

# ATENDIMENTO DE IDOSOS NA ATIVIDADE TURÍSTICA, NO SETOR DE HOSPEDAGEM E NOS ASILOS DO BRASIL

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI

Mirian Teresinha Pinheiro\*<sup>1</sup>

Danilo Rafael Vieira\*\*

Nicholas Morgenthaler\*\*

Song Chun\*\*\*

## Resumo

A terceira idade no Brasil enfrenta problemas de diversas naturezas, notadamente no quesito hospitalidade. É possível perceber que apesar do número crescente de idosos, atividades ligadas a hospitalidade como a turística, da hospedagem e principalmente dos chamados asilos têm deixado a desejar, no que tange ao atendimento da referida demanda. Este artigo tem como objetivo **apresentar algumas reflexões sobre o atendimento de idosos na atividade turística, no setor de hospedagem e nos asilos do Brasil**. O estudo seguiu a metodologia da pesquisa bibliográfica, dialogando com alguns autores sob uma perspectiva interdisciplinar. Os resultados da pesquisa apontaram que apesar do crescimento do número de pessoas idosas, a demanda da terceira idade no Brasil corresponde algumas cifras de expressão, mas que isto ainda não é uma unanimidade, já que existe uma parcela desta faixa etária excluída deste patamar. Contudo se tanto o segmento da referida população que se encontra em condições privilegiadas necessitam de melhorias no setor de turismo, transporte e hospedagem, muito mais precisa ser feito para a população atendida pelos chamados asilos, ou instituições de longa permanência.

## Palavras-chave:

**Idoso. Atividade turística. Asilos.**

## CUSTOMERS SERVICE TO THE ELDERLY ON TOURIST ACTIVITY, LODGING AND NURSING HOMES IN BRAZIL

## Abstract

The elders in Brazil face difficulties of different sources, especially when the subject is hospitality. It's notable that despite the elderly population is increasingly growing, activities related to hospitality such as touristic, lodging and mostly the ones called nursing homes are not up to the task. This article's objective is to **present some reflections about the services provided to the elderly on touristic activities, on the lodging branch and nursing homes in Brazil**. This study followed the method of bibliographic research, discoursing with some authors under an interdisciplinary perspective. The results pointed that despite the growth of the elderly, the elderly demand in Brazil corresponds to a considerable fraction of the profit. It also points that this is not an indubitable fact, since there's a share of the elders that has been excluded from this status. Nevertheless, if even the wealthy fraction of the referred population are in need of improvement on the touristic, transporting and lodging branches, then the one attended by the so called nursing homes are much more in need.

---

\* Coordenadora do projeto de extensão Balneário Camboriú quem gosta cuida. Mestre em Turismo e Hotelaria. Professora titular da Universidade do Vale do Itajaí. E-mail: [mirianpinheiro@univali.br](mailto:mirianpinheiro@univali.br)

\*\* Estagiários do projeto, acadêmicos do curso de Turismo e Hotelaria da UNIVALI.

\*\*\* voluntário do projeto, egresso do curso de Turismo e Hotelaria da UNIVALI.

## **Keywords:**

**Elder. Tourism activity. Nursing homes.**

## **Introdução**

O número de idosos está aumentando no mundo e no Brasil isto não é diferente, suas expectativas em relação ao lazer, viagens e entretenimento têm se modificado ao longo dos tempos, notadamente pela melhoria nas condições de saúde de grande parte desta parcela da população. Isto nos motiva a buscar formas de pensar estratégias para minimizar deficiências no atendimento de idosos. Contudo a realidade nos impele a dizer que há uma distância significativa em alguns setores da sociedade que atendem a referida demanda.

Quando se atua na atividade turística, no setor hoteleiro há necessidade de atender as diferentes demandas, incluindo o da chamada de terceira idade, ou idosos e fica mais fácil quando se pensa em pessoas com uma boa condição de saúde, bem como com um privilegiado status socioeconômico. Contudo como “nem tudo são flores”, há um número expressivo de pessoas pertencentes a terceira idade que encontram-se muito distante das referidas condições.

Por pertencermos a um dos projetos de extensão de um curso de Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, denominado Balneário Camboriú quem gosta cuida, empenhado em atender as diferentes demandas da comunidade local, em nome do qual realizamos atividades de recreação e entretenimento num asilo para idosos, nos dedicamos a ampliar os estudos sobre o atendimento desta demanda no turismo, na hotelaria e nos referidos asilos.

