

## **Salvador, cidade hospitaleira? Uma análise sobre a importância de receber bem o turista idoso em resorts soteropolitanos**

**Catharina Bittencourt Dos Santos<sup>1</sup>**  
**Natalia Silva Coimbra de Sá<sup>2</sup>**

### **Resumo**

Diante da necessidade de melhor adequação hoteleira para atender à pessoa idosa, que ultimamente tem usufruído muito do turismo e, conseqüentemente, da hotelaria no Brasil, surge o questionamento se os idosos estão sendo tratados, sempre, com o respeito e os cuidados necessários nos meios de hospedagem. Portanto, buscando atrair ainda mais essa parcela da população que dispõe de tempo e dinheiro suficiente para realizar viagens e estadias, especificamente em resorts, os profissionais da área precisam estar especialmente capacitados e as instalações desenhadas com os quesitos de conforto e segurança. O objetivo geral desta pesquisa consistiu em analisar se os resorts da cidade de Salvador-BA estão adequados a receber hóspedes idosos e atender suas necessidades específicas, como entretenimento, alimentação, saúde, hospitalidade, socialização e medidas de conforto direcionadas para o segmento da pessoa idosa no setor hoteleiro. Os dados aqui apresentados são resultados de pesquisa de Iniciação Científica realizada no período de agosto de 2019 a julho de 2020. A metodologia utilizada para a elaboração da pesquisa foi exploratória, básica e qualitativa. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, a pesquisa foi bibliográfica, documental e de campo, porém, devido às restrições impostas pelo distanciamento social decorrente da COVID-19 a partir de março de 2020, a pesquisa de campo com observação direta no Catussaba Resort Hotel e no Gran Hotel Stella Maris sofreu limitações. Portanto, buscou-se informações complementares nas redes sociais dos estabelecimentos (Instagram e Facebook), assim como em suas páginas oficiais e sites especializados como TripAdvisor, Booking.com e Decolar.com para identificar propagandas, opiniões, avaliações e comentários referentes a, ou feitos por, pessoas idosas. O que se mostrou difícil mensurar, uma vez que não há um direcionamento específico do marketing dos resorts para este perfil de público. Em ambos se observou avaliações negativas referente à infraestrutura das unidades habitacionais e também ao atendimento ao público. O atendimento ao hóspede e a infraestrutura adequada são um direito de todos, e isto independe da idade. Sendo assim, é pouco provável que os estabelecimentos em questão estejam adequados para receber pessoas idosas, principalmente em seus requisitos específicos.

**Palavras-chave:** pessoa idosa; hospitalidade; resort; turismo; hotelaria.

<sup>1</sup> Discente do curso de Turismo e Hotelaria, Universidade do Estado da Bahia. Bolsista do Programa de Iniciação Científica da UNEB. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0739160740683415>. E-mail: [catharina.bittencourt2011@gmail.com](mailto:catharina.bittencourt2011@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora do curso em Turismo e Hotelaria e orientadora do projeto de pesquisa de Iniciação Científica (UNEB). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2799298547208954>. E-mail: [natalia.coimbra@gmail.com](mailto:natalia.coimbra@gmail.com)