

Turismo e Hospitalidade: um estudo sobre a acessibilidade para o turista da terceira idade nos bares e restaurantes de Brasília

Donária Coelho DUARTE.¹

Renata Jaqueline Urias DOS SANTOS²

Carolina Fávero DE SOUZA³

Resumo: O turismo é uma importante atividade econômica, destacando-se como um dos setores relevantes para o comércio. A terceira idade foi escolhida como foco desse estudo por ser um segmento crescente para o turismo pela disponibilidade de renda e tempo. Nesse contexto, considera-se que o turismo para atender esse público deve ser acessível, visando o seu bem estar. Entende-se que acessibilidade e hospitalidade são temas relacionados, pois esta envolve não só o ato de receber o outro, mas também de acolhê-lo. Para a elaboração desse artigo, utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva, apoiada em pesquisa bibliográfica. Por meio da aplicação de questionários, objetivou-se investigar até que ponto os bares e restaurantes de Brasília se encontravam acessíveis para potenciais turistas pertencentes a terceira idade. Esse estudo teve abordagem predominantemente qualitativa, já que a escolha recai sobre a subjetividade, a descoberta e a valorização das diferentes visões. Os espaços de investigação previamente definidos foram 58 estabelecimentos, entre bares e restaurantes localizados no Plano Piloto - Distrito Federal (Brasília). Com a pesquisa de campo, foi possível perceber que a maior parte dos entrevistados considerou, inicialmente, que suas instalações encontravam-se adaptadas para receber esse público, porém, com o aprofundamento no assunto, eles perceberam que suas instalações realmente ainda não se encontravam adequadas. Os demais entrevistados perceberam a importância em adaptar seus estabelecimentos para a terceira idade.

Palavras-chave: Turismo acessível. Hospitalidade. Terceira idade. Brasília. Bares e restaurantes.

Introdução

O turismo é uma atividade econômica de grande importância e também abrangente, destacando-se entre os segmentos mais relevantes do comércio mundial. A terceira idade foi escolhida como foco deste estudo por ser um segmento crescente para o turismo. Hoje em dia os idosos possuem uma participação significativa, tanto pela sua renda, quando pela sua disponibilidade de tempo.

Constata-se que o percentual de idosos no mundo vem crescendo consideravelmente nos últimos anos. A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2005) prevê que terá um aumento ainda maior da população com mais de 60 anos, estimando que em 2050 existirá cerca de

¹ Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2005). Professora do Programa de Mestrado Profissional em Turismo do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CET - UnB). E-mail: donaria@unb.br.

² Graduanda em Gestão do Agronegócios pela Universidade de Brasília (UnB). email: renatajaqueline@hotmail.com.br

³ Mestre em Turismo pela UnB (2014). Agente Administrativo do Ministério do Turismo. aniloracfaverov@hotmail.com

dois bilhões de pessoas idosas no mundo, a maioria delas vivendo em países em desenvolvimento.

Observa-se também que o índice populacional é maior nos países próximos à Linha do Equador, devido à localização, clima e biodiversidade da fauna e flora. De acordo com a OMS (2005), até 2025 o Brasil será o sexto país do mundo em número de idosos.

Desta forma, a terceira idade destaca-se por ser um público em potencial para o turismo. É importante ressaltar que devido a diferença de idades dentre os idosos o tratamento poderá variar, já que os idosos mais debilitados necessitarão de rampas, corrimões e equipamentos de apoio, ou seja, um tratamento diferenciado em relação aos idosos mais ativos.

Sendo assim, entende-se que a hospitalidade no turismo para a terceira idade requer atendimento adequado às necessidades desse público, o que perpassa pela questão da acessibilidade para melhor acolhê-lo. Consequentemente, entende-se que a acessibilidade e hospitalidade são temas fortemente relacionados e são objeto de estudo desse artigo. Desta forma, torna-se necessário fazer alguns questionamentos: existem preocupações que vão além do que está em lei para a o pleno atendimento da terceira idade? As pessoas com mobilidade reduzida são visualizadas como um segmento turístico em potencial para os bares e restaurantes de Brasília? Esses são alguns questionamentos que esse estudo visa responder, tendo como foco os bares e restaurantes de Brasília (Asas Norte e Sul). Vale lembrar que Brasília foi escolhida para esse estudo em função de ter sido sede de mega eventos esportivos nos anos de 2013 e 2014 e, dessa forma, os estabelecimentos investigados podem ter sofrido melhorias para atender melhor esse público em função desses eventos.