Tais estudos nos possibilitaram elaborar este artigo com o objetivo de **apresentar algumas reflexões sobre o atendimento de idosos na atividade turística, no setor de hospedagem e nos asilos do Brasil**. Para desenvolvê-lo foi seguida a metodologia da pesquisa bibliográfica, de caráter prioritariamente qualitativo, sem deixar de usar os dados quantitativos que pareceram pertinentes, dialogando com alguns autores sob uma perspectiva interdisciplinar.

Para organizar o texto apresentamos na sequência reflexões sobre: o idoso no mundo e no Brasil, seguido das condições de atendimento do idoso na atividade turística, e das condições de atendimento dos idosos moradores de asilos ou casas de longa permanência, posteriormente as condições finais.

## **Idosos no mundo e no Brasil**

As denominações das faixas etárias variam de acordo com a época e com a cultura, em períodos não muito distantes como, por exemplo, até início do século XX, uma pessoa já era considerada idosa por volta dos 30 anos de idade na maioria dos lugares. Contudo as mudanças culturais mediadas por questões materiais concretas protelam o processo de envelhecimento para muitas pessoas, atualmente.

A forma como uma pessoa idosa é reconhecida também difere muito de lugar, bem como de padrões culturais. No oriente em geral o reconhecimento do valor dos idosos, constitui-se num dos alicerces da cultura, diferente de muitos locais no ocidente onde é necessária a criação de leis para regulamentar o processo de direitos deste público, freando a supervalorização do novo, do produtivo, bem como da juventude, tão bradada no sistema capitalista.

Ao tratar de envelhecimento é importante compreender suas dimensões, concebendo como uma transformação normal e universal do organismo tanto no interno como no externo que de acordo com Camarano (2004, p. 4):

[...]envelhecimento de um indivíduo está associado a um processo biológico de declínio das capacidades físicas, relacionado a novas fragilidades psicológicas e comportamentais. Então, o estar saudável deixa de ser relacionado com a idade cronológica e passa a ser entendido como a capacidade do organismo de responder às necessidades da vida cotidiana, a capacidade e a motivação física e psicológica para continuar na busca de objetivos e novas conquistas pessoais e familiares.

Para Bois (1989, p.18) o processo de envelhecimento pode ser entendido como uma passagem do tempo, salientando que “O envelhecimento é sempre “abstrato”, dá-se a ele concretude somente quando já não se tem mais argumentos e estratégias para disfarçá-lo dos outros e de si mesmo. É nos outros que ele se concretiza primeiro [...]”.

O prolongamento do processo de envelhecimento é calculado e estatisticamente apresentado em forma de estimativa de vida das pessoas. Tal estimativa contribui muito para estabelecer parâmetros de quem é considerado jovem ou idoso, quanto maior a estimativa de vida mais fácil é protelar a credencial de idoso, ou de pertencente à terceira idade.

Segundo a Organização das Nações Unidas – ONU (2011) a expectativa de vida aumentou de 46,5 anos 1950-1955, para 65 em 1995-2000. O Brasil sempre um pouco mais alto que a média mundial. 50,9 anos em 1950-1955 para 67,2 em 1995-2000. O envelhecimento da população mundial é um fenômeno dos países desenvolvidos e também daqueles que estão em desenvolvimento, de acordo com a pesquisa realizada pela U.S. Census Bureau (2011).

Um em cada 14 pessoas na Terra em 2002 foi de 65 anos ou mais. Em 2002, o mundo realizou 440 milhões de pessoas com 65 anos ou mais. Esta foi de aproximadamente 7% da população total. No futuro, o tamanho da população de idosos deverá aumentar rapidamente, quase duplicando em 2020 e mais do que triplicar até 2050. O tamanho relativo da população idosa deverá crescer para mais de 9 por cento em 2020 e quase 17% em 2050. [...] (U.S. Census Bureau. p.49)

O crescimento de idosos tem ocorrido de forma rápida, de acordo com a pesquisa realizada pelo norte americano U.S. Census Bureau, (2011. p. 25) “As pessoas com 65 anos ou mais em breve superarão em número as crianças com menos de 5 anos, pela primeira vez na história[...]”. Para mesma pesquisa a população idosa vem crescendo ao longo do tempo e atingiu “506 milhões de pessoas em 2008, representou um aumento de 10,4 milhões desde 2007 cresceu a uma média de 870 mil pessoas a cada mês durante o ano”.

Também o mesmo relatório apresenta estimativas que 1,3 bilhão da população mundial até 2040 superará 65 anos. Complementando, o portal do envelhecimento (2010) informou que o “Japão

com 22% da sua população com 65 anos ou mais, tem a maior proporção de idosos entre os grandes países.” Em relação à população mundial a China tem a maior população idosa - 106 milhões. Em seguida vêm Índia (59,6 milhões), EUA (38,7 milhões), Japão (27,5 milhões) e Rússia (19,9 milhões).

A terceira idade no Brasil possui características bem peculiares, salientam-se pelo crescimento nos últimos anos, bem como pelas perspectivas de crescimento para os próximos. Há algumas divergências em relação a faixa etária correspondente a terceira idade, mas no geral comunga-se da idéia que ela compreende todas as pessoas maiores de 60 anos. Contudo salienta-se neste contexto que em algumas regiões do país o crescimento é maior.

No Brasil, a população dos idosos está crescendo cada vez mais, de acordo com os dados divulgados também pelo Banco Mundial (2011 p. 18)

Durante os últimos 60 anos, a fração de idosos (60+ anos de idade) na população brasileira tem aumentado significativamente. Em 1950, eles eram 2,6 milhões e representavam 4,9% da população total. Com um crescimento anual de 3,4% comparados a 2,2% da população em geral, em 2010 os idosos já eram 19,6 milhões e representavam 10,2% da população. Nos próximos 40 anos, esse grupo crescerá a uma taxa de 3,2% ao ano, comparada a 0,3% da população total. Como resultado, haverá 64 milhões de idosos em 2050, 29,7% da população total.

Obviamente há alguns fatores que levam uma região ter mais idosos que outras, como por exemplo, os índices de alfabetização, condições socioeconômicas, pois quanto maior for a escolaridade, bem como as condições financeiras, melhores as chances do indivíduo se preservar para atingir a terceira idade. Todos os estudos apontam que aumentar a escolaridade implica em melhoria nas questões econômicas, bem como na qualidade de vida que a longo prazo, revela uma maior expectativa de vida ou longevidade.

Como longevidade não vem acompanhada de qualidade para todos, observa-se que alguns idosos na referida terceira idade dedicam-se ao turismo, buscam viagens e hospedagens condizentes com suas condições. Entretanto há outros que sem muitas escolhas alojam-se em locais historicamente criados para excluí-los da sociedade. Porém mesmo para aqueles que se inserem

numa condição privilegiada para acessar aos benefícios do turismo e de uma hospitalidade mais digna enfrentam problemas em nosso país.

### **Condições de atendimento da demanda de idosos na atividade turística**

O turismo e a hospitalidade são atividades indissociáveis, que neste trabalho não nos aprofundaremos, contudo cabe deixar claro, que a atividade turística, requer uma estrutura que comporte deslocamento, alojamento, alimentação e segurança para turistas, ou pessoas que transitam no espaço no qual atua. Salienta-se então que dentre as formas de alojar as pessoas, destacam-se um dos locais mais utilizados desde muito que são os hospitais, lembrando inclusive que este é um importante segmento da atividade turística.

Reportando-nos um pouco sobre a história dos hospitais no mundo ocidental podemos afirmar que ele possui uma ligação muito estreita com a trajetória dos asilos. Além dos hospitais encontram-se os equipamentos de hospedagem classificados atualmente, como hotéis históricos, de lazer, pousadas, resorts, todos subdivididos em categorias que os identifica pela qualidade da sua oferta, bem como a qual segmento de demanda destina-se a atender.

A demanda de terceira idade se caracteriza por suas necessidades especiais, que precisam ser atendidas, todavia mediante a tantos outros problemas, dificilmente ocorrem tais atendimentos. Notadamente na atividade turística há problemas em muitos lugares como nas estradas, sistema aéreo deficitário e caro para muitos, equipamentos de hospedagem inadequados, ou com poucas unidades dispostas a atender aos idosos, ou qualquer outro portador de necessidade especial, dentre outros fatores.

