

## **Hotéis atractivos para hóspedes seniores: A experiência da Região do Algarve**

**Wilson Zacarias**

Arquitecto, Aluno de doutoramento do IST

**João Branco Pedro**

Arquitecto, Investigador Auxiliar do LNEC

**Margarida Rebelo**

Psicóloga, Investigadora Auxiliar do LNEC

**Carla Cachadinha**

Arquitecta, Estagiária de Doutoramento do LNEC

### **Resumo**

O artigo apresenta os resultados de um estudo sobre as características que os hotéis devem ter para responderem às necessidades e expectativas dos hóspedes seniores.

Para o efeito foi caracterizado o turismo na Região do Algarve, analisada a relação entre idosos e turismo, descrito o uso dos hotéis por hóspedes seniores e discutidos os resultados. A caracterização do uso dos hotéis por hóspedes seniores foi realizada com base nos dados obtidos em entrevistas a responsáveis de 6 hotéis de 4 e 5 estrelas localizados na Região do Algarve.

Os resultados indicam que os hóspedes seniores não apreciam ser tratados como um grupo distinto, procurando hotéis frequentados por clientes de várias idades onde se possam integrar. Os hóspedes seniores valorizam especialmente aspectos como: serem bem acolhidos e tratados com familiaridade; poderem recolher-se em lugares comuns calmos em situações de agitação; sentirem-se seguros no hotel e nos espaços públicos envolventes; disporem de apoio de saúde em caso de necessidade; os percursos pedonais serem curtos, amplos e sem desníveis ou obstáculos; disporem de actividades de animação no hotel; poderem integrar-se em actividades realizadas fora do hotel; e, conseguirem manter os seus horários enquanto estão alojados no hotel e quando se envolvem noutras actividades. Verificou-se que os hóspedes seniores são particularmente sensíveis às condições de conforto ambiental dos quartos, nomeadamente conforto acústico, conforto térmico, vistas e exposição solar.

Ao analisar os resultados importa ter presente que estudo teve um carácter exploratório, apresentando diversas limitações, nomeadamente: a reduzida dimensão da amostra; os hóspedes seniores não serem um grupo homogéneo; os directores dos hotéis fazerem uma descrição

parcial das dificuldades sentidas pelos hóspedes seniores; e, concorrerem para a apreciação do estabelecimento turístico aspectos de natureza variada.

Conclui-se que os hóspedes seniores são um segmento de mercado importante para os estabelecimentos turísticos, na medida em que o turismo sénior está a aumentar e permite equilibrar a ocupação sazonal dos hotéis. Contudo, nenhum dos hotéis visitados está especialmente vocacionado para atrair ou receber este tipo de hóspedes. Assim, afigura-se que os estabelecimentos turísticos procuram um ponto de equilíbrio entre rentabilizar um segmento em crescimento e manter uma clientela heterogénea em termos de idades, evitando transformar o estabelecimento num «*lar de idosos em férias*». A existência de hotéis exclusivamente vocacionados para receber hóspedes seniores não se afigura uma opção adequada.

## **1. Introdução**

A estrutura demográfica nacional irá envelhecer nas próximas décadas, prevendo-se que em 2050 um terço da população portuguesa tenha mais de 65 anos (INE, 2004). Em complemento, as pessoas na reforma ou perto dela dispõem de mais tempo livre e procuram actividades para ocupar esse tempo. Nalguns estratos sociais, recorrendo a economias acumuladas durante uma vida de trabalho ou a algum apoio institucional, é possível aos idosos dispor dos meios financeiros necessários para viajar. Assim sendo, o turismo constitui uma interessante actividade de lazer para ocupar o tempo livre deste sector da população.

Nos estabelecimentos turísticos, principalmente aqueles vocacionados para desfrutar de «*Sol e Mar*», como é o caso da maioria dos hotéis localizados no Algarve, uma vez terminada a época de Verão a ocupação fica aquém da capacidade instalada. A sazonalidade do turismo prejudica os estabelecimentos e a economia da região, podendo ser contrabalançada pelo reforço do turismo sénior durante a época baixa. Na época baixa os hóspedes seniores já são os principais ocupantes dos estabelecimentos turísticos no Algarve (Ferreira, 2006).

O turismo sénior é, portanto, um segmento do mercado com potencial para aumentar, interessando identificar as características que os estabelecimentos turísticos em geral, e os hotéis em particular, deveriam possuir de modo a responderem de forma adequada às necessidades e expectativas dos hóspedes seniores.

Com este estudo pretende-se dar resposta às seguintes questões:

- a) Quais os aspectos mais valorizados pelo hóspede sénior nos hotéis de 4 e 5 estrelas localizados na Região do Algarve?
- b) Quais os principais problemas com que os hóspedes seniores se deparam na utilização desses mesmos hotéis?

A Região do Algarve foi escolhida por constituir um destino turístico de excelência em Portugal, em particular para o turismo de «*Sol e Mar*». Entende-se por hóspede sénior o que tenha mais de 54 anos, porque esta classificação corresponde à geralmente utilizada no mercado turístico (SaeR *apud* Cavaco, 2009). Optou-se por estudar hotéis de 4 e 5 estrelas porque, segundo estudos anteriores, os turistas seniores ficam maioritariamente alojados em estabelecimentos destas categorias (Ferreira, 2006).

No capítulo seguinte é exposta a metodologia adoptada no desenvolvimento do estudo. O envelhecimento da estrutura demográfica e a procura turística na Região do Algarve, em particular por hóspedes seniores, são apresentados no capítulo 3. No capítulo 4 é descrito o uso dos hotéis por hóspedes seniores. Para concluir, no capítulo 5 são sintetizados os principais resultados, analisadas as limitações do estudo e avançados possíveis desenvolvimentos futuros.

## **2. Metodologia**

Para dar resposta às questões acima identificadas, o estudo foi desenvolvido de acordo com a seguinte metodologia:

Fase 1 – Caracterização do caso de estudo:

- a) Pesquisa e revisão bibliográfica através de artigos e comunicações, livros e estudos produzidos no âmbito das diferentes matérias abrangidas.
- b) Contacto com entidades relacionadas com o turismo na Região do Algarve.
- c) Síntese sobre a actividade turística, abordando em particular o turismo sénior na Região do Algarve.

