

Primeiro Caderno | Dia-a-dia  
Edição de domingo, 20 de setembro de 2009

## Atendimento de primeira para idosos

Pessoas da terceira idade esperam melhora dos serviços oferecidos para o segmento na Paraíba, que é considerado tímido  
Naíza Alves //

naizaalves.pb@diariosassociados.com.br

Olhando bem, você vai perceber pessoas da terceira idade aos montes andando por aí. Nas lojas de roupa, academias e até nas universidades. Na última pesquisa levantada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2007, as pessoas com mais de 60 anos representavam mais de 10% da população paraibana. Isso significa que a terceira idade está tomando o lugar que lhe cabe e não quer saber mais de ficar em casa, esperando o tempo passar. Eles estão prontos para enfrentar as ruas. Mas e o mercado? Está pronto para oferecer o melhor atendimento para essa população?

O professor Marcos Morita é mestre em administração de empresas e dá aulas na Universidade Presbiteriana Mackenzie, de São Paulo. Executivo em multinacionais há 15 anos, ele estuda o mercado e aponta mudanças importantes provocadas pelo público da terceira idade. "Há alguns setores que já descobriram há algum tempo o filão representado pelos consumidores da terceira idade, dentre eles: turismo, cursos de pintura, artesanato, dança, academias e faculdades", explicou o professor. Mesmo com esse despertar para o novo público, Marcos acredita que os investimentos se restringem a oferta, com oferecimento de promoções e preços especiais. Está faltando a criação de novos produtos e serviços.



Elba acredita que preconceito diminuiu, mas falta muito para o tratamento ser considerado o ideal  
Foto: Ovídio Carvalho/D.A Press

Elba Virgulino, 73 anos, é assessora da Associação Brasileira de Clubes da Melhor Idade e sente na pele o que é chegar numa loja e não ser atendida, nem de longe, do jeito que gostaria. "É uma falta de consideração incrível. Quando eu chego numa loja e sou bem atendida, me sinto mais valorizada, e a gente até compra mais", contou a aposentada. Ela lembra que há alguns anos, idosos que chegavam em grupo ou sozinhos em bares e restaurantes eram ridicularizados. Hoje, o cenário mudou bastante, mas ainda falta muito para ficar ideal. "Muitas vezes não tem corrimão nas lojas, quando elas são mais altas. E também os transportes, que são muito altos. Às vezes, gente de idade não consegue nem subir e descer nem se fala", reclamou Elba.

Se engana o comerciante que pensa que o idoso aposentado não possui renda suficiente para fazer compras sem restrições. Marcos Morita disse que as gerações atuais se preocupam bastante com seu futuro, o que os leva a investir em planos de previdência e pensão. Dona Elba não fazia economia antes de se aposentar, mas hoje pode contar com rendas extras. "A aposentadoria é muito pouca. Se a gente fosse viver só de aposentaria, não dava", afirmou. "Os aposentados hoje, já têm renda média superior à média da população", informou o executivo. "Teremos em poucas décadas, um segmento realmente forte", previu Marcos. Elba Virgulino confirma. "Nosso público é a maioria, é quem gasta mais. O pessoal da terceira idade, de modo geral, gosta muito de comprar", revelou a aposentada.

João Pessoa tem todos os ingredientes infalíveis para um atendimento de primeira. "O que posso mencionar como turista frequente é que João Pessoa tem todas as condições para se tornar um pólo de atração de idosos. Temperatura quente, mar calmo, baixos índices de violência e trânsito, boa oferta de serviços", assegurou o professor. Ele que mora tão longe enxergou o potencial da cidade para atender esse público. Agora só falta o mercado paraibano acordar para as necessidades da terceira idade, que pode até fortalecer a imagem da cidade para todo país nos próximos anos.