Para minimizar os problemas frente ao atendimento da demanda da terceira idade não depende apenas do Estado, mas de todos os atores sociais envolvidos com a atividade turística. Para tanto há necessidade de se efetivar parcerias com o setor privado e setor público, com intuito de estruturar o *trade* de forma otimizada em prol do desenvolvimento do setor. É importante que a iniciativa privada visualize e entenda a importância da inclusão de diferentes demandas, inclusive a de terceira idade que corresponde um potencial turista, em seus empreendimentos.

Um grande investimento sempre vem seguido de um grande risco, para tanto novos paradigmas se fazem necessários para que se abram portas para grandes investimentos, bem como retorno consideravelmente positivo.

Para fazer valer os investimentos atuais no desenvolvimento turístico é necessário que o Brasil se mostre um país bem preparado em todos os sentidos. Ao Estado, cabe o papel de incentivar a implementação da acessibilidade em mecanismos privados utilizando de atos administrativos.

“O planejamento da acessibilidade num destino turístico segue as fases comumente usadas em planos e projetos de diferentes naturezas. É preciso realizar um diagnóstico da situação atual, elaborar e executar ações estratégicas, definir parceiros, prazos e financiamentos e, por fim, avaliar os resultados. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009, p. 9)

Além dos fatores limitantes da infraestrutura das cidades e mecanismos do *Trade*, não é possível esquecer da necessidade de mudança cultural, optando pela cultura de inclusão na comunidade, que é fundamental para o desenvolvimento de um turismo para todos. O processo de inclusão social passa necessariamente pelos demais setores e atividades da sociedade, não somente pelo turismo.

De acordo com a norma brasileira NBR 9050(2004), desenvolvido uma parceria entre ABNT e Ministério de Turismo em 2004 discorre que a acessibilidade é a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.”

Entretanto para Duarte e Cohen (2004 p. 02):

[...] a acessibilidade ao espaço construído não deve ser compreendida como um conjunto de medidas que favoreceriam apenas às pessoas com deficiência - o que poderia até aumentar a exclusão espacial e a segregação destes grupos, mas sim medidas técnico-sociais destinadas a acolher todos os usuários em potencial (DUARTE e COHEN, 2004, p.02).

Dentro da referida norma NBR 9050 (2004) alguns critérios foram criados para bem atender aos Portadores de Necessidade Especiais – PNE, comuns a sociedade em geral, como vaga de

garagem quando tem mais de 100 carros é obrigado reservar 1% para eles, para os estabelecimentos como cinema, teatro ou similares os lugares devem reservar o espaço 10 assentos mais 0,1% para acima de 1000 pessoas e entre outros.

Em se tratando de questões específicas do deslocamento do pessoal da terceira idade, o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) coloca que para melhoria das viagens dos Idosos, foi criada a Lei número “8.842/94, que tem como objetivo propiciar a melhoria da qualidade de vida, pelo lazer e turismo para brasileiros com mais de 50 anos.” Segundo o portal do envelhecimento (2010):

O Brasil possui leis modernas em favor da terceira idade que propicia aos turistas descontos especiais para as viagens, mas falta divulgação quanto a essa vantagem. Em apenas alguns municípios esse público é capaz de conseguir descontos em ingressos para espetáculos artísticos, passagens rodoviárias e outros afins.

Embora a lei tenha sido criada com o intuito de ofertar melhores condições, na prática isto não tem sido efetivado pois, há deficiências visíveis que fazem com que os benefícios não sejam nem divulgados para a terceira idade. Denotam com isto falhas no processo de divulgação, bem como em outros serviços.

Ao tratar sobre segmento do mercado Terceira Idade, os profissionais necessitam um preparo maior, existem vários tipos de deficiências caso para pessoas com mais idades que tem uma ou mais dificuldades, por tanto a prestação de serviços com a qualidade na área de turismo é essencial para os estabelecimentos que trabalha com essa demanda potencial, segundo Ruschmann (2002, p. 9):

[...] trabalhar no turismo significa servir às pessoas, ajudando-as a satisfazer seus desejos de viajar e de viver experiências no seu tempo livre. O sentido principal da profissão é o da prestação de serviços e envolvem o cuidado com respeito, dignidade, cortesia e consideração. A satisfação do turista é ponto essencial para o sucesso de qualquer empreendimento ou atuação. As chances profissionais serão maiores para as pessoas conscientes dessa premissa e capazes de colocar os interesses dos clientes acima de tudo.



Portanto os profissionais precisariam ser qualificados especificamente para sua área, na realidade a função de Turismólogo nem se quer regulamentada pelo congresso nacional, para exercer na área de turismo ou na hotelaria, pois não há exigência de formação de bacharel, com a facilidade de atuar na área observa-se que há despreparo dos profissionais para atender as demandas em geral, quanto mais para atender o público da terceira idade.

Em breve o Brasil receberá dois mega eventos em 2014 e 2016. Com isso a Associação Brasileira da Indústria de Hospedagem – ABIH lançou programas de qualificação, um destes destinados à qualificação de pequenos meios de hospedagem apenas qualificará 20 mil profissionais até 2012 (ABIH 2011).

Para Fórum Econômico Mundial a infraestrutura do Brasil foi reprovada, em uma matéria divulgada pela revista veja (2011):

A qualidade da infraestrutura brasileira é das piores no mundo, mesmo com a arrancada dos investimentos nos últimos quatro anos. Comparado a outros 20 países, com os quais concorre no mercado global, o Brasil ficou na 17ª colocação no quesito qualidade geral da infraestrutura, empatado com a Colômbia. Numa escala de 1 a 7, o país teve nota 3,4 - abaixo da média mundial, de 4,1.

Na mesma matéria destacam que “a infraestrutura portuária do Brasil é pior desempenho. Com 2,6 pontos, bem distante da média mundial de 4,2. É o setor ferroviário, teve nota 1,8, ante uma média mundial de 3,1.”

O sistema do transporte brasileiro salientado anteriormente como sendo basicamente rodoviário, segundo Confederação Nacional do Transporte – CNT contempla 1.355.000 quilômetros de estrada, que “circulam cerca de 60% do total de cargas e mais de 90% dos passageiros.” Para uma matéria divulgada pela CNT (2008):

[...] o Brasil possui entre Municipais, Estaduais e Federal 1.751.872 km de rodovias pavimentadas e não pavimentadas. Desse total 14,4% são de rodovias estaduais, 78,8% são de rodovias municipais e 6,7% são de estradas federais. Nesse total estão inclusos 141.000 km de vias inacabadas e em construção. As estradas não pavimentadas são a maioria,

sendo 88,8% de estradas de chão, contra apenas 11,1% de rodovias pavimentadas, ou seja, somente 196.093 km de rodovias asfaltadas.

As limitações no setor turístico ainda são diversas, contudo para atender o público de terceira idade, ficam mais evidentes por se tratar de um tipo de demanda que requer atendimentos especiais, mediante suas necessidades. Há muito por fazer neste sentido como algumas poucas modificações na legislação trabalhista, contemplando e valorizando o turismólogo, cumprindo mais as leis e normas já existentes como o estatuto do idoso, da ABNT e do guia do Turismo Acessível, seriam capazes de minimizar muitos das limitações para atender a demanda da terceira idade no Brasil.

Mesmo apresentando algumas deficiências para atender ao segmento de terceira idade o setor de hospedagem no Brasil como em muitos outros locais do mundo tem ofertado para uma demanda muito seleta uma forma muito peculiar de hospitalidade, podendo ser classificada como hospedagem de longa duração, ou moradia. Há diversos equipamentos de hospedagem que se utilizam da estratégia de captação da demanda utilizando o comércio de unidades habitacionais, ofertando há alguns poucos idosos privilegiados esta modalidade.

### **Condições de atendimento dos idosos moradores de asilos ou casas de longa permanência.**

Embora tenhamos diferentes equipamentos de hospedagem e diferentes públicos consumidores, inclusive de terceira idade e observarmos limitações nas condições de recebimento e hospitalidade destes no Brasil, verificados nas falhas da infraestrutura, bem como no pequeno número de profissionais especializados para atender a referida demanda em muitas destinações e em especial em vários equipamentos turísticos, maiores são os problemas verificados no que se refere aos ancionados, asilos, casas de repouso, ou instituições de longa permanência.

Lembrando que segundo o Censo de 2010 a população de idosos no Brasil excedia a 20 milhões de pessoas, entretanto o número de asilos para abrigar a referida faixa não ultrapassa 3.548 asilos (públicos e privados), sendo que deste número apenas 218 pertencem ao governo nas esferas municipais e estaduais. O governo federal arca apenas com uma instituição situada no Rio de Janeiro. Além disso, um dado econômico relevante mostra que das instituições para idosos mais

da metade, 65,2%, são filantrópicas, para as quais o setor público contribui apenas com 22% de suas receitas. (CARLYLE JR, 2011)

A história dos asilos no mundo ocidental não é algo recente, remonta ao período da gestão da igreja católica efetuada pelo Papa Pelágio II (575 a 579), que transformou sua casa num hospital abrigo para doentes e conseqüentemente idosos. Na história do Brasil também ocorreu de forma semelhante confundindo-se as origens dos hospitais e dos asilos. Salientando o que já mencionamos anteriormente os hospitais se constituem num importante equipamento componente do setor de hospitalidade e também um segmento da atividade turística.

