruzar uma fronteira seca, transfer e uber entre shoppings e o aeroporto de Ponta Porã.

O turismo de compras impacta as regiões de fronteira e gera implicações econômicas, sociais e ambientais para o desenvolvimento regional. As ofertas da cidade tendem a gerar um padrão de consumo que pode ser impulsionado a partir das estratégias de desenvolvimento turístico adotado pelas cidades (Teixeira, 2019) de forma clara e estratégica. E, principalmente, pensadas de maneira a serem complementares e “considerando a interação já existente” (Almeida *et al*, 2017, p.703).

As pessoas que residem ou visitam PP e PJC são positivamente conectadas com questões em torno de questões como o aeroporto, agricultura, singularidade desse lugar para se viver, comprar e estudar, sua beleza, geografia clima, hospitalidade e gastronomia da cidade.

“rodo muito no Paraguay, lugares tops, povo hospitaleiro...” (Arq. 39).

“Para mí, acá en Pedro Juan Caballero es el lugar más Tranquilo y seguro del mundo. Yo de acá no quiero salir porque me siento seguro, soy feliz y orgulloso de ser de acá” (Arq. 61, PP).

“Gente hospitaleira, comida boa, diversão garantida (Arq. 61. PP).

A hospitalidade e a gastronomia das cidades são questões cruciais para o desenvolvimento local e regional (Long, 2004). Quando os destinos turísticos são conectados às estratégias de desenvolvimento econômico e social eles ampliam a capacidade do turismo gerar benefícios para a sociedade em termos de emprego, renda e qualidade de vida (Crouch & Ritchie, 1999).

4.1.2 País das drogas e atração para o ilícito

Destarte os pontos positivos da fronteira, há inúmeras menções do Brasil ou Paraguai como um país das drogas, lugar de corrupção entre policiais, políticos e empresários paraguaios, falta de justiça para as mortes de quem denuncia a corrupção e o narcotráfico (Arq23, Arq67-pjc, Arq10, Arq15, Arq18, Arq39, Arq42, Arq44, Arq55).

*“Itamarati sustenta Ponta Porã todos sabem disso”;
“El poder de los narcos es enorme e ingresó desde Brasil. Las ciudades están totalmente integradas y es imposible cuidar así las fronteras”;*

“O crime organizando tomou conta dessa fronteira linda, tirou a paz de nossas famílias, e o mais impressionante é que os policiais, políticos, empresários paraguaios são corruptos”;

“Não temos justiça para as mortes de pessoas como esse radialista e do ex prefeito de PJC que denunciavam a corrupção e o narco tráfico aqui na fronteira”.

Conquanto os moradores reconheçam que é melhor viver de maneira digna, mesmo sendo pobre, do que se envolver em atividades criminosas e enfrentar consequências negativas, fica implícito que a fronteira tem uma atração para o ilícito (Arq61-pp, Arq63-pp, Arq29). Há escassez de mão de obra na região especialmente para se realizar trabalhos físicos. Alguns optam pelo caminho fácil do dinheiro ilícito e acabam envolvidos em atividades perigosas, com um desfecho trágico. A falta de postos de trabalho, a escassez de mão de obra e as inserções em atividades ilícitas operam em várias partes do mundo, pesquisas como a de Calderoni (2022) mostram que a falta de trabalhadores qualificados afeta a dinâmica do mercado informal e na maioria das vezes os indivíduos, especialmente se vivem em um ambiente familiar problemático, podem responder a essa escassez por meio da participação em atividades ilícitas.

Há uma carência de políticas públicas voltadas para a fronteira sulmatogrossense no sentido de possibilitar a “criação de maiores oportunidades de trabalho nos dois lados da fronteira, sobretudo com foco nos jovens que é o grupo mais vulnerável em frente das investidas das redes criminosas transnacionais” (Nunes, 2017, p. 37).

Em alguns vídeos analisados há comentários promovendo a venda de cocaína na fronteira, fornecendo números de telefone para contato e anunciando entrega em todo o Brasil. “Melhor lugar pra comprar armas baratas”. São feitas muitas referências à compra de armas baratas na região e a sugestão de que drogas poderiam ser vendidas em farmácias para dependentes químicos (Arq61-pp, Arq5, Arq35).

4.2 A ação e os impactos do PCC na fronteira

4.2.1 O PCC e as redes de poder

Há uma crença geral de que o PCC é mais organizado que outras facções brasileiras, para alguns o PCC é um cartel. O PCC é visto como uma organização que domina a região por meio de alianças com a própria polícia local, com Paraguai, Bolívia, Venezuela, Uruguai, Equador, Colômbia, Chile e até com máfia europeia (Arq47; Arq35; Arq61-pp; Arq66-pjc; Arq62-pp; Arq68-pjc). Nesse sentido, o poder do PCC pode ser visto como “uma relação social que, longe de ser um bem, um direito ou uma coisa que podem ser possuídas, consiste em uma prática que é exercida em cadeia e que se propaga pela formação de redes, não se restringindo a locais ou a pessoas determinadas” (Fonseca & Nascimento, 2023, p. 117).

Para a sua atuação na região o PCC tem portas abertas dos presídios por meio de fiscais, policiais e até representantes e servidores do poder judiciário que facilitam suas ações. *“Diferente do CV onde só tem chinelinho e bermuda e sem aparência, o PCC só tem chefes que ninguém suspeita”* (Arq67-pjc). O PCC e o CV se aliam para determinadas ações, como por exemplo, a que resultou na

morte do rei da fronteira, *“o PCC troca dívidas por ações, tipo, você deve, vai e mata um policial, e aí morre a dívida ou diminui”* (Arq66-pjc).

Como o PCC está infiltrado nessas redes de poder, enquanto os pequenos são presos e a polícia se preocupa com cargas do Paraguai na fronteira.

“o PCC passa com fuzil desmontado, carro Cofre de drogas” (Arq60-pp).

“La na cadeia os bandidos fazem até festa, quem manda é o PCC e a polícia fica caladinha pra eles, existem vários pavilhões e o do PCC”;

“tem chefe que prefere ficar preso e ter tudo do que sair e morrer na rua, porque a guerra de facções é grande” (Arq63-pp).

Os moradores acreditam que, tanto o governo brasileiro quanto o paraguaio, fecham os olhos para as consequências de suas políticas falhas em termos da atuação do PCC na fronteira (Arq61-pp). Para alguns, políticos corruptos e os governos, especialmente partidos de esquerda, tem uma ligação direta com o PCC.

“O PCC faz o L.”; “PSDB, STF, PT são sócios do PCC” (Arq33; Arq9; Arq38).

“América latina es hoy un territorio gobernado por Estados narcos, lo que hace ña vida cada vez más dura” (Arq23).

Na fronteira há um mercado negro real e falta de segurança, os *“traficantes de drogas zombam da nossa segurança”* (Arq29) e a proibição de “substâncias X”, transformam essas substâncias num mercado negro, e conseqüentemente, nas guerras vividas na fronteira (Arq63-pp; Arq23). Nessa esteira alguns advogam pela legalização das drogas como uma solução para *“acabar com estas redes que destroem as liberdades e que fazem a população em geral ser vítima do poder dos criminosos”* (Arq63-pp); *“El narcotráfico existe porque es ilegal”* (Arq23).

O grande mal em torno da droga na fronteira é o sistema hipócrita no qual estamos envolvidos, *“todo rico que usa droga, financia o crime”* isso faz parte da estrutura econômica da sociedade (Arq61-pp; Arq67-pjc). *“Quem alimenta isso aí? A alta sociedade que consome seus produtos, nas baladas e festas da elite regada a álcool e muita cocaína, Hipócritas!* (Arq66-pjc). No mundo do tráfico, *“pessoas que não tem nem o ensino médio compram pessoas poderosas de conhecimento grande, enquanto o estado fica igual um patinho numa lagoa gigante que é o crime organizado”* (Arq61-pp).

As drogas se sustentam nas redes de poder estruturadas na fronteira, porque drogas são *“um grande negócio do qual os Estados são cúmplices”* ou porque não combatem, ou porque não legalizam, ou porque se aliam e recebem propina (Arq23; Arq63-pp; Arq60-pp). O fluxo da droga na fronteira opera por meio de empregos de fachada, quem entra no tráfico não tem medo de nada, sabe que todo dia corre o risco de morrer, especialmente se meteu-se onde não devia (Arq66-pjc). O narcotraficante protege aqueles que trabalham para ele para que vivam como *“cidadãos honrados”*, *“no Paraguai, os traficantes de drogas são empresários”* (Arq22; Arq29).

O código do crime se repete em várias cidades brasileiras e suas ramificações estão expressas nas fronteiras. (Arq33, Arq64-pjc, Arq67-pjc, Arq7, Arq9, Arq62-pp, Arq35). Vieira, Andrade e Pimentel (2023) ressaltam que os grupos são balizados por regras e cartilhas específicas, contudo, às vezes, os próprios membros de tais grupos infringem tais leis. Neste momento, ocorrerão, as retaliações esperadas.

Nesta fronteira em estudo, houve mudança na gestão do crime/do tráfico na fronteira de PP-PJC após a morte de Jorge Rafaat, que na percepção dos moradores enfrenta desafios significativos, incluindo o aumento da criminalidade e a deterioração da segurança. Alguns moradores associam a gestão anterior de maior tranquilidade na fronteira; “o povo sempre gostou do rafaat pq ele n aceitava roubos depois que ele morreu aumentou muito os roubos mais a matança continua pois tem uma guerra entre pcc, cv e facções paraguaias esse ano” (Arq67-pjc, Arq13, Arq35, Arq66-pjc).

O PCC tem se expandido e ultrapassado os muros prisionais, tornou-se uma organização profissional e complexa, ele domina o sistema carcerário e atua por meio de redes de poder dentro e fora das prisões (Dias, 2011). O PCC “opera por meio da (re)produção de normas, identidades e sujeições que dinamizam disputas entre sujeitos que ocasionam normalizações e resistências” (Fonseca & Nascimento, 2023, p. 98)

O PCC molda não apenas o ambiente prisional, mas também as relações sociais e políticas de uma sociedade marcada pela desigualdade e pela marginalização. Essa organização tem objetivos claros de atuação e uma clara influência nas estruturas sociais e políticas do país (Biondi, 2018).

4.2.2 Falta de segurança, violência e brutalidade dos crimes

A deterioração da situação de segurança enfatiza a urgência de ações para enfrentar os desafios na fronteira. (Arq33, Arq61-pp, Arq64-pjc, Arq67-pjc, Arq63-pp, Arq12, Arq62-pp, Arq66-pjc, Arq34, Arq26, Arq7, Arq12, Arq14, Arq17, Arq18).

“Moro na fronteira e pelo que percebo o tráfico de droga é uma das últimas preocupações do estado e da polícia em si”;

“Nossas fronteiras estão largadas as traças, ninguém quer receber essa responsabilidade, as forças armadas não atuam como deveriam!”

A fronteira é considerada um lugar violento, mas isso não é de agora, para alguns “a fronteira sempre foi assim”. Por conta da presença constante de violência e perigos associados ao tráfico de drogas os moradores e visitantes expressam preocupações com a complexidade da situação e a dificuldade de se viver nesse ambiente hostil (Arq34, Arq61-pp, Arq64-pjc, Arq61-pp, Arq5, Arq3, Arq26).