Para uma melhor estruturação e compreensão do trabalho proposto, esta pesquisa está estruturada em tópicos. Primeiramente, apresenta-se o referencial teórico, que aborda conceitos de turismo acessível e hospitalidade, turismo para a terceira idade e a caracterização do que é a terceira idade. Em seguida, é apresentada a metodologia que foi empregada para o alcance dos objetivos propostos, os resultados da pesquisa de campo e a conclusão.

Turismo Acessível e a Hospitalidade

O turismo por envolver diversas atividades correlacionadas a sua atividade fim, deve atender aos seus diversos públicos, pois visa também a interação de diferentes culturas, algo intrínseco ao seu conceito. As definições sobre o turismo vêm se modificando com o passar dos anos, visto que o que antes era observado somente como uma atividade econômica, na qual as pessoas se deslocavam de suas casas a procura de lazer, hoje encontra-se em maior amplitude, envolvendo não só o lazer, como também diversas atividades. Isso faz com que o seu público seja cada dia mais crescente e com necessidades diversificadas.

Tendo em vista a preocupação atual da sociedade sobre uma postura mais ética e responsável, uma vertente que surge no setor refere-se ao turismo acessível. Proporcionar o turismo com acessibilidade, ou seja, de forma que todos possam dele usufruir, tem relação

direta com a hospitalidade, uma vez que esta envolve não só o ato de receber o outro, mas também de acolhê-lo. Como explica Baptista (2002), a hospitalidade é como uma maneira privilegiada de encontro interpessoal marcada pela atitude de acolhimento em relação ao outro.

Sobre o assunto, é válido destacar a visão de Montandon (2011), que explica que a hospitalidade é criada não apenas como uma maneira essencial de interação social, mas também como uma forma própria de humanização, ou pelo menos, uma das formas essenciais de socialização.

Nesse sentido, o turismo acessível engloba a preocupação com um turismo que atenda a todos os públicos, ou seja, um turismo que acolha também pessoas com deficiência e aquelas com mobilidade reduzida, dentre estas, os idosos. Corroborando assim com o que Grinover (2007) defende para a hospitalidade – um acontecimento ético por excelência, que se referiria a todas as práticas de acolhimento e civilidade que transformam o espaço construído e a cidade que está exercendo a hospitalidade em um “lugar mais humano” e “antropológico”.

A acessibilidade, ao ser considerada um direito de todos, não deverá ser associada apenas a pessoas com mobilidade reduzida, ou com algum tipo de incapacidade duradoura ou temporária (Darcy & Dickson, 2009; Duarte, 2009; ENAT, 2007), pois quase todas as pessoas em algum momento das suas vidas terão necessidades de acesso (Darcy & Dickson, 2009).

Nesse sentido, Garbe (2012) diz que a acessibilidade também deve atender aos idosos, gestantes, crianças e pessoas temporariamente com mobilidade reduzida (vítimas de fraturas e entorses) e não só os deficientes contabilizados pelo Censo.

A incapacidade pode ocorrer em qualquer estágio da vida e pode caracterizar-se por ser permanente ou temporária (Darcy & Dickson, 2009). Cabe aos diferentes agentes do sistema turístico garantir que qualquer pessoa possa usufruir da globalidade dos produtos turísticos sem que, para tal, sintam que a sua participação esteja comprometida (Devile, 2006).

Peixoto e Neumann (2009) complementam dizendo que aprofundar o conhecimento das necessidades dos turistas com necessidades especiais (incluindo o turismo para a terceira idade) contribuirá para uma efetiva igualdade de oportunidades para essas pessoas que muitas vezes viram negados os seus legítimos direitos ao lazer, por ausência de condições mínimas de acessibilidade à cadeia de serviços turísticos. Desta forma, pode-se compreender que o turismo por mais que seja extensivo no seu conceito, na prática pode não atender efetivamente a todos os seus públicos, dentre estes os que necessitam de serviços acessíveis.

Para que o turismo seja acessível a todos, é necessário à disponibilidade de informação turística. Além disso, é necessário que os destinos e produtos turísticos sejam elaborados de maneira que supram as exigências das pessoas com mobilidade reduzida, envolvendo todos os setores tais como: transporte, alimentação, alojamento, atividades, comunicação e informação. Com isso, será possível aumentar a procura turística de destinos e melhorar a

competitividade entre eles em vários aspectos como segurança, bem estar, higiene e a acessibilidade.

Quem é a Terceira Idade

A Organização Mundial de Saúde (OMS apud Mazo, Lopes & Benedetti, 2001, p.52) afirma que o idoso é “todo individuo com 65 anos de idade, ou mais, que reside em países desenvolvidos e com 60 anos ou mais, os que residem em países em desenvolvimento”.