Entretanto se o hospital adquiriu o status de componente do *trade* turístico, os asilos para idosos também poderiam ter avançado mais, apesar de algumas iniciativas apresentarem equipamentos com uma infraestrutura mais adequada, bem como um atendimento com condições mais qualitativas. Destacando que no caso brasileiro há inclusive poucos equipamentos destinados ao referido intento, se comparado ao número da população alvo, que nem sempre possui famílias com condições para abrigá-la como merece.

Para Araujo (2009) surgiram muitos termos para denominar locais de assistência a idosos como, por exemplo, abrigo, lar, casa de repouso, clínica geriátrica e asilato. Para padronizar a nomenclatura, tem sido proposta a denominação de instituições de longa permanência para idosos (ILPI), definindo-as como estabelecimentos para atendimento integral a idosos, dependentes ou não, sem condições familiares ou moradia para a sua permanência no seu grupo de origem.

Araújo (2009, p. 10) apresenta a realidade das condições de atendimento das pessoas da terceira idade nos asilos de forma bem preocupante:

Se por um lado as ILPIs desempenham seu papel de acolhedoras dos idosos em processo de exclusão social, por outro lado suas normas internas contribuem para o afastamento dos problemas sociais externos, proporcionando um confinamento social, ficando os idosos restritos apenas à vida institucionalizada, caracterizando-se como uma forma de ruptura dos elos que os ligavam à vida familiar e social (4,22). Essas pessoas acabam tendo suas vidas determinadas de

acordo com as normas estabelecidas pela instituição. O meio institucional monopoliza parte do tempo e do interesse daqueles que nele estão inseridos. Há uma tendência a reclusão da vida social, tendo como consequência, em geral, idosos mais apáticos, sem motivação e extremamente carentes, em relação aos residentes na comunidade.

Para Souza (2003) o asilo é, basicamente, uma instituição burocrática, na qual se estabelecem relações de poder que são expressões de uma organização, que se concretiza através das normas e regulamentos, para os que lá estão internados. A referida instituição preocupa-se somente em mantê-los vivos e razoavelmente confortáveis enquanto a morte não chega.

Se o hospital semelhante ao hotel na maioria das vezes se constitui num lugar de passagem, ou limitada permanência, o asilo se caracteriza por uma hospedagem inequivocadamente terminal. O status de componente do *trade* turístico fica imensamente distante, quanto menos confortável parecer o ambiente onde o idoso permanecerá. A burocracia das instituições de longa permanência na grande maioria apresenta um quadro de profissionais com uma formação mais genérica, distante da especificidade do idoso, em número reduzido e sem nenhuma preocupação por inseri-los novamente na vida social, ofertando-lhes exclusivamente o estado de reclusão, tornando-os apáticos e infelizes.

Como o asilo para muitas famílias ou pessoas caracteriza-se como um mal necessário, outras dinâmicas tornam-se oportunas para atender a demanda de pessoas pertencentes a terceira idade que precisam dos asilos, mais profissionais precisam ser inseridos no contexto dos atendimentos dos hóspedes das referidas instituições, com intuito de minimizar a face desumana do processo de exclusão pelo qual muitos passam. Dinâmicas semelhantes às usadas no setor de turismo e entretenimento, possibilitando uma reinvenção substancial nas relações a serem construídas no universo das instituições de longa permanência para as pessoas pertencentes a faixa da terceira idade.

### **Considerações Finais**

Parece estranho estabelecer uma analogia das condições de atendimento dos idosos no turismo no setor de hospedagem e nos chamados asilos, todavia isto fica mais claro quando

contextualizamos que tanto na atividade turística, quanto nos ancionatos há uma demanda bastante grande por melhorias para atender aos interesses dos reais interessados.