Fase 2 – Trabalho de campo:

- c) Elaboração de modelo de entrevista.
- d) Selecção de uma amostra de seis hotéis.
- e) Entrevistas com responsáveis dos hotéis.

Fase 3 – Análise de conteúdo das entrevistas:

- f) Tabulação de resultados das entrevistas.
- g) Resumo e análise dos resultados das entrevistas.

Fase 4 – Conclusão do estudo:

- h) Síntese e discussão dos resultados.
- i) Identificação de limitações da metodologia adoptada.

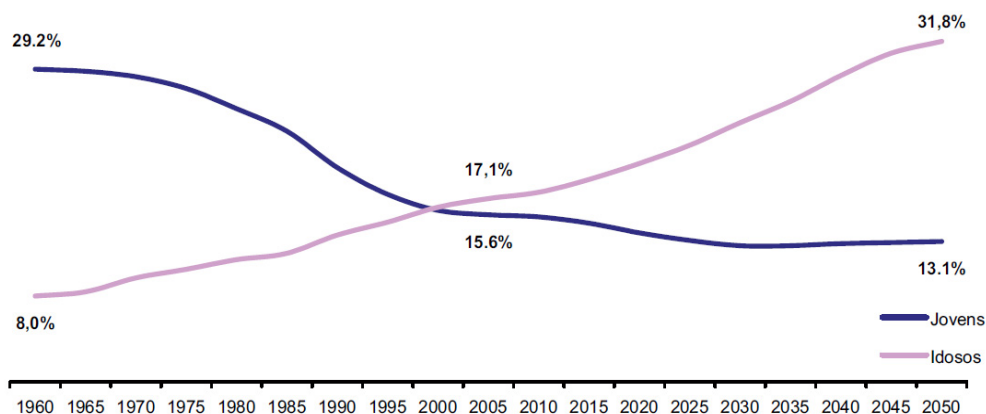
j) Definição de linhas de desenvolvimento futuro.

### 3. Enquadramento

#### 3.1 Envelhecimento da estrutura demográfica

Os avanços na medicina, a melhoria das condições sócio-económicas, a adopção de estilos de vida mais saudáveis e uma maior atenção dada à população idosa contribuíram para o prolongamento da esperança de vida. Em complemento, a redução da fecundidade e uma fecundidade mais tardia têm contribuído para um envelhecimento da estrutura demográfica (Coimbra e Brito, 1999).

Os dados estatísticos comprovam o envelhecimento da estrutura demográfica ocorrido em Portugal nas últimas décadas. Em 1960 as pessoas com mais de 65 anos representavam 5,7% do total da população, em 1960 esta proporção passou para 8,0% e em 2001 subiu para 16,4%. Em 41 anos a proporção de pessoas com mais de 65 anos duplicou e, de acordo com as estimativas, até 2050 a proporção voltará a duplicar, atingindo 31,8% do total da população. Em 2050 as pessoas com mais de 65 anos constituirão quase um 1/3 da população portuguesa. Actualmente, o número de idosos já é superior ao número de jovens (Figura 1).



Fonte: INE, cálculos das autoras a partir dos dados de base (Censos de População, Estimativas e Projecções de População Residente)

Figura 1 – Evolução da proporção da população jovem e idosas no total da população (%), Portugal, 1960-2050 (Fonte: Gonçalves e Carrilho, 2007, p. 24)

As estimativas realizadas pela Organização das Nações Unidas em 2006 indicam que em 2050 as pessoas com mais de 60 anos ascenderão a 2.000 milhões de indivíduos, representando mais do 20% da população mundial.

### 3.2 A procura turística na Região do Algarve

O principal atractivo turístico do Algarve é o sol e o mar. Porém, outros motivos de interesse turístico têm surgido, nomeadamente o golfe, o turismo náutico e o turismo residencial & *resorts* integrados (Figura 2). O turismo cultural, o turismo de natureza, o turismo gastronómico e vinhos e o turismo de saúde e bem-estar são opções para incentivar e consolidar no sector turístico do Algarve (Turismo de Portugal, 2007).



Figura 2 – Ambientes de hotéis adequados a hóspedes seniores

(Fontes: <http://www.viaggiaresempre.it/fotogallery20uPortogalloAlgarve.html>

[http://www.portugalvirtual.pt/\\_lodging/algarve/sheraton.pinecliffs/pt/golf-packages.html](http://www.portugalvirtual.pt/_lodging/algarve/sheraton.pinecliffs/pt/golf-packages.html)

<http://www.algarve-seafaris.com/>)

No Algarve existe um total de 588 estabelecimentos hoteleiros, registados na Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA). Com base no relatório da AHETA (2010), produzido com informação fornecida pelo Turismo de Portugal e pelo Instituto Nacional de Estatística, apresentam-se em seguida os principais indicadores da procura turística na Região do Algarve em 2009:

- a) Desembarcaram no ano 2009 no Aeroporto de Faro 2.493.278 passageiros; os meses com maior número de desembarques foram entre Março e Outubro, coincidindo com a época alta (ANA, 2009)

b) Dos passageiros que desembarcaram no Aeroporto de Faro, o Reino Unido é o mercado emissor mais importante, atingindo o 59%, seguido da Alemanha com 10,6%, da Irlanda com 9%, dos Países Baixos com 7,5%; as percentagens menores repartem-se entre Portugal, Espanha, Bélgica e a categoria «outros países» (Figura 3).

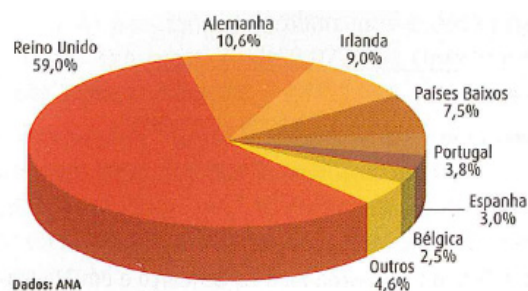


Figura 3 – Distribuição dos passageiros desembarcados no Aeroporto de Faro por origem do voo  
(Fonte: AHETA, 2010, p. 10)

- c) A taxa de ocupação média por quarto foi de 52,1% em 2009, o que representou uma descida de 11,9% relativamente ao ano anterior (durante o ano 2009 registou-se um decréscimo na indústria turística, acompanhando a situação de crise nacional e internacional).
- d) A estadia média é de 5,3 dias por pessoa e varia segundo a proveniência: os canadianos têm a maior estadia média (11,7), seguindo-se os holandeses (10,5), os irlandeses (7,2), os alemães (7,1), os ingleses (7,0), os belgas (6,9), os franceses (4,1), os portugueses (4) e os espanhóis com apenas 3,1 dias por pessoa; observa-se que quanto maior é a distância percorrida para vir até Portugal, maior é a duração da estadia.
- e) A ocupação dos quartos é mais elevada nos hotéis de 3 estrelas (59,7%), seguida dos hotéis de 4 estrelas (54,1%); no entanto, a ocupação das camas é maior nos hotéis de 4 estrelas (46,4%) seguida dos hotéis de 5 estrelas (45,8%).
- f) Os portugueses são os hóspedes mais numerosos (38,2%) dos estabelecimentos hoteleiros, seguidos dos britânicos (24,9%) e dos espanhóis (9,4%); quanto ao número de dormidas, a maior fatia é para os britânicos (32,9%), seguidos dos portugueses (26,6%), holandeses (10,6%), alemães (8,7%) e os irlandeses (5,7%) (Figura 4).

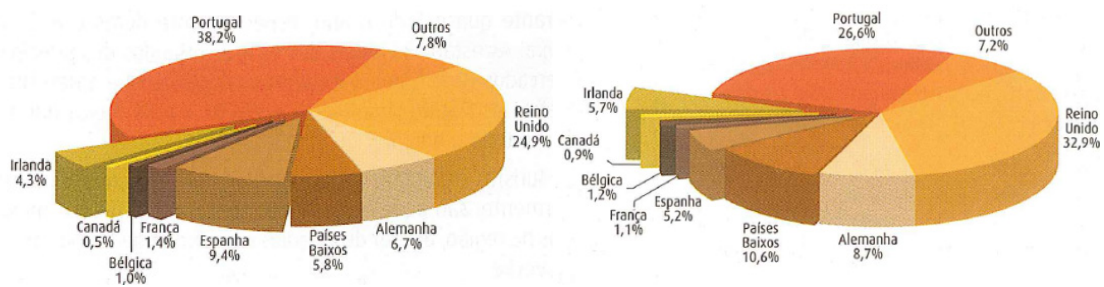


Figura 4 – Distribuição dos hóspedes e das dormidas segundo a procedência

(Fonte: AHETA, 2010, p. 15)

- g) Quanto à preferência do local de estadia em função a nacionalidade observa-se que: os hóspedes britânicos têm maior peso em localidades como o Carvoeiro, Armação de Pêra, Albufeira, Vilamoura e Quinta do Lago; os hóspedes alemães têm maior peso em Lagos e Sagres; os hóspedes portugueses lideram em Portimão, Praia da Rocha, Faro, Olhão e Tavira; e os hóspedes holandeses preferem Vila Real de Santo António e Monte Gordo.
- h) Os destinos preferidos são localizados junto à costa; com excepção de Monchique, o Barrocal e a Serra Algarvia são pouco atraentes para os visitantes nacionais ou estrangeiros.

### 3.3 Os idosos na procura turística da Região do Algarve

Os turistas seniores que procuram o Algarve ficam maioritariamente alojados em hotéis (entre 3 e 5 estrelas), hotéis/apartamentos (de 4 ou 5 estrelas), ou apartamentos/aldeamentos turísticos (primeira e segunda categoria). Na temporada baixa, os turistas seniores são os ocupantes maioritários dos estabelecimentos turísticos no Algarve (Figura 5) (Ferreira, 2006). A ocupação por turistas seniores no total da ocupação dos hotéis atinge uma percentagem acima dos 50% em metade do ano: Novembro (74%), Dezembro (84%), Janeiro (85%), Fevereiro (83%), Março (75%), Abril (53%), Maio (35%), Junho (28%), Julho (18%), Agosto (16%), Setembro (23%), Outubro (43%), Novembro (74%), Dezembro (84%).

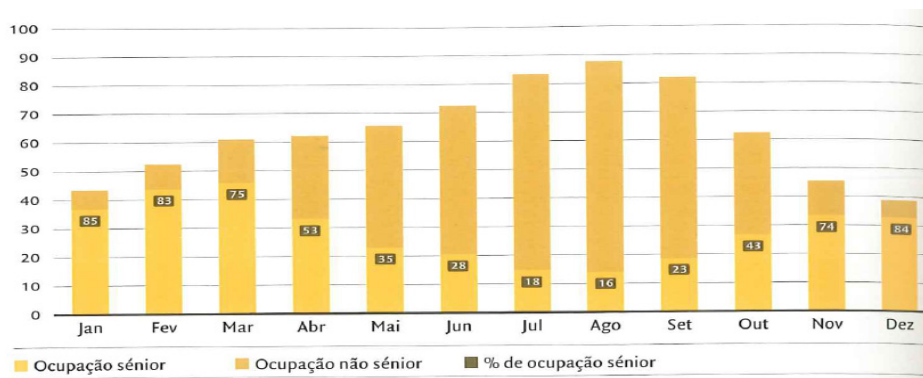


Figura 5 – Percentagem de ocupação por turistas seniores no total da ocupação das unidades de alojamento

(Fonte: Ferreira, 2006, p. 288)

Em 2000, os cidadãos com idade igual ou superior a 55 representavam 27,3% da população geral, e constituíam 30% dos turistas a nível da Europa (Ferreira, 2006). Atendendo à tendência de envelhecimento da estrutura demográfica da sociedade ocidental, afigura-se que o turismo sénior é um segmento com tendência a aumentar a sua representatividade no mercado do turismo.