Segundo Rodrigues (apud Mazo, Lopes & Benedetti, 2001, p. 52), “as formas de classificação da velhice ou de representação que definem em que estágio de envelhecimento o indivíduo se encontra, são classificadas em: primeira idade (0 a 20 anos); segunda idade: (21 a 49 anos); terceira idade: (50 a 77 anos) e quarta idade: (78 a 105 anos)”. Desta forma, segundo a visão do autor referente a classificação da velhice, pode-se notar que considera-se terceira idade pessoas de 50 anos a 77 anos, diferente da classificação da OMS que enquadra como idosos pessoas a partir de 65 anos em países em desenvolvimento, como no caso do Brasil.

Por meio da resolução 39/129, a Organização das Nações Unidas – ONU (apud Costa, 1998, p 31) definiu "o ciclo de vida sob a visão econômica, ou seja, o homem considerado enquanto força de trabalho, produzindo e consumindo os bens produzidos". Constata-se que neste conceito levantado pela ONU a definição é voltada para a força de trabalho do indivíduo, no qual a terceira idade destaca-se por se tratar de pessoas que já deram a sua parcela de contribuição, e contam agora com a aposentadoria, deixando de trabalhar mas não de consumir, tendo assim mais tempo livre para se dedicar a outras atividades e, dentre essas, o turismo.

Ainda segundo a ONUBR (2014), o mundo está no centro de uma transição do processo demográfico único e irreversível. O que irá resultar em populações mais velhas em todos os lugares. À medida que taxas de fertilidade diminuem, a proporção de pessoas com 60 anos ou mais devem duplicar entre 2007 e 2050, e seu número atual deve mais que triplicar, alcançando dois bilhões em 2050. Este é o público objeto de análise desse estudo. A seguir será discutida a terceira idade no contexto do turismo.

O Turismo para a Terceira Idade

Tendo em vista o objeto fim desse estudo, qual seja, discutir a acessibilidade nos bares e restaurantes de Brasília no que se refere a acessibilidade para o turista da terceira idade, faz-se necessário abordar o turismo para esse segmento. Sobre a terceira idade, Becker (apud Araújo, 2000, p 12) diz que "a principal herança do século XX foi o aumento da expectativa de vida e atribui esse fato aos avanços no campo da saúde ocorridos a partir de 1900. Portanto, à medida que as sociedades desenvolvem, cresce também a idade de suas populações".

Segundo Scortegagna e Oliveira (2012), ao se pensar o processo de envelhecimento e a velhice, torna-se importante relacionar os idosos com a sociedade, uma vez que o homem é

integrado ao meio social. Assim, pensar numa sociologia do envelhecimento possibilita uma nova dimensão social daqueles sujeitos que nunca saíram da sociedade, mas que se encontram marginalizados nela. Para isso, faz-se necessário pensar em diversas atividades que visem o seu bem estar e a melhoria na sua qualidade de vida. Dentre essas atividades, enquadram-se as práticas de lazer e turismo voltadas a melhoria da saúde e bem estar, já que este grupo de pessoas tende a possuir maior disponibilidade de tempo.

É válido ressaltar que, como afirma Mazo, Lopes e Benedetti (2001, p. 55), o termo “terceira idade” originou-se na França, associado às novas práticas de lazer, às férias e aos serviços especiais de saúde para os aposentados, nascendo assim a ideia de terceira idade que se difundiu em diferentes nomenclaturas de programas e projetos de instituições governamentais e não governamentais.

Segundo Moletta e Goidanich (2000), o público da terceira idade busca no turismo o contato com novas pessoas, benefícios para a saúde, novas culturas, eventos para a confraternização e a vivência de experiências diferenciadas, aliadas ao meio ambiente ou ligadas à religiosidade. Diferentemente do público mais jovem, a terceira idade dedica-se por praticar atividades que não lhes transmitam algum tipo de cansaço físico, apreciando, assim, práticas mais adequadas às suas condições físicas.

Sendo assim, destaca-se o conceito de Ribeiro (2013 p.23), no qual diz que o processo de envelhecimento produz diversas mudanças na vida de um indivíduo, não só fisiológicas e psicológicas, mas também mudanças de hábitos. As mudanças provocadas pelo envelhecimento influenciam também a tomada de decisões de compra e o consumo, o que exige diversas adaptações por parte das empresas e, dentre essas, aquelas relacionadas ao turismo.

