

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE HOTELARIA BACHARELADO

**CISNÁLIA DOS SANTOS DIAS**

**ENVELHECIMENTO E TURISMO:** Importância da acessibilidade nas praças do Projeto  
Reviver do Centro Histórico de São Luís.

São Luís  
2018

**CISNÁLIA DOS SANTOS DIAS**

**ENVELHECIMENTO E TURISMO:** Importância da acessibilidade nas praças do Projeto  
Reviver do Centro Histórico de São Luís.

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da  
Universidade Federal do Maranhão, como requisito  
básico para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.  
Orientador: Prof. Me. Cairo César de Souza.

São Luís  
2018

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Dias, Cislândia dos Santos.

Envelhecimento e Turismo: : Importância da  
acessibilidade nas praças do Projeto Reviver do Centro  
Histórico de São Luís / Cislândia dos Santos Dias. - 2018.  
60 f.

Orientador(a): Cairo César Braga de Souza.  
Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís/MA, 2018.

1. Acessibilidade. 2. Idosos. 3. Turismo. I. de  
Souza, Cairo César Braga. II. Título.

**CISNÁLIA DOS SANTOS DIAS**

**ENVELHECIMENTO E TURISMO:** Importância da acessibilidade nas praças do Projeto Reviver do Centro Histórico de São Luís.

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão, como requisito básico para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

CONCEITO: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Cairo César Braga de Souza (Orientador)

Universidade Federal do Maranhão

---

Profa. Me. Ângela Roberta Lucas de Leite

Universidade Federal do Maranhão

---

Profa. Dr<sup>a</sup>. Roselis de Jesus Barbosa Camara

Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho aos meus pais, Antônio José Costa Dias e Maria da Conceição dos Santos Dias.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por todas as conquistas que até o momento tem concedido em minha vida.

Agradeço primeiramente aos meus pais, Antônio José e Maria da Conceição dos Santos Dias, pelo incentivo diário para que não desistisse e pelos valores transmitidos, que perpetuaram por toda a trajetória acadêmica.

Ao meu irmão Márcio Bruno, pelo incentivo, carinho e respeito que sempre recebi.

A minha irmã Cinália e seu marido Orlando, pela grande ajuda e ensinamentos, que foram de suma importância nesta pesquisa.

Ao meu irmão Aléssio Antônio e sua esposa Mayara, pelo apoio incansável nessa longa caminhada acadêmica e de vida.

A minha irmã Cimália e seu marido Raimundo, exemplos de perseverança e amor pelo próximo.

Aos meus sobrinhos e afilhados João Leonardo, Lívia Maria e Antônio José Neto, que aumentaram a alegria dos meus dias.

Ao meu professor e Mestre Cairo, pela oportunidade, motivação e confiança na elaboração deste trabalho, seus ensinamentos e dedicação só vieram a somar no meu ciclo acadêmico.

Aos meus amigos Antônio Carlos, Ana Paula, Juliana, Raphaela Wilton, Lourdenete, Valdenira, Gilvânia, Rosa e Mariane, que fizeram parte da minha formação e por sempre estarem presentes em minha vida.

Ao meu namorado e amigo Richard, pela paciência e pelo incentivo que foram primordiais para conclusão deste trabalho.

A todos os professores representados hoje, pela coordenadora Ana Letícia, pela confiança depositada na minha pessoa.

*“Quem abre espaço para os idosos abre espaço à vida! Quem acolhe os anciãos acolhe a vida.”*

*Papa Bento XVI*

## RESUMO

Objetiva-se identificar a percepção dos turistas idosos à respeito da acessibilidade nas praças do Projeto Reviver no Centro Histórico de São Luis do Maranhão através de uma reflexão a respeito do crescimento da população idosa e sua representatividade no turismo. Pretende-se despertar os profissionais da área, a comunidade e gestores sobre o segmento que vem crescendo devido à busca da qualidade de vida e da necessidade de preencher o tempo livre desses idosos. Aborda-se a o projeto “*Viaja Mais Melhor Idade*”, criado em 2007 pelo governo federal como incentivo ao turismo na terceira idade e sua socialização, que teve o intuito de incentivar o aumento do turismo nas baixas estações. Diante disso, volta-se a atenção ao local que serve como ponto turístico em São Luis: as praças do Projeto Reviver no Centro Histórico que possibilitam garantir acessibilidade e segurança para que os turistas tenham maior autonomia. Para isso, foi realizada pesquisa qualitativa e quantitativa com turistas brasileiros acima de 60 anos. O instrumento de coleta de dados foi por meio de entrevistas. Nela, os idosos turistas, responderam a respeito da infraestrutura da cidade, segurança, hospitalidade e atrativos culturais. Assim como relataram aspectos particulares como: estado civil, escolaridade, dentre outras. Esse trabalho traz dados estatísticos referentes aos questionários que demonstram percentual de satisfação do turista idoso e percepção da acessibilidade das praças. Os resultados visam despertar o debate sobre a necessidade de preparo adequado para receber estes turistas em potencial, não apenas no que diz respeito à acessibilidade, mas em relação à hospitalidade.

**Palavras-chave:** Turismo. Idosos . Acessibilidade.



## ABSTRACT

The objective is to identify the perception of the elderly tourists about the accessibility in the squares of the Reviver Project in the Historic Center of São Luis do Maranhão through a reflection about the growth of the elderly population and its representativeness in tourism. It is intended to awaken the professionals of the area, the community and managers about the segment that has been growing due to the search for the quality of life and the need to fill the free time of these elderly. It is addressed to the project "*Viaja Mais Melhor Idade*", created in 2007 by the federal government as an incentive to tourism in the third age and its socialization, that had the intention of encouraging the increase of the tourism in the low seasons. In view of this, attention is focused on the place that serves as a tourist spot in São Luis: the squares of the Reviver Project in the Historic Center that make it possible to guarantee accessibility and safety for tourists to have greater autonomy. For this, qualitative and quantitative research was conducted with Brazilian tourists over 60 years old. The instrument of data collection was through interviews. In it, the elderly tourists, answered about the infrastructure of the city, security, hospitality and cultural attractions. Just as they reported particular aspects such as: marital status, schooling, among others. This work brings statistical data referring to the questionnaires that demonstrate percentage of satisfaction of the elderly tourist and perception of the accessibility of the squares. The results aim to spark the debate about the need for adequate preparation to receive these potential tourists, not only in terms of accessibility, but in relation to hospitality.

**Keywords:** Tourism. Elderly. Accessibility.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURA**

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

NBR - Norma Brasileira

OMS - Organização Mundial da Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

PNAD - Pesquisa Nacional por amostra de Domicílios

SETUR - Secretaria Municipal de Turismo

## LISTA DE IMAGENS

Imagem 01	Pirâmide Etária Brasileira em 2013 .....	17
Imagem 02	Espelho de representação do site Viaja mais Melhor Idade .....	21
Imagem 03	Quadro comparativo da Primeira e Segunda edição do Projeto Viaja Mais Melhor Idade.....	22
Imagem 04	Módulos Operacionais do Projeto.....	23
Imagem 05	Mapeamentos das Praças .....	28

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Turismo em São Luís no Período 2013/2014.....	24
Figura 02 - Turismo em São Luís em fevereiro de 2018 .....	25
Figura 03 - Percentual relativo à participação dos sexos feminino e masculino .....	31
Figura 04 - Dados relativos à faixa etária dos entrevistados .....	31
Figura 05 - Quanto ao estado civil dos entrevistados .....	32
Figura 06 - Dados relativos a escolaridade.....	32
Figura 07 - Quanto a renda mensal.....	33
Figura 08 - Dados relacionados ao transporte utilizado para chegar a São Luís .....	34
Figura 09 - Quem lhe acompanha na viagem .....	34
Figura 10 - Motivos que levaram a fazer uma viagem .....	35
Figura 11 - Quantitativo dos dias que o entrevistado pretende passar em São Luís	35
Figura 12 - Qual sua região de origem?.....	36
Figura 13 - Dados relacionados ao quantitativo de vezes que visitou São Luís.....	36
Figura 14 - Quantitativo relacionado a situação de retorno do turista idoso.....	37
Figura 15 - Satisfação dos entrevistados em relação às informações turísticas.....	38
Figura 16 – Satisfação dos turistas idosos em relação aos serviços e infraestrutura turísticas.....	40
Figura 17 - Percepção do turista em relação a atrativos de lazer na cidade de São Luís ....	42
Figura 18 – Percepção sobre o retorno .....	43

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2. POPULAÇÃO IDOSA NO BRASIL .....</b>	<b>15</b>
<b>3. TURISMO NA TERCEIRA IDADE.....</b>	<b>19</b>
3.1 Viaja mais melhor idade .....	21
3.2 Turismo em São Luís .....	24
3.3 Idoso e acessibilidade.....	25
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>29</b>
4.1 A dinâmica metodológica.....	29
<b>5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>31</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>51</b>
REFERÊNCIAS.....	53
APÊNDICES.....	56

## 1. INTRODUÇÃO

Devido à intensa transformação demográfica que vem acontecendo nos últimos anos no Brasil, é perceptível o aumento da população idosa e conseqüentemente a diminuição dos outros grupos etários.

A população idosa tem rompido com os estigmas que foram criados anteriormente, onde eram associados à inutilidade ou a incapacidade. A sua autoestima era diminuída e a sociedade não o valorizava.

São inúmeros os problemas que afetam a qualidade de vida dos idosos que demandam de respostas urgentes de diversas áreas: humanas, tecnológicas, estruturais etc., de relevante impacto para essa população.

Algumas necessidades públicas como a acessibilidade urbana e saúde, são primordiais para o melhor atendimento da população idosa. A mobilidade é um dos fatores responsáveis pela qualidade do envelhecimento, pois garante manutenção da atividade cotidiana e a sua independência.

O envelhecimento é um fenômeno que atinge todos os seres humanos, como um processo ativo, progressivo e irreversível, ligados intimamente a fatores biológicos, psíquicos e sociais.

Destarte, devido ao aumento populacional de idosos, conseqüentemente houve o aumento de incentivos aos turistas da terceira idade. Ademais, é importante saber acolhê-los, comunicar-se de forma simples, preocupar-se também com o espaço, pois existe a redução de mobilidade e de algumas capacidades sensoriais, se tornando assim, mais vulneráveis.

O estudo abrangerá o Turismo como lazer usando seu tempo livre de forma divertida e saudável.

O incentivo a esse tipo de turismo, será apresentado através do projeto “Viaja Mais Melhor Idade”. O projeto, ressalta a afirmativa de HELOÍSA SOUSA, et al. (2006, p.10) *“Os indivíduos da terceira idade necessitam de uma oferta compatível com sua disponibilidade de tempo e recursos...”*.

O Centro Histórico de São Luís, é um dos principais pontos turísticos da cidade, cabe acentuar as praças que foram construídas durante o Projeto Reviver do Centro Histórico de São Luís, locais de lazer, estas devem apresentar segurança e melhor mobilidade para que o visitante possa ter maior autonomia. Desse modo, o principal escopo é expor que com o

aumento do turismo da terceira idade, há necessidade de uma melhor acessibilidade nos espaços públicos, de modo que possa identificar o perfil do turista idoso que frequenta as praças do Projeto Reviver no Centro Histórico de São Luís do Maranhão.

O trabalho foi segmentado em quatro partes, a primeira: com a reunião de acervos digitais e de pesquisas bibliográficas, que tratam sobre o aumento populacional, relação do turismo na terceira idade, idoso e acessibilidade; a segunda a coleta de dados por meio das entrevistas direcionadas aos turistas idosos nas praças projeto Reviver no Centro histórico de São Luís; a terceira: compreende as discursões e resultados, apresentando gráficos referentes às entrevistas e registros fonográficos de campo; a quarta: compreende as considerações finais.

## 2. POPULAÇÃO IDOSA NO BRASIL

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03), em seu artigo 1º, assevera que seus dispositivos têm por finalidade assegurar os direitos das pessoas com idade igual ou superior à 60 (sessenta) anos. Nesse passo, pode-se conceituar legalmente a pessoa idosa como aquela que tem referida idade. A Organização Mundial de Saúde (OMS) de 2002 reforça esse entendimento, ao afirmar que a denominada “Terceira Idade” inicia a partir dos 60 (sessenta) anos ou mais, em países em desenvolvimento e 65 (sessenta e cinco) anos ou mais em países desenvolvidos. (BRASIL, 2005)

Mas qual seria o termo adequado para se referir a pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais? Idoso, velho, terceira idade, melhor idade...? Independentemente do nome a ser empregado, o certo é que devemos sempre valorizá-los, pois são seres humanos produtivos e que possuem muito conhecimento/sabedoria que, devidamente empregados, servirão para a formação das gerações mais novas.

