

# DICAS PARA ATENDER BEM TURISTAS IDOSOS



**Presidente da República Federativa do Brasil**

Michel Temer

**Ministro de Estado do Turismo – Interino**

Alberto Alves

**Secretária Nacional de Qualificação e Promoção do Turismo**

Teté Bezerra

**Diretor de Marketing e Apoio à Comercialização do Turismo**

Márcio Nascimento

**Diretora de Formalização e Qualificação no Turismo – Interina**

Isabel Barnasque

**FICHA TÉCNICA**

**Coordenação-Geral**

Cristiano Borges e Rafaela Lehmann

**Coordenação Técnica e Redação**

Laís Corrêa e Rafaela Lehmann

**Equipe Técnica**

Alexandre Torres, Ronald Neri e Wilken Souto

**Contribuições**

Neusa Pivatto Müller, Christiana Galvão Ferreira de Freitas, Ana Lúcia da Silva, Conselho Nacional dos Direitos do Idoso (CNDI) e Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos

**Equipe de Apoio**

Daniela Neiva, Fabiana Oliveira, Isaura Faiad, Aline Dias, Magali Neves, Nayara Marques, Lorrany Andrade e Patrícia Castro

## Apresentação

O Plano Nacional de Turismo 2013–2016 prevê, como uma de suas ações, a formulação de políticas públicas para atender aos segmentos turísticos de demanda e aumentar o número de viagens pelo Brasil. Entre eles estão o das pessoas idosas, o das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e o do público LGBT – lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais.

Para que cada um desses grupos seja bem atendido ao viajar, foram formulados guias destinados a orientar prestadores de serviços turísticos. No presente guia, é possível encontrar conceitos e dicas para bem atender a pessoa idosa, de modo a facilitar a relação entre o prestador de serviço turístico e esse importante público consumidor.

## Sumário

Dados sobre a população idosa .....	8
Terminologias.....	10
Mitos .....	14
Dicas para atender bem .....	24
Cuidados ao montar pacotes turísticos para pessoas idosas .....	42
Preparando o destino para o recebimento de turistas idosos .....	46

Neste guia, você encontrará informações sobre as pessoas idosas e suas particularidades.

*Caro profissional, é muito importante saber atender bem o cliente idoso. Encontre aqui algumas dicas de como fazer isso.*



## Dados sobre a população idosa

**O número de pessoas idosas cresceu 55% em 10 anos e representa 12% da população mundial** – Projeções do Fundo de Populações das Nações Unidas indicam que uma em cada nove pessoas no mundo tem 60 anos ou mais. Projeta-se que esse número alcance 1 bilhão em menos de dez anos, e mais, que duplique em 2050, chegando a 2 bilhões de pessoas ou 22% da população global.

**O número de pessoas idosas dobrou nos últimos 20 anos no Brasil** – O IBGE aponta que, no Brasil, a população idosa está em cerca de 23,5 milhões de pessoas, mais que o dobro do registrado em 1991, quando a faixa etária contabilizava 10,7 milhões.

**A população está envelhecendo e a expectativa de vida está mais elevada** – A expectativa de vida deve ter um ganho de 6,8 anos para os homens e 5,9 anos para as mulheres até 2060 (Fonte: Projeção da população por sexo e idade de 2000 a 2016 – Revisão de 2013 – IBGE).

Para que destinos e empreendimentos turísticos possam se preparar para atender o público idoso, é importante levar em consideração algumas informações e características:

- Geralmente, o público idoso possui flexibilidade na administração de seu tempo livre, podendo estimular a atividade turística em períodos de baixa ocupação e reduzir os efeitos da sazonalidade.
- Hoje o Brasil possui mais de 5,2 milhões de pessoas idosas conectadas à internet. O número de brasileiros *on-line* cresceu mais de 100% nos últimos oito anos. Entre os internautas idosos, o aumento foi ainda maior: quase 1.000%. A maioria dos conectados está na Região Sudeste (60%), pertence às classes A e B e tem curso superior (Fonte: Instituto Locomotiva, 2016).