Metodologia

Para a elaboração desse artigo, utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva. Foi utilizada a técnica da pesquisa bibliográfica, visando estudar as diferentes visões dos diversos autores para o tema aqui levantado. O estudo teve uma abordagem predominantemente qualitativa, já que a escolha recaiu sobre a subjetividade, a descoberta e a valorização de diferentes visões.

Segundo Silva e Menezes (2000, p.21), “a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”.

Os espaços de investigação previamente definidos foram os bares e restaurantes localizados no Plano Piloto do Distrito Federal (Asas Norte e Sul de Brasília). O levantamento de dados, realizado por meio de aplicação de questionários, teve o objetivo de investigar até que ponto os bares e restaurantes de Brasília se encontravam devidamente adaptados para receber potenciais turistas pertencentes a terceira idade nos seus estabelecimentos.

Ao todo foram investigados 58 empresas. A amostragem foi não probabilística, por acessibilidade, também chamada por conveniência, tendo em vista que, inicialmente,

pesquisou-se estabelecimentos que pertenciam a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), extrapolando-se, posteriormente, a estabelecimentos próximos que não eram associados, caracterizando o estudo exploratório. Nesse tipo de amostragem o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso. É adequada e freqüentemente utilizada para geração de idéias em pesquisas exploratórias, principalmente, pois tais tipos de amostras podem ser facilmente justificadas em um estágio exploratório da pesquisa, como uma base para geração de hipóteses e *insights* (Churchill & Iacobucci, 1998; Oliveira, 2001). Quanto a análise dos dados coletados, foi realizada uma tabulação e a contagem de frequência quanto as respostas obtidas.

Resultados da Pesquisa de Campo

Como população alvo desse estudo foram escolhidos os bares e restaurantes de Brasília tendo como tema principal a acessibilidade para a terceira idade nesses estabelecimentos. Após a definição da população alvo, teve-se a investigação por meio de aplicação de questionário no Plano Piloto – DF (Asas Norte e Sul). A seguir serão apresentados os principais resultados obtidos na pesquisa.

Do total de 58 entrevistados, no que se refere ao sexo dos respondentes, constatou-se uma parcialidade na qual se tem 29 entrevistados do gênero masculino e 29 do gênero Feminino. Em relação à idade percebe-se que a faixa etária dominante foi a de 20 a 32 anos com 24 dos entrevistados; seguida de 43 a 52 anos com 15 respondentes; de 33 a 42 anos por 12 pessoas; e com menor quantidade encontram-se entrevistados de 53 a 62 anos com apenas 7 respondentes. Tais dados são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1. Sexo e idade dos entrevistados

Sexo	Quantidade	Idade	Quantidade
Feminino	29	De 20 a 32 anos	24
Masculino	29	De 33 a 42 anos	12
		De 43 a 52 anos	15
		De 53 a 62 anos	7

Já em relação aos cargos das pessoas que foram entrevistadas nos estabelecimentos, tem-se a grande maioria gerentes (26 entrevistados), seguido caixas (11 entrevistados), 9 atendentes e 6 proprietários, conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2. Cargos dos entrevistados

Cargos	Quantidade de pessoas por cargos
Gerentes	26
Caixas	11
Atendentes	9
Proprietários	6
Sócios	2
Auxiliar administrativo	1
Estagiária de nutrição	1
Garçom	1
Sushman	1

Em relação ao tipo de estabelecimento, chegou-se aos seguintes resultados: 25 são restaurantes, 15 bar e restaurante, 9 se classificaram como “outros”, 5 são apenas lanchonetes, 3 são lanchonetes e restaurantes e apenas 1 estabelecimento se classificou como bar (Quadro 3). Dos estabelecimentos entrevistados, a maioria são associados da ABRASEL (34 dos entrevistados), enquanto 24 não são associados. Pode-se destacar também o número de empregados por estabelecimentos: 37 tem por volta de 1 a 15 funcionários, 13 de 16 a 30 funcionários, 7 de 31 a 45 colaboradores e apenas 1 de 46 a 60 empregados.

Quadro 3. Tipo de estabelecimento

Tipos de estabelecimentos	Quantidade
Bar	1
Restaurante	25
Lanchonete	5
Bar e restaurante	15
Lanchonete e Restaurante	3
Outros	9

Após as perguntas para a caracterização dos estabelecimentos e dos entrevistados, o bloco seguinte de perguntas indagava se o estabelecimento se considerava adaptado. Nesta etapa pôde-se observar que 35 dos entrevistados responderam que consideravam que o seu estabelecimento encontrava-se adaptado para receber pessoas com mobilidade reduzida, enquanto 23 informaram não estarem devidamente adaptados.

Em relação ao motivo pelo qual o entrevistado achava que seu estabelecimento encontrava-se adaptado, a maioria (18) afirmou que era adaptado para atender a legislação; 16 disseram que seria em função de atender as pessoas com mobilidade reduzida como um segmento em potencial; 2 alegaram que adaptaram por entenderem que a concorrência é adaptada e, devido a isso, deveriam também se adaptar; 2 apontaram outros motivos. Como pode ser observado, uma parcela significativa dos entrevistados que se consideram

adaptados, o fizeram em função da força da lei, para o cumprimento da legislação. O Quadro 4 apresenta tais dados.

Quadro 4. Motivos das instalações adaptadas

Motivos de ter suas instalações adaptadas	Quantidade de estabelecimentos
Atender a legislação	18
Pessoas com mobilidade reduzida como segmento em potencial	16
Devido a concorrência adaptada	2
Outros motivos	2

Já quando se perguntou desde quando o estabelecimento era adaptado, a maior parte dos entrevistados (13 respondentes) mencionou que seu estabelecimento se tornou adaptado entre 1 a 2 anos; enquanto que 9 disseram entre 3 a 5 anos e 8 adaptaram recentemente (há menos de 1 ano), como pode ser observado no Quadro 5. Tais fatos revelam que os estabelecimentos pesquisados se tornaram adaptados recentemente (21 possuem suas instalações adaptadas até 2 anos) (Quadro 5). Pode-se inferir que esse fato pode ser justificado em função do tema acessibilidade ser recente e nos últimos anos percebe-se uma maior preocupação da sociedade com o assunto.

Quadro 5. Tempo em que os estabelecimentos se encontravam adaptados

Desde quando o estabelecimento é adaptado	Quantidade de estabelecimentos
Há menos de um ano	8
De 1 a 2 anos	13
De 3 a 5 anos	9
Mais de 6 anos	4

Quando se perguntou para aqueles estabelecimentos que não eram adaptados se havia algum projeto para adaptá-lo, a maior parte (correspondendo a 18 entrevistados) responderam que não, enquanto 5 responderam que sim, conforme pode ser observado no Quadro 6.

Quadro 6. Projeto para adaptar o estabelecimento

Projeto para adaptar os estabelecimentos	Quantidade de estabelecimentos
Não	18
Sim	5
Para os proximo 1 ou 2 anos	1
não possui data definida	1

O próximo questionamento indagava como eram as adaptações do estabelecimento. O Quadro 7 apresenta os principais dados obtidos na pesquisa de campo.

Quadro 7. Adaptações votadas para os idosos

Adaptações que os estabelecimentos possuem	Estabelecimentos com adaptações
Estacionamento com vagas reservadas para idosos	37
Rampas para ingresso no estabelecimento	17
Barras de apoio nas rampas	27
Barras de apoio nas escadas	27
Profissional para acompanhar o idoso	11
Cardápio com letras maiores	15
Cardápio com especificações dos ingredientes	14
Pratos especiais para pessoas diabéticas	8

Analisando o Quadro anterior, constata-se que os itens mais apontados referem-se ao estacionamento com vagas reservadas para idosos (frequência = 37); seguida das barras de apoio nas rampas e escadas (cada uma com frequência = 27).

O bloco seguinte de perguntas refere-se a divulgação da adaptação dos estabelecimentos. Neste sentido, quando se perguntou, em linhas gerais, se o estabelecimento possuía endereço eletrônico na web, obteve-se as seguintes respostas: 30 dos entrevistados responderam que sim, constituindo assim a maioria, e 28 disseram que não possuem.

Referente ao endereço na web questionou-se se havia indicação que o estabelecimento era adaptado para receber pessoas com mobilidade reduzida, bem como se o estabelecimento era adaptado/preocupado com as pessoas que possuem alguma restrição alimentar, já que muitos idosos podem demandar essa necessidade. Em relação a tais questionamentos, obteve-se as seguintes respostas:

- Apenas 2 entrevistados mencionaram que divulgam na web que são adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e preparados para pessoas que possuem restrição alimentar;
- 4 entrevistados afirmaram que divulgam apenas que são adaptados para pessoas com mobilidade reduzida;
- 2 entrevistados afirmaram que divulgam apenas que seu estabelecimento se encontra preparado para receber pessoas com restrição alimentar;
- 12 dos entrevistados afirmaram que não fazem nenhuma divulgação: nem a adaptação para as pessoas com mobilidade reduzida, nem para aqueles que possuem restrições alimentares; e 10 não souberam informar.