O emprego da expressão “Terceira idade” foi empregada pela primeira vez pelo francês Huet e publicado na revista *Informations Sociales* (LENDZION 2002), que dedicou aos aposentados uma de suas edições. Na realidade, o termo desenvolvido na França foi para designar um perfil de consumidores. Tais pessoas tinham uma condição econômica muito melhor e não havia produtos para atender suas necessidades especiais (decorrente da idade), então começaram a desenvolver referidos produtos, tais como, cruzeiro e roupas para atender essa clientela.

Poder-se-ia, ainda, perquirir: existe um direito à velhice? Sim, o que pode ser demonstrado pelos seguintes dispositivos constitucionais (alguns):

Art. 229. Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade.

Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.

§ 1º Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares.

§ 2º Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos.

Observa-se que a norma constitucional estabelece uma gradação na proteção do idoso, primeiro é obrigação da família, depois da sociedade e por fim do Estado, que têm a obrigação de assegurar o respeito, a dignidade, o bem-estar e à vida deles. Ademais, a



permanência do idoso na família é a regra, sendo a internação nos “asilos” a exceção, conforme fica constatado na leitura do §1º do art. 230 da Constituição Federal de 1988.

Por sua vez, o Estatuto do Idoso também estabelece normas relevantes, em especial destacamos:

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I- atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II- preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III- destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV- viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;

V- priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuem ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;

VI- capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;

VII- estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;

VIII- garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais;

IX- prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda.

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

Art. 8º O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente.

Art. 10. § 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos:

I- faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais;

II- opinião e expressão;

III- crença e culto religioso;

IV- prática de esportes e de diversões;

V- participação na vida familiar e comunitária;

VI- participação na vida política, na forma da lei;

VII- faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação.

Art. 20. O idoso tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

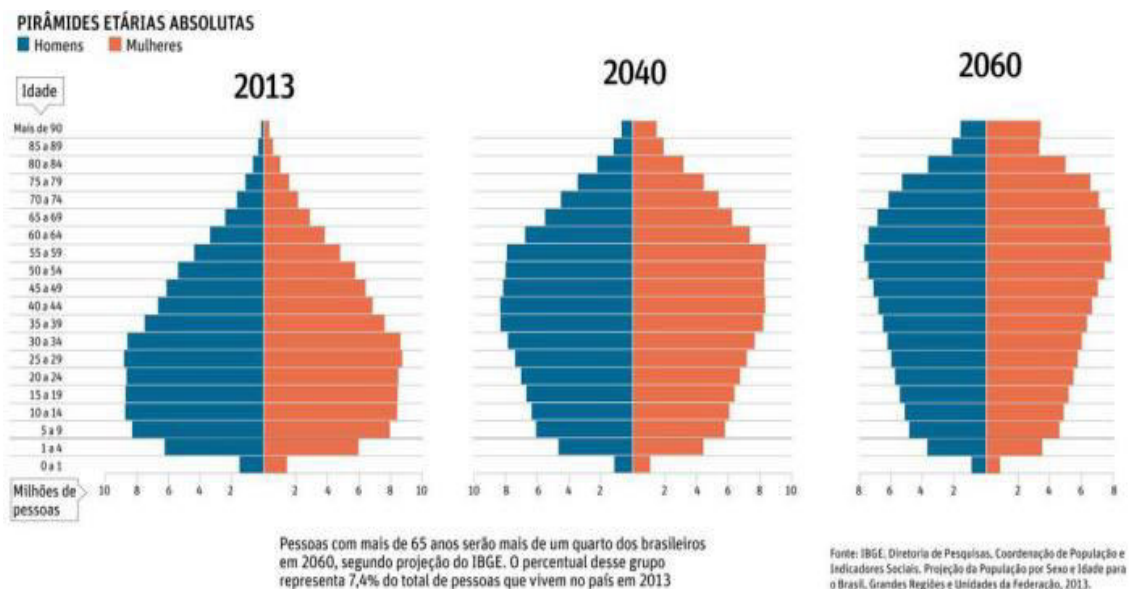
Pela simples leitura dos dispositivos (constitucionais e legais) mencionados, observa-se que o tema “Terceira idade/idoso” é bastante sensível, por isso qualquer incentivo governamental (ou não governamental) nesse setor é de suma relevância.

Conforme publicação da revista Olhar Virtual, Sol (2008), onde a autora relata uma divisão em categorias de idosos estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) divide em categorias: a) Pré-idosos que a partir de 55 a 64 anos; b) A duas, Idosos

jovens de 65 a 79 ou 60 a 79 (quem vive na Ásia e na região do pacífico) e c) Idosos em idade avançada enquadram-se os com mais de 80 anos.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2016, o percentual de pessoas com 60 anos ou mais na população do país passou de 12,8% para 14,4%, entre 2012 e 2016. Os brasileiros nessa faixa etária apresentaram um crescimento de 16,0%, passando de 25,5 milhões para 29,6 milhões. Quanto à população infantil (crianças de 0 a 9 anos de idade), no mesmo período, apresentou um decréscimo de 14,1% para 12,9%, significando uma redução de 4,7%.

### Imagem 01. Pirâmide Etária Brasileira 2013



Fonte: <https://fernandonogueiracosta.wordpress.com/2010/12/16/piramide-etaria-brasileira/>

Através da pirâmide etária acima (2013), Observa-se as modificações na pirâmide de 2013 a 2060, percebe-se a mudança onde a taxa de natalidade diminui e a expectativa de vida aumenta. Nota-se a base da pirâmide reduzida e mudanças acentuadas nas larguras das demais faixas de idade.

Essas transformações são mais perceptíveis principalmente nas pirâmides de países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil.

Bennemann et al (2012) afirma que o Brasil, vive uma intensa transformação populacional:

Estimativas indicam que os países com maiores populações de idosos corresponderão a países em desenvolvimento. Neste contexto, o Brasil vem apresentando um dos mais expressivos e rápidos processos de envelhecimento populacional de que se tem registro. A perspectiva é de que já em 2025 os idosos no

Brasil corresponderão à sexta maior população de idosos do mundo. (BENNEMANN et al,2012,p.30).

Evidentemente, com essa transformação demográfica, é necessário preencher o tempo disponível dos idosos que necessitam de cuidados, compreensão e auxílio da sociedade. Dessa forma, há um incentivo de ordem pública e privada no intuito de proporcionar uma maior qualidade de vida à terceira idade.

Destarte, o turismo torna-se assim, não apenas como uma alternativa de lazer, mas também de uma reintegração social.

Com a população idosa cada vez maior, os empreendimentos e cidades turísticas precisam se preparar para receber esses visitantes.

Ramos (2013, p.1), referindo-se á integração social em relação ao idoso, afirma que *“a experiência ajuda a perceber quais são as necessidades de intervenção mais urgentes no espaço público”*. Nesse contexto, assevera, ainda, que os espaços, salvo algumas exceções, são inadequados para receber os idosos e que as cidades devem passar por adaptações com urgência.

Nesse aspecto, ressalta-se a escassez de profissionais no setor, quer dizer, no trato com a população da Terceira Idade, o que se reflete não somente no campo da saúde, mas também no do turismo e hotelaria.

### 3. TURISMO NA TERCEIRA IDADE

O Brasil está deixando de ser um país jovem e se destacando atualmente, como um país em que a diminuição da taxa de fecundidade demonstra que a população está em rápido processo de envelhecimento. E com o avanço da medicina, resultando no aumento da expectativa de vida da população. Assim, para que se possa atravessar essa revolução, são necessários novos modos de ver e encarar o mundo, especialmente sob o aspecto do envelhecimento.

Diante dos dados populacionais, deve-se refletir sobre os estigmas anteriormente criados, onde o idoso era associado à inutilidade ou a incapacidade, onde a autoestima do mesmo era diminuída e a sociedade o deixava a margem.

Segundo Dumazedier, (1973, p.34, *apud* SOUZA, 2006, p. 33)

Lazer é um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade para repousar, divertir-se, recrear e entreter-se ou, ainda para sua informação ou desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora, após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

Assevera-se que o setor do Turismo é uma das diferentes formas de lazer, atuando de forma positiva no processo de envelhecimento, por estimular o idoso a sua autoestima, participação ativa, convivência social, busca por novos conhecimentos, possibilitando novas motivações a vida. Aproveitando assim, o seu tempo de lazer como instrumento de transformação interna e externa.

Os idosos de hoje, não são aqueles que ficam sentados em cadeiras de balanço, eles fazem planos, realizam projetos, gostam de viajar, tornando-se um nicho de mercado atraente para o Turismo.

Fromer e Vieira (2003), afirmam que a Terceira Idade é um segmento importante para o turismo e merece um tratamento adequado, mas não quer dizer que deve-se trata-los com privilégios.

Sousa et al (2006 p.36) reafirmam que:

Vários são os fatores que levam um indivíduo a realizar uma viagem turística: *motivado por deficiência* (por exemplo, fuga de problemas, da rotina, da poluição, da situação estressante das grandes metrópoles) *ou por excesso* (por exemplo, ir para um local onde possa se divertir, fazer cursos, conhecer novos lugares e culturas, fazer novas amizades, buscar aventuras).

Os autores ainda afirmam que através das viagens, o turista da terceira idade, tem expectativa de usar seu tempo de forma mais divertida e saudável e que eles desistiram de sentirem culpa, de aborrecer-se com preocupações dos outros. Aproveitam para conhecer novas culturas, lugares e pessoas.

De acordo com Machado (2007) os turismos mais comuns, realizados pelo público da Terceira Idade são:

- Turismo de saúde: realizado por pessoas que buscam atendimento médico hospitalar, a fim de ter uma melhor qualidade de vida;
- Turismo religioso: ligado diretamente pelo calendário religioso, realizados por grupos de várias crenças ou religiões;
- Turismo de natureza ou ecoturismo: realizado por pessoas que preferem um contato maior com a natureza;
- Turismo cultural: as pessoas costumam procurar, a fim de obter conhecimento no ramo de artes e da cultura.

De acordo com a cartilha (2016) é importante destacar duas informações: *“geralmente o público idoso possui flexibilidade na administração de seu tempo livre, podendo estimular a atividade turística em períodos de baixa ocupação e reduzir os efeitos de sazonalidade”*.

Pode-se afirmar que com o tempo livre e um incentivo governamental, a política Nacional fomenta o turismo do idoso, da mesma forma que oferece condições de lazer, promovendo autonomia, além da integração e socialização.

Outro ponto importante da cartilha, cabe-se destacar :

Hoje o Brasil possui mais de 5,2 milhões de pessoas idosas conectadas à internet. O número de brasileiros on-line cresceu mais de 100% nos últimos oito anos. A maioria dos conectados está na região Sudeste (60%), pertence às classes A e B e tem curso superior (fonte: Instituto Locomotiva, 2016).

O fato de estarem conectados possibilita a integração social, estimulando a comunicação e assim mantendo-os atualizados sobre o mundo.

Estes, ao enfrentarem a aposentadoria, percebem a necessidade de buscarem algo que preencha seu tempo, e que possa trazer satisfação pessoal. O Turismo costuma a ter destaque, pois através dele há o rompimento da rotina, onde pode-se descobrir novas culturas, culinárias, convívio com outras pessoas, aproveitando os pacotes de passeios oferecidos pelos hotéis.

O ministério do Turismo (2010, p.19) caracteriza o turismo da terceira idade como uma tendência tanto nacional como mundial, ou seja “uma sequência de eventos com força e durabilidade e que podem revelar como será o futuro do consumo e quais as oportunidades podem ser aproveitadas.”