Um idoso com uma qualidade de vida, possuidor de saúde e com condições financeiras favoráveis é um sujeito com potencial para viajar e usufruir de toda a oferta turística seja ela lazer, entretenimento, hospedagem, ou outras. Contudo mesmo tendo condições de usufruir de tudo que o turismo possa oferecer, tal demanda encontra percalços no que tange ao atendimento e falhas na infraestrutura. Apesar de existir uma legislação capaz de apontar medidas que favoreçam a acessibilidade, permanência em muitos espaços ainda os problemas são visíveis. Quando refletimos sobre a infraestrutura percebemos obstáculos, semelhantes ao do atendimento, no qual nem sempre a qualidade é priorizada para atender aos interesses da demanda de terceira idade.

As coisas ficam mais complicadas quando um idoso encontra-se numa condição diferente da referida demanda com potencial para acessar as benesses da atividade turística, mesmo com limitações, pois se trata de uma população na maioria das vezes alijada da condição de lazer, conforto e muitas vezes até de dignidade. Tal condição obriga muitos idosos a serem internados em casas de repouso, ancionatos ou instituições de longa permanência, com vínculo estreito com a reclusão, afastamento do convívio social a espera da morte.

Cabe-nos enquanto somos aptos em função de uma relativa distância da velhice, a nos preparar. Ou pelo menos refletir sobre as alternativas para atender a demanda de pessoas que se encontram nesta fase da vida de forma mais qualificada na atividade turística em questão, de onde nossa formação provém. Melhorias que com certeza apresentariam uma infraestrutura mais condizente com a importância da própria atividade turística, enquanto parcela significativa da economia, capaz de alavancar receitas expressivas se atender ao interesse de diferentes demandas, inclusive a de terceira idade que se constitui numa parcela significativa da população e que os indicativos apontam que ainda se ampliará nos próximos anos.

Quanto aos ancionatos, asilos, casas de repouso, ou instituições de longa permanência, pensamos que mais coisas deverão ser feitas pelos poderes constituídos para melhorar as condições que

quem lá vive, ampliando e diversificando o número de profissionais no contexto dos atendimentos da demanda das referidas instituições, procurando minimizar os aspectos negativos do processo de internação. Sugerimos a utilização de algumas estratégias usadas no setor de turismo e entretenimento, ainda que este tenha ainda deficiências no tocante ao atendimento de idosos, contudo seria uma possibilidade de reinvenção substancial nas relações a serem construídas no universo das instituições de longa permanência para as pessoas pertencentes a faixa da terceira idade.

A reflexão que trazemos não se esgota aqui, muitos outros estudos se fazem necessários para uma questão tão complexa, porém concluímos que é muito difícil envelhecer num país como o nosso, que mesmo com dinheiro o idoso enfrenta obstáculos de acesso aos benefícios de algumas atividades, como a deste estudo que é a do turismo, entretanto se ele não tiver um lastro econômico as coisas são muito mais difíceis, como no caso dos internos dos asilos. Ratificamos a importância do estado agir de forma mais incisiva a promover melhorias em todos os setores em prol da humanização e qualificação dos atendimentos aos idosos. Contudo nos sentimos responsáveis enquanto cidadãos por realizar algo em relação à questão abordada, pois em nosso projeto de extensão, nos propomos a continuar a desenvolver atividades que busquem a minimizar o quadro sombrio de alguma instituição de longa permanência na qual atuamos de forma mais constante, pois se muito não fazemos, tampouco deixaremos de lado uma parcela pequena de idosos que de uma forma ou de outra por breves instantes ao serem envolvidos por alguma atividade de lazer ou entretenimento a qual realizemos, esqueça o tempo e o local em que se encontram e reinventem alguma sensação de felicidade.

## **REFERÊNCIAS**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS. **Qualificação da hotelaria nacional**. Disponível em: <[http://www.abih.com.br/artigo\\_02.php](http://www.abih.com.br/artigo_02.php)>. Acessado em: 30 de abr de 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2 ed. Rio de Janeiro, 2004.

ARAUJO, Claudia Lysia de Oliveira ET All. **TRAJETÓRIA DAS INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS NO BRASIL** Disponível em: [http://www.abennacional.org.br/centrodememoria/here/n2vol1ano1\\_artigo3.pdf](http://www.abennacional.org.br/centrodememoria/here/n2vol1ano1_artigo3.pdf). Acessado em 26 de janeiro de 2012.