“Essa região é muito”;

“Es la ciudad mas peligrosa de sudamerica, lastimosamente ya se está perdiendo el antiguo lema de “que, si no te metes con ellos, no te hacen nada”, ya que hubieron muchos casos en donde inocentes

perdieron la vida por error o por estar cerca de los objetivos”.

Apesar de todo o discurso em torno da violência nas cidades de Ponta Porã e Pedro Juan Caballero, moradores acreditam que em ambas as cidades a violência é somente para os criminosos. “Aqui é perigoso pra quem trabalha errado, familia do bem e trabalhador vive na Paz e tranquilo”; “te digo Aki só morre quem mexe com coisa errada diferente de muitas cidades ex são paulo rio de janeiro”.

Na perspectiva de moradores locais e pessoas familiarizadas com a região de Ponta Porã e Pedro Juan Caballero, o perigo está principalmente relacionado àqueles que se envolvem com atividades ilegais e criminosas, para quem leva uma vida honesta e evita o envolvimento com o crime, a região é considerada tranquila e segura, e as pessoas podem viver normalmente sem problemas (Arq20, Arq61-pp, Arq23, Arq63-pp, Arq14, Arq15, Arq39, Arq35). O contrário se observou na pesquisa de Vieira, Andrade e Pimentel (2023, p.8), os quais apontam que “há uma negação da criminalidade cotidiana” em Puerto Vallarta (México) em função dos interesses turísticos da cidade.

Contudo, os crimes na fronteira, apesar do argumento de que são “direcionados”, assustam e são brutais e geram perplexidade, há casos em que os atiradores matam com 30 ou mais tiros.

“Numa tarde teve rajadas de fuzis na avenida internacional, fiquei muito assustada” (Arq61).

“As mortes são bizarras, é decapitação, desmembramento, empalamento, etc... É doídera total (Arq35)”.

O fenômeno social em torno do PCC envolve a nacionalização do mercado das drogas. O PCC além de dominar a maior parte dos presídios organiza e distribui as drogas com base em uma autoridade fundamentada na moralidade do crime (Manso & Dias, 2017). As ações do PCC nas cidades têm impacto direto na vida dos detentos, suas famílias e na comunidade em geral, especialmente nas questões de violência, justiça e segurança (Biondi, 2018).

A violência é uma característica marcante da atuação das redes criminais e está presente em inúmeras cidades, no entanto, o avanço da violência na fronteira do Mato Grosso do Sul deve-se, prioritariamente, às dinâmicas ilícitas entre Brasil e Paraguai, nessa região os dados de violência são dinamizados pelas redes criminosas (Nunes, 2017).

4.3 A ação do governo na fronteira

4.3.1 Crenças sobre a corrupção

A ação do governo é falha na fronteira. Quando a discussão gira em torno do governo e sua ação a crença é de que o governo é conivente, o governo é corrupto, o governo é ineficiente. Os cidadãos e visitantes se preocupam e criticam à falta de controle do governo sobre as fronteiras, no contexto de crimes organizados, tráfico de drogas e corrupção. Diante disso, os apelos são por uma resposta mais enérgica ao crime, a união entre os governos brasileiro e paraguaio no combate ao narcotráfico e a presença do exército fronteira. A população está frustrada e

se ressentem da convivência por parte da segurança pública (Arq23, Arq67-pjc, Arq63-pp, Arq2, Arq9, Arq12, Arq15, Arq18, Arq35, Arq66-pjc).

A questão da segurança nas fronteiras parece ser negligenciada, e há uma sugestão de que interesses financeiros possam estar influenciando a falta de fiscalização “*muita gente grande do governo comendo dinheiro do crime por isso por isso n acaba nunca!*”; “*a indústria crime é um negócio administrado pelo governo de ambos países*” (Arq61-pp, Arq64-pjc, Arq63-pp, Arq66-pjc, Arq68-pjc, Arq3, Arq15).

Diante do governo corrupto muitos moradores e visitantes convencem-se que uma solução pode ser encontrada em propostas drásticas, que por vezes suprimem direitos humanos, e se materializam em fuzilar funcionários públicos corruptos ou aprovar a pena de morte para bandidos. O tom geral diante de algumas injustiças ou falta de resposta imediata dos governos é de desilusão e frustração: “*nossas fronteiras estão largadas as traças, ninguém quer receber essa responsabilidade, as forças armadas não atuam como deveriam!*”, “*Tierra de nadie son todos criminales y corruptos!*” (Arq60-pp, Arq63pp, Arq26).

Além disso, os governos brasileiros e paraguaios são criticados pela falta de investimento em escolas nas áreas periféricas, poucos incentivos governamentais para melhorar a educação, lazer e esportes nesses locais fronteiriços, e deficiência com a segurança fronteiriça, o que implica na falta de prioridades do governo local em relação à fronteira (Arq61-pp, Arq64-pjc).

Há uma visão negativa sobre a situação política e social na região que é caracterizada como uma terra sem lei, onde as autoridades podem ser influenciadas pelos narcotraficantes; “*Nessa região de fronteira não existe lei, a não ser a lei do silêncio*”; “*Se a corrupção acabar um dia, o tráfico nas fronteiras acaba*”. (Arq61-pp, Arq26, Arq9, Arq35, Arq66-pjc)

Paralelamente há uma crítica severa com as ações dos governos de apreenderem, via polícia federal, mercadorias nas fronteiras, quer seja dos vendedores, quer seja dos cidadãos comuns que excedem o limite de compras permitido. Na lógica dessa crítica os comerciantes estão tentando ganhar a vida de maneira honesta ao evitar altos impostos, então, em vez de a polícia lidar com esses pequenos que compram mercadorias mais baratas para revender (ainda que burlando a carga tributária imposta pelo governo brasileiro) deveriam lidar com o tráfico pesado e os traficantes que são os verdadeiros bandidos/criminosos/ilícitos da fronteira Brasil-Paraguai (Arq32, Arq60-pp).

4.3.2 Crenças sobre policiais

A série de críticas e percepções de moradores e visitantes sobre a atuação da polícia e seu trabalho no combate ao crime nessa região de fronteira, apesar de algumas manifestações de apoio e elogios ao trabalho policial, apontam para a corrupção, incompetência e convivência das forças policiais com o crime organizado.

Há uma percepção generalizada de que a polícia é dissimulada e age com falta de educação em suas abordagens. Muitos consideram os policiais corruptos, acusando-os de receber propina, fazer acordos com o crime

organizado e até mesmo participar ativamente do tráfico de drogas. A ineficácia da polícia em lidar com crimes graves e sua prepotência são criticadas, assim como sua suposta inação diante de personalidades políticas corruptas.

Além disso, os moradores apontam para diversos fatores que contribuem para a situação atual, como a dificuldade de proteção de uma fronteira seca, a impunidade, a corrupção nos setores público e privado, a falta de oportunidades de trabalho e a demanda dos países desenvolvidos por drogas. Ademais, a ausência de políticas no passado que poderiam ter prevenido a proliferação do crime organizado é uma queixa frequente.

Em suma, há uma visão crítica e desiludida em relação à atuação da polícia e aos desafios enfrentados na luta contra o crime (Arq. 26, ARq33, Arq59, Arq64, Arq66).

*“O tráfico de drogas no Brasil existe porque é controlado pela alta cúpula dos polícias;
“infelizmente a corrupção vem de baixo para cima. Toda cadeia está contaminada, cidadão, policial, igreja, banqueiros, políticos”;
“fiscais, Intendentes, polícias, senadores, deputados y telecomunicadores nadie se salva ... esto se está saliendo de control”;
“A polícia tem medo dos bandidos isso é uma vergonha pra população” (Arq. 63 PP).*

O que a fronteira vive atualmente é reflexo da dificuldade de proteção de uma fronteira seca, da inação dos partidos políticos que governam ambos os países, da impunidade, da corrupção nos setores públicos e privados, da falta de oportunidades de trabalho (Arq63-pp, Arq23, Arq34, Arq26, Arq20, Arq2, Arq5, Arq12, Arq17).

4.3.3 Crenças sobre soluções e justiça para os crimes

Os cidadãos transfronteiriços acreditam que as soluções para o crime organizado na fronteira incluem desde medidas extremas, como a pena de morte para traficantes, até abordagens mais sociais, como a erradicação da pobreza e o pagamento de salários dignos para evitar que as pessoas entrem no mundo do crime (Arq61-pp; Arq63-pp, Arq62-pp, Arq64-pp). “*Só vai resolver quando tiver paredão de fuzilamento, esse povo só respeita a morte*”. Algumas vozes defendem a legalização ou descriminalização das drogas como uma forma de combater o problema que faz a fronteira mergulhar em violência e caos (Arq5, Arq61-pp, Arq63-pp).

Há um forte apelo por uma revisão na ação governamental e da polícia no sentido de remover os elementos corruptos. O tom é por medidas mais rígidas e uma abordagem mais contundente para combater a criminalidade, há também há clamores por intervenção militar e a construção de presídios de segurança máxima. categoria “*governo não faz o que deve*”. “*Que declare el gobierno inútil en pedro juan estado de emergencia y que los castrenses salgan ya rumbo para esa ciudad*”, “*precisamos uma renovação na polícia para fazer uma limpa com os corruptos*”;

Quanto à justiça, as perspectivas variam, especialmente em reflexões sobre episódios de mortes violentas. Alguns acreditam que os criminosos colhem as

consequências de seus atos. De maneira geral, há uma forte descrença na justiça local por causa da corrupção e da impunidade (Arq20, Arq29, Arq23, Arq67-pjc, Arq60-pp, Arq10, Arq17, Arq22, Arq29, Arq63-pp).

Quando se fala em justiça, aparecem quatro perspectivas: o que ocorreu é uma colheita dos atos praticados, justiça ocorre quando se faz com as próprias mãos, a justiça virá da parte de Deus, não há justiça na fronteira. Muitos lançam mão da fé na esperança de que a justiça virá para os crimes (mortes violentas, assassinatos na fronteira) no tempo certo (Arq33, Arq20, Arq64-pjc, Arq3, Arq8, Arq10, Arq12).

“A justiça divina cuidará de você, nenhum de seus amigos covardes escapará! A justiça de Deus não tarda”;
“a justiça divina eventualmente prevalecerá mesmo que não prevaleça em Ponta Porã e Pedro Juan Caballero nos dias presentes”.

Por fim, há uma crença forte de que não há justiça para o que ocorre na fronteira. A fuga de presos facilitada pelas autoridades, a influência do crime organizado nos bastidores, a corrupção no judiciário brasileiro e a falta de atuação das autoridades em diversos aspectos mostra que *“a lei é frouxa, a justiça é lerda, a bala é rápida e a morte é certa!”; a situação do “Paraguay é a prova de que não existe justiça séria na américa latrina”* (Arq33, Arq22, Arq29, Arq61-pp, Arq64-pp).

A situação é crítica na fronteira de Ponta Porã e Pedro Juan Caballero Paraguai, pois os barões das drogas parecem operar livremente devido à falta de ação das autoridades governamentais e da polícia, a impunidade dos criminosos e a ideia de que tentar combatê-los resulta em morte destacam um sentimento generalizado de descontentamento e consternação em relação à região. Em suma, há uma percepção de que não há justiça, o crime compensa, dada a ineficácia das medidas contra ele. (Arq29, Arq64-pjc, Arq63-pp, Arq61-pp, Arq2, Arq5, Arq35).

Tabela 5. Síntese das análises dos comentários e da discussão teórica.

Referências teóricas	Categorias de análise baseadas nos dados da pesquisa	Resultados encontrados por categoria	Conclusão
Almeida et al (2017); Teixeira, 2019 e Huertas e Matínez-Rolán (2020); Nunes (2017); Valenzuela Robles (2020); Karens, Eshuis, Klijn e Voets (2016)	Crenças gerais sobre a fronteira	Clima, Cultura, Beleza e Turismo	O clima ameno, a cidade acolhedora, a qualidade de vida e a boa experiência de hospitalidade deveriam ser exploradas estrategicamente, assim como, sanar as dúvidas sobre o comércio local.
		País das drogas e atração para o ilícito	Há carência de políticas públicas voltadas para fronteira sul-mato-grossense, especialmente na formação de postos de trabalho e qualificação de jovens.
Fonseca & Nascimento, (2023); Biondi, (2018); Nunes (2017); Vieira, Andrade e Pimentel (2023).	A ação e os impactos do PCC na fronteira	O PCC e as redes de poder	Houve uma mudança de identidade do crime na fronteira. O PCC molda não apenas o ambiente prisional mas, também, as relações sociais e políticas de uma sociedade marcada pela desigualdade e pela marginalização.
		Falta de segurança, violência e brutalidade dos crimes	Há preocupações de turistas e moradores com relação à violência dos crimes, porém, o discurso que se repete é sempre o de que só é perigoso para quem se envolve com quem não deve
Calderoni, Tommaso, Campedelli, Marchesi, Manzi e Frualdo (2022); Fonseca e Nascimento (2023); Krüger, Dantas e Castro (2018); Manso e Dias (2017).; Nunes (2017).	A ação do governo na fronteira	Crenças sobre a corrupção	Identificou-se um discurso que demonstra incoerência, pois separa a corrupção das instituições, da corrupção das pessoas comuns/pequenos comerciantes. Ou seja, as instituições são corruptas, mas o pequeno comerciante que não paga impostos não seria.
		Crenças sobre policiais	A percepção sobre os policiais é negativa, em sua maioria. Aparecem resultados como: dissimulação, falta de educação, participação no tráfico de drogas e inação perante políticos corruptos.
		Crenças sobre soluções e justiça para os crimes	As soluções apontadas consistem em sugestões que variam da descriminalização das drogas à morte dos bandidos. Contudo, de forma geral, os resultados apontam para o total descrédito na justiça para com os crimes nesta região

Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como o objetivo compreender a imagem percebida da fronteira Brasil-Paraguai, especificamente das cidades gêmeas Ponta Porã (Brasil) e Pedro Juan Caballero (Paraguai), no Youtube. Para tanto, usou uma abordagem metodológica qualitativa, selecionando dados de 27 vídeos relacionados à Ponta Porã e 41 vídeos relacionados à Pedro Juan Caballero para mostrar dados da imagem percebida.

A estratégia metodológica escolhida mostrou-se válida pois foi possível extrair diversas análises e conclusões sobre a imagem que os usuários do youtube tem a respeito do território. Embora tenha sido uma amostra limitada de vídeos, foi suficiente para indicar que estudos desta natureza são relevantes para gestão de um destino turístico do ponto de vista de sua marca territorial.

Tanto para promover novos produtos, quanto para reforçar aqueles já tradicionais, bem como, para gerenciar

ou antecipar ações de controle sobre possíveis crises inerentes aos problemas locais (violência do tráfico e crimes fronteiriços), os quais não são exclusividade deste território.

Ao longo do processo de análise dos dados alguns achados merecem destaque em função da capacidade de orientar ações futuras para o desenvolvimento do território e, especialmente, para o turismo. Percebeu-se, por exemplo, que a variação cambial impacta na motivação dos visitantes que se deslocam para realizar compras na fronteira. Tal insegurança poderia ser mitigada com estratégias promocionais mais transparentes, bem como, estratégias específicas de comercialização para minimizar os efeitos negativos de possíveis flutuações do câmbio. Ainda com relação as compras, verificou-se que as lojas maiores são bons motivadores para os visitantes e que um sistema mais eficiente de informações para tirar dúvidas sobre produtos, preços e promoções específicas, seria útil.

Outro aspecto identificado disse respeito ao tipo de relação estabelecida entre os moradores da fronteira e as características do território relativas ao clima ameno, à cultura alegre e hospitaleira das pessoas e ao estilo de vida tranquilo. Os resultados levantados deixam claro que há um sentimento de amor para com o território, o qual se manifesta no caso de vídeos cujo teor aborda assuntos positivos como: aeroporto, compras, eventos. Afinal, a imagem só tem significado porque os sujeitos que lá residem ou que frequentam o lugar lhes dão este significado, seja por meio de fatores cognitivos, psicológicos, afetivos e pessoais, mas, também, promovidos por estímulos exógenos a estes sujeitos, como é o caso das mídias em geral, sejam elas produzidas organicamente, como aquelas institucionais.

Por isso, explorar temáticas que estimulem aspectos como: cultura, arquitetura, tradição, festividades poderão reposicionar a percepção sobre o local e até mesmo gerar mídia espontânea, migrando de um nível no qual a percepção é distorcida e estereotipada para um cenário de maior atratividade.

Ressalta-se que é papel dos órgãos públicos definir a estratégia de imagem de uma cidade e promovê-la, estimulando os cidadãos em geral e os empresários a reforçarem a estratégia escolhida. Importante destacar, ainda, que a forma de conexão entre empresas e consumidores está muito mais madura, sendo que estes últimos preferem, muitas vezes, buscar informações em conteúdos extraoficiais, menos focados em divulgar produtos já formatados e mais voltados para coisas simples, porém, específicas do lugar, como a experiência de uma bebida, um tempero, uma paisagem, um personagem ou até mesmo um ritual.