## **4. Resultados**

### **4.1 Trabalho de terreno e características da amostra**

De forma a caracterizar o uso dos hotéis por hóspedes seniores foram realizadas entrevistas a responsáveis de hotéis situados na Região do Algarve. Os entrevistados foram os directores dos hotéis, directores de vendas ou responsáveis dos diferentes hotéis. As entrevistas tiveram lugar em Maio e Junho de 2010.

A amostra de estudo foi constituída por seis hotéis de 4 ou 5 estrelas, distribuídos pelas várias zonas da Região do Algarve. Os hotéis seleccionados cobrem três produtos turísticos procurados por turistas seniores: «Sol e Praia» (5), «Saúde e Bem-estar» (3) e «Golfe» (3)». A capacidade dos hotéis varia entre 248 e 688 camas. A idade dos hotéis varia entre 44 anos e poucos meses.

Os principais resultados das entrevistas são apresentados em seguida.

### **4.2 Ocupação e estadia**

- a) Os entrevistados estabelecem o limiar a partir do qual um hóspede é considerado sénior entre os 55 e os 60 anos, mas a maioria dos entrevistados afirma não fazer distinção na forma como são tratados os hóspedes em virtude da sua idade.
- b) A proveniência dos hóspedes seniores é sobretudo o Reino Unido, a Alemanha, a Irlanda, a Holanda, a Espanha, o Canadá e a Suécia. Estes países vão ao encontro dos dados apresentados na Figura 4. Também se pode observar que a distribuição dos hóspedes seniores pelas diferentes zonas do Algarve segundo a sua procedência está de acordo com os dados apresentados na alínea g) do número 3.2.
- c) A estadia média dos hóspedes seniores oscila entre 7 e 15 dias, sendo portanto superior à média da região de 5,3 dias por pessoa. Os hóspedes seniores jogadores de golfe podem ter estadias médias mais curtas de (3 a 4 dias), mas, em contrapartida, alguns hóspedes seniores



têm estadias que vão até os 21 ou 30 dias de permanência. Os entrevistados confirmaram a regra de que quanto maior é a distância percorrida para vir até Portugal, maior é a duração da estadia.

- d) Embora a maior ocupação dos hotéis se registre durante o Verão, é nos períodos de meia estação (também designadas de épocas dos «*equinócios*») que se verifica a maior ocupação por hóspedes seniores.
- e) A maioria dos hóspedes seniores viaja acompanhado. A situação mais frequente é os hóspedes seniores viajarem em casal, sendo a segunda situação mais frequente viajarem em grupos.
- f) A fidelização dos hóspedes seniores aos hotéis é alta. Alguns hóspedes seniores repetem a sua visita desde há 20-30 anos e alguns deles chegam mesmo a solicitar o mesmo quarto ano após ano. Quando a fidelização é muito alta, alguns hóspedes seniores podem ter estadias muito prolongadas (e.g., até 70 noites).
- g) A divulgação dos hotéis é normalmente realizada por operadores turísticos e através da Internet.

#### **4.3 Utilização dos quartos**

- a) Não existem quartos específicos para hóspedes seniores. À exceção de um hotel, em todos eles existem quartos adaptados a pessoas com mobilidade condicionada. Num dos hotéis existiam dois quartos adaptados, noutra hotel existia um quarto adaptado em cada piso. As principais diferenças entre os quartos comuns e os quartos adaptados são as dimensões e os equipamentos das instalações sanitárias.
- b) Segundo os entrevistados, a existência de barras de apoio nas instalações sanitárias é desejável para hóspedes seniores. As instalações sanitárias de alguns hotéis já estão equipadas com barra de apoio, e em outros hotéis os entrevistados ponderam a sua colocação no futuro próximo.
- c) Na maioria dos casos, as camas preferidas pelos hóspedes seniores são individuais, podendo ser juntas caso seja solicitado. Apesar de existirem quartos ligados por porta em todos os hotéis, apenas num deles foi referido que alguns hóspedes seniores solicitaram este tipo de quartos; estes hóspedes eram de nacionalidade alemã e a razão avançada pelo entrevistado para estes tipo de quartos ser preferido por alguns hóspedes seniores foi proporcionarem maior sossego aos cônjuges durante a noite.
- d) Segundo os entrevistados, os quartos têm-se mostrado sempre adequados às necessidades dos hóspedes seniores, não existindo portanto queixas ou reparos.

- e) Os hóspedes seniores preferem quartos em pisos inferiores por estarem mais perto das actividades e dos serviços centrais dos hotéis. Mas, caso os hotéis proporcionem vistas panorâmicas sobre enquadramentos paisagísticos, os hóspedes seniores preferem quartos que usufruam dessas vistas mesmo que situados em pisos mais elevados. Quando o hotel está organizado em vários blocos, os hóspedes seniores preferem quartos situados no bloco central.

#### **4.4 Realização de refeições**

- a) A maioria das refeições é realizada no hotel. O pequeno-almoço tem sempre lugar no hotel pois está incluído na diária usualmente praticada em Portugal, designada APA (Alojamento e Pequeno-Almoço). Uma elevada percentagem dos hóspedes seniores prefere a diária de meia pensão, sendo o jantar a refeição adicional. Comer fora dos hotéis é encarado como uma actividade adicional do plano de férias e não como uma prática quotidiana.
- b) Em todos os hotéis o serviço de refeições é do tipo buffet (i.e., self-service). Apenas num dos hotéis as refeições são do tipo «*gourmet*» servidas à mesa e personalizadas, em virtude do enquadramento conceptual particular deste hotel. Num dos hotéis, os hóspedes podem escolher, mediante um pagamento adicional, comer numa sala de refeições destacada, escolher a refeição de entre uma ementa e ser servidos à mesa.
- c) A escolha predominante dos hóspedes seniores é a comida portuguesa ou internacional. Alguns hotéis integram as refeições com outras actividades de animação durante a estadia (e.g., usando como tema regiões ou países). Os alimentos grelhados formam a base das refeições.
- d) Em alguns hotéis mais antigos a área das salas de refeições foi considerada pelos entrevistados como insuficiente em momentos de maior ocupação; apenas num dos hotéis recentes foi também identificado este problema, o qual se estendeu à área da cozinha.

