



## Boas Práticas de Atendimento

- Deve dar informação detalhada, através de frases simples e explicações claras. A comunicação deve restringir-se à informação mais pertinente.
- Muitos participantes têm dificuldade de memorização de situações novas e diferentes das suas rotinas. Deve, assim, ensinar a usar alguns equipamentos como a chave automática das portas, controlo de luz à entrada dos quartos, utilização do telefone no quarto, utilização do ar condicionado, entre outros;
- Pergunte se o cliente entendeu a informação transmitida, e se necessário, repetir a mesma;
- Deve efetuar uma pergunta ou solicitação de cada vez;
- Deve dar atenção ao relacionamento interpessoal, valorizando o percurso de vida e as experiências do participante sénior;
- Se possível, procure locais sossegados para comunicar com um cliente sénior pois pode ter dificuldades auditivas e de compreensão;
- Mantenha o contacto visual;
- Dê tempo ao cliente para responder;
- Disponibilize alguma informação em suporte de papel (com letras em grande formato, com contraste e com pictogramas), sem prejuízo de poderem, também, ser adotados recursos tecnológicos;
- Deve dar prioridade no atendimento e apoio para o transporte de bagagem (quando aplicável);
- Deve ser disponibilizado ao cliente sénior um atendimento sentado e zonas de espera com assento;
- Deve ter conhecimento de meios de apoio para, se necessário, providenciar o aluguer dos mesmos, ainda que fiquem apenas de reserva por razões de segurança;
- Deve ter conhecimento prévio do acesso ao local da atividade (características e acessibilidades), serviço de transportes, alojamento e outros locais de interesse, que possam ser sugeridos ao cliente sénior;
- Alguns equipamentos usados para a segurança do cliente com deficiência motora, serão igualmente importantes para o cliente sénior;

Turismo Acessível e Inclusivo:  
Guia de Boas Práticas de Atendimento

deficiências  
ou limitações  
específicas  
do segmento  
sénior



## Considerações Gerais

O envelhecimento é geralmente um processo dinâmico e gradual onde se verificam modificações a vários níveis. Estas, determinam a progressiva perda da capacidade de adaptação da pessoa ao meio envolvente, originando uma maior vulnerabilidade.

O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas. No entanto, apesar de se constatar uma diminuição do equilíbrio e na execução dos movimentos, isso pode não significar perda de capacidade de deslocação nem problemas de dependência.

Uma vez que os constrangimentos acabam por aparecer, torna-se essencial saber quais as condições físicas e psicológicas que caracterizam pessoas com uma faixa etária mais avançada, para compreender as suas necessidades, preferências e expectativas.

Importa realçar que apesar das limitações, o cliente sénior continua a ser uma pessoa com gostos, interesses e motivações próprias. O facto de ter algumas limitações, não significa que o cliente sénior não possa desfrutar de atividades e momentos de lazer que sempre apreciou.

Por vezes, o cliente sénior tem algumas expectativas superiores às suas capacidades, o que o pode colocar em perigo, principalmente em caminhadas e atividades que requerem alguma resistência.

## Características e tendências do Turista Sénior

- Disponibilidade para a realização de atividades turísticas fora das épocas de maior procura;
- Crescente procura de atividades ligadas ao estilo de vida saudável, contacto com a natureza, incluindo atividade física e esforço moderados;
- Maior exigência na qualificação dos prestadores de serviços devido a diversas fragilidades e condicionamentos decorrentes da idade;
- Maior exigência na oferta turística adaptada e inclusiva, tendo em conta a envolvente “família” e a sua diversidade.

