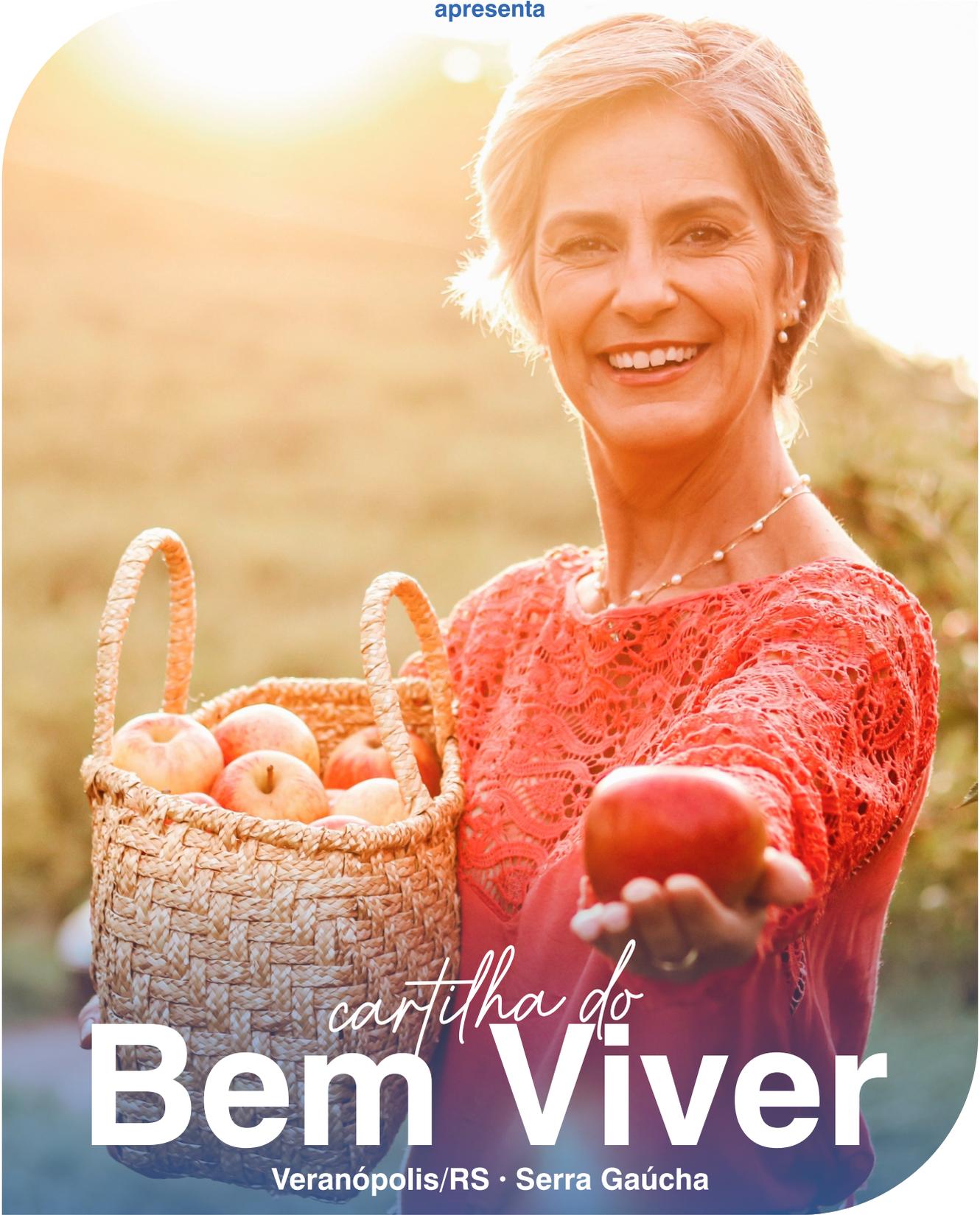


HOSPITALIDADE
não tem
IDADE
apresenta



cartilha do
Bem Viver

Veranópolis/RS · Serra Gaúcha



VERANÓPOLIS
Secretaria de Turismo e Cultura



VERANÓPOLIS
CIDADE
PARA TODAS AS
IDADES



VERANÓPOLIS
TERRA DE LONGEVIDADE



Índice

01. APRESENTAÇÃO

02. PRINCÍPIOS

03. ESTATUTO DO IDOSO

04. SAÚDE MENTAL

Transtornos Mentais

Você está preparado para atender pessoas com transtornos mentais?

O que contribui positivamente para a saúde mental das pessoas?

05. ACESSIBILIDADE

Estacionamentos

Acesso aos Estabelecimentos

Piso tátil

Passeio público

Espaços internos, rotas e portas

Banheiros

Fraldário

Banheiros Família (estudo de caso)

Elevadores

Mobiliário acessível

06. COMUNICAÇÃO VISUAL

07. COMUNICAÇÃO VERBAL

08. OUTROS CUIDADOS

Iluminação

Bom senso na organização dos estabelecimentos

Ambientes de estar nos estabelecimentos

09. ENVELHECIMENTO FISIOLÓGICO (Repercussões Clínicas)

10. EMPATIA É O CAMINHO

11. ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)

12. VERANÓPOLIS, CIDADE TURÍSTICA

Veranópolis – Marcas e títulos

Top tendências de viagens 2022

APRESENTAÇÃO



Reconhecida pela Organização Mundial de saúde desde 2016, Veranópolis faz parte da rede Global de Cidades e Comunidades Amigas do Idoso. O reconhecimento se deu a partir da realização do projeto “Município para Todas as Idades” desenvolvido desde o ano anterior pelo Conselho Municipal do Idoso.

Para melhor acolher as pessoas idosas e turistas, a Secretaria de Turismo e Cultura criou o Projeto Hospitalidade Não Tem Idade. Dentre suas ações, foram desenvolvidas as Oficinas de Atendimento ao Público 60+ capacitando comerciantes, prestadores de serviços e empreendedores do turismo e seus estabelecimentos para bem acolher a todos.

Este guia apresenta o compromisso deste grupo de empreendedores com a hospitalidade além de dicas e informações úteis. Aqui a hospitalidade não tem idade.

A close-up photograph of a woman's hand holding a glass of red wine. The hand is adorned with a gold chain bracelet and has red nail polish. The background is a blurred brick wall. The text "Veranópolis. Uma Referência" is overlaid in white.

Veranópolis. Uma Referência

A close-up photograph of a hand holding a glass of red wine. The hand is positioned in the center-right of the frame, with the fingers wrapped around the stem of the glass. The glass is partially filled with a dark red liquid. The background is a warm, out-of-focus brick wall. The lighting is soft and natural, highlighting the texture of the hand and the clarity of the glass. The overall mood is elegant and sophisticated.

de Longevidade!

PRINCÍPIOS

Os 10 princípios da Hospitalidade e bem acolher de veranópolis

1

Ouvimos e valorizamos as histórias das pessoas.

2

Buscamos a capacitação e conhecimento constantes.

3

Promovemos melhorias permanentes na acessibilidade para todos.

4

Superamos as expectativas no atendimento com excelência, humildade, respeito, cordialidade e resiliência.

5

Acolhemos as expectativas e necessidades do idoso e das pessoas de todas as idades.

6

Cuidamos de todos os detalhes da permanência do turista na cidade.

7

Saudamos e recebemos com sorriso.

8

Ofertamos experiências e vivências que enaltecem a longevidade.

9

Somos autênticos e originais sem esquecer da inovação.

10

Valorizamos a cultura local e o saber viver.



ESTATUTO DO IDOSO

(Lei Nº 10.741, de 1 de outubro de 2003)

Formado por 118
Artigos. Confira aqui:



Regula os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. Saiba os direitos fundamentais da pessoa idosa:

Direito à vida

Direito à habitação

Direito ao transporte

Direito a alimentos

Direito à saúde

Direito à assistência social

Direito à previdência social

Direito à profissionalização e ao trabalho

Direito à educação, cultura, esporte e lazer

Direito à liberdade, ao respeito e à dignidade

Direito à convivência familiar e comunitária

SAÚDE MENTAL



De acordo com o último levantamento do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o número de pessoas idosas cresceu 18% entre 2012 a 2017 e chegou a ultrapassar a marca de 30 milhões de pessoas.

Com o envelhecimento, ocorrem sintomas físicos que podem trazer incômodos. As perdas se acumulam e uma adaptação constante é necessária. Por isso, podem surgir casos de ansiedade, angústia, medo e tristeza intensa.

Ainda há as pessoas idosas que recorrem ao isolamento, por vergonha ou pela negação de que precisam de ajuda para realizar certas atividades. Vivemos uma cultura da juventude, onde ser jovem significa ter vitalidade, e ser uma pessoa idosa pode ser percebido de forma contrária.

Transtornos Mentais

1	Depressão	3	Esquizofrenia
2	Transtornos de Ansiedade	4	Demência (Sendo a mais comum Alzheimer)
3	Bipolaridade	6	Transtornos cerebrovasculares

O transtorno mental mais frequente na terceira idade é a depressão. Inclusive, as pessoas idosas lideram o ranking dos quadros depressivos entre os brasileiros, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde, de 2019. De acordo com dados do Ministério da Saúde de 2018, há alta taxa de suicídio entre pessoas idosas com mais de 70 anos.

Você está preparado para atender pessoas com transtornos mentais?

- ▶ Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com transtornos mentais. Trate-a com respeito e consideração.
- ▶ Não as ignore. Cumprimente e despeça-se delas normalmente, como faria com qualquer pessoa. Dê atenção, converse e seja gentil.
- ▶ Tente manter a pessoa calma até vir a ajuda necessária, se precisar.

Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de ideias, informações e manifestação de vontades. Por maior que seja o transtorno, lembre-se de que ali está uma pessoa.

O que contribui positivamente para a saúde mental das pessoas?

Exercícios físicos

Caminhadas

Pilates

Meditação

Yoga

Andar de bicicleta

Atividades ao ar livre

Vivências

Viagens

Atividades Culturais

Atividades Religiosas

Atividades Espirituais





ACESSIBILIDADE

O que é?

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, Decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004).

Para quem é?

Cadeirantes, idosos, pessoas com deficiência física, visual ou auditiva, mulheres grávidas, pessoas com bebês em carrinhos ou no colo, pessoas que precisam temporariamente usar muleta ou qualquer outro apoio para locomoção.

Você é um estabelecimento ou prestador de serviço que oferece acessibilidade aos seus clientes?

Accesse aqui a
ABNT NBR 9050



Estacionamentos

As vagas especiais de estacionamento para pessoas com deficiência devem obedecer aos seguintes padrões:

Localização próxima à entrada do estabelecimento;

Acesso facilitado ao local;

Ter sinalização diferenciada.

Conforme o Estatuto do Idoso:

Art. 41: É assegurada a reserva, para os idosos, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso.



Acesso aos estabelecimentos

A NBR 9050/2015, norma que trata da acessibilidade em edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, traz duas tabelas:

Tabela 6
Define para rampas uma inclinação máxima de 8,33%

Tabela 7
Permite inclinações maiores para situações excepcionais

A largura das rampas deve ser estabelecida de acordo com o fluxo de pessoas: Largura mínima recomendada para as rampas em rotas acessíveis: 1,50m. O mínimo admissível é de 1,20m. Toda e qualquer rampa, necessariamente, deve possuir corrimão de duas alturas em cada lado.



Piso tátil

Placas com relevos fixadas no chão. Por meio destes relevos, o deficiente visual ou pessoa com baixo índice de visão pode compreender onde se encontra e se locomover de maneira independente pelo local.

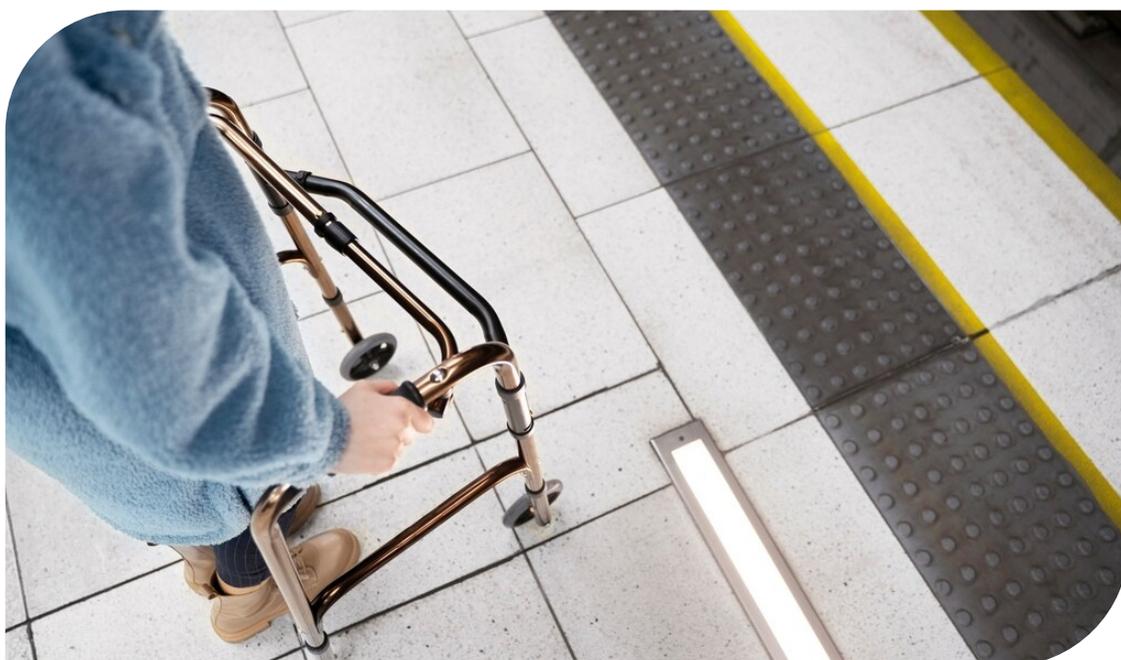
Piso tátil de alerta

conjunto de relevos tronco-cônicos (NBR 9050)

Piso tátil direcional

consiste em relevos lineares, regularmente dispostos (NBR 9050)

Cuide para o que piso tátil não esteja encostado em muros, árvores e arbustos ou ainda direcionando para locais com obstáculos aéreos. Tem que haver distanciamento de qualquer tipo de obstáculo.



Passeio público

LEI MUNICIPAL Nº 5.605, DE 08 DE SETEMBRO DE 2009

Art. 64: É proibido o depósito de caixas ou quaisquer objetos nas calçadas ou passeios, exceto no momento de carga e descarga de veículos, e de modo a não interromper o trânsito.

Art. 183:

§ 1º: Será permitida a utilização temporária de piso de concreto como passeio público na testada dos lotes urbanos onde há construção de edificação com respectivo projeto técnico aprovado pelo órgão competente, e/ou em lotes baldios, sem edificação, sendo que, após a conclusão da construção de edificação, deverá o passeio público ser substituído pelo modelo disposto na alínea "b" deste artigo, ficando a concessão de habite-se condicionado a este ajuste.

§ 2º: Não poderá haver no passeio público cortes, rebaixamentos e escadas, sendo que quando houver necessidade de ondulações na execução dos mesmos, em virtude de desníveis ou irregularidades de terrenos, os proprietários deverão obter prévia aprovação do setor de engenharia Município.

LEI MUNICIPAL Nº 7.699, DE 31 DE AGOSTO DE 2021

Art. 184: A Municipalidade poderá, dentro das suas possibilidades, capacidade financeira e operacional e a pedido do titular do imóvel, contribuir para construção ou reforma de passeio público, da seguinte forma:

I - Fornecimento de brita para assentamento do piso;

II - Serviços de terraplanagem para o preparo do terreno para a construção do passeio.

Solicitação do benefício: o titular do imóvel deverá formalizar junto ao protocolo do Município.

Espaços internos, rotas e portas

Todo estabelecimento comercial deve ter uma estrutura de sinalização adequada a pessoas que se locomovem com muletas e outros equipamentos auxiliares. Por exemplo, sinalização sobre desníveis no ambiente e degraus.

Conforme ABNT: toda área de circulação deve ter espaço de circulação de, no mínimo, perímetros de 0,80 por 1,20 m e espaços suficientes para manobras de cadeiras de rodas.

Todo estabelecimento comercial deve ter uma rota acessível, um trajeto contínuo que não pode ter qualquer obstrução e ainda apresentar sinalização adequada, tantos em ambientes internos como externos. Deve permitir acesso autônomo (sem a ajuda de terceiros) e pode conter instalação de rampas, dependendo da necessidade do local.

**O vão livre das portas deve ser de, no mínimo:
0,80m de largura e 2,10m de altura.**

As maçanetas não podem ser instaladas em altura superior a 1,10m e devem, obrigatoriamente, permitir a abertura com um único movimento e o mínimo de esforço. Dê preferência para maçanetas tipo alavanca.

Os sanitários acessíveis sempre próximos às rotas acessíveis e devem contar com integração para demais instalações sanitárias. Caso sejam instalados em pontos distantes, é obrigatório o uso de botões de emergência nas áreas internas dos banheiros, justamente para alertar sobre quedas.

Banheiros

- Os banheiros devem estar com dimensões mínimas de 1,50 m por 1,70 m.
- As bacias sanitárias devem ser elevadas. Altura média: 48 a 50 cm.
- Áreas de transferências e barras de apoio devem estar posicionadas de lados diferentes e respeitando-se uma área de transferência mínima de 0,80 m por 1,20 m.
- Porta largura mínima de 0,80m abrindo-se para fora.
- Descarga simples – caixa acoplada ou descarga por botão.
- Ducha higiênica manual altura média de 45 cm do piso.
- Sabonete líquido e papel toalha próximos (cuide a altura para que cadeirantes, pessoas com estatura baixa ou nanismo e crianças possam alcançar).
- Suporte para papel higiênico, papeleira, externo (fácil acesso, sem necessidade de puxadores ou portas), altura média de 45cm do piso.
- Barras de apoio com altura de 30 cm acima do tampo do vaso.
- Dê preferência por torneiras acionada por aproximação, automáticas (apenas pressionar), alavancas ou em formato de cruz.

Cuidado! Não instale vaso sanitário com abertura frontal. Facilite o uso por pessoas sem mobilidade nas pernas.



Fraldário

Disponibilize em um ambiente discreto e acessível para homens e mulheres (cuidado com a altura) ou em ambos banheiros. Lembre-se de ter espaço para largar os pertences do bebê e do seu responsável.

Banheiros Família (estudo de caso)

PILONI ARQUITETURA ESTRÉIA NA CASACOR SP 2018 COM O WC NO GENDER

O *WC No Gender* (No Gender = sem gênero) foi projetado a fim de atingir todos os públicos. Não há distinção, seu propósito é oferecer uma oportunidade para aceitar e admirar o ser em sua maneira mais pura e íntima.

O escritório assina o banheiro unissex que promete válidas reflexões sobre aceitação, respeito e diversidade utilizando cores, arte e texturas.



