Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior[1]

Sandra Oliveira

Instituto Politécnico de Santarém e Centro de Estudos e Investigação em Saúde

Marta Amaral

Instituto Politécnico de Beja

Susana Leal

Instituto Politécnico de Santarém e Centro de Investigação em Qualidade de Vida

Ana Isabel Rodrigues

Instituto Politécnico de Beja

Carla Vivas

Instituto Politécnico de Santarém

Cláudio Barradas

Instituto Politécnico de Santarém

João Nascimento

Instituto Politécnico de Santarém

Nuno Jorge

Instituto Politécnico de Santarém

[1]Trabalho financiado pelo projeto de IC&DT VOLTO JÁ, Programa Operacional Regional do Alentejo (ALT20-03-0145-FEDER-024111).

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019. https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia

Ricardo São João

Instituto Politécnico de Santarém

Maria Regina Ferreira

Instituto Politécnico de Santarém

Aldo Passarinho

Instituto Politécnico de Beja

Cristina Santos

Instituto Politécnico de Beja

Resumo

Apresenta-se o modelo de negócio do PROJETO VOLTO JÁ, cujo objetivo geral consiste na operacionalização de um programa de intercâmbio social sénior, entre organizações de economia social, procurando promover experiências turísticas aos idosos. O modelo de negócio proposto baseia-se na partilha de recursos como forma de potenciar a proposta de valor acrescentado. O VOLTO JÁ desenvolve um conjunto de ações com impacto direto na mobilidade e inclusão social dos idosos, enquadrando-se nas abordagens conceptuais do turismo social e do turismo para todos.

Esta investigação apresenta um processo de recolha de dados com duas fases. Na primeira fase, foi aplicado um questionário a uma amostra de 134 indivíduos seniores institucionalizados, de 8 instituições na região do Alentejo, para caraterizar o perfil dos idosos e os interesses associados à prática de turismo. Na segunda fase, realizaram-se dois *focus groups* junto de uma amostra de 6 diretores técnicos de Instituições Particulares de Solidariedade Social, de modo a perceber as condições e a

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019. https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia

disponibilidade de participação dos seniores. Os resultados serão utilizados para desenvolver uma plataforma *web* para disponibilizar/comercializar, a baixo custo, as ofertas ao nível de pacotes turísticos de turismo social, num trabalho concertado com os agentes da oferta turística.

Palavras chave: economia social; idoso; modelo de negócio; turismo social

ABSTRACT

This article presents the business model of the VOLTO JÁ PROJECT, whose general objective consists in the operationalization of a senior social exchange program, among social economy organizations, seeking to promote tourism experiences for the elderly. The business model is based on the sharing of resources to enhance the value proposition. VOLTO JÁ develops a set of actions that have a direct impact on the mobility and social inclusion of the elderly, considering the conceptual approaches of social tourism and tourism for all.

This research presents a process of data collection with two phases. In the first one, a survey was applied to a sample of 134 institutionalized elderly people, from 8 institutions in Alentejo region, which aims to characterize the elderly profile and their interests associated with tourism practice. In the second, focus group interviews were conducted with a sample of 6 private social solidarity institution's technical directors, to understand the conditions and availability of participation of the elderly. Based on these analyzes, it will be developed a web platform to make available/commercialize the offerings at the level of tourist packages of social tourism, in a collective work with the tourism agents.

Keywords: social economy; elderly; business model; social tourism

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019. https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia

Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior

Introdução

Nos últimos anos, tem havido um aumento significativo de instituições de economia social que disponibilizam serviços atendendo às necessidades da sociedade. Essas necessidades são evidentes em grupos mais frágeis, como é o caso dos idosos. Considerando as caraterísticas heterogéneas deste segmento da população, justificam-se respostas novas, e cada vez mais personalizadas, que possam passar por, a título de exemplo, proporcionar atividades turísticas a este segmento mais envelhecido da população.

O direito ao turismo é uma expressão concreta do direito de descansar e do direito ao tempo de lazer, que lhes permite desenvolver todos os aspetos da sua personalidade e da sua integração social. O turismo social (Haulot, 1981) é impulsionado pelo desejo de garantir que ele seja universalmente acessível na prática (European Economic and Social Comittee, 2006 cit por Cheibub, 2012).

Na atualidade, o turismo social, o turismo para todos (*tourism for all*) e a democratização do turismo para todos os segmentos da população têm vindo a ganhar protagonismo. O turismo social surgiu como uma proposta de democratizar a experiência turística, tornando-a acessível a indivíduos ou grupos com alguma limitação ou dificuldade de acesso (Cheibub, 2012). O turismo dirigido ao público sénior é, atualmente, um mercado emergente (Alén Gonzaléz et al., 2010).

Das várias experiências de turismo social de âmbito internacional destaca-se a iniciativa promovida pelo Parlamento Europeu que, em 2008, votou a adoção de uma ação preparatória, tendo em vista o desenvolvimento do turismo social. Surgiu a iniciativa Calypso, que tem por fim assegurar o acesso universal ao turismo (turismo para todos – *tourism for all*), abrindo novos horizontes para os viajantes jovens e idosos, para as pessoas com deficiência e para as famílias com dificuldades financeiras (http://www.ecalypso.eu). A iniciativa Calypso deu origem ao SENTour Connect Project

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019. https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia

(https://www.sentour.eu), com experiências turísticas adaptadas ao mercado sénior da União Europeia.

Em Portugal, o turismo social tem tido sempre bastante relevância, comprovada pelo destaque que merecem os seguintes programas (Eusébio et al., 2017): (i) o Turismo Sénior e Turismo de Saúde desenvolvido pela Fundação INATEL; (ii) o Termalismo Sénior oferecido pela Fundação INATEL e; (iii) o Programa das Misericórdias Portuguesas através da Turicórdia. A Fundação Inatel é um dos parceiros do SENTour Connect Project.

Porém, existe um mercado de seniores que, devido ao seu perfil, não tem acesso, ou tem um acesso muito dificultado, a este mercado de turismo sénior. Trata-se dos seniores institucionalizados em lares ou em estruturas residenciais para idosos (ERPI). Estes seniores caracterizam-se por, entre outros aspetos, terem menor mobilidade, menor autonomia e, muitas vezes, menor rendimento disponível, o que os impede de se dedicarem a atividades que vão além da simples satisfação das suas necessidades básicas.

Apresentar um modelo de negócio que vá ao encontro deste público, é precisamente o objeto deste trabalho.

Objetivos

O objetivo desta investigação, que tem a sua origem no projeto VOLTO JÁ, é a apresentação de um modelo de negócio que permita a operacionalização de um programa de intercâmbio entre organizações de Economia Social (nomeadamente em Instituições Particulares de Solidariedade Social - IPSS), de modo a promover experiências turísticas aos idosos.

Em específico, pretende-se desenvolver e implementar um modelo de negócio de turismo social para idosos, com especial foco nos institucionalizados em lares ou ERPI de IPSSs, assente numa rede de instituições de Economia Social que garanta os serviços de intercâmbio na região do Alentejo. O modelo de negócio proposto baseia-se na partilha de recursos como forma de potenciar a proposta de valor acrescentado. O modelo oferece aos seniores a possibilidade de, mediante um serviço de mobilidade entre instituições participantes (lares ou ERPI), vivenciarem experiências similares às

de lazer e férias e, simultaneamente, fruírem de momentos culturais e de partilha de experiências, a baixo custo. A implementação passa pelo desenvolvimento de uma plataforma baseada em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para gerir: o registo das instituições participantes (com disponibilidade para promover o intercâmbio de indivíduos seniores institucionalizados); o registo dos serviços de intercâmbio sénior (procura e oferta) e; o acesso das instituições aos pacotes de turismo social (alojamento, experiências de lazer, experiências turísticas, entre outras).

Método

Para o desenvolvimento do modelo de negócio, esta investigação apresenta um processo de recolha de dados com duas fases. Ambas visam ajustar o modelo proposto aos interesses e necessidades dos *stakeholders* envolvidos, nomeadamente dos seniores institucionalizados e respetivas instituições.

Na primeira fase, recolheu-se a opinião de uma amostra de 134 indivíduos seniores, utentes de oito ERPI ou Centros de Dia da região do Alentejo, através de questionário. Este questionário permitiu caraterizar o perfil dos idosos institucionalizados relativamente aos aspetos socioeconómicos, autonomia, disponibilidade e interesses relacionados com a viagem (Moita et al., no prelo).

Na segunda fase, foram realizados dois *focus group* com um total de seis diretores técnicos de várias IPSS, da zona geográfica do Alentejo e do Ribatejo, com o objetivo de perceber as condições, o interesse e a disponibilidade das organizações de economia social em participar num programa de turismo social de intercâmbio sénior.

Resultados esperados

Da análise do perfil, da disponibilidade e dos interesses dos idosos, bem como das necessidades e capacidades das instituições aderente ao projeto (IPSS), espera-se propor o modelo de negócio de turismo social de intercâmbio sénior. Neste modelo, elencam-se os *stakeholders* envolvidos, especifica-se os recursos a partilhar e identifica-se a proposta de valor associado ao projeto VOLTO JÁ. O modelo inclui, também, um conjunto de pacotes turísticos sociais, os quais serão promovidos e distribuídos através de uma plataforma *web,* associando-se aos vários agentes do turismo da região do Alentejo. No final da implementação do projeto, pretende-se

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019.
https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia

viabilizar a promoção da mobilidade de 60 idosos, usando o turismo social e atividades recreativas como facilitador. Esta atividade será apenas uma prova de conceito (piloto) que procurará validar o modelo de negócio, identificando pontos de melhoria.

Implicações da investigação

Espera-se, com esta investigação aplicada na prática, gerar valor social e benefícios para profissionais e comunidade, através dos pesquisadores e alunos que colaboram diretamente no projeto e, principalmente, para os clientes / idosos envolvidos. Uma rede comunitária será criada para abordar e prevenir efetivamente a exclusão social e promover a mobilidade sénior, usando o turismo social e atividades recreativas como facilitador. Uma prova de conceito será feita para testar o modelo de negócios e para adquirir novos *insights* sobre o processo associado à mobilidade.

Originalidade

O projeto é original em várias dimensões. Por um lado, apresenta um modelo inovador na área do turismo social sénior, a baixo custo, abarcando indivíduos que habitualmente não fruem de turismo, ou de períodos de lazer em zonas geográficas diversas às da sua residência. Por outro, propõe um modelo que contribui para melhorar a qualidade de vida de indivíduos seniores (i.e., através do aumento do seu bem-estar, satisfação com a vida e sentimentos de felicidade, entre outros). O referido modelo contribui, também, para o envelhecimento ativo, a prevenção da exclusão social e a promoção da inclusão social dos seniores da região do Alentejo; região, esta, que apresenta tanto um índice de envelhecimento da população quanto um índice de dependência dos idosos, acima da média do país (INE, 2017).

Bibliografia

Alén Gonzaléz, M.; Domínguez Vila, T. & Fraíz García, A. (2010). El Turismo Senior como segmento de mercado emergente. *Cuadernos de Turismo,* 26, 9-24. https://revistas.um.es/turismo/article/download/116251/110011/

Cheibub, B. (2012). Breves reflexões sobre o turismo social a partir da história institucional do Serviço Social do Comércio (Sesc) e da produção acadêmica brasileira. *Revista Dos Algarves*, 21, 4-23. http://www.dosalgarves.com/rev/N21/1rev21.pdf

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019. https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia

Eusébio, C., Carneiro, M. J., Kastenholz, E., & Alvelos, H. (2017). Social tourism programmes for the senior market: a benefit segmentation analysis. *Journal of Tourism and Cultural Change,* 15 (1), 59–79. doi: http://dx.doi.org/10.1080/14766825.2015.1117093

Haulot, A. (1981). Social Tourism: Current Dimensions and Future Developments. *International Journal of Tourism Management*, 2 (3), 207-212.

INE (2017). *Anuário Estatístico da Região Alentejo - 2016*. Instituto Nacional de Estatística. Disponível em https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=318145299&att_display=n&att_download=y (18.09.2018).

Moita, J.; Graça, M.; Vivas, C.; Leal, S. & Oliveira, S. (no prelo). Turismo Social Sénior: Caracterização do Perfil e Preferências do Idoso Institucionalizado, na Região do Alentejo. *Tourism and Hospitality International Journal.*

Referência: Oliveira, S., Amaral, M., Leal, S., Rodrigues, A., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., Jorge, N., São João, R., Ferreira, M. R., Passarinho, A. & Santos, C. (2019). Volto Já: um modelo de negócio na área do turismo social de intercâmbio sénior. ***Proceedings of the III International Forum on Management***, Universidade de Évora, 1 e 2 de fevereiro de 2019. https://www.ifm2019.pt/?page=progConferencia