

HOTÉIS E ACESSIBILIDADE: UMA FORMA DE INCLUSÃO DO IDOSO

Marina Holanda Kunst e Maria de Fátima Santiago

Universidade Federal Rural de Pernambuco, e-mail: marinakunst7@hotmail.com; Universidade Federal Rural de Pernambuco, e-mail: airamsantiago@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo mostrar a importância dos hotéis, pousadas, entre outros de adotarem os princípios da acessibilidade, para melhor hospedar seus clientes idosos, visto que desde os anos 60 a taxa de crescimento da população brasileira vem experimentando paulatinos declínios, intensificando-se juntamente com as quedas mais pronunciadas da fecundidade. Esse crescimento está atrelado aos avanços da medicina e as melhorias nas condições gerais de vida da população que repercutem no sentido de elevar a média de vida do brasileiro (expectativa de vida ao nascer) de 45,5 anos de idade, em 1940, para 72,7 anos, em 2008, ou seja, mais 27,2 anos de vida (IBGE, 2008).

Essa mudança na estrutura etária brasileira provoca um impacto no surgimento de novas demandas da sociedade civil, visto que os idosos terão maior influência sobre determinados mercados (SANT'ANNA et al., 2009). Um dos setores que terá que se ajustar é o hoteleiro, a fim de proporcionar uma melhoria na qualidade dos serviços prestados para esse segmento. Onde os agentes desse setor têm que ficar atentos para suprir as necessidades específicas desse público (MACHADO, 2007).

Nesse contexto associa-se a essa adequação hoteleira a acessibilidade, que segundo a NBR 9050:2004, é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano/rural e elementos (BRASIL, 2004).

Kunst (2013), em sua pesquisa junto a 16 idosas frequentadoras de dois grupos de convivência, observou que essas viajam de duas a cinco vezes por ano, com distância variando de estadual a nacional. Esses dados se agravam ainda mais quando se observa a idade dessas idosas, que varia de 70 a 74 anos, o que mostra realmente a necessidade da adequação de hotéis, mas não

só desses, como também de edifícios públicos e particulares, ônibus, espaços públicos [praças, parques].

Esse fato, no Brasil, não é muito cogitado pelo poder público e muito menos pelos empresários, visto o grande custo de se adaptar. No entanto, essa adaptação, em São Paulo, é algo mais comum que em outros estados, como é visto em Cruz (2010), ao relatar que em 2008 é adaptado o primeiro hotel totalmente acessível no município. Hoje, são dois hotéis totalmente acessíveis e dez adaptados, conforme as normas da ABNT. Em 2009, atividades de turismo de aventura são certificadas, seguindo as normas da ABNT, para garantir mais segurança a todos os usuários das atividades.

2. METODOLOGIA

O trabalho foi baseado no trabalho de conclusão de curso de Kunst (2013) que pesquisou sobre “Hotéis acessíveis para idosos/as no Brasil: eles já existem. Um estudo de caso”, no qual envolveu dois grupos de convivência de idosos que fazem frequentemente viagens dentro do Brasil quando para fora do país, no qual foi aplicado um questionário a fim de obter informações sobre a satisfação deles quanto a hospedagem.

Assim, esse trabalho se baseia em uma revisão bibliográfica, baseada no trabalho de Kunst (2013) e outras fontes bibliográficas, a fim de mostrar a importância de hotéis e empresas desse segmento em se adequar a acessibilidade para melhor atender o público idoso.

3. CONCLUSÃO

O aumento da população idosa, verificado em todo o mundo, reivindica estudos específicos que possam contribuir para melhorar a qualidade de vida desse segmento da população, alterando o estigma do Brasil de país jovem. Uma das áreas de negócio que é diretamente beneficiada é o turismo.

Essa massa de pessoas, muitas vezes com renda disponível e tempo livre para aproveitar temporadas de descanso, se constitui em um mercado consumidor de grande potencial que os gestores de negócios turísticos não devem ignorar.

Para que os hotéis aproveitem bem esse potencial é inevitável que se conheça as necessidades, as vontades, as motivações, e as características sociais desse público. Um aliado nessa busca é o conhecimento técnico, não apenas acerca da hospitalidade de forma geral, mas também permeando as áreas de ergonomia e acessibilidade.

Acessibilidade essa que permite ao público idoso, não mais sofrer com as sérias lacunas na acessibilidade das instalações e no atendimento com hospitalidade das pessoas, mas sim, segundo a Constituição Brasileira, ter as mesmas oportunidades na sociedade e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em sua defesa da cidadania e do direito à inclusão social. Assim, qualquer que seja o nível do estabelecimento¹, ele deve possuir adaptações que o turista idoso tenha independência, autonomia e dignidade de forma coletiva ou individual, promovendo a integração entre todas as pessoas (BRASIL, 2009a; BRASIL, 2009b).

Afinal, essas adaptações afetam a experiência do turista na maneira como eles escolhem os hotéis em que vão se hospedar, no preço que eles se dispõem a pagar pela diária e na qualidade da experiência. Abrangendo não só o quarto, mas também toda a parte física do hotel (quarto, piscina, recepção, área de lazer, *buffet*, estacionamento, entre outros).

Diante disso, salientamos que não só a rede hoteleira vai ter que se adequar a essa população idosa, mas sim, o país vai ter que tomar algumas medidas para se adaptar a essa população, bem como todas as políticas públicas voltadas para esse público idoso, desde alimentação, saúde, transporte, lazer, acessibilidade, dentre outros, pois antes o país era de jovens.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **NBR 9050**. Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

¹ Hotel, pousada, *hostel*, flat, entre outros.

BRASIL. **Turismo acessível:** introdução a uma viagem de inclusão. Volume 1. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p.

BRASIL. **Turismo acessível:** bem atender no turismo acessível. Volume 3. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p.

CRUZ, Maria do Carmo Meirelles Toledo. **Socorro Acessível.** Texto apresentado no Prêmio Governo do Estado de São Paulo – Ações Inclusivas para Pessoas com Deficiência, em 2010, para a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência. CEPAM, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. **Projeção da População do Brasil.** IBGE: população brasileira envelhece em ritmo acelerado. 2008. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=1272.

KUNST, Marina Holanda. **Hotéis acessíveis para idosos(as):** eles já existem. Um estudo de caso. Monografia (Bacharelado em Economia Doméstica). Universidade Federal Rural de Pernambuco, Departamento de Ciências Domésticas, Recife, 2013, 111 p.

MACHADO, Micheline Melo Bastos. **Estudo sobre a adequação hoteleira para atender o segmento da terceira idade.** Universidade de Brasília, 2007.

SANT'ANNA, Paulo Roberto de; ZOTES, Luiz Pérez; BARONE, Francisco Marcelo; MERABET, Daniel. **Pesquisa de mercado aplicada a pequenos empreendimentos:** centro de lazer para a terceira idade do estado do Rio de Janeiro. Revista de administração pública. Rio de Janeiro 43(4):45-77, JUL./AGO, 2009.