Placa do Banheiro

Elevadores

Quando há elevadores em estabelecimentos comerciais, estes devem contar com sistema de proteção e reabertura de portas para os casos de obstrução durante o seu fechamento. O sistema deverá proteger o espaço entre 5 cm e 120 cm contados a partir do piso do elevador, e conter, no mínimo, 16 feixes de luz interruptores.

Dê preferência por equipamentos que tenham avisos sonoros quando acionados os botões e nas paradas indicando os andares.

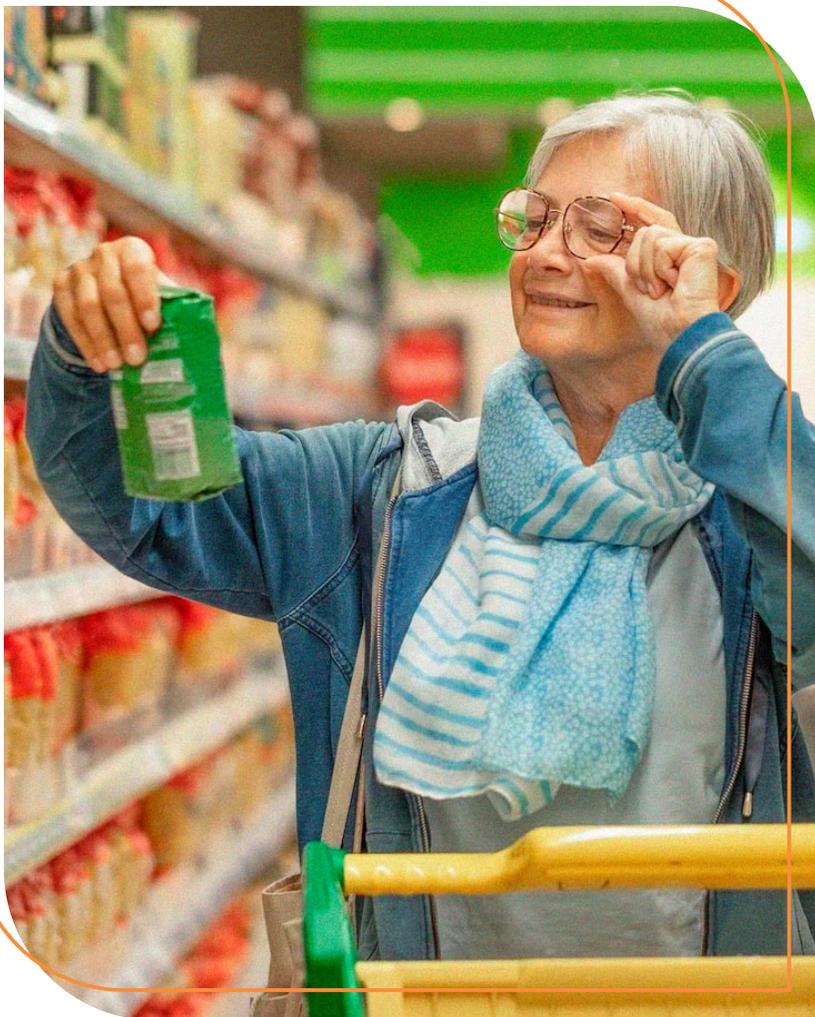
Mobiliário acessível

Pelo menos 5% das mesas de trabalho/refeições devem ser acessíveis a pessoas com cadeiras de rodas. A altura pode variar entre 0,75 m e 0,80 m do chão, com avanço mínimo de 0,50 m. Todo e qualquer equipamento para este fim deve apresentar o SAI (Símbolo Internacional de Acesso). Gerentes e proprietários de estabelecimentos comerciais devem observar tal indicação nos produtos adquiridos. Cuidar altura do caixa e prateleiras.

SAI: Símbolo Internacional de Acesso







COMUNICAÇÃO VISUAL

Segundo a ABRE - Associação Brasileira de Embalagem, a comunicação visual e legibilidade das informações precisam fazer parte do checklist dos negócios que querem atrair pessoas idosas.

É importante que as cores e imagens das embalagens sejam bem definidas e vibrantes.

Além disso, a tipografia e o tamanho do texto devem sempre facilitar a leitura, além do contraste entre fundo e letras.

Isso vale para toda a comunicação do estabelecimento: placas, avisos, documentos, marca, identidade visual das redes sociais.

COMUNICAÇÃO VERBAL

Na comunicação com a pessoa idosa:

1

Use frases curtas e objetivas.

2

Chama-o pelo próprio nome ou da forma que ele/ela preferir.

3

Evite infantilizá-la utilizando termos inapropriados como “vovô”, “nona”, “querido”, ou ainda, utilizando termos diminutivos desnecessários (“lindinha”, “bonitinho”).

4

Pergunte se entendeu bem a explicação, se houve alguma dúvida.

5

Repita a informação, quando essa for erroneamente interpretada, utilizando palavras diferentes e, de preferência, uma linguagem mais apropriada à sua compreensão.