Infelizmente, de forma mais contundente, são os comentários sobre as notícias negativas, tais como: assuntos ligados ao tráfico, a corrupção generalizada de ambos os países, aos assassinatos brutais daqueles que se envolvem com o crime organizado, a guerra de facções de fora das cidades, e por fim, a crença de que não há para onde correr.

Este descrédito com governos, com as polícias e com os sistemas judiciários dos dois países é quase unânime, embora haja aqueles que exaltam e defendem o papel exercido pela Polícia Federal Brasileira e consideram que o trabalho é perigoso e, muitas vezes, difícil. Contudo, ainda

no âmbito da discussão sobre o papel das autoridades, identifica-se uma questão de foro ético que poderia ser mais aprofundada, pois, muitos dos comentários deixam expostas “soluções” para o crime, dentre elas, que para criminosos não deve haver direitos humanos. Um outro posicionamento, também na contramão dos discursos sobre corrupção, pode ser verificado nas percepções de boa parte das pessoas que expressam críticas ao trabalho da polícia quando esta realiza o papel dela junto às pessoas que tentam entrar no Brasil com mercadorias clandestinas, tais como pneus e eletroeletrônicos, em específico, aparelhos celulares.

Os pesquisadores deste artigo defendem que a falta de iniciativas de políticas públicas e narrativas positivas na construção da imagem de destinos turísticos pode levar a uma imagem distorcida e prejudicial destas áreas, e que, estratégias sistemáticas, fundamentadas em aspectos de ordem técnica e em ações cooperadas entre os atores locais, são basilares para o aproveitamento do potencial turístico que o território oferece. Olhar para o turismo na fronteira sob uma ótica de competitividade no mercado, requer utilizar como recurso os aspectos identitários e de coesão social. As atrações turísticas precisam ser pensadas a partir destes elementos identitários procedentes da cultura territorial, e o planejamento público e a governança como um todo, devem mostrar de forma criativa o que a cidade é, ou melhor o que o território compartilhado é, quais seriam os critérios identitários (Valenzuela Robles, 2020).

Por fim, cabe destacar que a pesquisa contribui para o campo da criação de marcas nas políticas públicas, as quais podem ser atribuídas não só às políticas de comunicação da fronteira, mas também a programas, projetos e atuação das lideranças políticas e atores relacionados a Ponta Porã e Pedro Juan Caballero. Como destacam Karens, Eshuis, Klijn e Voets (2016) o *branding* das cidades na administração pública permite alterar a percepção dos cidadãos, atrair turistas e investidores, bem como, fortalecer a confiança em uma região.

REFERÊNCIAS

- Albuquerque, J.L.C. (2009). A dinâmica das fronteiras: deslocamento e circulação dos “brasiguaios” entre os limites nacionais. *Horizontes Antropológicos*, 15 (31), 137-166.
- Almeida, R.B.F.; Costa, E.A.; Mariani, M.A.P.; Benedetti, A.G. Turismo nas cidades gêmeas de fronteira e as possibilidades da Lei 12.723/2012. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, 10,(3), 685-707.
- Araújo, A. F. B., & Loureiro, S. M. C. (2013). O papel do cinema na formação da imagem de destinos turísticos. *Tourism & Management Studies*, 1, 40-53.
- Baloglu, S., & McCleary, K. W. (1999). A model of destination image formation. *Annals of tourism research*, 26(4), 868-897.
- Brasil. (1979). Lei Nº 6.634, de 2 de maio de 1979. Dispõe sobre a Faixa de Fronteira, altera o Decreto-lei nº 1.135, de 3 de dezembro de 1970, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República.
- Brasil. (2010). *A PNDR em dois tempos: A experiência apreendida e o olhar pós 2010*. Brasília: Ministério da Integração Nacional (MI), Secretaria de Políticas de Desenvolvimento Regional.
- Bauman, Z. (2007). *Vida Líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.
- Biondi, K. (2018). *Junto e misturado: uma etnografia do PCC*. Editora Terceiro Nome.
- Calderoni, F., Tommaso, C., Campedelli, G.M., Marchesi, M., Manzi, D., & Frualdo, N. (2022). Organized crime groups: A systematic review