BANCO MUNDIAL. **Envelhecendo em um Brasil mais velho, 2011.** Disponível em: [http://siteresources.worldbank.org/BRAZILINPOREXTN/Resources/3817166-1302102548192/Envelhecendo\\_Brasil\\_Sumario\\_Executivo.pdf](http://siteresources.worldbank.org/BRAZILINPOREXTN/Resources/3817166-1302102548192/Envelhecendo_Brasil_Sumario_Executivo.pdf). Acessado em: 06 de abril 2011.

CAMARANO, Ana Amélia. **Muito além dos 60: os novos idosos brasileiros (2004).** Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/livros/idososalem60/Arq\\_29\\_Livro\\_Completo.pdf](http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/livros/idososalem60/Arq_29_Livro_Completo.pdf). Acessado em: 02 abr de 2011.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. **Pesquisa CNT de Rodovias 2010(2010).** Disponível em: <http://www.sistemacnt.org.br/pesquisacntrodovias/2010/>. Acessado em: 25 de abr de 2011.

DUARTE, C.R.; COHEN, R. **Guia Turístico de Acessibilidade: uma proposta metodológica.** Disponível em: <http://www.congressocidades.com.br/images/Artigo3.doc>. Acessado em: 07 de jun de 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **População brasileira envelhece em ritmo acelerado.** Disponível em: [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1272&id\\_pagina](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1272&id_pagina). Acesso em: 12 de abr de 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Sinopse do resultado de censo 2010: Resultados preliminares do universo do censo demográfico 2010.** Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=P6&uf=00>. Acesso em: 05 de jun de 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Sinopse do resultado de censo 2010: Pessoas de 10 anos ou mais de idade, total e alfabetizadas, por situação do domicílio.** Disponível em: [http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservice/default.php?cod1=0&cod2=&cod3=0&frm=alf\\_rur\\_urb](http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservice/default.php?cod1=0&cod2=&cod3=0&frm=alf_rur_urb). Acesso em: 05 de jun de 2011.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Cresce o número de turistas estrangeiros no Brasil.** Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20110415-1.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20110415-1.html). Acessado: em 12 de abr de 2011.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Ministério do turismo lança temporada 2010 do viaja mais melhor idade.** Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20100322-2.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20100322-2.html). Acessado em: 12 de abr de 2011.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Resultado: melhoria/investimento em infraestrutura;** Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/turismo/resultados/investimento\\_infra\\_turistica/index.htm](http://www.turismo.gov.br/turismo/resultados/investimento_infra_turistica/index.htm) Acessado em: 24 de abr de 2011.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo acessível.** Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Turismo no Brasil 2011-2014.** 2010. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Documento\\_Referencial\\_Turismo\\_no\\_Brasil\\_2011-2014.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Documento_Referencial_Turismo_no_Brasil_2011-2014.pdf). Acessado em: 12 de abr de 2011.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Viaja Mais Melhor Idade supera meta para 2010.** Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20101228.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20101228.html). Acessado em: 13 de abr de 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Mundo envelhecido, país envelhecido.** Disponível em: <http://www.comciencia.br/reportagens/envelhecimento/texto/env16.htm>. Acessado em: 06 de jun de 2011.

PORTAL DO ENVELHECIMENTO. **Japão e Itália têm mais idosos.** Disponível em: <http://portaldoenvelhecimento.org.br/noticias/artigos/japao-e-italia-tem-mais-idosos>. Acessado em: 12 de abr de 2011.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente.** São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 1997.

SOUZA, Jaime Luiz Cunha de. **ASILO PARA IDOSOS: o lugar da face rejeitada.** 2003. Disponível em: [http://www.nead.unama.br/site/bibdigital/pdf/artigos\\_revistas/34.pdf](http://www.nead.unama.br/site/bibdigital/pdf/artigos_revistas/34.pdf). Acessado em 26 de janeiro de 2012.

U.S. Census Bureau. **An aging world: 2008 international population reports (2008)** Disponível em: [www.census.gov/newsroom/releases/pdf/cb08-ff06.pdf](http://www.census.gov/newsroom/releases/pdf/cb08-ff06.pdf). Acessado em: 06 de abr de 2011.

U.S. Census Bureau. **Global population composition(2002)** Disponível em: [www.census.gov/ipc/prod/wp02/wp-02004.pdf](http://www.census.gov/ipc/prod/wp02/wp-02004.pdf). Acessado em 06 de abril 2011.