Dos que responderam que não possuíam divulgação no seu endereço eletrônico que seu estabelecimento era adaptado, questionou-se o motivo. As respostas obtidas foram as seguintes:

- 9 dos entrevistados afirmaram que a divulgação não é necessária, pois a demanda desse público é baixa;

- 2 afirmaram que a divulgação não era necessária, pois esse público não precisava desse tipo de informação;

- 13 entrevistados alegaram não saber o porquê de não ser divulgado na web.

Sobre a divulgação na web, constatou-se que o estabelecimento pode estar perdendo a oportunidade de aumentar a sua demanda, caso especificasse no seu website as características do mesmo e valorizando, dessa forma, os serviços ofertados a esse público. Constatou-se também que nos últimos anos o segmento formado pela terceira idade tem usado com maior frequência a internet como fonte de informação, portanto uma adequada divulgação poderia alavancar a demanda desse público aos serviços desses estabelecimentos.

Já para aqueles estabelecimentos que divulgavam no site que eram adaptados, questionou-se refere-se a qual tipo de limitação. Obteve-se as seguintes respostas:

- 2 entrevistados mencionaram que no site não é especificado para qual tipo de limitação o estabelecimento estava adaptado;

- apenas 1 dos entrevistados disseram que no site menciona-se que o estabelecimento é devidamente adaptado para todos os tipos de limitações (motora, auditiva, visual, terceira idade e outros);

- apenas 1 estabelecimento afirmou que o site menciona que o estabelecimento possui opções de pratos voltados para pessoas que possuam alguma restrição alimentar;

- 14 dos estabelecimentos não souberam informar.

Quando se perguntou quais outros veículos de comunicação são utilizados para a divulgação da adaptação dos estabelecimentos, teve-se as seguintes respostas:

- 5 dos entrevistados disseram que a divulgação dos estabelecimentos é feita por guias turísticos da cidade;

- 3 afirmaram que a sua divulgação é feita por jornal impresso;

- 2 dos estabelecimentos fazem sua divulgação por meio de rádio;

- 9 disseram que realizam a divulgação de outras formas;

- Nenhum dos estabelecimentos utiliza a televisão para divulgação.

- 6 estabelecimentos afirmaram que não fazem nenhuma divulgação sobre esse assunto porque o seu estabelecimento não é adaptado.

O próximo bloco de perguntas teve como objetivo investigar até que ponto as pessoas com mobilidade reduzida eram visualizadas como um segmento de mercado em potencial. A primeira pergunta desse bloco indagava como era a procura por esse segmento (pessoas com mobilidade reduzida, famílias com parentes ou amigos). Das respostas obtidas, teve-se que 34 entrevistados responderam que há uma procura muito frequente ou frequente; e 24 afirmavam que havia uma procura rara ou pouco frequente (Quadro 8).

Quadro 8. Demanda de pessoas com mobilidade reduzida

Demanda de pessoas com mobilidade reduzida	Quantidade
Muito frequente	17
Frequente	17
Rara	11
Pouco frequente	13

Infere-se que, apesar do estabelecimento muitas vezes não divulgar que é adaptado para esse público, além de outros que realmente não o são, percebe-se que, apesar desses fatores, há uma demanda razoável desse segmento para os estabelecimentos investigados. Desta forma, a pesquisa mostra claramente que há uma demanda crescente por pessoas com mobilidade reduzida e, dentre essas, os idosos.

A pergunta seguinte pertencente a esse bloco questionava qual o motivo pelo qual as pessoas com mobilidade reduzida procuravam o estabelecimento. Das alternativas disponíveis, sobressai a qualidade das refeições (apontada por 6 entrevistados). A grande maioria dos respondentes não souberam responder essa indagação (Quadro 9). É necessário ressaltar que apenas 1 estabelecimento apontou a variedade no cardápio como um dos fatores responsáveis pela demanda, sendo que vale lembrar que atualmente muitas são as pessoas que possuem restrições alimentares e, dentre essas, também estão incluídos os idosos. Então infere-se que a um cardápio com mais variedade de opções poderia alavancar a demanda desse público.

Quadro 9. Motivos da demanda de pessoas com mobilidade reduzida

Motivos da demanda de pessoas com mobilidade reduzida pelos estabelecimentos	Quantidade de estabelecimentos
Qualidade das refeições	6
Qualidade do serviço e localização estratégica	2
Bom atendimento	2
Variedade no cardápio	1
Não souberam responder	47

Já o próximo questionamento indagava como o entrevistado considerava a relação entre as suas instalações adaptadas e a procura por pessoas com mobilidade reduzida pelo seu estabelecimento. As respostas foram as seguintes: 6 entrevistados disseram que o fato do seu estabelecimento ser adaptado tem proporcionado a procura pelas pessoas com mobilidade reduzida; 7 responderam que o fato de ser adaptado não tem influenciada ou aumentado a procura dos seus serviços por essas pessoas; 7 disseram que não possuem instalações adaptadas. Assim como a questão anterior, os demais estabelecimentos não souberam responder a esse questionamento (Quadro 10).