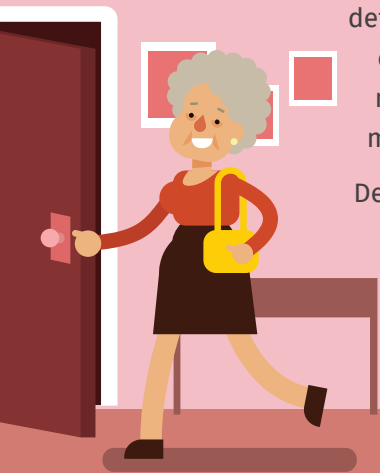
## Terminologias

### Pessoa idosa

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003) e a Política Nacional do Idoso (Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994)

definem como pessoas idosas aquelas com 60 anos ou mais. Apesar do termo “idoso” estar empregado na legislação supracitada, atualmente, o termo mais utilizado é “pessoa idosa”.

Devem ser evitados termos como “velhinhos”, “melhor idade”, “terceira idade” e “vovô(ó)” ou “avozinho(a)”, a não ser que sejam, de fato, avô e avó de quem os chama.



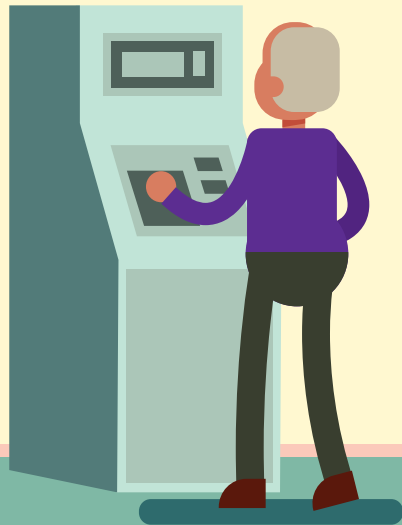
### Acessibilidade

As pessoas idosas podem apresentar alguma dificuldade de movimentação, dada sua redução de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora ou percepção. Acessibilidade é uma característica do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Deve estar presente nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação e na comunicação, inclusive em sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como em serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na cidade como no campo.

A acessibilidade é um direito universal (não apenas da pessoa idosa ou pessoa com deficiência) e deve ser considerada em qualquer destino ou empreendimento turístico. Ela gera resultados sociais positivos e contribui para o desenvolvimento inclusivo. Sua implementação é fundamental, dependendo, porém, de mudanças de cultura e atitudes.

## Envelhecimento ativo

Ao contrário do que muitos pensam, a idade não é um impeditivo para uma vida socialmente ativa. As melhorias das condições de vida das pessoas idosas vêm proporcionando um envelhecimento ativo e ampliando sua autonomia e independência. Os principais fatores que determinam o envelhecimento ativo são: renda, trabalho e proteção social.



A tendência é de se chegar à velhice mantendo uma boa capacidade funcional, com melhor qualidade de vida, incorporando as dimensões de saúde física, estado psicológico, independência e integração social.

É importante observar que as pessoas idosas têm um potencial imensurável de capacidades e habilidades que podem ser desenvolvidas mediante a prática de atividades.

Pesquisa revela que 60% da população idosa mantém suas condições físicas e de saúde adequadas. Esse percentual poderia ser ainda maior se as pessoas buscassem uma vida mais saudável, com alimentação adequada, prática de atividades físicas e cultivo de relações sociais.

Fonte: Manual de Atención al Adulto Mayor. Vacaciones Tercera Edad, Chile.

## Mitos

Neste capítulo, serão tratados diversos mitos sobre a pessoa idosa.

*Há muitos mitos quando o assunto é a pessoa idosa. Vamos conhecer alguns deles.*



## A velhice não começa aos 60 anos

A velhice não começa em uma idade cronológica, nem ocorre de forma igual para todas as pessoas. Fruto de nossos hábitos e costumes, o envelhecimento é um processo pessoal, que difere de época para época. Na década de 1940, por exemplo, uma pessoa de 50 anos era considerada “velha”, já que a expectativa de vida da população brasileira era de 45 anos.





## **A pessoa idosa não gosta só de baile**

Com o envelhecimento da população, a pessoa idosa torna-se cada vez mais plural. É preciso combater os estereótipos que se tornam inevitavelmente elementos impeditivos na procura de soluções precisas e de medidas adequadas. A dança traz a possibilidade de relembrar e reviver momentos prazerosos, além de desenvolver diversas habilidades – sociabilidade, talentos, melhoria da capacidade física, estímulo da sensualidade, desenvolvimento do gosto pela música e aumento da imaginação e fantasia. Porém essa atividade não se restringe apenas à população idosa, ela tem efeitos positivos em qualquer faixa etária.

## **Nem sempre a pessoa idosa deseja viajar em grupo**

Muitas vezes, o turista idoso prefere viajar sozinho, na companhia de parentes ou amigos, em vez de viajar em excursões específicas para turistas idosos.



## **A velhice não necessariamente é momento de descansar**

Pode-se pensar que todas as pessoas idosas precisam descansar depois de toda uma vida dedicada ao trabalho. Entretanto, elas têm o direito de eleger o estilo de vida que desejarem, fator que se aplica a qualquer etapa da vida. Toda pessoa que fique inativa vai perdendo as suas capacidades físicas, psicológicas e sociais.

## **A população idosa não é um peso para a sociedade**

A aposentadoria hoje recebida por uma pessoa idosa é resultado de anos de trabalhos prestados e contribuições feitas ao País, e não um favor concedido a ela pelo Estado. Além disso, é grande o número de indivíduos que após a aposentadoria permanecem na ativa, desenvolvendo atividades, remuneradas ou não, importantes para a sociedade.



## **A pessoa idosa não deve receber tratamento infantilizado**

As pessoas idosas que requerem cuidados não são crianças e não podem ser tratadas como tal. Essa atitude as invalida como indivíduos e retira delas direitos e deveres. Se lhes for negada a possibilidade de serem adultos, dificilmente serão pessoas produtivas ou terão seu espaço social e autoestima preservados.



### **A sexualidade faz parte da vida da pessoa idosa**

Um dos aspectos relacionados à população idosa que mais sofre preconceito é a sexualidade. Ainda que isso cause estranheza para muitos, é preciso entender a sexualidade como parte essencial da vida humana, benéfica para a saúde, o bem-estar e a satisfação da pessoa idosa.

Aceitar a sexualidade como natural é fundamental para que as pessoas idosas também se conscientizem das mudanças de comportamento na sociedade e se previnam em relação às doenças sexualmente transmissíveis, garantindo sexo seguro.



## A velhice não é igual para todos

Quando se pensa na população idosa, deve-se considerar que ela faz parte de um grupo muito diverso. Há diferentes fatores envolvidos para determinar o perfil de uma pessoa, seja idosa ou não: idade, gênero, origens étnicas e culturais, área de residência (urbana ou rural, em países industrializados/países em desenvolvimento), condição social e econômica, nível de escolaridade, modo de vida (moram sozinhas, em família ou em instituições de longa permanência).

## Dicas para atender bem

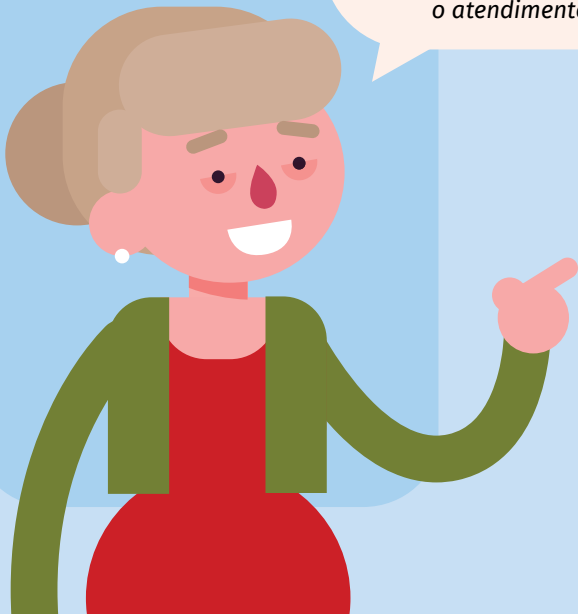
Neste capítulo, você encontrará algumas dicas de como atender a população idosa.



