GERONTOLOGIA E TURISMO: PERCEPÇÕES DE GUIAS DE TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE SOBRE AS DIFICULDADES NO ATENDIMENTO AO TURISTA IDOSO E NECESSIDADES DE CAPACITAÇÃO

Rosilei Montenegro Vieira[1]
João Amorim Pinheiro[2]

1. INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional acelerado tem reconfigurado o perfil do turista contemporâneo. No Brasil, estima-se que a população com 60 anos ou mais supere 58 milhões de pessoas até 2050, consolidando o chamado turismo sênior como um segmento estratégico para o setor (Przybysz; Stanimir, 2022). Esse público, marcado por necessidades específicas relacionadas à mobilidade, saúde e comunicação, depende de maneira significativa da qualidade do atendimento prestado pelos guias de turismo, profissionais que ocupam papel central na mediação entre o turista idoso e a experiência turística.

Na literatura internacional, Hwang et al., (2020) demonstraram que os serviços prestados pelos guias de turismo exercem papel moderador na formação do bem-estar percebido pelos turistas idosos, influenciando diretamente a satisfação com a experiência. Apesar dessa relevância, a formação específica dos guias para o atendimento gerontológico permanece ainda uma lacuna expressiva, tanto na literatura quanto na prática profissional brasileira. De uma maneira geral, percebe-se que a ausência de capacitação direcionada compromete a qualidade do serviço e pode afastar o turista sênior de destinos que, de outra forma, seriam atrativos (Güçlü Nergiz; Toker, 2025).

No Rio Grande do Norte, estado do nordeste brasileiro, com vocação turística consolidada, especialmente no segmento de sol e praia, tendo na capital, Natal o principal polo receptor; a questão da preparação dos guias para atender o turista idoso se apresenta como um desafio concreto e urgente. Por isso, surge um questionamento de pesquisa acerca de como os guias de turismo tem percebido o atendimento aos idosos.

E assim, diante desse cenário, a presente pesquisa tem como objetivo identificar e analisar as principais dificuldades percebidas por guias de turismo do Rio Grande do Norte no atendimento ao turista idoso, bem como avaliar o interesse desses profissionais em programas de capacitação voltados a esse segmento.

[1]Doutoranda em Educação, Universidad Nacional de Rosario (UNR). Professora do Curso de Turismo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). E-mail: rosilei.montenegro@ufpe.br

[2]Turismólogo. Guia de Turismo. Instrutor do Senac Barreira Rocha — RN. E-mail: joaoamorimrn@hotmail.com

METODOLOGIA

Como uma maneira de entender quais os caminhos que conduziram essa pesquisa, vale ressaltar que o estudo é natureza mista — quantitativa e qualitativa — e ainda está em andamento. Em sua fase diagnóstica, realizada e concluída em 2022, foi aplicado um formulário eletrônico a 53 guias de turismo, com atuação predominantemente no estado do Rio Grande do Norte (96% dos respondentes). Para um melhor entendimento, ressalta-se que o instrumento continha seis questões, entre abertas e fechadas sobre: a) dificuldades no atendimento ao turista idoso; b) a maior dificuldade identificada e sua justificativa; c) interesse em soluções de capacitação; d) disposição para investir financeiramente em treinamento; e) e Estado de atuação profissional. Os dados quantitativos foram tratados com análise de frequência e os dados qualitativos foram analisados por meio de categorização temática. A fase seguinte da pesquisa, que ainda está em andamento, consiste em realizar levantamento bibliográfico em bases de dados abertas, a saber: PubMed Central, SciELO e *Frontiers*, nos idiomas português e inglês. No que se refere ao recorte temporal, optou-se por fazer entre os anos de 2020 e 2025, para que fosse possível, posteriormente, subsidiar a construção de um programa de capacitação para guias de turismo com foco em gerontologia aplicada ao turismo.

3. RESULTADOS

Quanto aos resultados obtidos até essa fase da pesquisa, pode-se afirmar que nessa fase diagnóstica revelaram um panorama expressivo. Sobre o perfil dos respondentes, todos os 53 guias declararam não atuar no estado de Pernambuco (que era uma questão-filtro do instrumento), sendo que 96% informaram atuar no Rio Grande do Norte.

Observou-se que em relação às dificuldades no atendimento ao turista idoso, a análise temática das respostas identificou seis categorias principais. Neste caso, percebeu-se a acessibilidade foi o tema de maior recorrência, mencionada em aproximadamente 60 trechos das respostas, abrangendo assuntos que tratavam de problemas com calçadas, rampas, banheiros adaptados, sinalização inadequada e transporte. A mobilidade e locomoção foi a segunda categoria mais frequente, com referências às limitações físicas dos idosos em roteiros que exigem caminhadas e subidas. Já no que concerne à terceira categoria, a comunicação e compreensão apareceram de maneira relevante, incluindo dificuldades de interação com outros prestadores de serviços não qualificados para atender idosos. Qualificação profissional dos próprios guias e dos demais trabalhadores do setor também foi um dos assuntos destacados, assim como questões relacionadas à medicação, saúde e alimentação do turista idoso. Por fim, a necessidade de atenção individualizada e constante, que pode comprometer o atendimento ao restante do grupo, foi apontada como desafio operacional específico da atividade.

De maneira muito interessante para esse estudo, esses dados convergem com a literatura internacional quando Hwang et al., (2020), enfatizaram que os guias de turismo precisam adaptar seu estilo de atuação para oferecer cuidado adicional e maior atenção aos turistas seniores, o que requer programas de treinamento extensivos e diversificados. Carrera (2024), reforça que o segmento sênior demanda serviços personalizados e presença constante de profissionais de referência, o que aumenta a responsabilidade dos guias na cadeia produtiva, no que se refere à hospitalidade.

Quanto à disposição para capacitação, os resultados foram contundentes: 94,3% dos guias (50 de 53) declararam ter interesse em conhecer soluções para superar as dificuldades identificadas, e 67,9% (36 de 53) afirmaram estar dispostos a pagar por um programa de treinamento. Esses percentuais indicam demanda real e receptividade do mercado, dados que reforçam a viabilidade e a urgência de iniciativas de formação continuada voltadas à gerontologia aplicada ao turismo.

PALAVRAS-CHAVE

Guia de Turismo, Envelhecimento Humano, Gerontologia, Turismo Sênior, Capacitação Profissional.

REFERÊNCIAS

Carrera, Letizia. (2024). Age tourism: going beyond health and "triple S" tourism toward a new request of journey. Frontiers in Sociology, v. 9. https://doi.org/10.3389/fsoc.2024.1395405

Güçlü Nergiz, H., & Toker, F. (2025). Healthy aging in the tourism industry: a systematic literature review. SAGE Open. https://doi.org/10.1177/21582440251379664

Hwang, J., Kim, J. J., Lee, J. S.-H., & Sahito, N. (2020). How to form wellbeing perception and its outcomes in the context of elderly tourism: Moderating role of tour guide services. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(3), 1029. https://doi.org/10.3390/ijerph17031029

Przybysz, K., & Stanimir, A. (2022). Tourism-related needs in the context of seniors' living and social conditions. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(22), 15325. https://doi.org/10.3390/ijerph192215325