Quadro 10. Relação entre as instalações adaptadas e a demanda de pessoas com mobilidade reduzida

Relação das instalações adaptadas com a procura de pessoas com mobilidade reduzida	Quantidade de estabelecimentos
Por ser adaptado tem proporcionado a procura	6
Por ser adaptado não tem influenciado ou aumentado a procura	7
Não possui instalações adaptadas	7
Não souberam responder	38

Em linhas gerais, percebeu-se que muitos entrevistados não tinham conhecimento do potencial deste público e lhes faltavam informações a respeito do assunto. A terceira idade se destaca neste estudo de campo por ser uma categoria muito atendida principalmente pelos restaurantes e lanchonetes. Entretanto, quando se perguntou sobre o cardápio com especificação de quais ingredientes compõem os pratos ofertados, 14 dos entrevistados responderam que possuem essas informações e 16 não possuem, sendo a sua maioria; os demais não responderam. Também quando se perguntou sobre as opções/pratos especiais para pessoas diabéticas, 8 disseram que possuem, enquanto 22, correspondendo a maior parte dos entrevistados, responderam que o estabelecimento não possui; os demais estabelecimentos não se manifestaram. Podemos observar, assim, que há muito a ser melhorado nos estabelecimentos para atender melhor o público formado pela terceira idade.

Sob esse aspecto cabe mencionar, segundo Mello (2012), que as transformações sociais, econômicas e políticas ocorridas no Brasil, nos últimos anos, têm beneficiado para o processo de inclusão, na medida em que amplia o potencial de consumo dos idosos, das pessoas de baixa renda e das pessoas com deficiência, refletindo também no setor de turismo, onde se observa um aumento no número de viagens destes consumidores. Dessa forma, os serviços prestados devem responder às suas necessidades com qualidade nas instalações e atendimento.

Nesse contexto, percebe-se que para melhor atender as pessoas com mobilidade reduzida, e dentre elas o público da terceira idade, é preciso uma melhor adequação das instalações e também um atendimento diferenciado por parte dos bares, lanchonetes e restaurantes. Além disso, mediante a pesquisa de campo, percebeu-se que no total de 58 estabelecimentos entrevistados, a maior parte inicialmente alegou que suas instalações encontravam-se adaptadas para receber pessoas com mobilidade reduzida, porém com o aprofundamento no assunto, os entrevistados perceberam que suas instalações não encontravam devidamente adaptadas. Já os demais estabelecimentos que não eram adaptados, perceberam a importância de se adaptar.

Considerações finais

Devido principalmente as recentes tecnologias e inovações voltadas para diversas áreas e principalmente a área da saúde, constata-se um aumento da longevidade da

população mundial e brasileira. Em linhas gerais, constata-se que o idoso é uma pessoa com maior disponibilidade de tempo livre e potencial possuidor de renda que pode, portanto, usufruir de serviços turísticos. Esse fato remete a devida preocupação de capacitar os profissionais para atender da melhor forma possível o idoso e melhorar as instalações dos estabelecimentos para lidar com o público da terceira idade. Assim, o turismo pode cumprir umas das suas importantes funções que é de transformar tempo disponível em lazer.

No entanto, é importante ressaltar que, para que este tempo disponível dos idosos se transforme em lazer, é de suma importância que se tenham adaptações adequadas nos seus diversos serviços, facilitando uma prestação com melhor qualidade e, conseqüentemente a isso, ocasionando uma maior demanda.

A pesquisa de campo aqui apresentada é relevante por demonstrar como se encontravam as instalações dos estabelecimentos localizados em Brasília, capital que foi uma das cidade-sede de mega eventos esportivos ocorridos em 2013 e em 2014. Em linhas gerais, constatou-se que os bares, restaurantes e lanchonetes de Brasília encontravam-se sem preparação para receber um eventual aumento de demanda do segmento formado pela terceira idade. Por outro lado, a pesquisa aponta que há uma demanda latente dessas pessoas para esses estabelecimentos. Dentre as adaptações encontradas, a pesquisa realizada aponta as vagas de estacionamento destinadas para idosos, as barras de apoio nas escadas e rampas e as especificações nos cardápios.