#### **4.5 Características dos serviços e actividades**

- a) A actividade predominante dos hóspedes seniores é a praia, à excepção de um hotel localizado na serra algarvia e, portanto, longe da praia. Como seria de esperar face aos critérios de selecção da amostra de hotéis, as outras actividades predominantes são o golfe e as actividades ligadas à saúde e bem-estar.
- b) Os serviços do hotel mais apreciados pelos hóspedes seniores são: a piscina exterior (que em alguns casos é aquecida), a piscina interior (caso exista e apenas no Inverno), o bar, as lojas e o ginásio. As salas de conferência, quando existem, são utilizadas só pelos conferencistas. O serviço de Internet é proporcionado em todos os hotéis e utilizado pelos hóspedes

seniores. As salas de jogo existem em metade dos hotéis e são uma das áreas muito utilizadas pelos hóspedes seniores. As salas de leitura e de convívio recatadas, quando existem, são também apreciadas pelos hóspedes seniores, pois constituem locais de refúgio em situações de maior agitação.

- c) Nos hotéis de quatro estrelas, os hóspedes seniores aderem com facilidade a actividades de grupo que envolvam, por exemplo, animação, dança, magia e jogos. Nos hotéis de cinco estrelas, os hóspedes seniores preferem actividades de cariz mais individual, tais como o repouso e a leitura. Os hóspedes seniores portugueses, em particular, prezam a descrição e o anonimato. Verifica-se que existe uma diferenciação socio-económica nas actividades preferidas e que a oferta de actividades de cada hotel tende a adequar-se às preferências dos hóspedes.
- d) Fora dos hotéis as actividades preferidas dos hóspedes seniores são sobretudo as seguintes:
- realizar caminhadas e passeios na natureza ou em locais históricos;
  - visitar feiras e ir a restaurantes;
  - assistir a espectáculos de fado;
  - participar em excursões cujos destinos vão desde cidades vizinhas até locais mais longínquos (e.g., Fátima, Sevilha, Sagres e Ayamonte) embora com duração máxima de um dia; de um modo geral, estas excursões são organizadas por empresas externas que prestam serviços aos hóspedes dos hotéis;
  - fazer passeios de barco ou saídas para pescar;
  - passear de bicicleta;
  - praticar desportos pouco desgastantes (e.g., *bowling* de relva).

#### **4.6 Conforto ambiental, segurança, saúde e acessibilidade**

- a) A maioria dos hóspedes seniores deslocam-se do aeroporto para os hotéis via *transfer* ou táxi. No caso de hóspedes seniores portugueses ou espanhóis viajam até ao hotel em viatura particular. O aluguer de veículo pode ser requerido mas, apesar de permitir deslocações com maior independência, não é uma prática muito comum nos hóspedes seniores.
- b) No caso dos hóspedes seniores realizarem actividades organizadas pelo hotel (e.g. golfe) ou por empresas externas (e.g., passeios e excursões) o próprio hotel e as empresas externas encarregam-se de fornecer o transporte.

- c) Os hotéis não dispõem de equipamentos auxiliares para pessoas com mobilidade condicionada; quando estes equipamentos são necessários, o hotel aluga-os em lojas especializadas.
- d) Os hóspedes seniores são particularmente sensíveis às condições de conforto acústico e conforto térmico de Verão e de Inverno, na medida em que solicitam expressamente a ausência de ruído e a existência de um equipamento que garanta condições de conforto térmico adequadas.
- e) A existência de varandas amplas e com muita exposição solar é um aspecto muito valorizado pelos hóspedes seniores. Os quartos que não permitam pela sua orientação apanhar sol não são bem aceites. Esta preferência por quartos com exposição solar manifesta-se em todas as alturas do ano.
- f) Todos os hotéis estavam vedados e tinham o acesso controlado pela utilização de um único ponto de ingresso. A legislação em vigor até Março de 2008 impunha a vedação dos hotéis. Vários hotéis, para além de disporem de pessoal de segurança privada, também possuem sistemas de vídeo com câmaras de segurança (até 300 unidades em todo o hotel). Segundo os entrevistados, os hóspedes seniores não referem sentimento de receio ou medo durante a estadia nos hotéis.
- g) Alguns operadores turísticos exercem um controlo rigoroso sobre os hotéis, realizando vistorias periódicas de modo a garantir o cumprimento do estabelecido nos contratos de «*health and safety*». Este controlo é realizado para evitar que os clientes perante uma situação irregular exijam a devolução das despesas da viagem. Nestas vistorias é verificado:
- se os seguros estão actualizados;
  - se as condições de segurança contra incêndio estão garantidas, quer a nível de equipamentos, quer a nível de condições arquitectónicas (e.g., distâncias entre saídas de emergência);
  - se existem condições de segurança na utilização (e.g., altura das guardas das varandas e espaço livre máximo entre os elementos da guarda).
- h) Todos os hotéis dispõem de serviço médico durante as 24 horas por dia. Em caso de necessidade um médico é chamado por telefone e desloca-se ao local. Os serviços de saúde dos hóspedes seniores são prestados pelo sistema de segurança social (centros de saúde ou hospitais da zona) e, em alguns hotéis, por clínicas privadas com as quais o hotel estabelece protocolo.
- i) Na opinião dos entrevistados, as características que tornam o hotel atractivo para os hóspedes seniores são a localização e um acolhimento prestado pelo pessoal adequado às

expectativas dos clientes. Alguns hóspedes estrangeiros, particularmente os britânicos e os alemães, fazem questão de serem tratados com informalidade e, em alguns casos, pelo nome próprio. A qualidade do acolhimento foi um factor apontado como importante para favorecer a fidelização dos clientes.

