

DICAS PARA  
ATENDER BEM

# turistas IDOSOS





### **Presidente da República Federativa do Brasil**

Luiz Inácio Lula da Silva

### **Ministra de Estado do Turismo**

Daniela Mote de Souza Carneiro

### **Secretária Nacional de Qualidade, Competitividade e Inovação e Turismo - Interina**

Débora Vieira Barboza

### **Ministro de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania**

Silvio Luiz de Almeida

### **Secretário Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa**

Alexandre da Silva

### **Coordenação-Geral**

Rafaela Lehmann

### **Coordenação Técnica e Revisão**

Laís Campelo e Rafaela Lehmann

### **Revisão**

Laís Campelo e Alexandre da Silva

### **Equipe Técnica**

Alexandre Torres, Ronald Neri  
e Wilken Souto

### **Contribuições**

Neusa Pivatto Müller, Christiana Galvão Ferreirade 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



# Introdução

A Lei Geral do Turismo (Lei 11.771, de 2008) prevê como um objetivo da Política Nacional de Turismo democratizar e propiciar o acesso ao turismo no País a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral. Além disso a Lei impõe que o Plano Nacional de Turismo deve promover a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado interno.

Para isso, o Ministério promove ações de Turismo Responsável, que, em uma abordagem ampla, acolhe a defesa e o desenvolvimento de temas como ética e responsabilidade social, proteção dos direitos de crianças e adolescentes no turismo, acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, respeito às diferenças de gênero, geração, raça e etnia, respeito ao meio ambiente e a manutenção e valorização das culturas locais, além de maior participação das comunidades receptoras na definição das políticas de desenvolvimento do turismo e no acesso a esse mercado.

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 .....	06
Terminologias .....	07
Mitos .....	11
Dicas para atender bem .....	19
Cuidados ao montar pacotes turísticos para pessoas idosas .....	37
Preparando o destino para o recebimento de turistas idosos.....	41



# 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 mais de 30% de 2012 a 2021** - A população idosa representa 14,7% da população brasileira, de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua, Características gerais dos moradores 2020-2021, elaborada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

A população está envelhecendo e a expectativa de vida está mais elevada.

Para que destinos e empreendimentos turísticos possam se preparar para atender pessoas idosas, 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 reduzir os efeitos da sazonalidade.
- Cada vez mais as pessoas idosas estão conectadas à internet.



# Terminologias

## Pessoa Idosa



O Estatuto da Pessoa Idosa (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.

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 em área urbana quanto em área rural.

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.





# 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

A sexualidade relacionada à população idosa é um aspecto que ainda sofre preconceito. Mesmo 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 todas as pessoas.





## **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.





- Estimular o convívio intergeracional, sempre que possível.
- Aja 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 às pessoas idosas.
- 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 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 a 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. Os meios de hospedagem têm até o dia 03 de dezembro de 2024 para adequarem suas UHs, conforme o Decreto n 11.303, de 22 de dezembro de 2022.
- 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.



## Meios de transporte

O Decreto no 5.296, de 2004, prevê que sejam assegurados, em terminais, estações, e 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.



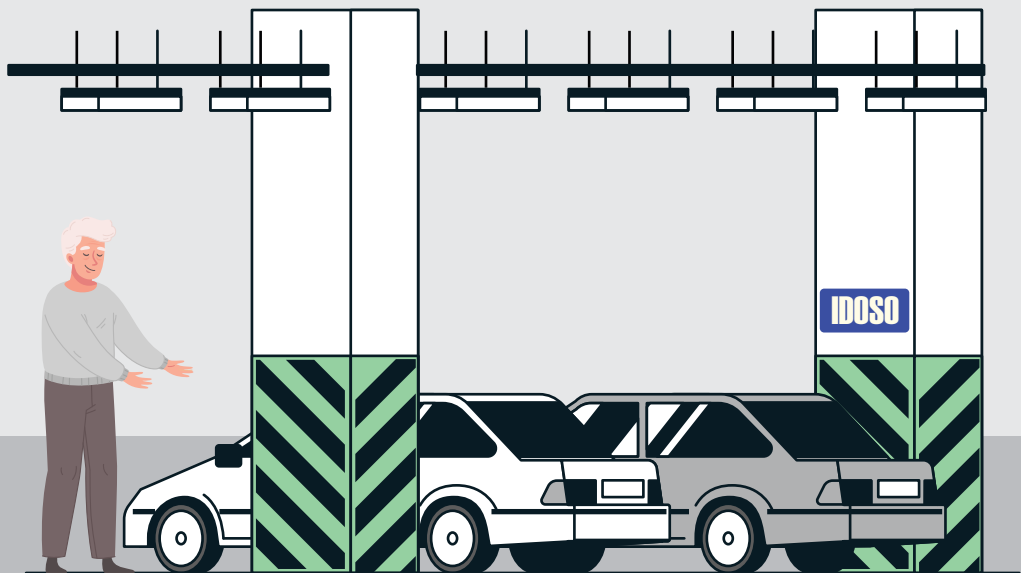


## Estacionamento:

- 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.

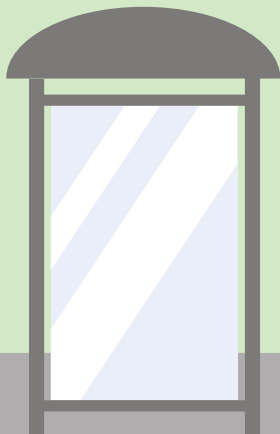




O Decreto no 5.934, de 2006, prevê o acesso de pessoas idosas à gratuidade ou ao desconto de, no mínimo, 50% no valor das passagens interestaduais – ônibus, trens ou barcos. Este é um direito garantido pelo Estatuto da Pessoa Idosa.

É importante que as empresas observem e estimulem as pessoas idosas a usufruírem dos seus direitos previstos no Estatuto da Pessoa Idosa. A Lei prevê o acesso de pessoas idosas à gratuidade ou ao desconto de, no mínimo, 50% no valor das passagens interestaduais – ônibus, trens ou barcos.

Vocês sabia que toda pessoa brasileira com mais de 60 anos e renda de até dois salários mínimos tem direito a viajar?



## 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. Exemplos: 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 8.842, 1994	Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências.
Lei nº 10.741, de 2003	Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa, 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).
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 9.921, de 18 de julho de 2019.	Consolida atos normativos editados pelo Poder Executivo federal que dispõem sobre a temática da pessoa idosa.
Decreto nº 11.303, de 22 de dezembro de 2022.	Altera o Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, que regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que 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 aos direitos  
humanos





**CONSELHO NACIONAL DOS  
DIREITOS DA PESSOA IDOSA**

**MINISTÉRIO DOS  
DIREITOS HUMANOS  
E DA CIDADANIA**

**MINISTÉRIO DO  
TURISMO**

**GOVERNO FEDERAL**  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO