



Cartilha Vovô Bem-Vindo

Sumário

Apresentação	3
Quem é nosso público-alvo?	3
Dicas para atender bem	4
Comunicação	4
Empreendimentos e atrativos turísticos	5
Escadas e rampas	5
Portas	5
Banheiros	6
Áreas de circulação	6
Restaurantes, bares e similares	6
Unidades Habitacionais (UHs) - Hospedagem.....	6
Estacionamento.....	7
Outros espaços.....	7
Guias e monitores	8
Pacotes turísticos	8
Como prestar um bom atendimento para Idosos.....	8
Conforto	9
A acessibilidade	9
Legibilidade	9
Empatia	9
Paciência.....	9
Tempo Lento	9
Vantagens e Benefícios	10
Considerações Finais.....	10

Cartilha Vovô Bem-vindo

Apresentação

Sabemos que cada dia mais, idosos tem disponibilidade, interesse e estão realizando passeios turísticos.

Pelas características do Turismo no município de Jundiáí, cujos segmentos de maior referência são o turismo rural, enoturismo, turismo cultural e o ecoturismo, os idosos sempre foram grupo de grande interesse, tendo sido recebidos sempre de braços abertos em nossa cidade.

Essa cartilha tem como objetivo conscientizar os empreendimentos turísticos de todos os segmentos, das peculiaridades deste perfil de público-alvo, para que cada ponto turístico do município esteja apto a receber idosos, sempre dentro dos padrões da hospitalidade.

Queremos tornar Jundiáí uma referência para todos os perfis de público, mas, especialmente, queremos estar efetivamente preparados para deixarmos, em cada um dos nossos visitantes, uma marca positiva e de carinho da nossa cidade, tornando suas experiências inesquecíveis.

Quem é nosso público-alvo?

O envelhecimento da população brasileira é um fato.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) o número de pessoas com idade superior a 60 anos chegará a 2 bilhões de pessoas até 2050; isso representará um quinto da população mundial. Segundo dados do Ministério da Saúde, o Brasil, em 2016, tinha a quinta maior população idosa do mundo, e, em 2030, o número de idosos ultrapassará o total de crianças entre zero e 14 anos.¹

Freire (2000) afirma que os idosos têm mantido a integridade mental e física buscando viver plenamente e de que a qualidade de vida é conseguida por meio de uma nutrição adequada, de exercícios físicos, de um clima agradável e de uma participação social, entre outros fatores.²

Uma recente pesquisa realizada pela plataforma global Booking.com constatou que 77% dos idosos viajantes acreditam que viajar é a maneira correta de aproveitar a vida. Tal movimentação é de extrema importância para a promoção de uma boa qualidade de vida, pois momentos de prazer estão altamente ligados à longevidade da terceira idade. Além do bem-estar, as viagens promovem também maior envolvimento social, que é fundamental da mesma forma.³

¹ <https://jornal.usp.br/atualidades/em-2030-brasil-tera-a-quinta-populacao-mais-idosa-do-mundo/>

² GOLDSTEIN, L. No comando da própria vida: a importância de crenças e comportamentos de controle para o bem-estar na velhice. In NERI, A.L; FREIRE, S.A. E por falar em boa velhice. Campinas: Papirus, 2000. p. 55-67

³ GUIA RÁPIDO SOBRE O TURISMO NA TERCEIRA IDADE: PRINCIPAIS CUIDADOS PARA TER SEGURANÇA. <https://conteudo.omronbrasil.com/turismo-na-terceira-idade/>

São turistas que buscam novidades, sejam elas culturais, gastronômicas, de integração com o meio ambiente, religiosidade e eventos e, ao mesmo tempo, valorizam as tradições, o saber fazer, a produção artesanal e os produtos autênticos e com características locais. Buscam ainda benefícios para a saúde, fontes de energia e vitalidade, capazes de prolongar seus anos de vida.

Os guias têm que estar atentos a alguns cuidados como no caso de uma viagem longa: A realização de paradas técnicas com espaçamento de no máximo duas horas é importante. Outro fator importante é que o turista de terceira idade valoriza o horário de chegada, das refeições, do descanso, e de visitas.