*Estas regras podem ser úteis para atender pessoas idosas, mas lembre-se de que a primeira regra é sempre o bom senso e o respeito a todos.*

Para incluir esse público no turismo, é necessário levar em conta algumas recomendações:

- Identificar as necessidades específicas de cada pessoa idosa.
- Buscar ferramentas para tratar as pessoas idosas com dignidade e respeito.
- Sentir-se seguro com as pessoas idosas, escutá-las e aprender com elas.
- Fazer com que elas tenham prazer em viajar, participem das atividades de recreação, sintam-se confortáveis e à vontade em todos os momentos, o que aumentará sua sensação de bem-estar físico.
- Trata-lás com consideração, respeito, compreensão e amabilidade para que se sintam acolhidas, animadas e alegres.
- Proporcionar entretenimento e oportunidades de novas amizades.



*Os prestadores de serviços turísticos devem levar em consideração algumas precauções e recomendações gerais para o atendimento do turista idoso.*

- Haja naturalmente e não se sinta mal em perguntar se a pessoa precisa de ajuda e como deve ajudá-la.
- Observe as normas e padrões de acessibilidade de forma a oferecer mais conforto ao público idoso.
- Invista na qualificação do atendimento dirigido às pessoas idosas.
- Reserve assentos preferenciais.
- Apresente placas/sinalizações de fácil visualização e com cores fortes.
- Ofereça filas preferenciais.
- Não subestime ninguém física, cultural ou intelectualmente.

## Comunicação

Algumas pessoas possuem redução de mobilidade e das capacidades sensoriais, principalmente da visão e da audição. Dessa forma, para garantir um bom atendimento desses turistas, deve-se atentar para a comunicação.



A comunicação deve ser simples, clara e objetiva, de modo que todos entendam a mensagem.

### Algumas dicas para uma boa comunicação:

- Não gritar.
- Sempre fazer contato visual.
- Falar pausadamente.
- Assegurar que a pessoa tenha compreendido o que foi dito.
- Dar tempo para que a pessoa responda a cada pergunta.
- Não responder por outras pessoas.

## Empreendimentos e atrativos turísticos

Alguns turistas idosos têm mobilidade reduzida, sendo importante se observar a acessibilidade nos espaços e destinos turísticos, especialmente:

- Disponibilizar corrimãos nas escadas e declives.
- Evitar degraus muito altos.
- Adequar pisos para serem antiderrapantes.
- Em caso de pacotes turísticos, dar preferência a atrativos e equipamentos adaptados às normas e padrões de acessibilidade.



As condições básicas de acessibilidade dos equipamentos e serviços turísticos podem representar um fator importante no momento da escolha do cliente. Para proporcionar mais comodidade, segurança e conforto para o turista, deve-se cumprir uma série de requisitos, conforme a legislação em vigor.

A acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos deve seguir os requisitos da NBR 9050:2015, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).





### Escadas e rampas:

- No caso de existência de escadas, deve-se contar também com alternativas de rampas ou elevadores, sendo que estes devem ser amplos para permitir a entrada de equipamentos como cadeiras de rodas.
- As rampas devem ser fixas e definitivas. O uso de peças removíveis não é indicado por ser incômodo para quem as manuseia e constrangedor para quem necessita dessas adaptações.



### Portas:

- As portas dos diferentes lugares do empreendimento devem medir no mínimo 80 cm e suas maçanetas devem ser tipo alavanca.
- No caso de a porta ser giratória, sempre deve haver outra porta alternativa.

### Banheiros:

- Nas portas dos banheiros, deve ser instalada uma barra horizontal, visando facilitar seu fechamento por pessoas em cadeira de rodas ou com restrição de mobilidade.
- Quando os vasos sanitários estiverem localizados em boxes, deve haver um espaço para transferência junto ao vaso, com área mínima de 1,50 m por 1,70 m.
- Devem ser instaladas barras horizontais de apoio e transferência junto ao vaso sanitário, localizadas atrás deste e em um dos lados. O outro lado precisa ficar livre para permitir a aproximação e a transferência de uma pessoa em cadeira de rodas.