## 5. Conclusões, discussão e desenvolvimentos futuros

### 5.1 Síntese dos resultados

*O que é mais valorizado pelos hóspedes seniores nos hotéis de 4 e 5 estrelas localizados na Região do Algarve?*

Com base nas entrevistas realizadas e partindo do geral para o particular, pode concluir-se que os hóspedes seniores valorizam os seguintes aspectos:

a) Ambiente (Figura 6)

- integrarem-se em ambientes compostos por hóspedes de todas as idades e não serem tratados como idosos;
- existirem lugares comuns calmos que podem utilizar como refúgio em situações de agitação (e.g., salas de leitura, salas de estar);
- serem bem acolhidos e tratados com familiaridade.



Figura 6 – Ambientes de hotéis adequados a hóspedes seniores

(Fontes:

[http://turismo.ig.com.br/destinos\\_internacionais/2010/08/12/hospedagem+para+amantes+da+literatura+9562501.html](http://turismo.ig.com.br/destinos_internacionais/2010/08/12/hospedagem+para+amantes+da+literatura+9562501.html)

<http://www.mildenhall.af.mil/photos/mediagallery.asp?galleryID=1404&id=-1&page=20&count=24>)

b) Segurança, saúde e acessibilidade (Figura 7)

- sentirem-se em segurança dentro dos hotéis e nos espaços públicos envolventes;

- saberem que em caso de qualquer imprevisto de saúde terão o apoio necessário;
- os percursos no hotel serem curtos, amplos e sem desníveis ou obstáculos (e.g., equipamento, mobiliário).



Figura 7 – Segurança, saúde e acessibilidade: aspectos valorizados pelos hóspedes seniores

(Fontes: [http://remadas.blogspot.com/2009\\_07\\_01\\_archive.html](http://remadas.blogspot.com/2009_07_01_archive.html)

[http://homecareassistenciadomiciliar.blogspot.com/2010\\_05\\_01\\_archive.html](http://homecareassistenciadomiciliar.blogspot.com/2010_05_01_archive.html)

[http://blogpaulomascarenhas.blogspot.com/2010\\_05\\_02\\_archive.html](http://blogpaulomascarenhas.blogspot.com/2010_05_02_archive.html))

#### c) Actividades e serviços (Figura 8)

- existir piscina exterior, bar, lojas, salas de jogos e ginásio.
- serem organizadas actividades de grupo (e.g., animação, dança, magia, jogos) nos hotéis de quatro estrelas, e privacidade para desenvolver actividades de cariz individual (e.g., repouso, leitura) nos hotéis de cinco estrelas;
- poderem participar em actividades de exterior não desgastantes, tais como, caminhadas, passeios de bicicletas e desportos ligeiros, assim como visitas a cidades, feiras, monumentos e eventos em localidades próximas;
- estar assegurada a regularidade de horários e de programação das actividades; as actividades tendem a ocorrer mais cedo que o usual com os restantes hóspedes.



Figura 8 – Atividades preferidas por hóspedes seniores

(Fonte: <http://blogdofavre.ig.com.br/tag/idosos/>

<http://www.chacaradeorganicos.com.br/category/dicas-de-saude/page/31/>

[http://www.americanprogress.org/issues/2009/09/seniors\\_suffering.html](http://www.americanprogress.org/issues/2009/09/seniors_suffering.html)

[http://www.downtownexpress.com/de\\_267/seniorssay.html](http://www.downtownexpress.com/de_267/seniorssay.html))

#### d) Quartos (Figura 9)

- quartos situados no bloco central e nos pisos inferiores, mas, caso existam boas vistas, preferem quartos que usufruam dessas vistas mesmo que em pisos mais elevados;
- suites ou apartamentos T1 por terem quarto e sala de estar, proporcionando maior conforto e a sensação de estar em casa;
- condições de conforto ambiental nos quartos, em particular isolamento acústico que garanta privacidade e tranquilidade;
- existência de equipamentos que assegurem o controlo da temperatura de Verão e de Inverno;
- varandas amplas com ampla exposição solar;
- camas separadas.

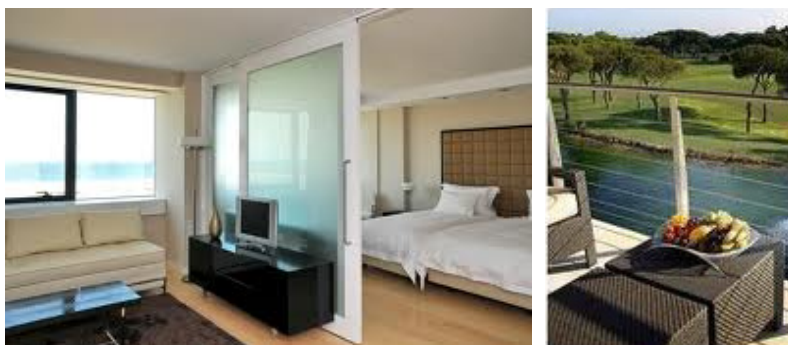


Figura 9 – Quartos de hotel adequados às preferências de hóspedes seniores

(Fontes: <http://www.xterraportugal.com/pt/viagens/show/scripts/core.htm?p=viagens&f=show&lang=pt&idcont=7>  
[http://www.agoda.com.pt/europe/portugal/vilamoura/vila\\_sol\\_hotel.html](http://www.agoda.com.pt/europe/portugal/vilamoura/vila_sol_hotel.html))

*Quais os principais problemas com que os hóspedes seniores se deparam na utilização dos hotéis de 4 e 5 estrelas localizados na Região do Algarve?*

A existência de barreiras que dificultem a deslocação dos hóspedes seniores foi o único problema referido durante as entrevistas.

Este resultado pode ficar a dever-se ao facto de os entrevistados serem directores de hotéis no exercício das suas funções. Afigura-se que para obter uma resposta mais completa a esta questão será necessário utilizar outra metodologia, como por exemplo realizar entrevistas ou inquéritos a hóspedes seniores.