É necessário enfatizar que, quando se fala em adequação, não se trata somente em melhorias nas instalações, mas também se refere a atitudes. Sendo assim, todos os funcionários necessitam conhecer mais amplamente as diversas necessidades dos idosos e incorporá-las em seus procedimentos de atendimento. Percebe-se, assim, que além das adaptações físicas, faz-se necessária a incorporação de programas de treinamento aos funcionários que estão em contato direto com esse público. Sugere-se, então, estudos futuros que discutam o treinamento desses profissionais. Além disso, sugere-se estudos em outros locais/cidades que também foram sede de eventos esportivos de repercussão mundial, afim de verificar como os mesmos estão adequados para a terceira idade.

Mediante tais fatos, analisa-se com esta investigação a relevância de haver melhores adaptações nos bares, restaurantes e lanchonetes de Brasília. A pesquisa realizada apontou a necessidade de uma urgente adequação principalmente nos banheiros dos estabelecimentos, pois muitos não se encontraram adequadamente acessíveis aos idosos. Em tais circunstância, considera-se que esses estabelecimentos estão perdendo a oportunidade de aproveitar consideravelmente este nicho de mercado e colocarem, assim, Brasília como exemplo de cidade adaptada para o turismo da terceira idade no Brasil.

Referências

Araújo, C. M. S. (2000). *Turismo para terceira idade: refletindo o futuro*. Balneário Camboriú/SC. Universidade do Vale do Itajaí - Univali. Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Turismo: Planejamento, Gestão e Marketing. 30p.

- Baptista I. (2002). Lugares de hospitalidade. In Dias, C. (ORG) *Hospitalidade, reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- Churchill, G. A. & Iacobucci, D. (1998). *Marketing research: metodological foundations*, 2. Nd . Orlando: Dryden Press.
- Costa, F. M. 8. (1998). *Gerontodrama- a velhice em cena: estudos clínicos e psicodramático sobre o envelhecimento e a terceira idade*. São Paulo.
- Darcy, S.; Dickson, T. A (2009). Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32–44.
- Devile, E. (2006). A acessibilidade da oferta turística para pessoas portadoras de deficiências: O caso do município da Lousã como exemplo de boas práticas. *Revista de Turismo & Desenvolvimento*, 6, p. 139-148.
- Duarte, C. (2009). Pousadas da juventude: acessibilidade incondicionada. *Revista Turismo & Desenvolvimento*. 11, 95-98.
- European Network for Accessible Tourism – ENAT (2007). *Services and facilities for accessible tourism in Europe*. Disponível em: < <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>> Acesso em 15 fev. 2015.
- Garbe, D. S. (2012). Acessibilidade às pessoas com deficiência física e a Convenção Internacional de Nova Iorque. *Revista da Unifebe (Online)*. 10 (jan/jun), p. 95-104.
- Grinover, L. (2007). *A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph.
- Mazo, G. Z.; Lopes, M. A.; Benedetti, T. B (2001). *Atividade física e o idoso: concepção gerontológica*. Porto Alegre: Sulina, p. 51 – 55.
- Mello, R. (2012). *Turismo Acessível e Inclusivo: Acessibilidade em Hotéis*. Rio 2016 o legado inclusivo: Rio de Janeiro p.3.
- Moletta, F. V. & Goidanich, K. L. (2000). *Turismo para a terceira idade*. 2. ed. Porto Alegre: SEBRAE/RS.
- Montandon. A. (2011). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. Tradução de Marcos Bagno e Lea Zylberlicht. São Paulo: Editora Senac.
- Oliveira, S. L. (2001). *Tratado da Metodologia Científica*. São Paulo: Cengage Learning.
- Organização Mundial da Saúde (OMS). (2005). *Envelhecimento ativo: uma política de saúde*. Brasília (DF) Organização Pan-Americana da Saúde, Portugal s/d., pp. 3-5; 8.
- ONUBR. *A ONU e as pessoas idosas*. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-anuem-acao/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-idosas>> Acesso em 20 set. 2014.
- Peixoto, N. & Neuman, P. (2009). Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para Todos”: relevância Económico- social. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, p. 147-154.
- Ribeiro; M. S. M. J. (2013). *Turismo da terceira idade: um segmento de mercado em crescimento*. Monografia apresentada ao curso de Administração (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, Brasília.
- Scortegagna, P. A & Oliveira, R. C. S. (2012). Idoso: um novo ator social. *Seminário de pesquisa em educação da região sul*. UEPG.
- Silva, E. L. & Menezes, E. M. (2000). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2000.