### Áreas de circulação:

- As áreas de circulação devem contar com sinalização para identificação dos espaços ou elementos do ambiente.
- Pisos escorregadios dificultam a mobilidade das pessoas, podendo causar quedas e acidentes. O ideal é o uso de pisos antiderrapantes.
- Os passeios e calçadas de empreendimentos e atrativos devem ser planos, bem nivelados e com juntas estreitas.



### Restaurantes, bares e similares:

- Os restaurantes, bares e similares devem estar acessíveis, com mesas adequadas às pessoas em cadeira de rodas, sendo distribuídas de forma integrada às demais e em locais que ofereçam facilidades aos serviços disponíveis no estabelecimento.
- A equipe do estabelecimento deve oferecer ajuda às pessoas idosas e àquelas com restrição de mobilidade quando o restaurante usar o sistema de *self-service*, para que se sirvam adequadamente.



### Unidades habitacionais (UHs):

- A Lei Brasileira da Inclusão prevê que no mínimo 10% das unidades habitacionais de cada meio de hospedagem seja acessível, sendo obrigatória a existência de pelo menos uma unidade por estabelecimento.
- O mobiliário das UHs deve ser disposto de maneira a não obstruir o espaço livre de circulação para o acesso ao sanitário, camas e armários, bem como ter dimensões em condições de alcance manual e visual do cliente.



### Estacionamento:

- Os estacionamentos devem oferecer vaga(s) reservada(s) para pessoas idosas, devidamente sinalizada(s).
- O trajeto entre o estacionamento e a entrada do empreendimento ou atrativo também precisa ser acessível.

### Outros espaços:

- Além das UHs, as áreas de lazer, salas de ginástica, piscinas, saunas, auditórios, salas de jogos e salas de convenções devem ser acessíveis.
- No caso da piscina, recomenda-se que o piso do entorno não seja escorregadio e o acesso à água seja feito por meio de degraus, rampas submersas ou equipamentos de transferência. Também é recomendável a instalação de barras de apoio nas bordas internas das piscinas.

## Meios de transporte

O Decreto nº 5.296, de 2004, prevê que sejam assegurados, em terminais, estações, pontos de parada e veículos, espaços para atendimento, assentos preferenciais e meios de acesso devidamente sinalizados. Exemplos de acessibilidade nos transportes podem ser observados quando há o nivelamento do piso do ônibus com a calçada, além da previsão de assentos especiais dentro do veículo.



*Você sabia que todo brasileiro com mais de 60 anos e renda de até dois salários mínimos tem direito a viajar?*

O Decreto nº 5.934, de 2006, prevê o acesso de pessoas idosas à gratuidade ou ao desconto de, no mínimo, 50% no valor das passagens interestaduais – ônibus, trens ou barcos. Este é um direito garantido pelo Estatuto do Idoso.



### Guias e monitores:

- Os guias e monitores devem ser experientes e capacitados para atender e cuidar da pessoa idosa.
- Buscar conhecer os atrativos e roteiros turísticos acessíveis.
- Buscar conhecer as necessidades de cada turista, compreender suas características e tratá-lo com respeito e naturalidade.
- Estabelecer uma boa comunicação é uma recomendação que vale para todo e qualquer turista, inclusive para as pessoas idosas.



*A capacitação de guias, monitores e demais equipes de atendimento para utilização de equipamentos e recursos técnicos de acessibilidade é de grande importância para uma prestação de serviço de qualidade.*

## Cuidados ao montar pacotes turísticos para pessoas idosas

*Para proporcionar ao turista idoso lazer, segurança e autonomia, algumas etapas devem ser cumpridas. Conheça-as a seguir.*



- As agências e operadoras turísticas devem trabalhar para garantir que os pacotes oferecidos às pessoas idosas, em viagens individuais ou em grupo, sejam adequados a elas.
- Cada aspecto do pacote deve ser detalhado, desde o tipo de transporte, hospedagem, seguro de viagem, animador até o condutor. Passeios opcionais com programação variada e atividades recreativas adequadas também são recomendados.
- É interessante elaborar uma ficha para cada cliente, com todos os detalhes sobre sua saúde (se tem enfermidades, quais remédios toma, alergias), seus médicos (quem são e contatos), seus familiares e/ou amigos (quem é mais próximo e contatos), tipo de alimentação que precisa ou que prefere.



- Em caso de transporte terrestre, os trajetos/deslocamentos devem prever paradas mais frequentes para que as pessoas idosas possam “esticar” as pernas.
- É importante que haja orientação quanto às especificações de cada transporte (horários de embarque, refeições, possíveis escalas e conexões), além de orientações quanto à sua chegada ao destino final.

- Se forem oferecidos programas alternativos, ainda que opcionais, devem contemplar todo o grupo, ressaltando as atividades que são adequadas a cada público que compõe o grupo.
- É fundamental coordenar as atividades com os horários das refeições, já que a população idosa, de modo geral, necessita se alimentar em horários determinados.
- Os locais incluídos nos passeios devem estar preparados para receber pessoas idosas.
- Sugere-se, ainda, que a comunidade receptora tome conhecimento prévio da chegada do grupo para que se prepare.
- Qualquer mudança deve ser comunicada pelo agente de receptivo local e exposta em lugar visível.

## Preparando o destino para o recebimento de turistas idosos

Um dos primeiros passos para a preparação do destino para o recebimento de turistas idosos é a identificação dos atrativos que têm capacidade de despertar o seu interesse e motivá-los a realizar a viagem.



Seguem outros passos para atender bem o público idoso em seu destino:

- Fazer um levantamento dos roteiros, atrativos ou empreendimentos turísticos preparados para receber pessoas idosas.
- Trocar experiências com as organizações representativas das pessoas idosas e realizar levantamentos com os próprios turistas para entender bem os seus anseios.
- A partir das informações coletadas, identificar o canal de comunicação mais apropriado e elaborar material promocional específico para o turista idoso.
- Sensibilizar a comunidade local quanto ao bom recebimento de turistas idosos. Se os turistas não forem recebidos com alegria e hospitalidade, o sucesso da viagem pode ficar comprometido.



## Serviços de apoio

Os equipamentos e serviços complementares à atividade turística, tais como hospitais, postos de saúde, farmácias, bancos, comércio, supermercados, delegacias, polícia militar, bancas de jornal, prefeitura, correios, templos religiosos, igrejas, calçadas da cidade, devem estar dentro dos padrões de acessibilidade, em conformidade com a legislação em vigor e com as normas da ABNT.



## Material promocional

Ao confeccionar um material promocional voltado para o público idoso, é importante observar:

- A fonte das letras deve ser grande, permitindo uma leitura mais clara.
- Não se recomenda o uso de gírias.
- A descrição dos equipamentos e serviços oferecidos deve ser clara e detalhada. Exs.: datas, horários, condições de pagamento, serviços inclusos, contatos para dúvidas, tipo de hospedagem, transporte, serviços de alimentação.
- No caso de destinos e atrativos, é importante contemplar informações sobre a história do destino visitado, seus aspectos culturais, sociais e ambientais.
- Apresentar fotos e vídeos e demais recursos que permitam visualização e assimilação dos serviços oferecidos.

### Informações Complementares

Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas	Adotados pela Resolução nº 46/91 da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 16 de dezembro de 1991.
Lei nº 10.741, de 2003	Dispõe sobre o Estatuto do Idoso, e dá outras providências.
Decreto nº 5.296, de 2004	Regulamenta as Leis de nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Decreto nº 5.934, de 2006	Estabelece mecanismos e critérios a serem adotados na aplicação do disposto no art. 40 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), e dá outras providências.
Lei nº 8.842, 1994	Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências.
Lei nº 13.146, de 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
NBR 9050:2015	Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Ligue em caso de violação a direitos humanos.



CONSELHO NACIONAL DOS  
**DIREITOS DO IDOSO**

MINISTÉRIO DA  
**JUSTIÇA E CIDADANIA**

MINISTÉRIO DO  
**TURISMO**