## **5.2 Limitações**

O estudo assumiu um carácter exploratório. As entrevistas permitiram recolher um amplo conjunto de informação que proporcionou uma primeira abordagem ao tema. Contudo, ao analisar as conclusões do estudo importa ter presente as seguintes limitações:

- a) a dimensão da amostra foi reduzida, não sendo representativa do universo estudado;
- b) apenas foram estudados hotéis de 4 e 5 estrelas que são usualmente frequentados por um extracto social elevado, não podendo os resultados ser extrapolados para outros extractos sociais;
- c) os directores de hotéis foram entrevistados no exercício das suas funções, pelo que se admite que tenham procurado proporcionar uma boa impressão da sua unidade, atenuando ou omitindo problemas ou dificuldades que possam existir no uso do hotel por hóspedes seniores;



- d) os directores dos hotéis não classificam os hóspedes seniores um tipo de cliente particular, pelo que os entrevistados manifestaram alguma dificuldade em centrar as suas respostas nesse grupo;
- e) os hóspedes seniores são um grupo alargado e com características heterogéneas, não sendo conhecida a composição relativa dos subgrupos que o constituem;
- f) incluindo-se no conceito de hóspedes seniores os indivíduos com idade compreendida entre 55 e 65 anos, que em regra se mantêm activos e saudáveis, admite-se que tenha existido um atenuar dos problemas ou dificuldade que possam existir no uso dos hotéis por hóspedes com maior idade (i.e., mais de 65 anos);
- g) para a apreciação do estabelecimento turístico concorrem aspectos de natureza variada, tais como a qualidade do serviço (e.g., simpatia do pessoal), a infra-estrutura (e.g., existência de piscina interior), a localização (e.g., proximidade de praia e de zonas de atractividade com acesso pedonal), e a oferta de actividades fora do estabelecimento (e.g. passeios a cidades próximas, a festas ou eventos locais);
- h) o contributo das áreas científicas da medicina, da saúde e da ergonomia é também importante para compreender as necessidades dos hóspedes seniores.

### 5.3 Discussão

Os hóspedes seniores são um segmento de mercado importante para os estabelecimentos turísticos, pois permitem equilibrar a ocupação sazonal, especialmente em estabelecimentos que se baseiam sobretudo no produto turístico «*Sol e Mar*». Acresce que na época baixa os custos baixam, incentivando maiores estadias. Receber hóspedes seniores é algo desejado e muito bem acolhido pelos estabelecimentos turísticos.

Contudo, observou-se que os directores dos hotéis não diferenciam os hóspedes seniores como um grupo específico e nenhum dos hotéis se manifestou especialmente vocacionado para atrair ou receber este tipo de hóspedes. O estigma usualmente associado ao idoso parece não estar presente no discurso dos entrevistados, pois o hóspede é entendido apenas como um cliente não sendo a idade um aspecto que mereça especial relevo. Comprovando esta abordagem, os hotéis não estão especialmente preparados ou equipados para receber hóspedes com mobilidade condicionada, sendo os equipamentos alugados caso a caso quando necessários.

Afigura-se que os estabelecimentos turísticos procuram um ponto de equilíbrio. Por um lado, os hóspedes seniores são um segmento de mercado em crescimento e que interessa explorar. Por outro lado, é importante ter uma clientela heterogénea em termos de idades, evitando transformar o estabelecimento num «*lar de idosos em férias*».

A solução parece ser procurar soluções que respondam às necessidades e aspirações dos hóspedes seniores mas sejam temporárias (e.g., serviços prestados apenas na época baixa) ou transparentes (e.g., soluções de design universal<sup>1</sup>).

A existência de um hotel exclusivamente vocacionado para receber hóspedes seniores não se afigura adequada por vários motivos: limita o universo de potenciais clientes a um grupo restrito, cria um ambiente dominado por pessoas idosas que não é atractivo para os hóspedes seniores e confere ao hotel uma imagem social negativa. Assim, o turismo sénior não parece ser um produto turístico suplementar aos produtos já apontados para Portugal no Plano Estratégico Nacional do Turismo (Turismo de Portugal, 2007). O turista sénior deve ser sim um cliente privilegiado em cada um dos produtos já identificados, em particular os produtos referidos que melhor se enquadram dentro desta faixa de idade e que são: o Turismo de Sol e Praia, o Turismo de Saúde e Bem-estar e o Turismo de Golfe.

Importa também ter presente que os hábitos dos turistas se alteram progressivamente, mas as características dos hotéis tendem a permanecer durante algum tempo. Afigura-se assim pertinente analisar as preferências dos hóspedes com idades inferiores à dos hóspedes seniores, de modo a perspectivar o que serão as necessidades dos hóspedes seniores do futuro. Por exemplo, observou-se nas entrevistas que os hóspedes com idades na faixa dos 45 aos 64 anos são utilizadores frequentes dos serviços de talassoterapia e Spa. Será que daqui a 10 anos os hóspedes seniores também serão utilizadores frequentes destes serviços?

#### **5.4 Desenvolvimentos futuros**

Ao realizar este estudo, de carácter exploratório, identificaram-se várias questões que poderão motivar desenvolvimentos futuros, nomeadamente:

- a) Como apreciam os hóspedes seniores os hotéis da Região do Algarve?
- b) Qual a experiência de outros países/regiões na adequação da oferta turística aos hóspedes seniores?
- c) Qual a representatividade dos subgrupos 55 a 65 anos, 65 a 75 anos e mais de 75 anos no conjunto dos hóspedes seniores e quais as características específicas de cada grupo?
- d) Quais os hábitos de uso dos turistas que serão hóspedes seniores daqui a 10 anos?
- e) Será que a regulamentação aplicável à promoção e exploração de hotéis assegura a satisfação das principais necessidades dos hóspedes seniores?

---

<sup>1</sup> Design de produtos e de ambientes para serem utilizados pelo maior número de pessoas possível, independentemente da idade, habilidade ou condição de saúde e sem necessidade de adaptação (*Center for Universal Design*, 2008).

- f) Têm os hóspedes seniores portugueses preferências diferentes dos hóspedes seniores estrangeiros?
- g) Que características físicas deve ter um hotel e a sua envolvente para favorecer a sua utilização por hóspedes seniores?
- h) Existe relação entre as características do hotel, a duração da estadia e a época de estadia dos hóspedes seniores?
- i) Como são usados os quartos pelos hóspedes seniores?
- j) Como devem ser organizadas as zonas comuns de forma a permitir sossego e afastamento da agitação?
- l) Existem casos exemplares que mereçam um estudo mais aprofundado?
- m) É possível e desejável conceber espaços que permitam uma adaptação sazonal para se adequarem às características dos hóspedes (e.g. flexibilidade espacial)?

Algumas destas questões poderão ser abordadas em estudo posterior sobre o tema, a desenvolver no quadro de uma tese de doutoramento.

### **Agradecimento**

Os autores agradecem reconhecidos aos responsáveis dos hotéis entrevistados durante o estudo a informação disponibilizada. Agradecem também a contribuição do Eng.º José Vasconcelos Paiva na revisão do relatório que serviu de base a este artigo.

### **Bibliografia**

AHETA, Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve – Balanço do ano turístico 2009. In *Touristic Algarve Yearbook 2010*. Albufeira: AHETA, 2010. pp. 8-28.

ALEXANDRE, José – *O Turismo em Portugal: evolução e distribuição*. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2001.

ALMEIDA, Aline; OLIVEIRA, Ana; BEZERRA, Emanuelle; GUEDES, Tâmara; CÁRDIA, Maria – Talasoterapia. In *2.º Congresso Brasileiro de Extensão Universitária Belo Horizonte*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Paraíba, 2004.

ANA, Aeroportos de Portugal – *Relatório anual de estatísticas de tráfego*. Lisboa, 2009.

ANDREOTTI, Rosana e OKUMA, Silene – Validade de uma bateria de testes de atividade da vida diária para idosos fisicamente independentes. In *Revista paulista de educação física*. São Paulo. Vol 13, n.º 1, (Jan/Jun 1999), pp. 46-66.

- BARROS, Carlos; BUTLER, Richard e CORREIA, Antonia – The length of stay of golf tourism: A survival analysis. In *Tourism Management*. Vol. 31, n.º 1 (2010), pp. 13-21.
- CÁRDENAS, David – Arquitectura para el ocio. In *Revista Escala*. Bogotá. Vol. 168 (1995), p. 3.
- CARRILHO, Maria; GONÇALVES, Cristina – Dinâmicas territoriais do envelhecimento: Análise exploratória dos resultados dos censos 91 e 2001. In *Revista de Estudos Regionais*. INE. (1.º Semestre 2002), pp. 175-191.
- CAVACO, Carminda – Turismo sénior: perfis e práticas. In *COGITUR-Journal of Tourism Studies*. Vol. 3 (2009), pp. 33-64.
- CCDRA Algarve, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve – *Estratégia de desenvolvimento do Algarve 2007-2013*. Faro: CCDRA Algarve, 2006.
- CCDRA Algarve, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve – *PROT Algarve: Volume II - Caracterização e diagnóstico Parte 1*. Faro: CCDRA Algarve, 2007.
- CEDRU, Centro de Estudos e Desenvolvimento Regional e Urbano; BCG, Boston Consulting Group – *Estudo de avaliação das necessidades dos seniores em Portugal*. Lisboa: Fundação Aga Khan de Portugal, 2008.
- COIMBRA, José; BRITO, Irma – Qualidade de vida do idoso. In *Revista Referência*. Coimbra. Vol. 3, n.º 3, (Nov. 1999), pp. 29-35.
- CUIÇA, Pedro – *Algarve Percursos Naturais*. Faro: First Media, Comunicação S.A., 2007.
- ELY, Vera; DORNELES, Vanessa – Acessibilidade espacial do idoso no espaço livre urbano. In actas do *ABERGO 2006 (14.º Congresso da Associação Brasileira de Ergonomia)*. Curitiba, 2006.
- ERTA, Entidade Regional de Turismo do Algarve; ATA, Associação de Turismo do Algarve – *Sítio na Internet «VisitAlgarve»*. S.D. Disponível em <<http://www.visitalgarve.pt/visitalgarve/vPT/VivaOAlgarve/461/Golfe/Sugestoes/Melhor+Destino+de+Golfe+.htm>>. Acesso em Agosto de 2010.
- FERNANDES, José; JANEIRO, Ana – *Arquitectura no Algarve dos primórdios à actualidade, uma leitura de síntese*. Porto: Edições Afrontamento, 2005.
- FERREIRA, Carlos – *Portugal, Destino turístico da população idosa europeia*. Lisboa: Turismo de Portugal, 2006.
- FEUAlg, Faculdade de Economia da Universidade do Algarve – *Estudo sobre o Golfe no Algarve*. Faro, 2004.

GONÇALVES, Cristina; CARRILHO, Maria – Envelhecimento crescente mas espacialmente desigual. In *Revista de estudos demográficos*. Lisboa. Vol. 40 (2007), pp. 21-37.

INE, Instituto Nacional de Estatística – Projecções de população residente, Portugal e NUTS II. Lisboa, 2004.

PIMENTEL, Emanuelle – Estratégias para a gestão da sazonalidade: a oferta turística algarvia. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2008. Dissertação de Mestrado.

RAMOS, Adília – Termalismo: Turismo Termal: Contextos, impactes e potencialidades. In *Investigação em Turismo: Ciclo de debates 2001*. Lisboa: Instituto de Financiamento e apoio ao Turismo, 2001. pp. 295-309.

TERMAS DE PORTUGAL – *Sítio na Internet*. 2007. Disponível em <<http://www.termasdeportugal.pt>>. Acesso em Agosto de 2010.

The CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN, North Carolina State University – *Sítio na Internet*. 2008. Disponível em <[http://www.design.ncsu.edu/cud/about\\_ud/udprinciples.htm](http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/udprinciples.htm)>. Acesso em Agosto de 2010.

TURISMO DE PORTUGAL – *Plano Estratégico Nacional do Turismo - PENT*. Lisboa: Ministério da Economia e da Inovação, 2007.

THR, Asesores en turismo Hotelería y Recreación – *10 produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal. Saúde e Bem-estar*. Lisboa: Turismo de Portugal, 2006a.

THR, Asesores en turismo Hotelería y Recreación – *10 produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal. Golfe*. Lisboa: Turismo de Portugal, 2006b.