Segundo ABAV Nacional, 15% dos pacotes turísticos vendidos são para pessoas com idade a partir de 65 anos. Isso significa que mais e mais idosos brasileiros estão promovendo o seu bem-estar por meio dessa prática.

Dicas para atender bem

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 os turistas e visitantes.

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.
- Tratá-las com consideração, respeito, compreensão e amabilidade para que se sintam acolhidas, animadas e alegres.
- Proporcionar entretenimento e oportunidades de novas amizades e interação social.
- 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, em tamanho grande 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. 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.
- Estar atento a passar as informações em espaços em que não haja poluição sonora, que irá dificultar a compreensão do conteúdo.
- O uso de uniformes pela equipe, monitores e guias irá facilitar sua identificação pelos turistas.

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.
- Sinalizar degraus e escadas.
- Adequar pisos para serem antiderrapantes.
- Adequar banheiros.
- 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.

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.
- Escadas, rampas e degraus devem ser sinalizados adequadamente.

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.
- Banheiros em boxes que não sejam adaptados para deficientes, devem ter espaço suficiente para que o usuário entre e feche a porta, mesmo com uma bolsa em mãos.

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.
- Todo desnível ou degrau deve ser sinalizado.

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.
Os espaços / corredores entre mesas devem ser adequados a circulação com tranquilidade para diferentes perfis de público.
- Cardápios devem apresentar letras grandes e fontes que ofereçam facilidade de leitura dos pratos e de seus valores.

Unidades Habitacionais (UHs) - Hospedagem

- 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

- Áreas de lazer, salas de ginástica, piscinas, saunas, auditórios, salas de jogos, áreas de exposição, áreas de descanso 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.
- No caso de lagos, rios, riachos ou cachoeiras que permitam o acesso ao turista/visitante, os mesmos devem possuir barras de segurança, decks e corrimãos para facilitar o acesso.
- A visita a áreas produtivas como pomares, parreiras ou plantações deve ser realizada por espaços com piso firme e, preferencialmente, em terreno plano, sem objetos pelo caminho ou grandes desníveis.
- Preferencialmente, todas as visitas de turismo rural devem ser acompanhadas por monitores.
- No caso de passeios autoguiados, a sinalização deve estar visível e ser em tamanho grande.
- Trenzinhos, charretes e outros meios de transporte do empreendimento devem ser seguros. O acesso a esses transportes deve ser realizado por meio de degraus ou rampa, preferencialmente fixas, oferecendo-se, sempre, apoio aos turistas para subir ou descer.
- Trilhas devem ser minimamente acessíveis e oferecer corrimão ou cordas de apoio, em áreas mais acidentadas. Jamais devem ser realizadas com chão molhado, visto o maior risco de queda.
- Os turistas/visitantes sempre devem receber orientação sobre o tipo de vestimenta e calçado adequado para cada passeio ou prática de atividade, além do uso de repelentes e protetor solar.
- É fundamental que todos os empreendimentos disponibilizem áreas de descanso com bancos e sombra e pontos para hidratação de fácil acesso (sejam eles pagos ou gratuitos).
- Nos pontos de venda, é fundamental que o preço esteja em tamanho legível e de fácil identificação no produto.

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.
- Desenvolver passeios/roteiros sempre considerando a temperatura/clima adequados para cada prática específica, evitando exposição principalmente ao sol e altas temperaturas por longos períodos.
- Desenvolver passeios/roteiros estrategicamente planejados de modo que o turista/visitante não fique muito tempo sem possibilidade de usar banheiros e sem se hidratar.
- Incluir atividades que permitam a interação social e o entretenimento.

Pacotes turísticos

Na hora de preparar um pacote turístico que inclui idosos, algumas medidas devem ser tomadas a fim de garantir segurança, autonomia e lazer a esse público.

- Pacotes feitos para idosos devem ser adequados a eles. Todos os itens devem ser detalhados. O pacote também pode conter uma programação diferenciada, com muitas atividades recreativas e de interação social.
- Deve ser preparada uma ficha para cada idoso, inserindo informações como: estado de saúde, se é alérgico, possui alguma doença crônica, medicamentos que toma, dados de médicos e contatos de familiares. Se há restrição na alimentação e preferências.
- Quando houver passeios com trajetos feitos em transportes terrestres, deve-se fazer várias paradas, além de ser informada previamente toda grade de horários, eventuais escalas e conexões.
- É importante avisar com antecedência os estabelecimentos que receberão os turistas idosos, para que as equipes responsáveis se preparem e preparem o local.

Como prestar um bom atendimento para Idosos

Para alcançar a satisfação dos clientes da terceira idade, basta que sejam feitas pequenas adequações na abordagem, no tratamento e na estrutura do atrativo turístico, restaurante ou meio de hospedagem.

São dicas importantes para o empresário:

Conforto

Conforto e bem-estar são duas prioridades para pessoas idosas, então, sua empresa deve investir nesse aspecto. Além de trabalhar o espaço disponibilizando, por exemplo, assentos ou elevadores, é interessante oferecer serviços e produtos personalizados.

A acessibilidade

Pessoas idosas geralmente apresentam dificuldade de locomoção ou problemas na visão. Sendo assim, é importante trabalhar a acessibilidade, reduzindo obstáculos, como degraus, construindo rampas, sinalizando melhor os ambientes e instalando corrimãos, alças de apoio e pisos antiderrapantes.

Legibilidade

Como dito, os problemas de visão são característicos da terceira idade, assim, a legibilidade é essencial para que os idosos tenham mais autonomia durante a atividade. Mantenha as informações bem visíveis e fáceis de interpretar e trabalhe um layout que facilite enxergar os produtos, bem como seus preços.

Empatia

A empatia consiste em se colocar no lugar do outro para entender as necessidades dele. Esse é um aspecto essencial do atendimento ao idoso. Isso porque, quando ele tem um problema, espera que as pessoas entendam de que maneira aquilo o está afetando para, então, sugerir uma solução viável de acordo com a sua realidade.

Paciência

Na terceira idade, é natural que o raciocínio fique mais lento. Também se manifestam problemas de memória e dificuldades para ouvir. Então, na hora de atender esse público, deve-se ter muita paciência, evitar termos de difícil compreensão, como os muito técnicos, e sempre expor informações de uma maneira clara e objetiva, repetindo quantas vezes for necessário.

Tempo Lento

Exclusividade é fundamental para prestar um bom atendimento à terceira idade. Esse público pode precisar de uma atenção maior, portanto, evite ter pressa e não tente forçar decisões rápidas porque, como dito, essas pessoas costumam ter tempo para analisar tudo aquilo que vão fazer.

Vantagens e Benefícios

Oferecer vantagens exclusivas para idosos, bem como serviços e produtos específicos para eles é outra forma de diferenciar o atendimento. Esses benefícios são muito atrativos e procurados por esse público, somando pontos positivos para o empreendimento.

Considerações Finais

Oferecer um atendimento cortês e hospitaleiro é a base para o desenvolvimento de qualquer empreendimento turístico ou qualquer empresa que atue no segmento do turismo. Bem-receber, receber com carinho e praticar a empatia são elementos básicos e fundamentais para garantir a boa qualidade no acolhimento e no atendimento ao turista.

Quando falamos dos idosos, ampliamos ainda mais esse sentimento de hospitalidade. Estarmos preparados para bem-receber e atender todas as demandas desse público que tanto já fez na vida e pela nossa comunidade é também uma forma de demonstrar nosso respeito por eles e, mais do que isso, é uma forma de agradecê-los não somente por estarem conosco, mas, acima de tudo, por serem portadores de nossa história e da nossa memória enquanto seres humanos. Os idosos carregam a sabedoria do mundo. Acolhê-los e recebê-los bem é a forma de lembrarmos que somos todos hóspedes nesse planeta e que precisamos sempre agradecer e aproveitar as oportunidades de valorizar àqueles que estão conosco.

Crie aquele clima de casa de vó e você, certamente, atenderá da forma mais calorosa e hospitaleira possível.