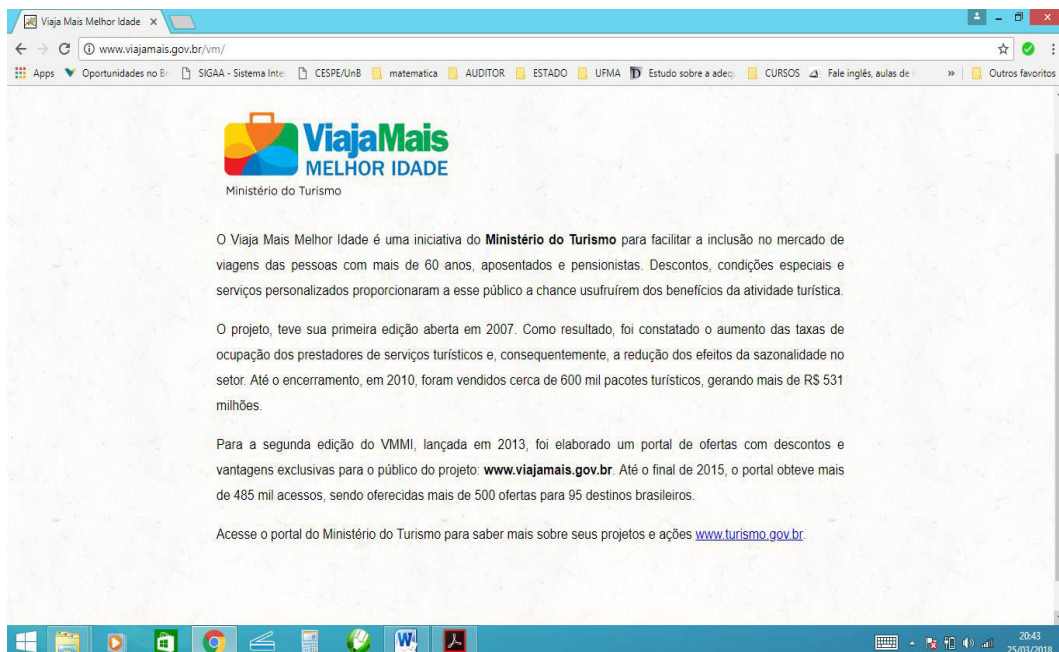
Dessa forma, o governo federal, através do Ministério do Turismo, percebeu a necessidade de criar um programa de incentivo e proteção a uma melhor qualidade de vida às pessoas da terceira idade, criando o projeto “Viaja Mais Melhor Idade”

### 3.1. Viaja Mais Melhor Idade

O Projeto “Viaja Mais Melhor Idade” foi criado em 2007, com o duplo objetivo de fazer a inclusão social por meio do turismo, possibilitando o acesso do público idoso às viagens de lazer e estimulando o turismo interno, de modo que os aposentados, pensionistas e maiores de 60 anos aproveitem seu tempo livre para viajar pelo Brasil.

Em sua segunda edição do Viaja Mais Melhor Idade, lançado em 2013, foi elaborado um portal de ofertas com descontos e vantagens exclusivas para o público do projeto: [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br) com mais de 485 mil acessos, a seguir:

#### Imagem 02 : Espelho de Apresentação do Site Viaja Mais melhor Idade



Fonte: [www.viajamais.gov.br/vm/](http://www.viajamais.gov.br/vm/) (2018)

Exatamente por ter esse duplo aspecto, de possibilitar condições financeiras aos idosos para viajar e, ao mesmo tempo, permitir um incremento na atividade turística, é que se torna interessante o Projeto em epígrafe. Isso pode ser verificado ao analisar a clientela que será beneficiada, bem como o período das viagens.

As pessoas que podem viajar pelo Projeto são os maiores de 60 (sessenta) anos, os aposentados e pensionistas. Eles terão os seguintes descontos: 52% (cinquenta e dois por cento) em passagem, 48% (quarenta e oito por cento) em hospedagem e 47% (quarenta e sete por cento) em pacotes mais bem organizados.

Esses incentivos são direcionados principalmente para os períodos de baixa ocupação dos hotéis e pontos turísticos, possibilitando a minimização da sazonalidade e o fortalecimento do hábito de viagens.

O Projeto está na sua segunda etapa, sendo que a primeira foi encerrada em 2010 e proporcionou elevação dos números de ocupação no setor turístico. De acordo com dados obtidos no “Manual do Viaja Mais Melhor Idade”, foram comercializados 599 mil pacotes turísticos, gerando mais de R\$ 531 milhões de reais.

Em 2013 foi lançada a segunda edição do Projeto, que apresentou melhorias em relação à primeira fase, conforme pode ser constatado na imagem comparativa a seguir:

**Imagem 03:** Quadro comparativo da Primeira e Segunda edição do Projeto Viaja Mais Melhor Idade

Primeira edição	Segunda edição
Crédito consignado	Cartão de crédito/Crediário
Até R\$3mil, com menos de 1% de juros	De acordo com a renda do idoso
Juros reduzidos, parcelamento em até 10x	Juros reduzidos, parcelamento em até 48x
Pacotes turísticos <b>para grupos</b>	<b>Pacotes ou serviços avulsos</b>
<b>Datas pré-definidas</b>	Quaisquer datas
<b>40 destinos receptores</b>	Todos os municípios brasileiros
<b>28 destinos emissores</b>	Todos os municípios brasileiros
Compras <b>somente em agências e operadoras</b> cadastradas	Compras <b>em qualquer empresa</b> cadastrada
Descontos <b>somente em hotéis</b> credenciados	Descontos e vantagens <b>em toda a rede</b> cadastrada
Compra intermediada	Consumidor <b>compra direto</b> do vendedor
<b>No máximo um acompanhante</b> com as mesmas condições	<b>Pelo menos um acompanhante</b> com as mesmas condições
Gestão terceirizada	<b>Gestão</b> via administração pública

Fonte: [www.viajamais.gov.br/vm/\(2018\)](http://www.viajamais.gov.br/vm/(2018))

As principais alterações podem ser assim resumidas: a) acesso ao valor monetário por meio de cartão de crédito e crediário, e não somente pelo crédito consignado, que representava uma limitação ao acesso do financiamento, uma vez que muitos idosos não tinham/tem acesso ao meio consignado; b) o financiamento é de acordo com a renda do idoso, não apresentando *a priori* limitação; c) as viagens podem ser em qualquer data e para quaisquer municípios brasileiros; d) compras, descontos e vantagens em qualquer rede cadastrada, dentre outras.

Observa-se que, ao menos por enquanto, o Projeto não engloba viagens internacionais, mas que futuramente poderá ser possível, a depender da evolução do “Viaja Mais Melhor Idade”.

O programa foi implementado de maneira modular.

**Imagem 04:** Módulos Operacionais do Projeto.

### Módulos Operacionais

Módulo	Empreendimento
<b>1º módulo</b>	Operadoras de Turismo Agências de Turismo <b>Setembro 2013</b>
<b>2º módulo</b>	Meios de Hospedagem Clubes de Férias Cruzeiros Marítimos
<b>3º módulo</b>	Locadoras de Veículos Parques de Diversões Parques Aquáticos Parques Temáticos Parques Naturais Museus e Prédios Históricos
<b>4º módulo</b>	Companhias Aéreas Transportadoras Turísticas
<b>5º módulo</b>	Restaurantes, Cafés, Bares e Similares Jardim Botânico e Zoológico Outras Atividades

Fonte: site [www.viajamais.gov.br/vm/](http://www.viajamais.gov.br/vm/) (2018)

Nota-se que no primeiro módulo são disponibilizados ofertas de agências e operadoras de turismo. Nos módulos seguintes foi possível ter acesso às ofertas de meios de hospedagem, atrativos turísticos, empresas de transporte, dentre outras.



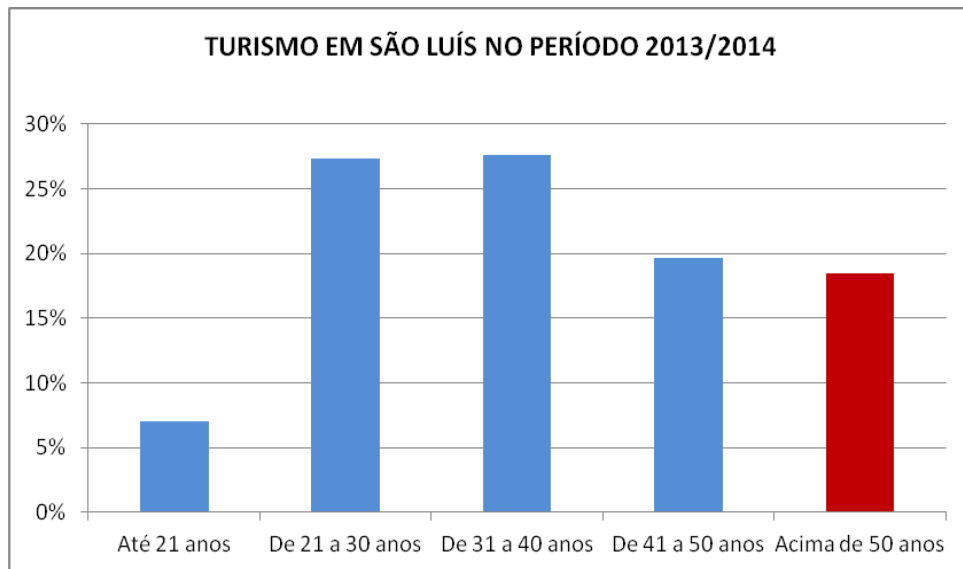
### 3.2. Turismo em São Luís

Através prefeitura municipal de São Luís e da Secretaria Municipal de Turismo (SETUR), em 2013, foram realizadas duas pesquisas de Baixa Estação (em maio e novembro), uma na Alta Estação (julho) e duas em eventos, no carnaval e em São João.

Em 2014, efetivaram duas pesquisas na Alta Estação, em janeiro e julho; duas na Baixa Estação, nos meses de maio e novembro e uma de evento; em São João.

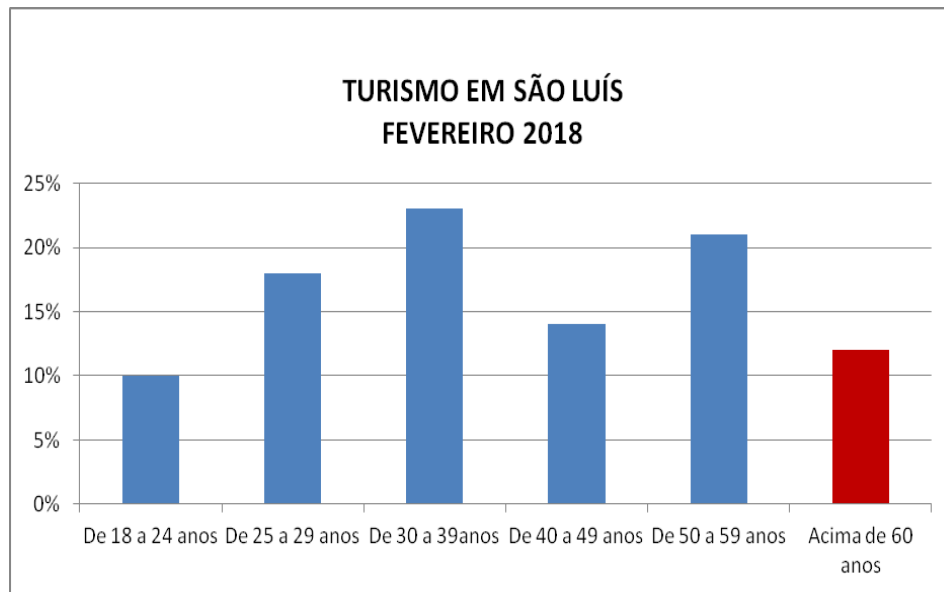
Totalizando 5.059 entrevistas diretas.

**Figura01:** Turismo em São Luís 2013/2014



Fonte:SETUR adaptada pela autora (2018)

Constatou-se que a cima de 5% dos entrevistados possuíam até 21 anos; acima de 25% apresentavam de 21 a 30 anos e de 31 a 40 anos; e um pouco mais 15% encontravam-se entre 41 a 50 anos e acima de 50 anos.

**Figura 02:** Turismo em São Luís, Fevereiro 2018

Fonte:SETUR adaptada pela autora (2018)

Através da pesquisa realizada em fevereiro de 2018 com a aplicação de 101 questionários. Pode-se afirmar de acordo com a figura 2, que a representatividade dos entrevistados inferior a 10% estão entre 18 a 24 anos; a cima de 15% possuem 25 a 29 anos; a cima de 20% estão entre 30 a 39 anos e entre 40 e 49 anos; e acima de 10% representam a faixa etária acima de 60 anos.

### 3.3. Idoso E Acessibilidade

Devido à redução de mobilidade e de algumas capacidades sensoriais (principalmente visão e audição), é de suma importância garantir uma boa comunicação entre esses turistas (idosos).

De acordo Silva Chimenti e Ariana de Menezes ( 2007, p.126), comunicação entre o guia e o turista idoso deve – se:

- Mostrar profundidade de conhecimentos, mas dar espaços a comentários e contribuições de integrantes do grupo.
- Formalidade no tratamento, porém, ao mesmo tempo, demonstrar proximidade emocional e interesse pelos aspectos pessoais.
- Pontualidade e certa firmeza em aspectos técnicos, sempre com proximidade emocional e apoio em caso de necessidades.

A comunicação precisa ser simples e objetiva, para que todos possam compreender a mensagem. Contato visual, falar pausadamente, não elevar a voz e proporcionar tempo para que a outra pessoa responda é fundamental.

Outro cuidado essencial é com o ambiente, este deve possuir uma acessibilidade adequada, oferecendo segurança e funcionalidade, garantindo o direito de ir e vir, minimizando assim, os riscos a integridade física.

Um ambiente acessível para o idoso deve ser um local seguro, bem planejado; permitindo que o idoso circule com maior autonomia.

Martins (2006) Conceitua o envelhecimento como um processo biologicamente natural, modificando o organismo morfológicamente, fisiologicamente e bioquimicamente.

De acordo com Guite I. Zimerman (2000):

Envelhecer pressupõe, alterações físicas, psicológicas e sociais no indivíduo. Tais alterações são naturais e gradativas. É importante salientar que essas transformações são gerais, podendo se verificar em idade, mais precoce ou mais avançada e em maior ou menor grau, de acordo com as características genéticas de cada indivíduo e, principalmente, com o modo de vida de cada um. (p.21)

Alerta, ainda, sobre a necessidade de adaptações em locais públicos, assim, devem ter rampas e banheiros para cadeira de rodas, degraus especiais em ônibus e outras adaptações.

No envelhecimento, percebe-se a diminuição da capacidade funcional do indivíduo. (MARCHON; CORDEIRO; NAKANO, 2010) afirmam que a capacidade funcional refere-se à habilidade física e mental, que mantém uma vida independente e autônoma, possibilitando a realização de uma ação ou tarefa.

Maia BC et al. (2011) afirmam que as pessoas de todas as idades apresentam risco de sofrer queda. Porém, para os idosos, elas possuem um significado muito relevante, pois podem levá-lo à incapacidade, injúria e morte.

Por serem mais vulneráveis, estão sujeitos a lesões ou fraturas mais graves. Dessa forma, se existem barreiras arquitetônicas; a qualidade de vida do idoso e o próprio turismo, ficam comprometidos.

De acordo com a LEI Nº 10.098 (2000), estabelece normas para que facilite a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Nesse sentido, Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) define acessibilidade em seu capítulo 3:

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

**3.1 acessibilidade:** acessibilidade possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

**3.2 acessível:** espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa.(ABNT 9050, 2015, p.2)

Os empreendimentos e atrativos turísticos devem seguir os requisitos da NBR 9050:2015, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); o qual aborda “Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos”.

As “áreas públicas livres de lazer” caracterizam-se por espaços públicos, sem edificações onde possam ocorrer atividades de lazer. Podem ser exemplificados com praças, parques, calçadas, ruas, passeios públicos, entre outros.

Dentre as áreas livres de lazer, cabe-se destacar as Praças, historicamente sua importância vem desde o início da Idade Média, pois sabe-se que as edificações mais importantes das cidades eram construídas ao seu redor.

O Projeto Reviver teve o intuito de revitalizar o conjunto arquitetônico Histórico de São Luís. De acordo com o livro “REVIVER” de Epitácio Cafeteira, publicado em 1992, relatou que as praças foram construídas em terrenos baldios da Praia Grande, onde haviam espaços feitos de depósitos de lixo e de locais propícios à marginalidade, aumentando a insegurança na área.

Na concepção do projeto, as praças construídas deveriam atender à necessidade de criar novos ambientes de sombra e conforto ambiental, além de propiciar atividades artísticas e culturais.

As praças do Reviver são locais de diversas apresentações culturais que facilmente atraem a atenção de quem visita a cidade, logo, levando em consideração que o turismo é pra todos; os turistas idosos precisam ter livre acesso a esses locais públicos disponíveis a lazer.

Um local acessível será mais atraente para os turistas; a acessibilidade não pode ser vista como regalia, mas sim como direito, porque de fato é direito de todos.

As praças que foram construídas durante o Projeto Reviver vêm, ao longo dos anos sofrendo algumas adaptações, para que se tornem de fato, um local de fácil acesso, foram construídas em algumas praças rampas com sinalização de alerta, dessa forma facilitam a circulação de idosos, gestantes, crianças, usuários de cadeiras de rodas e outros.

**Imagem 05:** Mapeamento das Praças investigadas



Fonte: earth.google.com/web (2018)

Fotografia aérea do Centro Histórico de São Luís, as praças em destaque, Praça dos Catraeiros, Praça da Praia Grande, Praça Nauro Machado, Praça Valdelino Cécio e Praça do Reggae foram construídas durante o Projeto Reviver.

## **4. METODOLOGIA**

### 4.1 A dinâmica metodológica

#### **Tipo de Pesquisa**

A pesquisa foi exploratória, pois foram realizadas entrevistas através da aplicação de questionários aos idosos turistas e fundamentação bibliográfica; além de ter sido documental, pois há informação sobre o Projeto Viaja mais melhor idade; e por fim uma pesquisa descritiva, por apresentar resultados através de gráficos padronizados.

#### **Abordagem da Pesquisa**

Uma pesquisa quantitativa, caracterizada através da aplicação de questionários, com escopo de identificar o perfil destes turistas, que se encontravam nas Praças do Reviver, e apurar sua análise diante a hospitalidade, serviços, infraestrutura, sua percepção em relação a atrativos de lazer entre outros.

#### **Locus**

O local investigado foram as Praças construídas no Projeto Reviver, localizadas no Centro Histórico de São Luís. São elas: Praça Catraeiros, Praça da Fé ou Praça Praia Grande, Praça da Seresta ou Praça da Faustina, Praça da Pacotilha ou Valdelino Cécio, Praça da Praia Grande ou Nauro Machado e na Praça das Crianças ou Praça do Reggae.

Para uma melhor investigação realizou-se registros fonográficos destes locais (com o intuito de identificar se há acessibilidade adequada, em especial aos turistas idosos).

A análise diante a hospitalidade, serviços, infraestrutura, sua percepção em relação a atrativos de lazer entre outros.

O questionário em apêndice apresentava 16 perguntas com respostas objetivas. As respostas serão analisadas no capítulo 7.

#### **Sujeitos**

Foram entrevistados 20 (vinte) idosos, ou seja, pessoas acima a partir de 60 anos de idade, especificamente turistas e brasileiros que circulavam nas praças do Centro Histórico.

### **Instrumentos de coletas de dados.**

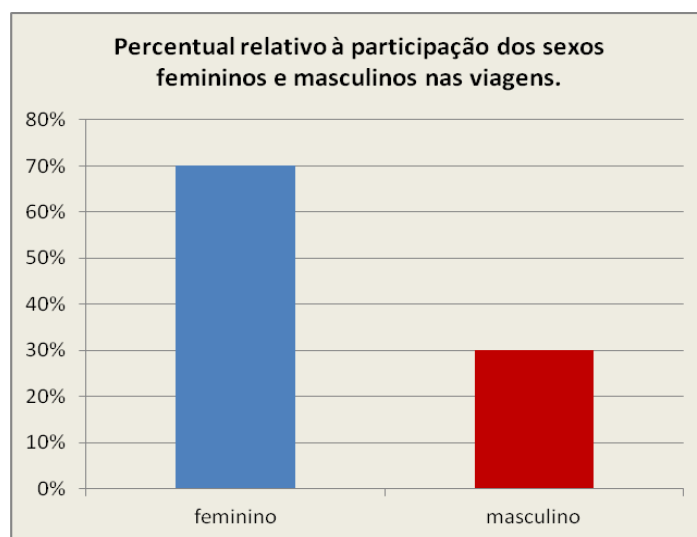
A coleta de dados, realizou-se com a aplicação de um questionário estruturado abordando 16 perguntas fechadas respondidas pelos idosos turistas, versando sobre seu perfil e satisfações em relação a informações turísticas, satisfação quanto as serviços de infraestrutura turística e sua percepção em relação a atrativos de lazer na cidade.

### **Dados da Pesquisa**

Pesquisa realizada com 20 (vinte) turistas, durante o período de 17 a 19 do mês de maio de 2018, no Reviver Centro Histórico de São Luís do Maranhão, através de questionários direcionados somente aos turistas da terceira idade.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.

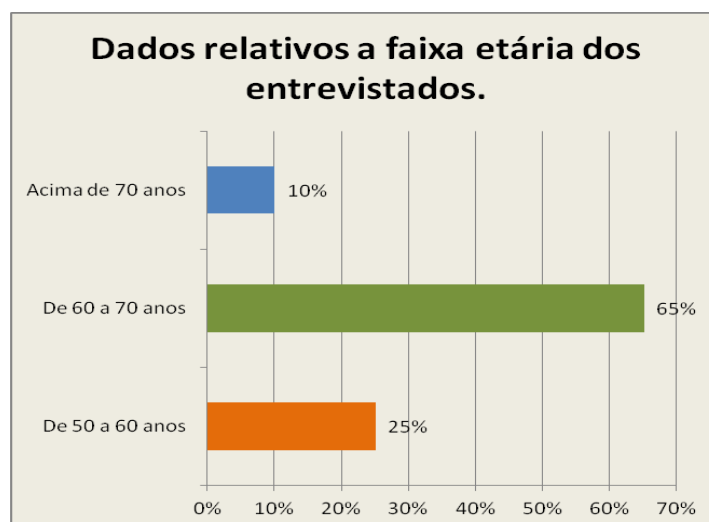
**Figura 03:** Percentual relativo à participação dos sexos femininos e masculinos nas viagens.



Fonte: Própria (2018)

Através da amostra, percebe-se que 70% dos entrevistados foram do sexo feminino, e apenas 30% do sexo masculino.

**Figura 04:** Dados relativos à faixa etária dos entrevistados

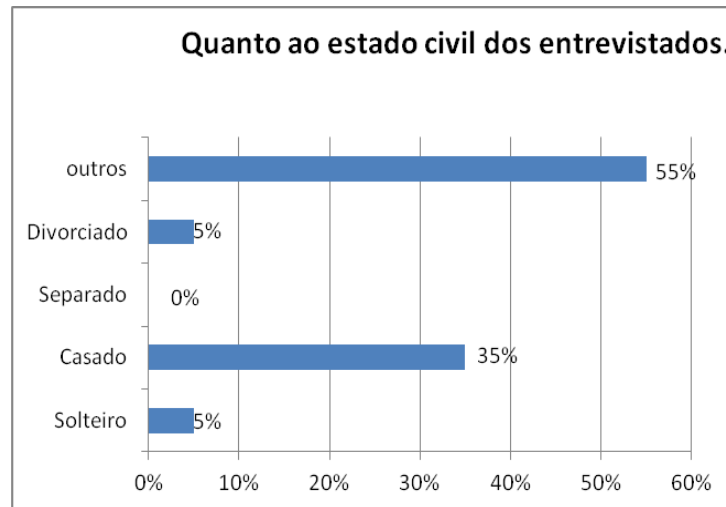


Fonte: Própria(2018)

Quanto à faixa etária, 65% dos entrevistados estão entre 60 e 70 anos; 25% acima de 50 anos; e 10% acima de 70 anos.



**Figura 05:** Quanto ao estado civil dos entrevistados.

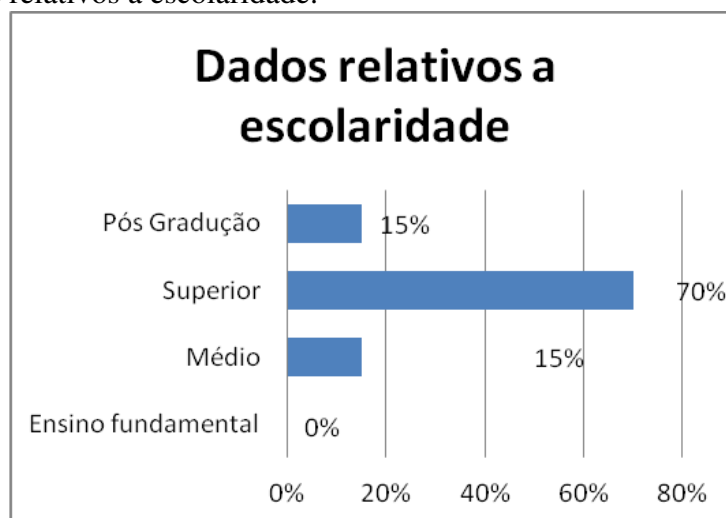


Fonte: Própria (2018)

Quanto ao estado civil, 55% dos entrevistados responderam outros, 35% respondeu casado; 5% responderam divorciado e outros 5% responderam solteiro. Para a opção separado, não houve respostas.

Podemos associar o maior número de mulheres ao bem-estar proporcionado pela sua aposentadoria ou pelo fato de que muitas são viúvas com mais e 60 anos. E, a essa altura da vida, não sentem as pressões habituais do casamento, como a criação dos filhos, os cuidados com o parceiro ou as responsabilidades domésticas. (Figuras 3, 4 e 5).

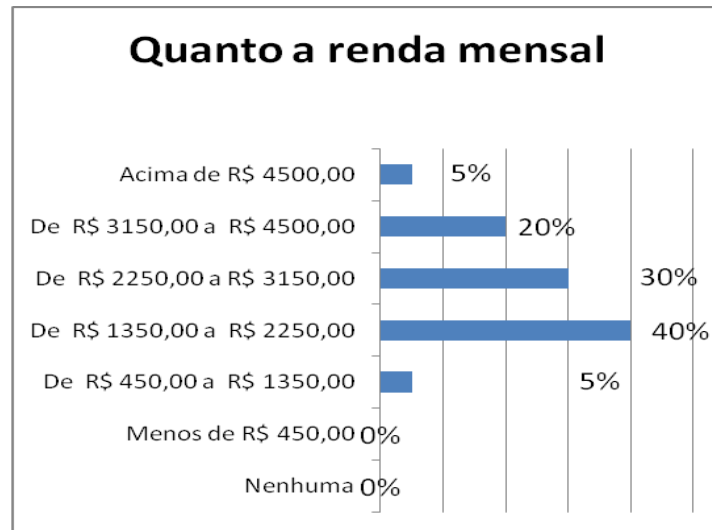
**Figura 06:** Dados relativos à escolaridade.



Fonte: Própria (2018)

De acordo com os dados de escolaridade, os entrevistados correspondem a 70% com formação superior, 15% possuem pós graduação, e 15% ensino médio.

**Figura 07:** Quanto à renda mensal.

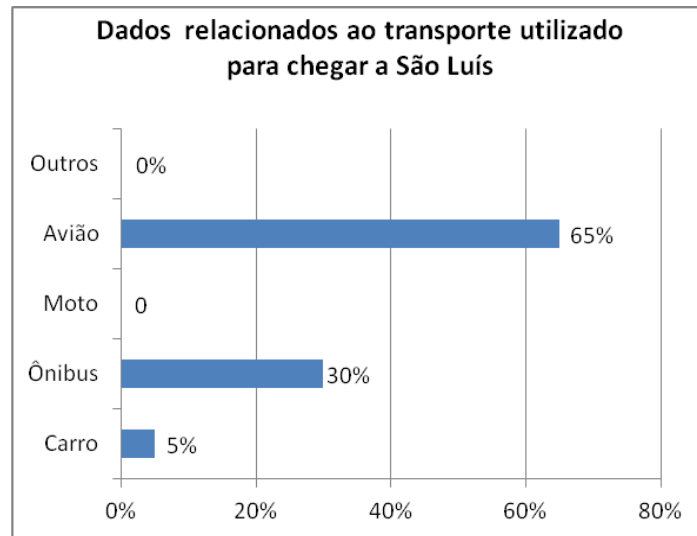


Fonte: Própria (2018)

Quanto à renda mensal, observa-se que 40% dos entrevistados possuem renda entre R\$ 1350,00 (mil trezentos e cinquenta reais) a R\$ 2250,00 (dois mil e duzentos e cinquenta reais); 30% (trinta) possuem entre R\$ 2250,00 (dois mil e duzentos e cinquenta reais) a R\$ 3150,00 (três mil cento e cinquenta reais); 5% responderam que tinham renda entre R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) a R\$ 1350,00 (mil trezentos e cinquenta reais); e outros 5% possuem renda acima de R\$ 4500,00 (quatro mil e quinhentos reais).

Constatou-se nestas abordagens que quanto maior a renda e o nível de escolaridade, mais as famílias gastam. Para aquelas com rendimentos superiores a R\$ 1350,00 (mil trezentos e cinquenta reais) a R\$ 2250,00 (dois mil e duzentos e cinquenta reais) atribuiu-se o maior percentual dos entrevistados, em que seus empregadores eram do setor público. (Figuras 6 e 7).

**Figura 08:** Dados relacionados ao transporte utilizado para chegar a São Luís.

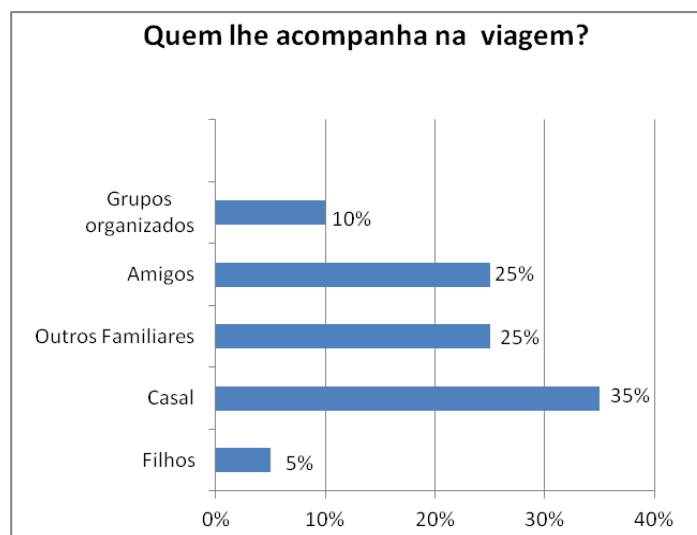


Fonte: Própria (2018)

De acordo com a amostra, 65% dos entrevistados responderam que utilizam avião para chegarem a cidade, 30% responderam que viajaram de ônibus e 5% (cinco) de carro.

A busca pelo conforto e pela segurança demonstra a demanda do deslocamento dos turistas de avião, sendo o ônibus, o segundo mais utilizado. (Figura 8).

**Figura 09:** Quem lhe acompanha na viagem?



Fonte: Própria (2018)

Quanto à companhia na viagem, 35% dos entrevistados que viajavam com seu companheiro ou companheira, 25% com outros familiares, outros 25% com amigos, 10% vieram em grupos organizados e 5% com seus filhos.

**Figura 10:** Motivos que levaram a fazer essa viagem.

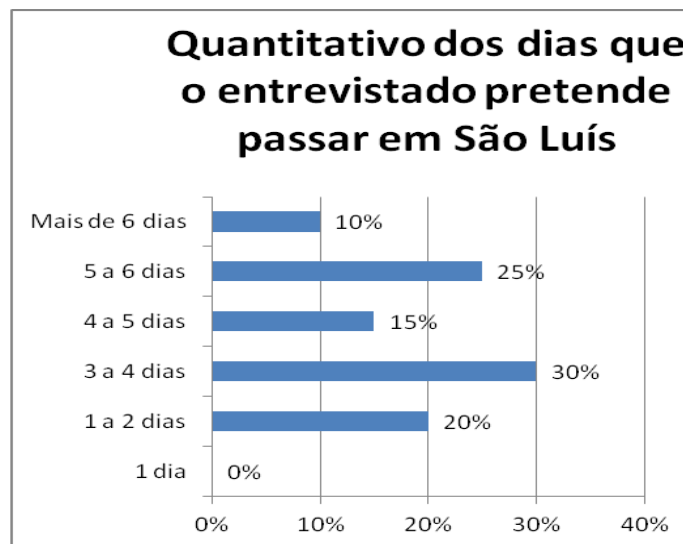


Fonte: Própria (2018)

Quanto aos motivos que os levaram a fazer a viagem, 40% responderam que estavam em busca de lazer, 30% responderam que visitavam parentes, 20% a negócios e 10% participavam de eventos na cidade.

Os gráficos demonstram que os casais idosos estão planejando mais suas viagens em busca do lazer, do relaxamento. E ao mesmo tempo, que visitam os parentes, desloca-se para conhecer culturas novas e buscando entretenimentos. (Figuras 9 e 10)

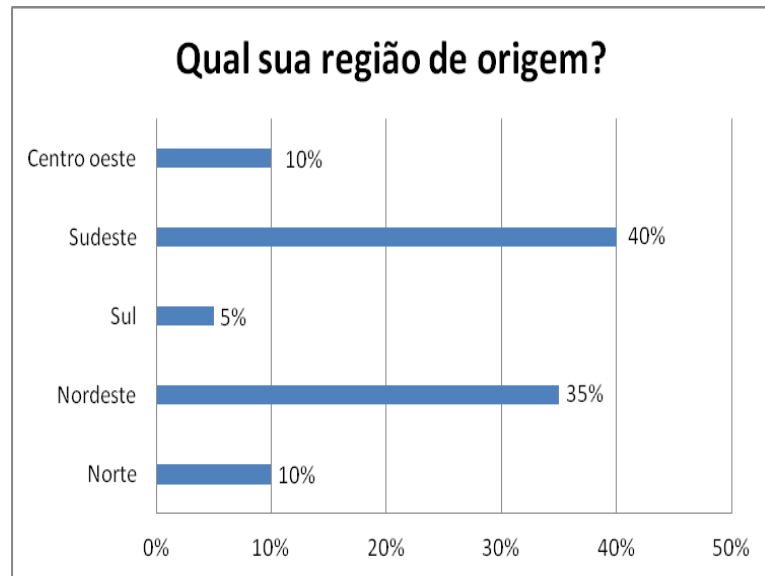
**Figura 11:** Quantitativo dos dias que o entrevistado pretende passar em São Luís.



Fonte: Própria (2018)

Quanto aos dias que os turistas idosos pretendiam passar em São Luís, 30% responderam entre 3 e 4 dias; 25% entre 5 e 6 dias; 20% responderam que ficariam de 1 a 2 dias; 30% entre 3 e 4 dias; 25% entre 5 e 6 dias; 20% responderam que ficariam de 1 a 2 dias; 15% entre 4 e 5 dias e 10% mais de 6 dias.

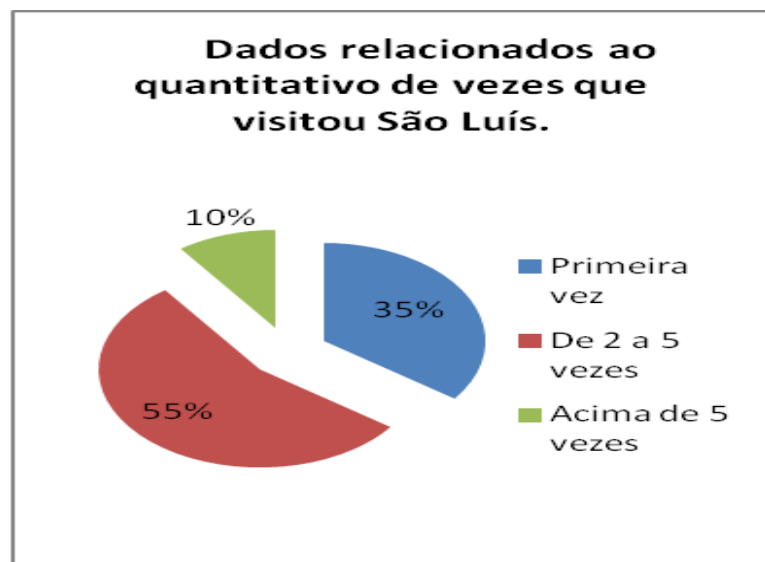
**Figura 12:** Qual sua região de origem?



Fonte: Própria (2018)

Quanto a região de origem dos turistas, o maior percentual veio do sudeste correspondendo a 40% das respostas, em ordem decrescente, 35% do nordeste, 10% centro oeste e outros 10% do norte e apenas 5% vieram da região sul.

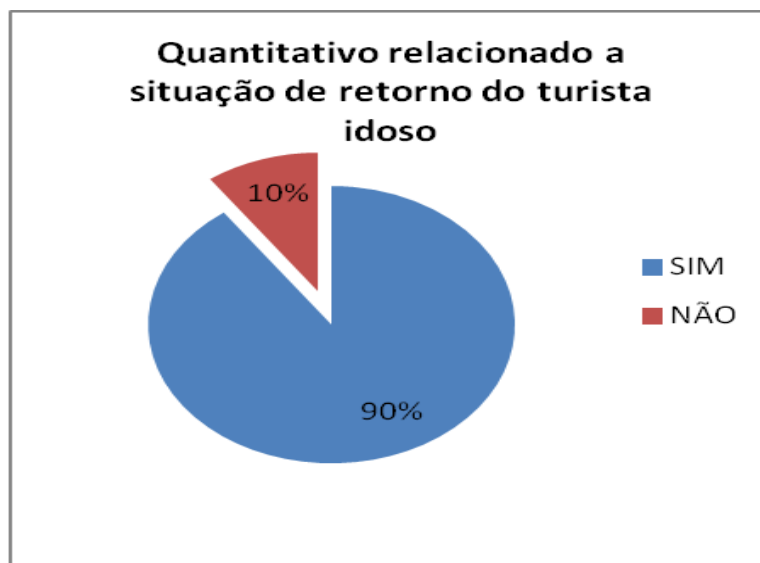
**Figura 13:** Dados relacionados ao quantitativo de vezes que visitou São Luís.



Fonte: Própria (2018)

Quanto os dados relacionados ao quantitativo de vezes que os turistas visitaram São Luís, 55% responderam que já vieram de 2 a 5 vezes, 35% estavam vindo pela primeira vez e somente 10% vieram acima de 5 vezes.

**Figura 14:** Quantitativo relacionado à situação de retorno do turista.

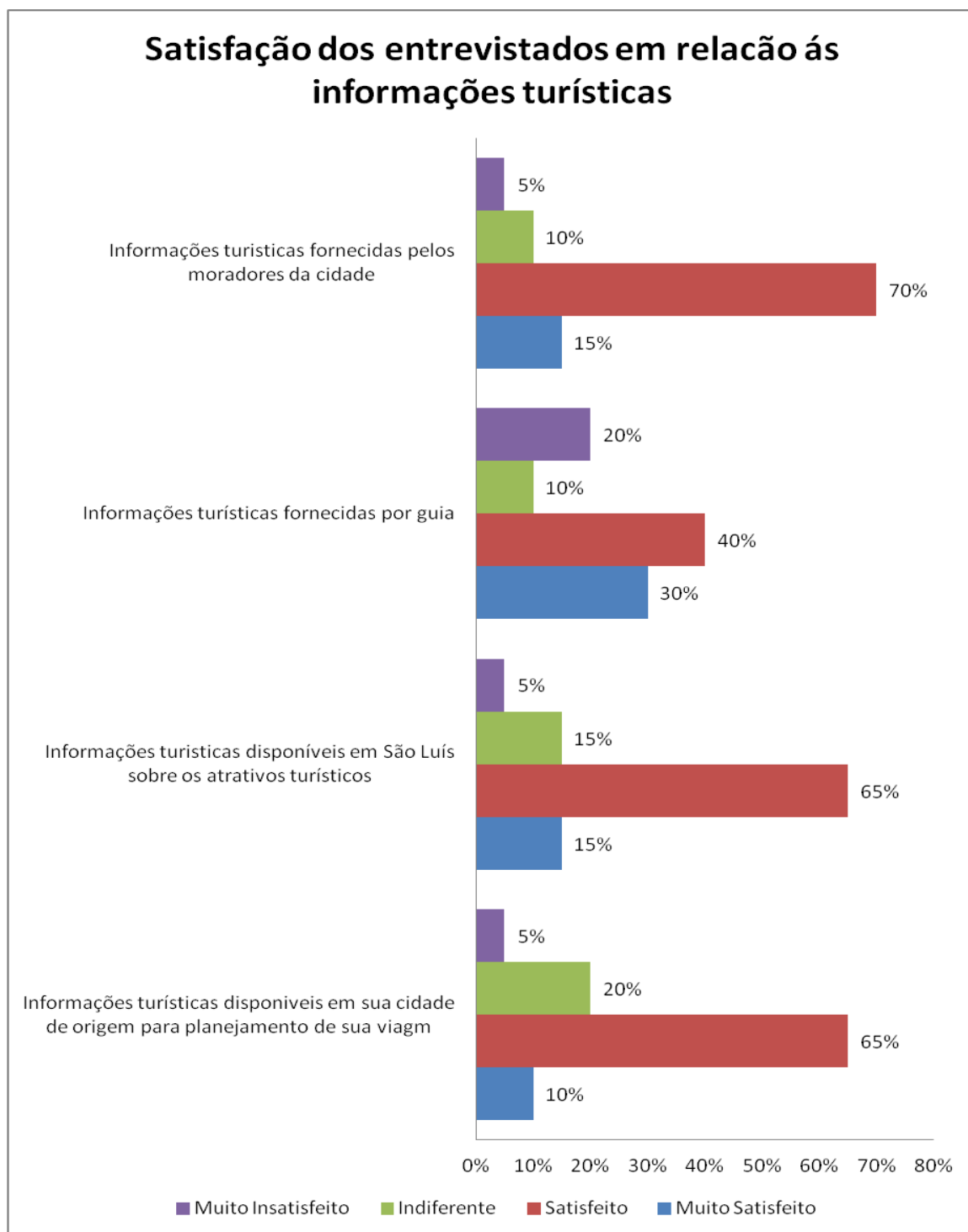


Fonte: Própria (2018)

De acordo com a figura 90% responderam positivamente, quando a interrogativa tratava seu retorno a cidade, e 10% responderam negativamente.

É notório que a demanda dos turistas originados da região Sudeste equiparados com a região nordeste, tendo em vista o clima tropical, atrativo cultural, culinário e a busca de novos conhecimentos e convivência social. Estabelecem o seu retorno a São Luis em temporadas diferentes pela diversidade e beleza do nosso patrimônio histórico, além da hospitalidade que foram avaliadas de forma satisfatória, atendendo suas expectativas. (Figuras 11, 12, 13 e 14).

**Figura 15:** Satisfação dos entrevistados em relação às informações turísticas.



Fonte: Própria (2018)

Quanto à satisfação dos entrevistados em relação às informações turísticas:

Quando se trata sobre as informações turísticas fornecidas pelos moradores da cidade, o maior percentual foi 70%, e foi satisfatório, 15% disseram que estavam muito satisfeitos, 10% foram indiferentes e 5% disseram estar insatisfeitos.

Quando se refere a informações turísticas fornecidas por guia: 40% disseram estar satisfeitos, 30% afirmaram estar muito satisfeitos, 20% muito insatisfeito, e 10% foram indiferentes.

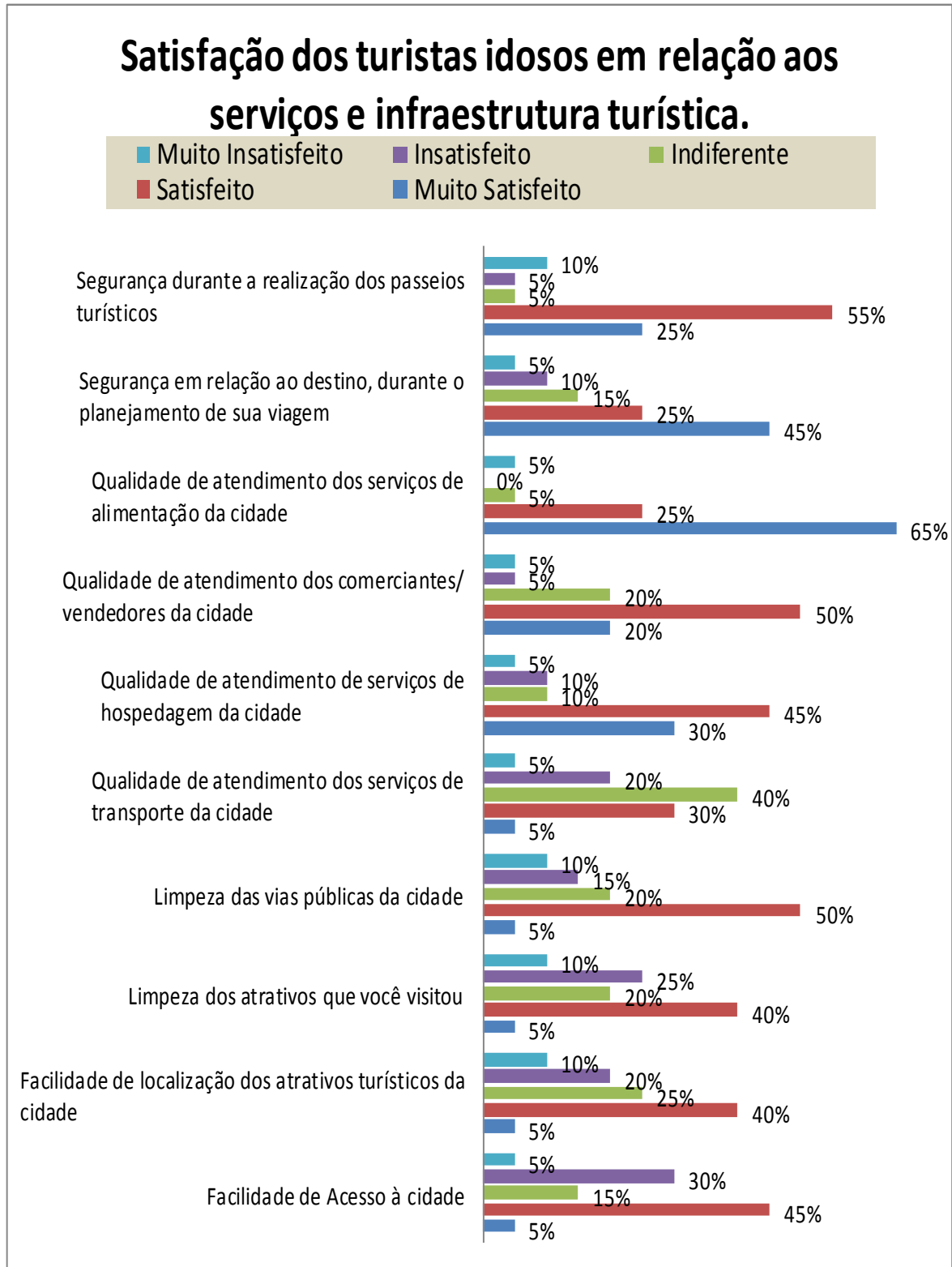
Com referência às informações turísticas disponíveis em São Luís sobre os atrativos turísticos 65% disseram estar satisfeitos, 15% se mostraram indiferente e outros 15% muito satisfeitos e 5% estão insatisfeito.

Quando refere-se as informações turísticas disponíveis em sua cidade de origem, 65% das respostas foram satisfatórias, 20% foram indiferentes, 10% muito satisfeitos e 5% muito insatisfeito.

Dessa forma, pode-se afirmar que as opções avaliadas foram de forma satisfatória, atendendo as expectativas do turista idoso, todas as informações disponíveis sobre capital desde o momento do planejamento de sua viagem em seu local de origem até as informações fornecidas pelos guias, pelos moradores e as fornecidas pelo local visitado. (Figura 15).



**Figura 16:** Satisfação dos turistas idosos em relação aos serviços e infraestrutura turística.



Fonte: Própria (2018)

Quanto a satisfação dos turistas idosos em relação aos serviços e infraestrutura turística: Quanto a segurança nos passeios turísticos; 55% estão satisfeitos; 25% estão muito

satisfeitos; 5% são indiferentes e 5% muito insatisfeitos.

Segurança em relação ao destino, durante o planejamento de sua viagem, 45% estão muito satisfeitos, 25% satisfeitos; 15% se mostraram indiferentes, 10% estão insatisfeitos e 5% muito insatisfeitos.

Quanto à qualidade de atendimento dos serviços de alimentação da cidade; 65% estão muito satisfeitos; 25% estão satisfeitos; 5% foram indiferentes, outros 5% responderam que estão muito insatisfeitos; não houve insatisfação.

Quanto à qualidade de atendimento dos comerciantes/ vendedores da cidade, 50% respondeu satisfatório; 20% muito satisfeitos; outros 20% dos entrevistados estão indiferentes; houve 5% de insatisfação e outros 5% muito insatisfeito.

Em relação à qualidade de atendimento de serviços de hospedagem da cidade, 45% das respostas foram satisfatórias, houve 30% de muita satisfação; 10% se mostraram indiferentes; outros 10% de insatisfação e 5% de muita insatisfação.

Qualidade de atendimento dos serviços de transporte da cidade; 40% foram indiferentes; 30% disseram que estavam satisfeitos, 20% insatisfeitos; 5% muito insatisfeitos e outros 5% muito satisfeito.

Quanto à limpeza das vias públicas da cidade 50% responderam que estavam satisfeitos; 20% se mostraram indiferentes, 15% afirmaram insatisfação; 10% de muita insatisfação; e 5% de muita satisfação.

Com relação aos atrativos que visitou; 40% afirmaram estar satisfeitos; 20% indiferentes; 25% insatisfação; 10% muita insatisfação e 5% de muita satisfação.

Referindo-se a facilidade de localização dos atrativos turísticos da cidade; houve 40% de satisfação; 25% de indiferença; 20% insatisfação; 10% de muita insatisfação e 5% muito satisfeito.

Na facilidade de localização dos atrativos turísticos da cidade; 40% foi satisfatório; 25% dos entrevistados foram indiferentes; 20% mostrou insatisfação; 10% de muita insatisfação; 5% afirmaram muita satisfação.

Quanto à percepção do turista idoso em relação aos serviços de segurança turística: disseram estar considerando que no Centro Histórico de São Luís tem sido muito seguro, pois perceberam a ronda Comunitária da Polícia Militar 24 horas e a Delegacia do Turismo, o turista idoso de forma generalizada, sente-se protegido durante a visita.

Quanto à qualidade de atendimento, em se tratando da alimentação; o auto índice representado no gráfico, se destacou em meio aos atendimentos de comerciantes/vendedores da cidade e ao atendimento em hospedagens; os entrevistados estavam admirados pelo

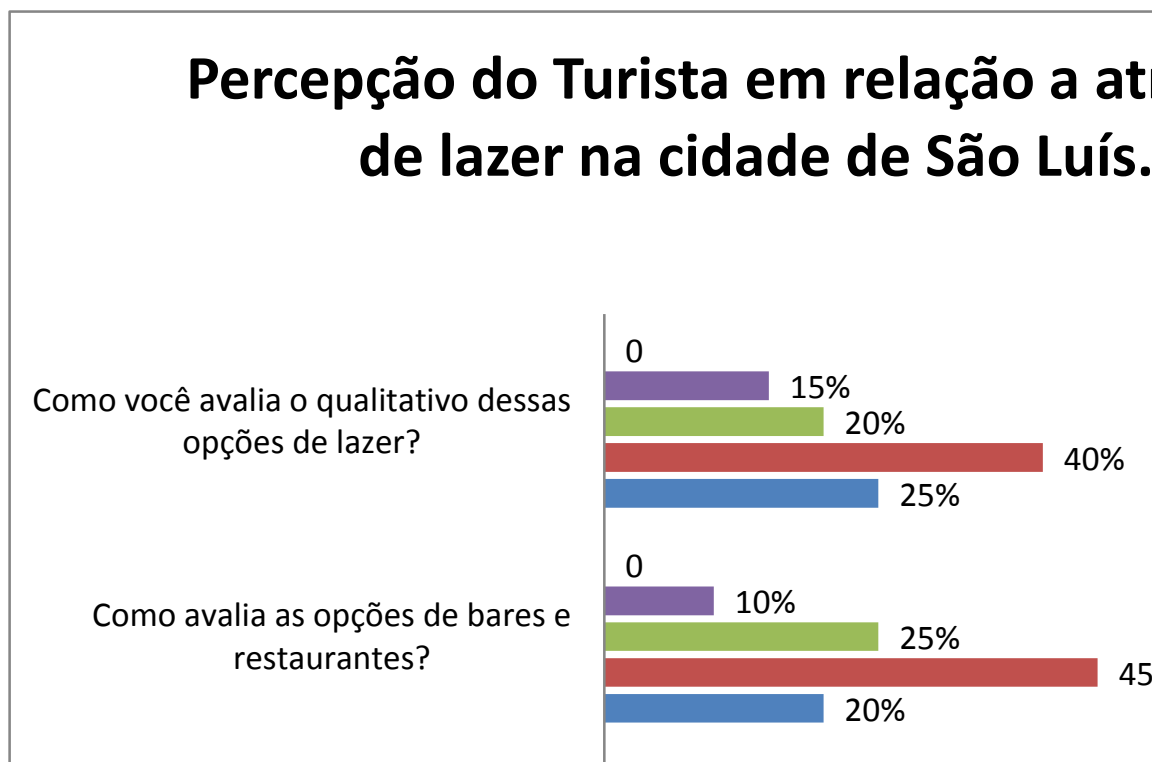
tratamento recebido nos restaurantes que estes haviam visitado, pois elogiaram a atenção recebida, e os cuidados em alguns restaurantes que haviam no menu uma opção cardápio adequada ao seu paladar ou restrição.

Quanto aos serviços de transportes o maior percentual foram indiferentes, por conta de não estarem utilizando transportes oferecidos na cidade, pois estes estavam acompanhados por conhecidos ou familiares que tinham carro próprio.(Figura 16)

Quanto à limpeza das vias e dos locais de atrativos, mesmo com um nível de satisfação elevado, observa-se um percentual elevado de muita insatisfação do que muita satisfação; respectivamente (10% e 5%).

Em relação à facilidade de localização dos atrativos turísticos e a facilidade de acesso à cidade, os percentuais de satisfação foram maiores nos dois itens, mas corresponderam menos de 50% dos entrevistados.

**Figura 17:** Percentual do Turista em relação a atrativos turísticos de Lazer na cidade de São Luís



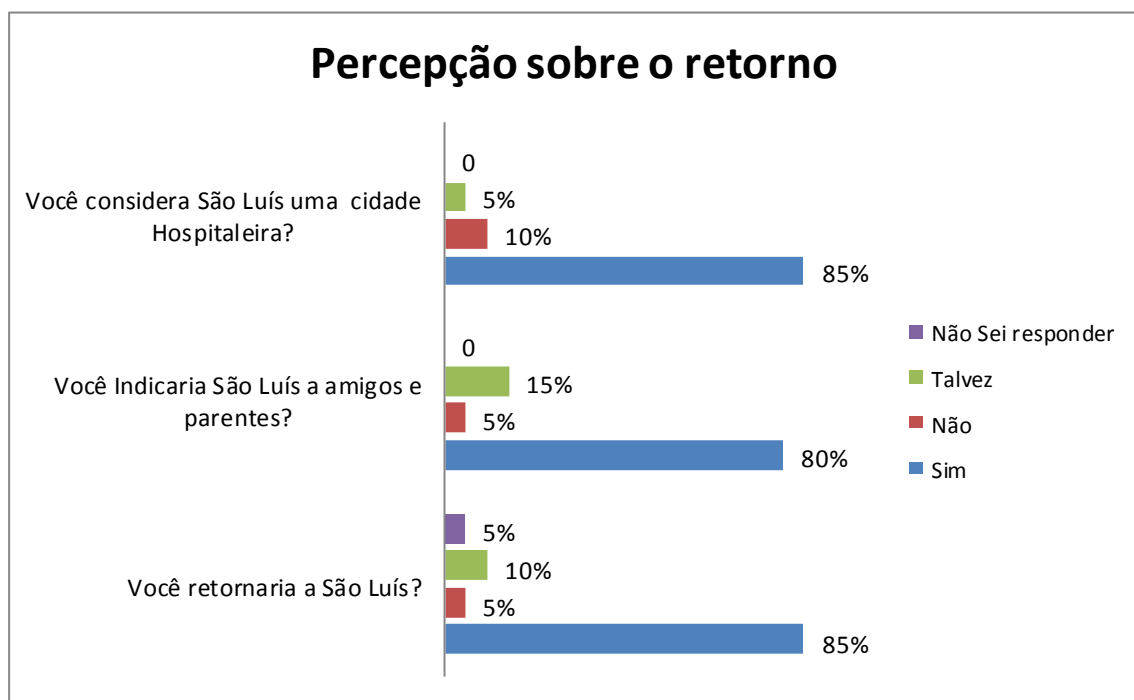
Fonte: Própria (2018)

Quanto o qualitativo de opções de lazer, 45% dos idosos disseram que estavam satisfeitos, 25% muito satisfeitos; 20% indiferentes; 15% insatisfeitos, não houve resultados de muita insatisfação.

De acordo com as opções de bares e restaurantes; 45% disseram estar satisfeitos, 25% mostraram indiferença; 20% muito satisfeito; 10% insatisfeito e sem resultados em muita insatisfação.

Quando se avalia as praias de São Luís, 35% correspondem à satisfação, 25% muita satisfação; 25% indiferentes; 15% de insatisfação e não houve respostas pra muita insatisfação.

**Figura 18:** Percepção sobre o retorno.



Fonte: Própria (2018)

Quanto à percepção sobre o retorno, no que se refere se a cidade é hospitaleira, 85% afirmaram positivamente, 10% negativamente, 5% talvez.

Sobre a indicação a amigos ou parentes, 80% responderam indicariam, 5% não indicariam e 5% que talvez.

Por último, quanto o retorno do turista, 85% voltariam a São Luís, 5% negaram, 10% talvez e 5% que não sabiam responder.

Os que opinaram negativamente, disseram que pela distância da cidade de origem e pela idade um pouco avançada, talvez não suportariam mais uma viagem longa.

Percebe-se que embora tenhamos que pontuar algumas observações à respeito da infraestrutura e sinalizações, os turistas da terceira idade se sentiram confortáveis em afirmar

sua satisfação em retornar a São Luis. O quadro também afirma que a nossa culinária e os pontos turísticos visitados atenderam suas expectativas, atingindo 80% nos critérios e satisfação. (Figuras 17 e 18)

Quanto à percepção de acessibilidade nas praças, através de registros fonográficos observou-se que:

Na Praça dos Catraeiros não existe rampa sinalizada, há apenas um desnível na calçada, porém não segue as normas de acessibilidade da ABNT.



Foto: Dias (2018)



#### **Norma ABNT – NBR 9050**

##### **Norma 6.12.7 (2015, p.78)**

Não deve ter desnível entre o término do rebaixamento da calçada e o leito carroçável

##### **Norma 5.14 Sinalização Tátil no Piso (anexo p.142)**

Pode ser de alerta ou direcional. Ambas devem ter cor contrastante com a do piso adjacente e podem ser sobrepostas ou integrada ao piso

Situada próxima a Rua Portugal, umas das mais tradicionais ruas por ter um conjunto de casarões e sobrados coloniais; a antiga Praça da Fé hoje conhecida como Praça da Praia Grande; não possui acessibilidade adequada.



Foto: Própria (2018)

Foto: Própria (2018)



Observa-se rampa da calçada de acesso à praça com aclive acentuado e desnível saliente entre a calçada e a pista, dificulta o acesso a cadeirantes, deficientes visuais, ou idosos; dessa forma precisam da ajuda de outra pessoa.

Na antiga Praça da Seresta, atual Praça da Faustina, possui uma localização privilegiada, em convergência das Ruas do Giz e João Gualberto e próximo ao antigo Beco da Alfândega, hoje popularmente conhecido Beco da Faustina.



Foto: Dias (2018)

Sua antiga entrada principal era através da escada com cinco degraus; sofreu uma adaptação, através da construção de uma rampa em uma de suas áreas laterais, a fim de possibilitar maior autonomia as pessoas que possuem mobilidade reduzida.



Foto: Dias (2018)

A rampa adaptada, possui sinalização de alerta, seguindo a ABNT 9050(2015).

Observando a Praça Valdelino Cécio ou Praça da Pacotilha, após sua reforma, nota-se que incluíram duas rampas, com sinalização de alerta.



Foto: Própria (2018)

Duas rampas de acesso com sinalização de alerta, não apresentando sinalização direcional.



Foto: Própria (2018)

As rampas construídas pela prefeitura possuem piso tátil nas cores azul e amarelo.

Cabe ressaltar que a ABNT 9050/15, p.135 no capítulo 10.13.1 afirma que *“Parques, praças e locais turísticos que possuam pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados devem ser dotados de rotas acessíveis”*.