- of individual-level risk factors related to recruitment. *Campbell systematic reviews*, 18 (1), 1-87.
- Capella, A. C. N. (2020). Estudos sobre formação da agenda de políticas públicas: um panorama das pesquisas no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 54, 1498-1512.
- Carvalho, R., Ferreira, A. M., & Figueira, L. M. (2011). O contributo dos eventos culturais e criativos para a criação de uma imagem diferenciadora do destino turístico maduro. o caso do festival med de loulé, algarve. *Tourism & Management Studies*, (1), 457-466.
- Censon, D. & Barcelos, M. (2021) Agendas, Imagens e Políticas Públicas de Turismo para as Favelas na Cidade do Rio de Janeiro: Uma Análise do Período 2007-2017. *Rosa dos Ventos -Turismo e Hospitalidade*, 13(3), 850-873.
- Chagas, M. (2007). A imagem do destino turístico Natal sob a perspectiva da EMBRATUR, SETUR/RN e mercado Ibero-Holandês: uma análise comparativa e competitiva. *Monografia de Graduação em Turismo*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil.
- Chagas, M. (2009). Formação da imagem de destinos turísticos: uma discussão dos principais modelos internacionais. *Caderno Virtual de Turismo*, 9(1), 117-127.
- Charmaz, K. (2009) *A construção da teoria fundamentada: uma guia prático para análise qualitativa*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Clementi, H. (1989). *La frontera en América: una clave interpretativa de la historia americana*, Volumen1. Buenos Aires: Editorial Leviatan.
- Crouch, Geoffrey I.; Ritchie, J.R.B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity. *Journal of business research*, 44 (3), 137-152.
- Dias, C. C. Nunes. (2011). Estado e PCC em meio às tramas do poder arbitrário nas prisões. *Tempo social*, 23, 213-233.
- Díaz-Rodríguez, P., Santana-Talavera, A., & Rodríguez-Darías, A. J. (2013). Destination image, image at destination. Methodological aspects. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 11(3), 83-95.
- Dinhopl, A. & Gretzel, U. (2015). Changing Practices/New Technologies: Photos and Videos on Vacation, 777-788. In: Tussyadiah, L. & Inversini, A. *Information and Communication Technologies in Tourism*. Vienna: Springer.
- Echtner, C. M., & Ritchie, J. R. B. (1991). The meaning and measurement of destination image. *The Journal of Tourism Studies*. 14 (1), 37-47.
- Fonseca, A., & Nascimento, E. (2023). Breves apontamentos para uma analítica do poder no Primeiro Comando da Capital (PCC). *Caderno da Escola Superior de Gestão Pública, Política, Jurídica e Segurança*, 6 (2), 98-120.
- Frizo, B. D. S., & Grechi, D. C. (2018). A cadeia produtiva da hotelaria e o papel das estruturas de governança: um estudo da cidade fronteiriça de Ponta Porã-MS/BR. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 8 (1), 100-121.
- Gunn, C. (1988). *Vacation scape: Designing Tourist Regions*. 2. ed. New York: V.N. Reinhold.
- Guzmán Javier, A., Torres Valdez, J. C., & Sánchez Mendoza, V. V. (2020). Análisis cronológico del proceso de formación de la imagen turística a través de modelos teóricos. *Anais Brasileiros De Estudos Turísticos*, 10 (1, 2 e 3).
- Huertas, A. (2018). How live videos and stories in social media influence tourist opinions and behavior. *Information Technology & Tourism*, 19 (1-4), 1-28.
- Huertas, A., & Martínez-Rolán, X. (2020). Análisis de las fotografías y videos de Instagram para la creación de un ranking de popularidad de los territorios y los destinos. *Cuadernos de turismo*, (45), 197-218.
- Jakopović, H. (2015). YouTube's Role in Destination Image Creation. *The Journal of Education, Culture, and Society*, 6(1), 217-226.
- Karens, R., Eshuis J., Klijn, E.H., & Voets, J. (2016) The impact of public branding: an experimental study on the effects of branding policy on citizen trust. *Public Administration Review*, 76 (3), 486-494.
- Kleinschmitt, S. C.; Azevedo, P. R.; & Cardin, E. G. (2013). A trílice fronteira internacional entre Brasil, Paraguai e Argentina: contexto histórico, econômico e social de um espaço conhecido pela violência e pelas práticas ilegais. *Perspectiva geográfica*, 8 (9) 1-22.
- Krüger, C.; Dantas, M. K.; & Castro, J. M. (2018). Políticas públicas e desenvolvimento: uma análise aplicada ao contexto da faixa de fronteira no Brasil. In: Pego, B., & Moura, R. *Fronteiras do Brasil: uma avaliação de política pública*. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, 325-350.
- Lim, Y., Chung, Y. y Weaver, P.A. (2012). The impact of social media on destination branding consumer-generated videos versus destination marketer-generated videos. *Journal of Vacation Marketing*, 18 (3), 197-206.
- Lin, M. S., Liang, Y., Xue, J. X., Pan, B., & Schroeder, A. (2021). Destination image through social media analytics and survey method. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(6), 2219-2238.
- Long, L. M. (2004). *Culinary tourism*. Lexington: University Press of Kentucky.
- Machado, D. F. C. (2016). A influência das redes sociais na imagem do destino e na intenção de visita. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 44-48.
- Manso, B. P., & Dias, C. N. (2017). PCC, sistema prisional e gestão do novo mundo do crime no Brasil. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, 11 (2) 10-29.
- Manosso, F. C., Bizinelli, C., & Gândara, J. M. G. (2013). A imagem da cidade em fotografias online: estudo de caso do site Flickr sobre Curitiba (Paraná, Brasil). *Turismo e Sociedade*, 6(4), 835-860.
- Melo, L. K. S. (2021). Estudantes de medicina e políticas públicas na fronteira: um olhar sobre as cidades gêmeas de Ponta Porã (BR) e Pedro Juan Caballero (PY). *Dissertação de Mestrado em Desenvolvimento Regional e de Sistemas Produtivos*. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Ponta Porã, Brasil.
- Moreira, P. G. (2018). Trajetórias conceituais e novas formas de interação nas fronteiras brasileiras. In: Pego, B., & Moura, R. *Fronteiras do Brasil: uma avaliação de política pública*. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, 21-42.
- Nunes, M. (2017). Dinâmicas transfronteiriças e o avanço da violência na fronteira sul-mato-grossense. In: Monteiro Neto, A., Mata, D., & Ribeiro, M.B. *Boletim regional, urbano e ambiental*. Brasília: IPEA, 31-38.
- Ocke, M.; Braga, D. C.; Lessa, P. W. B. (2023). Destination branding e mídias sociais. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 11 (3), 443-463.
- Oliveira, M. C. B. D., & Pimentel, T. D. (2020). A influência da posição dos agentes na elaboração de políticas públicas de turismo em campos turísticos: uma perspectiva comparada na América Latina. *Polis Revista Latinoamericana*, (57), 185-210.
- Paraguai. (2005). *Lei nº 2.532/05, de 17 de febrero de 2005. Institui la ley que establece la zona de seguridad fronteriza de la republica del paraguay*. Asunción: Presidencia de la República.
- Pereira, L. A., Limberger, P. F., & da Silva Flores, L. C. (2018). Identificação dos Aspectos Conceituais e elementos que constituem o Branding e Destination Branding. *Revista Turismo em Análise*, 29(1), 56-73.
- Reino, S. & Hay, B. (2011). The Use of YouTube as a Tourism Marketing Tool. *Proceedings of the 42nd Annual Travel & Tourism Research Association Conference*, London, Ontario, Canada.
- Santana, L. D., & Gosling, M. S. (2017). Imagem de destino turístico: proposição de modelo hipotético. *Revista de Administração FACES Journal*, 16 (3), 8-29.
- Santos, G. C. O., Cabral, B. C. O., Gosling, M., & Christino, J. M. M. (2017). As redes sociais e o turismo: uma análise do compartilhamento no Instagram do Festival Cultura e Gastronomia de Tiradentes. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 7(2), 60-85.
- Santos, M. (2006). *Território, territórios: Ensaio sobre o ordenamento territorial*. Rio de Janeiro: Lamparina.
- Souza, C. (2006). Políticas públicas: uma revisão da literatura. *Sociologias*, 8 (16), 20-45.
- Suárez, A., & José, M. (2011). The Formation of the Tourist Image from the Traveler's Cultural Distance Perspective. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20 (6), 1237-1257.
- Teixeira, J. C. (2019). Turismo de compras e paisagem fronteiriça em pedro juan caballero (py) e ponta porã (br). *Revista GeoPantanal*, 14 (27), 215-223.

- Trinh, V. D., & Nguyen, L. (2019). How to change perceived destination image through vlogging on Youtube. In: *Proceedings of the 1st International Conference on Management Science 'Digital disruption era: Challenges and Opportunities for Business Management'*.
- Ugoski, D. R., Dravans, G. M. G., & Silva, V. R. Famílias binacionais em cidades gêmeas novas demandas, novos desafios. *Anais do Seminário Internacional Sobre Políticas Públicas, Intersectorialidade e Família: história de lutas e família*.
- Valenzuela Robles, M. E. (2020). A identidade do território e das fronteiras como turismo cultural. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 8(14), 86–100.
- Vieira, J. P. L., Andrade, M. P., & Pimentel, T. D. (2023). Representações sociais sobre a criminalidade na região turística de Puerto Vallarta-México. *Revista Latino-Americana De Turismologia*, 9 (Regular).
- Zucco, F. D., Falaster, C., Anjos, Anjos, S. J. G., & Kraus, C. B. (2019). Destination image in virtual social networks. *Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación*, 17(34), 27-43.
- Zucco, F. D., Pereira, M. L., Limberger, P. F., & Falaster, C. D. (2018). Avaliação da imagem de um destino turístico no Instagram. *Turismo: Visão e Ação*, 20(3), 490-499.

Declaração CRediT sobre autoria

Termo	Definição	Autor 1	A2	A3
Conceitualização	Ideias; formulação ou evolução de objetivos e objetivos de investigação abrangentes	x	x	x
Metodologia	Desenvolvimento ou concepção de metodologia; criação de modelos	x	x	
Software	Programação, desenvolvimento de software; concepção de programas de computador; implementação do código informático e algoritmos de suporte; teste dos componentes de código existentes			
Validação	Verificação, quer como parte da atividade quer separadamente, da replicação/reprodutibilidade global dos resultados/experimentações e outros resultados da investigação	x	x	
Análise formal	Aplicação de técnicas estatísticas, matemáticas, computacionais, ou outras técnicas formais para analisar ou sintetizar dados de estudo	x	x	
Investigação	Condução do processo de investigação e investigação, realizando especificamente as experiências, ou recolha de dados/evidências	x	x	x
Recursos	Fornecimento de materiais de estudo, reagentes, materiais, pacientes, amostras de laboratório, animais, instrumentação, recursos informáticos, ou outras ferramentas de análise			
Curadoria de dados	Atividades de gestão para anotar (produzir metadados), lapidar dados e manter dados de investigação (incluindo código de software, onde é necessário para a interpretação dos próprios dados) para utilização inicial e posterior reutilização	x	x	
Escrita - Esboço original	Preparação, criação e/ou apresentação do trabalho publicado, redigindo especificamente o projeto inicial (incluindo a tradução substantiva)	x	x	x
Escrita - Revisão & Edição	Preparação, criação e/ou apresentação do trabalho publicado por aqueles do grupo de investigação original, especificamente revisão crítica, comentário ou revisão - incluindo fases pré ou pós-publicação	x	x	
Visualização	Preparação, criação e/ou apresentação do trabalho publicado, especificamente visualização/ apresentação de dados	x	x	
Supervisão	Supervisão e responsabilidade de liderança no planeamento e execução da atividade de investigação, incluindo mentoria externa à equipa central			
Administração do projeto	Responsabilidade pela gestão e coordenação do planeamento e execução da atividade de investigação	x	x	
Aquisição de financiamento	Aquisição do apoio financeiro para o projeto conducente a esta publicação			

Source: reproduced from Elsevier (2022, s/p), based upon Brand et al. (2015).

Processo Editorial / Editorial Process / Proceso Editorial

Editor Chefe / Editor-in-chief / Editor Jefe: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido / Received / Recibido: 25.05.2024; Revisado / Revised / Revisado: 21.06.2024 – 17.09.2024 – 03.11.2024; Aprovado / Approved / Aprobado: 10.12.2024; Publicado / Published / Publicado: 23.12.2024.

Documento revisado às cegas por pares / Double-blind peer review paper / Documento revisado por pares ciegos.