6

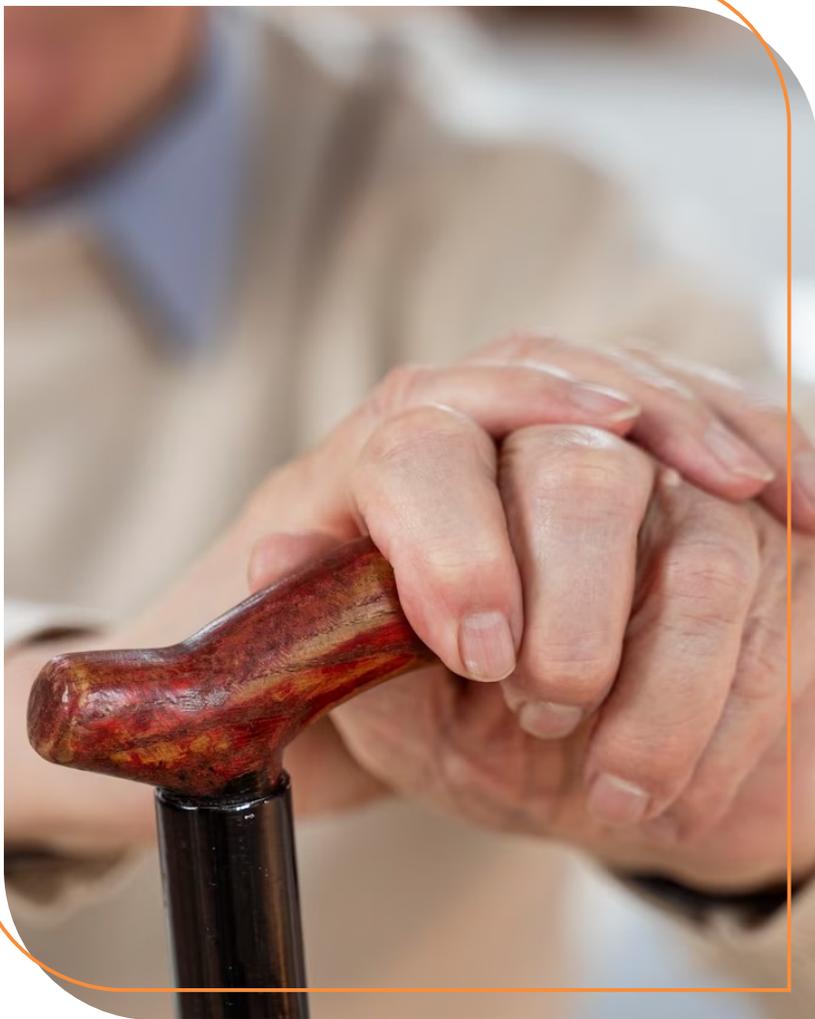
Fale de frente, sem cobrir sua boca e não se vire ou se afaste enquanto fala.

7

Aguarde a resposta da primeira pergunta antes de elaborar a segunda, pois a pessoa idosa pode necessitar de um tempo maior para responder.

8

Não interrompa a pessoa idosa no meio de sua fala, demonstrando pressa ou impaciência. É necessário permitir que ela conclua o seu próprio pensamento.



OUTROS CUIDADOS

A bengala do deficiente visual não detecta os obstáculos aéreos e geralmente causa acidentes.

São considerados obstáculos aéreos: lixeiras penduradas nos portões, jardins suspensos, placas, árvores que não são devidamente cuidadas (galhos), prateleiras, dentre outros.

Placas ou mãos francesas com menos de 2,10 m de altura oferecem um grande risco.

Iluminação

Uma boa iluminação deve diminuir sombras, reflexos e brilho e criar uma facilidade de transição fácil. Ou seja, as pessoas idosas não devem ter que ajustar seus olhos ou sentir desconforto ao se mover de uma sala para outra nas instalações.

Ao diminuir sombras, reflexos e clarões, os idosos terão menos quedas e acidentes. As sombras também podem causar ansiedade.

Evite pisos brilhantes. O brilho pode fazer com que o olho não reconheça obstáculos como cadeiras, mesas e outros objetos.

Ambientes muito escuros causam desconforto e dificultam visualizar a cor dos produtos ofertados.

Escadas, corredores e salas de recreação requerem iluminação indireta parcial e devem lançar o mínimo de sombras possível.

Salas de saúde devem combinar iluminação indireta e direta de parede. Possui iluminação ambiente confortável, para garantir que os pacientes fiquem confortáveis se estiverem deitados e uma luz direta para garantir que o profissional de saúde possa examinar adequadamente e o paciente possa ler confortavelmente.

Os banheiros devem ter uma luz ambiente suave que também minimize as sombras. Muitos escorregões e quedas ocorrem no banheiro.



Bom senso na organização dos estabelecimentos

Nosso cérebro não assimila tantos objetos reunidos e isso nos causa um estranhamento e mal-estar.