Anteriormente conhecida com Praça da Praia Grande, hoje Praça Nauro Machado, costuma ser palco de muitas atrações nas altas temporadas.



Foto: Própria (2018)

Uma rampa de acesso devidamente sinalizada, porém pela dimensão da praça, seria necessário outro ponto acessível. Sua sinalização é apenas de alerta.



Foto: Própria (2018)

Rampa maior com corrimão, que dá acesso a um dos postos da policia civil da praia grande.

As Praças da Seresta, Valdelino e a Nauro Machado, sofreram adaptação, desse modo um local adaptado de acordo com a norma 9050/2015 (3.1.4 P.2) seria; um espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou

elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para se tornarem acessíveis.

Na antiga Praça das Crianças, atualmente conhecida com Praça do Reggae, ainda sem reformas.



Foto: Própria (2018)

Única entrada da praça é através dos degraus; ainda não apresenta acesso adequado para pessoas com mobilidade reduzida.



Foto: Própria (2018)

Nota-se que a praça ainda não passou por reformas recentes, e também não possui acessibilidade adequada, a escada não possui corrimãos e

nem rampa que possibilite a circulação de pessoas com mobilidade reduzida.  
Não atendendo a NBR 9050.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se que Idoso ou Terceira Idade no aspecto legal (Estatuto do Idoso) são todas as pessoas que completaram 60 (sessenta) anos de idade. Em um segundo momento, demonstrou-se que a parcela da população que atingiu a referida idade e que, por conseguinte, podem ser considerados idosos, representam percentual considerável da população brasileira.

Assim, verificou-se que o através da transformação demográfica no Brasil, a população idosa está cada vez mais elevada, em decorrência do aumento de sua qualidade de vida, perseguida por meio de alimentação adequada, exercícios físicos, consultas periódicas aos médicos e, também, em razão do lazer. Nesse contexto, enquadra-se a procura por viagens e locais adequados para diversão, quer dizer, a prática do turismo.

Em 2007 a 2013, o governo percebeu a importância do grupo de estudo, incentivando que viajassem através do Projeto Viaja Mais Melhor Idade e que de fato atingiu o propósito, um *boom* nas baixas temporadas, pois as propostas a eles, eram que viajassem com pacotes de passagens e alguns serviços oferecidos mais acessíveis durante a temporada.

O turismo, por sua vez recebe reflexos do grupo faixa etário, pois estes são clientes cada vez mais exigentes, atuantes, que possuem uma escolaridade cada vez mais elevada e principalmente por possuírem o tempo livre praticamente todo o ano, ou seja, podem viajar em altas ou em baixas temporadas. Normalmente viajam por lazer e buscam conhecer novas culturas, reafirmam sua socialização.

Mas é necessário um empenho na hospitalidade, na atenção e aos cuidados destinados a estes visitantes, além do bom atendimento, nota-se a necessidade de que os locais turísticos sejam mais acessíveis, que os idosos possam ter uma mobilidade independente. Percebe-se que o processo de transformação e de adequação das Praças construídas durante o Projeto Reviver aos poucos estão sendo modificadas para melhor recebê-los.

Importante destacar que após o estudo realizado, constatou-se que as praças pesquisadas, bem como a estrutura da cidade de São Luís, de uma maneira geral, não estão adequadas para receber a população idosa. Destarte, melhorias devem ser feitas, tanto no aspecto da acessibilidade nos espaços públicos como no treinamento de pessoal qualificado no atendimento às necessidades especiais desse tipo de clientela. Frise-se, que apesar dos

questionários terem apontado relativa satisfação nos itens indagados, de fato, ainda estamos longe de obter um nível de excelência no atendimento ao Idoso.

Durante a investigação, a maior dificuldade encontrada foi abordagem aos turistas idosos, pois alguns tinham receio dar informações; normalmente os que se sentiam seguros em responder, estavam acompanhados de amigos ou familiares.

Que este trabalho, seja fonte de informação, servindo de acesso a outras pesquisas, além de fomentar os principais assuntos o idoso, o turismo e a acessibilidade.

## REFERÊNCIAS

- ANUÁRIO ESTATÍSTICO – PERFIL DO TURISTA, ANO BASE 2013-2014, elaborado pela Prefeitura Municipal de São Luis e Secretaria Municipal de Turismo. Página 10.
- BENNEMANN, Rose Mari; CORTEZ, Lúcia Elaine Ranieri; YAMAGUCHI, Mirian Ueda. Promoção da saúde no envelhecimento. In: MASSUDA, Ely Mitie; VELHO, Ana Paula Machado (Org.). **Promoção da saúde: um enfoque interdisciplinar**. Maringá, PR: Cesumar, 2012. p. 29-40.
- BRASIL. **Organização Pan-Americana da Saúde. Envelhecimento ativo: uma política de saúde**. Brasília-DF, 2005. <https://gerontounivali.wordpress.com/conceito-de-idoso/>
- CHIMENTI, Silva; TAVARES, Adriana de Menezes. **Guia de turismo: o profissional e a profissão**; editora SENAC, São Paulo 2007. p. 126.
- FROMER, Betty; VIEIRA, Débora Dutra. **Turismo e Terceira Idade**. São Paulo: editora Aleph. 2003
- LENDZION, C. R. **Envelhecimento e qualidade de vida**. Revista Pró- Saúde. Curitiba, PR, v. 1 n. 1, 2002
- MACHADO, Micheline Mello Bastos. **Estudo Sobre a Adequação Hoteleira Para Atender o Segmento da Terceira Idade**. Brasília-2007. p. 19 [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/351/1/2008\\_MichelineMeloBastosMachado.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/351/1/2008_MichelineMeloBastosMachado.pdf)
- MOREIRA, R.P. et al. **Análise de conceito do resultado de enfermagem: Mobilidade em pacientes com acidente vascular cerebral**. Rev. bras. enferma., v. 67, n. 3, p. 443-459. Brasília, 2014.
- Manual do Ministério de Estado do turismo**. “Dicas para atender bem turistas idosos” .
- MAIA BC, VIANA PS, ARANTES PMM, ALENCAR MA. **Consequências das quedas em idosos vivendo na comunidade: revisão sistemática** [periódico da internet]. Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia. 2011
- MARTINS, G. B. **Avaliação da capacidade funcional de idosos institucionalizados e não institucionalizados**. 2006. 69p. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Curso de Fisioterapia da Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão. Disponível em: <<http://fisio-tb.unisul.br/Tccs/06b/gilmara/artigogilmara.pdf>

MARCHON, R. M, CORDEIRO, R. C., NAKANO, M. M. **Capacidade Funcional**: estudo prospectivo em idosos residentes em uma instituição de longa permanência. Revista Brasileira Geriatria e Gerontologia, v.13, n.2, Rio de Janeiro, 2010.

Disponível em: <[http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-98232010000200005&lng=pt&nrm=iss](http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232010000200005&lng=pt&nrm=iss)>.

PEREIRA, Epitácio Cafeteira Afonso. **Reviver**. Editora Aquarela, 1992/Teresina.

RAMOS, Ademilson Tiago de Miranda. **As ruas precisam de se adaptar aos idosos**. Site Engenharia é.

SOUSA, Maria Heloísa Rodrigues de; FILHO, Wilson Jacob; SOUSA, Romeu Rodrigues de. **Turismo e qualidade de vida na terceira idade**. São Paulo: editora Al. Manole.2006

em: <http://www.engenhariae.com.br/colunas/as-ruas-precisam-de-se-adaptar-aos-idosos/>

ZIMERMAN, Guite I. **Velhice. Aspectos Biopsicossociais**. Porto Alegre. Artmed 2000.

<http://www.viajamais.gov.br/vm/>

[http://www.olharvirtual.ufrj.br/2006/?id\\_edicao=225&codigo=3](http://www.olharvirtual.ufrj.br/2006/?id_edicao=225&codigo=3)

<http://fisiosale.com.br/assets/rela%C3%A7%C3%A3o-das-barreiras-arquitet%C3%B4nicas-com-a-acessibilidade-de-idosos.pdf>

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm)

[http://www.turismo.gov.br/images/pdf/27\\_09\\_2016\\_cartilha\\_idoso.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/27_09_2016_cartilha_idoso.pdf)

<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7181-turismo-acess%C3%ADvel-um-brasil-onde-todos-podem-viajar.html>

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm)

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-98232011000200017&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232011000200017&lng=en)

<https://www.infoescola.com/geografia/piramide-etaria/>

[http://www.scielo.br/scielo.php?scrip=sci\\_arttex&pid](http://www.scielo.br/scielo.php?scrip=sci_arttex&pid)

[http://www.olharvirtual.ufrj.br/2006/?id\\_edicao=225&codigo=3](http://www.olharvirtual.ufrj.br/2006/?id_edicao=225&codigo=3)

<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>

<https://earth.google.com/web/@-2.53093034,-44.30229145,44.51272619a,1294.81529029d,35y,-0h,0t,0r>



## **APÊNDICES**

## QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

### UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA

O questionário é ferramenta necessária para elaboração do Trabalho de Conclusão do Curso de Hotelaria.

**1. Sexo**

- Feminino  
 Masculino

**2. Faixa Etária**

- 50-60     60-70     Acima de 70

**3. Estado Civil**

- Solteiro     Casado     Separado     Divorciado     Outros

**4. Escolaridade**

- Fundamental; 1ª a 9ª série     Médio/ 2º Grau  
 Superior/3º     Pós Graduação

**5. Qual o valor da sua renda?**

- Nenhuma  
 Menos de 450,00 reais  
 450,00 – 1350,00 reais  
 1350,00 – 2250,00 reais  
 2250,00 – 3150,00 reais  
 3150,00 – 4500,00 reais  
 Acima de 4500,00 reais

**6. Que meio de transporte utilizou para chegar a São Luís?**

- Carro     Moto     Ônibus     Avião  
 Outros

**7. Quem lhe acompanha na viagem?**

- Filhos     Casal     Outros familiares  
 Amigos     Grupos Organizados

8. *Indique o principal motivo de sua viagem (marque mais de uma opção, se for o caso)*

- Negócios                       Visita a parentes e amigos  
 Lazer                                 Eventos

9. *Quantos dias pretende passar em São Luís?*

- 1 dia                       1 a 2 dias                       3 a 4 dias  
 4 a 5 dias                       5 a 6 dias                       mais de 6 dias

10. *Qual sua região de origem?*

- Norte                       Nordeste                       Centro- Oeste                       Sudeste                       Sul

11. *Quantas vezes esteve em São Luís?*

- Primeira Vez                       2 a 5 vezes                       Acima de 5 vezes

12. *Pretende retornar?*

- SIM                       NÃO

13. *Satisfação dos entrevistados em relação às informações turísticas.*

<b>Variáveis de Satisfação</b>	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Muito insatisfeito</b>
Informações Turísticas disponíveis em sua cidade de origem para planejamento de sua viagem					
Informações Turísticas disponíveis em São Luís sobre atrativos turísticos					
Informações turísticas fornecidas por seu guia					
Informações turísticas fornecidas pelos moradores da cidade					

**14. Satisfação dos entrevistados em relação aos serviços e infraestrutura turísticas.**

<b>Variáveis de Satisfação</b>	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Muito insatisfeito</b>
Facilidade de acesso à cidade;					
Facilidade de localização soa atrativos turísticos da cidade;					
Limpeza dos atrativos que você visitou;					
Limpeza das vias públicas da cidade;					
Qualidade de atendimento dos serviços de transporte da cidade;					
Qualidade do atendimento dos comerciantes/vendedores da cidade;					
Qualidade de atendimento dos serviços de alimentação da cidade;					
Segurança em relação ao destino durante o planejmnto de sua viagem;					
Segurança em Relação ao destino durante o planejamento de sua viagem;					
Segurança durante a realização dos passeios turísticos;					

**15. Percepção do turista em relação a atrativos de lazer na cidade de São Luís.**

<b>Variáveis de Satisfação</b>	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Muito insatisfeito</b>
Como você avalia o Quantitativo dessas opções de lazer?					
Como avalia as opções de bares e restaurantes?					
Como avalia o quantitativo de opções de lazer na cidade de São Luis?					
Como você as praias de São Luís					

**16. Percepção sobre seu retorno.**

<b>Variáveis de Satisfação</b>	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Muito insatisfeito</b>
Você considera São Luís uma cidade hospitaleira?					
Você indicaria São Luís a amigos e parentes?					
Você retornaria a São Luís?					