Para a sustentabilidade nos negócios, é muito importante saber comprar e dimensionar as vendas e também fazer boas promoções.

Não abarrotar a loja de produtos é uma atitude inteligente. Investir em um bom depósito e mantê-lo organizado repondo conforme saída é um comportamento maduro.

Ambientes de estar nos estabelecimentos

Sempre que possível deixar uma área de estar para descanso. Se possível, disponibilize para seu cliente uma cadeira para descanso, preferência com braços para apoio para sentar e levantar.

Não coloque tapetes e evite cortinas de tecido para evitar quedas e acúmulo de ácaros e vírus.

Filtro de água e mesa de café:

- Se disponibilizar para o público, facilite o acesso. Evite colocar em ambientes que o cliente não possa acessar, como atrás do caixa, ou bloqueado por mesas ou cadeiras.
- Se for apenas para funcionário, deixe-os em local privado (na copa, área de estoque).

ENVELHECIMENTO FISIOLÓGICO

(Repercussões Clínicas)

1

Fragilidade

2

Manifestações atípicas

3

Pluripatologias: várias doenças

4

Polifarmácia: alta incidência de efeitos colaterais e interações medicamentosas

5

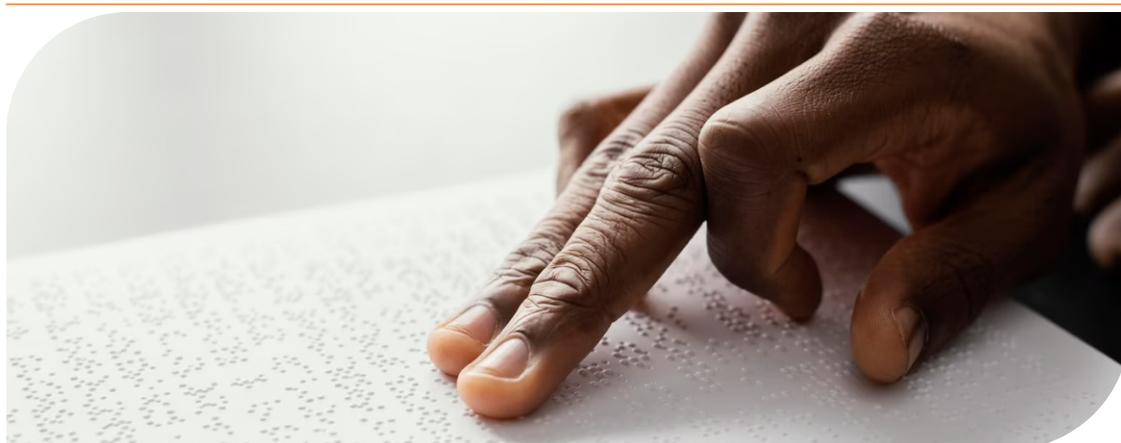
Incapacidade funcional e ausência de autonomia: necessidade de maior suporte formal e informal

6

Dificuldades de audição

7

Dificuldades de visão





Em.pa.ti.a

Capacidade psicológica de sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela.

É tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar o que sente outro indivíduo.

EMPATIA É O CAMINHO

A empatia leva as pessoas a ajudarem umas às outras. Está intimamente ligada ao altruísmo - amor e interesse pelo próximo - e à capacidade de ajudar.

É importante saber que a empatia é um sentimento que pode ser praticado. Uma das maneiras de exercitar a empatia é treinar manter um olhar de afeto sobre as necessidades de outras pessoas.

Tipos de Empatia:

Empatia emocional: conseguimos sentir e compartilhar do que o outro sente, colocando-nos no lugar do outro.

Empatia cognitiva: é caracterizada por se comunicar melhor e entender o pensamento do outro e a razão desses pensamentos e até sentimentos.

Empatia compassiva: é o tipo de empatia que ultrapassa o sentir ou acolher o pensamento do outro, ela faz com que a pessoa empática ajude o outro efetivamente.

Como desenvolver a empatia:

Tenha o pensamento claro

Se coloque no lugar do outro

Pratique a escuta ativa

Evite julgamentos

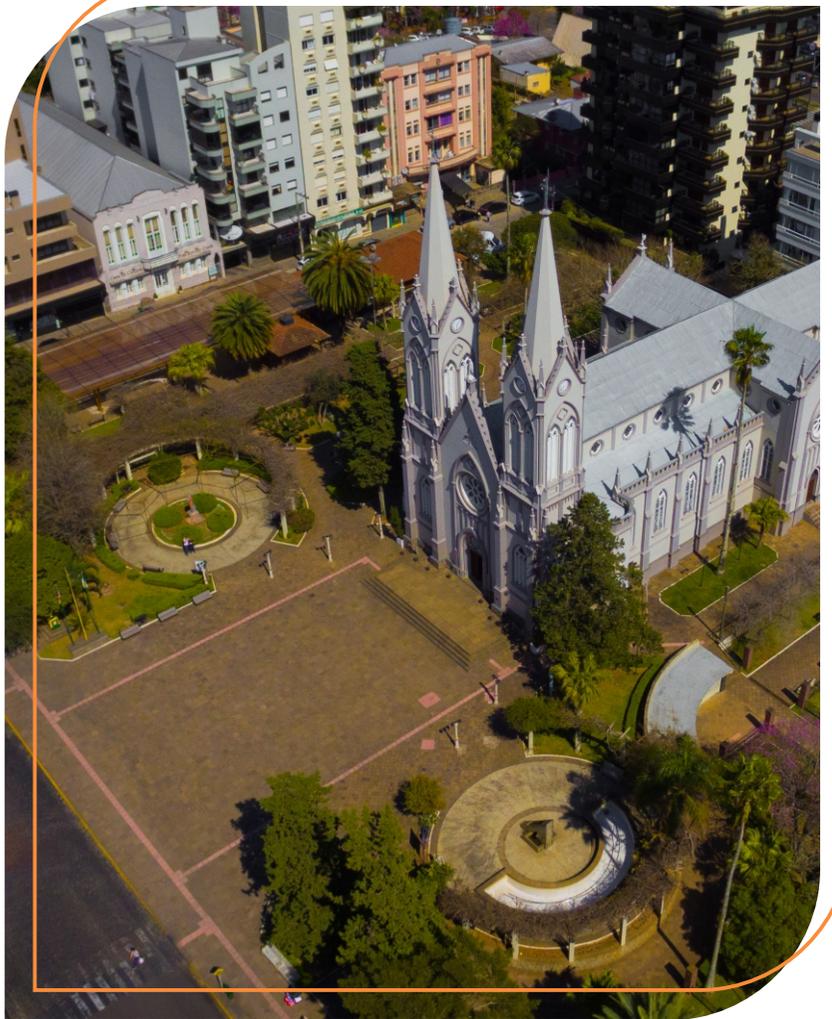
ODS

(Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais as Nações Unidas estão contribuindo a fim de que possamos atingir a Agenda 2030 no Brasil. E nós fazemos parte desta rede.



VERANÓPOLIS, CIDADE TURÍSTICA



Conheça Veranópolis
e a Rota Termas e
Longevidade



Siga
@visiteveranopolis



O turismo “compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com a finalidade de lazer, negócios ou outras”.

(Organização Mundial do Turismo)

Os pilares do turismo:

DORMIR (hospedagem)

COMER (gastronomia)

ENTRETER (atrações)

COMPRAR (objetos)



Terra de Longevidade

Cidade Amiga do Idoso

Cidade Resiliente

Berço Nacional da Maçã



Top tendências de viagens 2022

(conforme IPDT - empresa de consultoria portuguesa)

1

Continuação da descoberta do próprio país.

2

Friendcation – Viagens com amigos e familiares, em atividades na natureza que promovam adrenalina.

3

É tempo para as GOAT – *Greatest of All Trips* – A maior de todas as viagens, sobretudo pelos *millennials* despertada por *influencers*.

4

Beautification Trips – Viagens para embelezamento, a busca de tratamentos estéticos e bem-estar.

5

Viajar com comportamento sustentável.

6

Celular para toda hora.

7

A afirmação das criptomoedas no turismo.

cartilha do
Bem Viver
Veranópolis/RS • Serra Gaúcha

Edição Fev/2023

Crédito fotos:

Júlia Freitas

Clóvis Moares

William Sigognini

Arquivo Prefeitura de Veranópolis

Diagramação:

Única Studio Criativo

PARTICIPAÇÃO DAS OFICINAS E DESTA CARTILHA

Ana Paula Soliman

Consultora

Antônio Henrique Chiaradia (Toni Formaiari)

Guia de Turismo Nacional e América do Sul

Carine Bolzan Salin

Administradora. Especialista em Recursos Humanos

Pós-graduada em Marketing

Celine Darde

Psicóloga e Terapeuta

Gisele Martins

Turismóloga. Pós-graduada em Planejamento e Gestão Estratégica

Dr. João Senger

Médico Geriatra

Paula Fogaça

Arquiteta e Urbanista. Mestre em Patrimônio e Paisagem Cultural

SECRETARIA DE TURISMO E CULTURA

(54) 3441.2232 / turismo@veranopolis.rs.gov.br

CENTRO DE ATENÇÃO AO TURISTA – CAT

BR 470, km 177, nº 2201 (esquina Rua 24 de Maio) – Casa Saretta

Segunda a sexta-feira: 8h30 às 11h30 / 13h30 às 17h

Sábados, domingos e feriados: 10h às 16h

(54) 3441.5953 / turismo@veranopolis.rs.gov.br

www.veranopolis.rs.gov.br

  @visiteveranopolis

  @veranopolis.rs



Patrocínio:

