



# Viaja Mais

## MELHOR IDADE

**2ª Edição**

**CONHEÇA O PROGRAMA**

**2013**

PRESIDENTA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
**Dilma Rousseff**

MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO  
**Gastão Dias Vieira**

CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO  
**Mauro Borges Ribeiro Formiga**

SECRETÁRIO EXECUTIVO  
**Sérgio Braune Solon de Pontes**

SECRETÁRIO NACIONAL DE POLÍTICAS DE TURISMO  
**Vinícius Lummertz**

SECRETÁRIO NACIONAL DE PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO  
**Fábio Rios Mota**

DIRETOR DE ESTRUTURAÇÃO, ARTICULAÇÃO E ORDENAMENTO TURÍSTICO  
**Ítalo Oliveira Mendes**

FICHA TÉCNICA

<p><b>COORDENAÇÃO-GERAL</b></p> <p><b>Wilken Souto</b> Coordenador-Geral de Segmentação</p> <p><b>Fabiana de Melo Oliveira</b> Coordenadora-Geral, substituta</p> <p><b>COORDENAÇÃO TÉCNICA E REDAÇÃO</b></p> <p><b>Cristiano Borges</b> Gerente de Projetos</p> <p><b>Rafaela Levay Lehmann</b> Agente Administrativo</p> <p><b>Marcela Souza</b> Técnica de Nível Superior</p> <p><b>COORDENAÇÃO DE MARKETING</b></p> <p><b>Sérgio Flores de Albuquerque</b> Diretor de Promoção e Marketing Nacional</p> <p><b>Roberta Bastos Carneiro Campos</b> Coordenadora-Geral de Marketing e Publicidade</p> <p><b>COMUNICAÇÃO</b></p> <p><b>Darse Arimatea Ferreira Lima Júnior</b> Assessor de Comunicação</p> <p><b>Claudio Angelo</b> Assessor de Comunicação</p> <p><b>Tatiana Lobão</b> Coordenadora de Mídias Sociais</p> <p><b>Arthur Rosa Machado</b> Jornalista</p> <p><b>CONSULTORIA JURÍDICA</b></p> <p><b>Manoelina Pereira Medrado</b> Consultora Jurídica</p> <p><b>Luiz Humberto Vilela Costa</b> Coordenador-Geral de Assuntos Administrativos e Convênios</p> <p><b>Helder de Oliveira Sousa</b> Assistente</p> <p><b>Thiago Sandoval Furtado</b> Assessor do Ministro</p> <p><b>ARTICULAÇÃO DE CRÉDITO FACILITADO</b></p> <p><b>Márcio Luiz de Matos Vantil</b> Coordenador-Geral de Financiamento</p>	<p><b>COLABORAÇÃO INTERNA</b></p> <p><b>Priscilla Cavalcante Grintzos</b> Gerente de Projetos</p> <p><b>Girlaine Patrícia Pimentel Cardoso</b> Agente Administrativo</p> <p><b>Paula Moraes Niquini</b> Técnica de Nível Superior</p> <p><b>Wanessa Braga Cortes</b> Agente Administrativo</p> <p><b>Larissa dos Santos Garcêz</b> Assistente</p> <p><b>Leonam Israel Assunção Vianna</b> Estagiário</p> <p><b>PORTAL ELETRÔNICO</b></p> <p><b>Paulo Roberto de Souza Lemos</b> Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação</p> <p><b>Humberto Azevedo de Souza</b> Gerente de Projeto</p> <p><b>Mariana Messias Prezotto</b> Gerente de Projeto</p> <p><b>Carlos Eduardo da Silva Nakashoji</b> Gerente de Manutenção de Sistemas</p> <p><b>Maria Cândida Bueno Rezende</b> Analista de Negócio</p> <p><b>Marcos Rodrigues de Jesus</b> Analista de sistemas</p> <p><b>Marshal Petry</b> Programador Web</p> <p><b>Pedro Henrique Figueiredo</b> Programador Web</p> <p><b>Hudson Oliveira Morais</b> Programador Web</p> <p><b>Danielson Divino de Araújo Silva</b> Programador Web</p> <p><b>Daniel Augusto Santos Barros</b> Programador Web</p> <p><b>José Wilton Alves da Costa</b> Administrador de Banco de Dados</p> <p><b>CAMPANHA, LEIATE E PRODUÇÃO</b></p> <p>Bees Publicidade</p> <p><b>AGRADECIMENTOS</b></p> <p><b>Valdir Moysés Simão</b></p>
---	--

2013, Ministério do Turismo

Este trabalho poderá ser reproduzido ou transmitido na íntegra, desde que citados o autor e a obra.

Coordenação e Execução

Ministério do Turismo

2ª Edição

Distribuição gratuita

Ministério do Turismo

Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º andar

70.065-900 – Brasília-DF

<http://www.viajamais.gov.br>

#### FICHA CATALOGRÁFICA

Brasil. Ministério do Turismo.

Cartilha Viaja Mais Melhor Idade – 2ª Edição.

Brasília: Ministério do Turismo, 2013. Xx p.

1. Turismo. 2. Inclusão. 3. Melhor Idade. 4. Idoso

## Sumário

Apresentação .....	5
1. O que é o Viaja Mais Melhor Idade .....	5
2. Como o turista pode participar .....	6
3. Os diferenciais do Viaja Mais Melhor Idade para o turista .....	7
4. Como a empresa pode participar .....	8
5. Os diferenciais do Viaja Mais Melhor Idade para a empresa.....	11
6. Como se preparar para atender o idoso.....	11
7. Monitoramento.....	12
ANEXO I – Evolução do Viaja Mais Melhor Idade .....	13

## Apresentação

O programa Viaja Mais Melhor Idade foi instituído em 2007, com um duplo objetivo. Primeiro, fazer a inclusão social por meio do turismo, viabilizando o acesso do público idoso às viagens de lazer. Depois, estimular o turismo interno, ao fazer com que aposentados, pensionistas e maiores de 60 anos aproveitem seu tempo livre para viajar pelo Brasil.

O programa foi o primeiro braço operacional de uma iniciativa maior do Ministério do Turismo, o Viaja Mais. Sua primeira fase, encerrada em 2010, foi um sucesso: com a disponibilidade de tempo e recursos que caracterizam o público da melhor idade, promoveu-se o aumento das taxas de ocupação dos prestadores de serviços turísticos e, conseqüentemente, a redução dos efeitos da sazonalidade. Entre os anos de 2007 e 2010, foram vendidos 599 mil pacotes turísticos no âmbito do Viaja Mais Melhor Idade, gerando mais de R\$ 531 milhões.

Neste momento, o Ministério do Turismo lança a 2ª edição do Viaja Mais Melhor Idade, com uma proposta mais abrangente, mais flexível, de mais fácil acesso e com mais descontos e vantagens para o turista. Nessa nova ótica, idosos, aposentados e/ou pensionistas poderão ter à disposição, além de pacotes turísticos, ofertas de hospedagens, cruzeiros, locação de veículos, parques, atrações turísticas, entre outros.

A cartilha que você tem em mãos é destinada a qualquer pessoa que queira saber como funciona o programa, mas tem o objetivo especial de orientar os prestadores de serviços turísticos – responsáveis por ofertar descontos e vantagens ao público-alvo – sobre como aderir ao Viaja Mais Melhor Idade. Destina-se, ainda, a fazer com que esse público entenda as facilidades que terá para viajar a partir de agora, de modo a estimulá-lo a usufruir os benefícios do turismo em lazer, cultura e na conquista de novos relacionamentos.

## 1. O que é o Viaja Mais Melhor Idade

Componente do Programa Viaja Mais, o Viaja Mais Melhor Idade é uma iniciativa do Ministério do Turismo para proporcionar a idosos, aposentados e pensionistas a oportunidade de viajar pelo Brasil, ao mesmo tempo em que fortalece o turismo interno. Esse público, que tem como uma de suas características a possibilidade de tirar férias em períodos de baixa ocupação, pode minimizar um grande problema do setor turístico: a sazonalidade. Fornece, assim, mais competitividade ao setor.

A incorporação de segmentos especiais de demanda no mercado interno, incluindo os idosos, está prevista na Lei do Turismo<sup>1</sup>. Isso deve ser feito mediante incentivo a programas de desconto e facilitação de deslocamentos, hospedagem e fruição dos produtos turísticos em geral, bem como veiculação de campanhas institucionais de promoção.

Desse modo, o Viaja Mais Melhor Idade tem como objetivos:

### **Objetivo Geral**

Promover a inclusão social de pessoas com mais de 60 anos, de aposentados e de pensionistas, proporcionando-lhes oportunidades de viajar e de usufruir os benefícios da atividade turística, como forma de fortalecimento do setor no Brasil.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Fortalecer o mercado interno, dinamizando a cadeia de distribuição do turismo e proporcionando maior estabilidade ao setor de serviços.

- ✓ Estimular a atividade turística, principalmente em períodos de baixa ocupação, como mecanismo de aumento da competitividade dos destinos nacionais e redução dos efeitos da sazonalidade.
- ✓ Proporcionar ao público-alvo maior conhecimento do país, de sua natureza, sua cultura e sua gente, incentivando a cultura da viagem.
- ✓ Fomentar as viagens internas por meio de mecanismos que viabilizem a oferta de produtos de qualidade e acessíveis a idosos, aposentados e pensionistas.
- ✓ Estimular o desenvolvimento de um mercado turístico segmentado para o público idoso, que permita uma relação real entre a qualidade e o preço dos serviços turísticos nacionais.
- ✓ Estimular o aprimoramento e a diversificação dos produtos turísticos já comercializados para o público idoso.
- ✓ Fortalecer o desenvolvimento econômico das pequenas e médias empresas, que compõem a maior parte da atividade turística nacional.

**Importante:**

O Viaja Mais Melhor Idade funcionará por módulos, ou seja, no primeiro módulo serão oferecidos pacotes de viagens pelas operadoras e agências de turismo, com descontos e vantagens exclusivas.

Mas esta segunda edição não contará apenas com pacotes turísticos. Na medida em que novas parcerias forem firmadas pelo Ministério do Turismo, ofertas de outras atividades serão agregadas, tais como: meios de hospedagens, parques temáticos e cruzeiros marítimos.

## 2. Como o turista pode participar

Para que o turista possa usufruir dos benefícios do Viaja Mais Melhor Idade, basta ser idoso, aposentado ou pensionista, entrar na página do programa na internet [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br), escolher a oferta mais atrativa e vantajosa para o seu perfil e fazer a compra diretamente com a empresa ofertante.

- ✓ **Idoso:** pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos<sup>1</sup>.
- ✓ **Aposentado:** ex-servidor ou trabalhador desligado de onde exerceu suas atividades laborais, que recebe proventos (designação do trabalhador ou do servidor aposentado) integrais ou proporcionais, observadas as regras específicas para cada situação.
- ✓ **Pensionista:** pessoa designada como dependente do servidor ou trabalhador falecido, que passa a receber pagamento mensal (benefício) correspondente à remuneração ou ao provento que era devido ao servidor ou trabalhador.

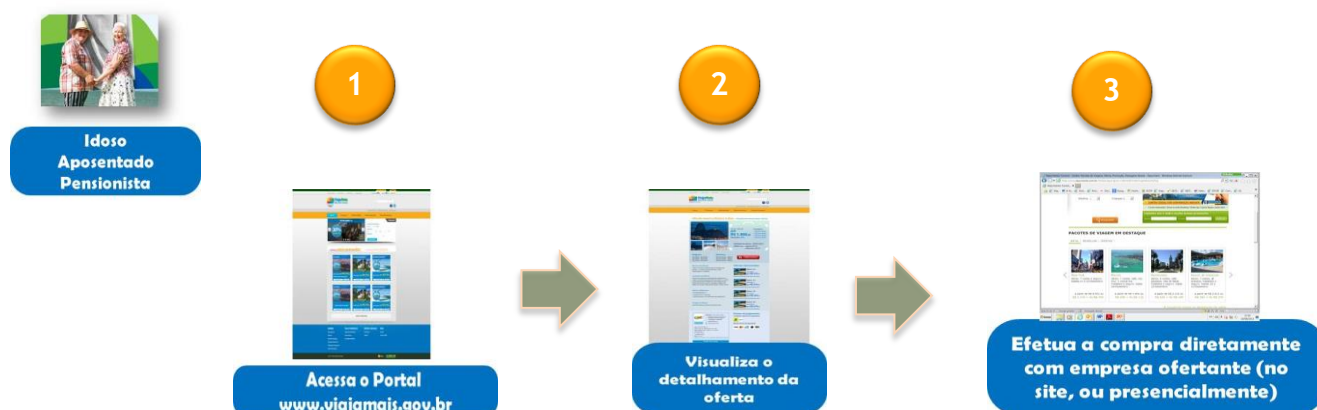
Para efetivar compras, o turista deverá comprovar a sua condição de idoso, de aposentado ou de pensionista. O ofertante é o responsável por estabelecer as formas de exigência dessa comprovação. Para pessoas com 60 anos ou mais, um documento oficial de identificação com foto (RG, carteira de trabalho, carteira de motorista, carteira funcional, passaporte) é suficiente para a comprovação. Se este ainda não é o seu caso, será necessário apresentar também um comprovante de recebimento de benefícios como aposentado ou pensionista, que pode ser um holerite ou até um cartão magnético do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

### Buscas no portal de ofertas

O portal Viaja Mais Melhor Idade foi elaborado pensando na comodidade e conforto do seu público-alvo. Ao acessar [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br), o turista poderá verificar a lista de descontos e vantagens oferecidos pelas empresas credenciadas. É fácil e rápido visualizar as ofertas. O sistema de busca possibilita encontrá-las por estado, por município, por período e por empresa. Também é possível organizar a pesquisa de ofertas por preço. A página traz ainda todas as informações sobre o programa, materiais didáticos, dicas de como bem atender e formatar produtos para a melhor idade e atendimento *online* para tirar dúvidas do usuário.

Possibilita também integração com redes sociais, cada vez mais usadas pelo público-alvo. Depois de viajar, o turista poderá deixar o seu comentário e avaliar os prestadores dos quais compraram produtos ou serviços.

O portal é, assim, um catálogo. Ao acessá-lo, o turista consegue visualizar as ofertas disponíveis e, com base nas condições especificadas pelo vendedor, escolher **aquela em que tem maior interesse**. Escolhida a oferta desejada, o cliente tem à sua disposição os contatos da empresa para que possa realizar a compra e viajar pelo Brasil com descontos e/ou vantagens. Logo, o portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br) não intermedeia nenhuma negociação, ficando o cliente livre para negociar com o vendedor da maneira como preferir.



## 3. Os diferenciais do Viaja Mais Melhor Idade para o turista

### Descontos e vantagens exclusivas

Pessoas com 60 anos ou mais, aposentados e pensionistas poderão ter descontos e vantagens exclusivos em pacotes turísticos, meios de hospedagem, locação de veículos, atrações turísticas e muito mais.

As vantagens podem englobar diárias extras, entradas e passeios gratuitos e milhas adicionais, por exemplo.

### Acompanhantes também poderão se beneficiar

Cada turista beneficiário poderá estender o seu desconto e/ou vantagem a pelo menos um acompanhante que não tenha esse perfil. Caso deseje, a empresa ofertante também poderá oferecer descontos e/ou vantagens para mais de um acompanhante. A informação de quantos



acompanhantes serão permitidos estará disponível no detalhamento da oferta, no portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br).

### Funciona em todo o Brasil

Diferentemente de sua primeira versão, agora o Viaja Mais Melhor Idade oferecerá pacotes e serviços turísticos em todo o território nacional, possibilitando maior diversidade de produtos e contemplando, assim, os mais diversos perfis de turistas e regiões turísticas brasileiras.

### Compra direta com o fornecedor ou com agências e operadoras de turismo

Agora, além de comprar por meio das operadoras e agências de turismo, o Viaja Mais Melhor Idade possibilita a compra direta com o fornecedor. Essa novidade da segunda edição atende o turista que gosta de montar o seu próprio roteiro e aquele que prefere receber tudo pronto e organizado por uma agência ou operadora de turismo.

### Crédito facilitado e condições especiais de pagamento

Para facilitar as condições de crédito a quem deseja viajar, o Viaja Mais Melhor Idade lançou mão de parcerias com Banco do Brasil e CAIXA. Essas instituições financeiras prepararam condições especiais para o público do programa, que tem a opção de parcelar suas compras.

A CAIXA preparou um cartão de crédito com vantagens especiais para os beneficiários do Viaja Mais Melhor Idade, principalmente quando utilizado em estabelecimentos de turismo e entretenimento. Para contratar o Cartão Turismo Caixa Platinum Viaja Mais Melhor Idade, procure uma agência bancária da Caixa portando documento de identidade, CPF e comprovantes de residência e de renda. Para solicitar o cartão não é preciso ser cliente.

No caso do Banco do Brasil, a opção escolhida foi o BB Crediário, um produto elaborado apenas para correntistas, que funciona com qualquer cartão do banco. Sua principal vantagem é que a contratação ocorre diretamente no estabelecimento comercial – agência de viagem, hotel, locadora de automóveis ou outro – no momento da compra. Nos estabelecimentos turísticos, a opção “crediário” aparece nas máquinas de pagamento ao lado de “crédito” e “débito”.

Para consultar as taxas, bem como as demais condições, veja a seção “Crédito Facilitado” do portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br).

### Quadro resumo



-  Descontos e Vantagens Exclusivas para pessoas com 60 anos ou mais, aposentados ou pensionistas
-  Acompanhantes Também poderão ter descontos e vantagens
-  Funciona em todo o Brasil
-  Compra direta com o fornecedor ou com agências e operadoras de viagens
-  Crédito Facilitado e Condições Especiais de Pagamento
-  Portal interativo na internet: [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br)

## 4. Como a empresa pode participar

Há apenas dois pré-requisitos para que uma empresa possa participar do Viaja Mais Melhor Idade:

Pré-requisito	Descrição
A empresa precisa estar associada a uma entidade que possua acordo de cooperação com o Ministério do Turismo	Essas parcerias estão sendo firmadas pelo MTur com entidades representativas do setor, tais como associações de operadoras, de agências de viagem, de meios de hospedagens.
Possuir Cadastur	É preciso, ainda, que a empresa possua cadastro em situação regular <sup>1</sup> no Cadastur, o sistema de cadastro de prestadores do Ministério do Turismo ( <a href="http://www.cadastur.turismo.gov.br">www.cadastur.turismo.gov.br</a> ). Mesmo aquelas empresas que não são obrigadas a se cadastrar pela Lei nº 11.771/2008 terão exigência de Cadastur para vender no Viaja Mais Melhor Idade.

### Cadastro da empresa no Portal



Para cadastrar a empresa é preciso entrar no portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br), no menu “Área da Empresa”. Lá terá a opção “Cadastrar”.



Em seguida deve-se preencher um formulário. Ao inserir o número de CNPJ da empresa, alguns dados serão automaticamente preenchidos pelo sistema. Esses dados serão extraídos do Cadastur. É nesse momento que a empresa deverá criar um “usuário” e “senha”, caso não queira utilizar o mesmo “usuário” e a mesma “senha” que já constam no Cadastur.



É necessário, também, aceitar um termo de adesão ao Viaja Mais Melhor Idade para que o perfil seja finalizado e para que o prestador de serviços esteja autorizado a inserir ofertas com descontos e vantagens exclusivas para o público do programa.

Pronto! Criado o perfil, o prestador de serviços pode entrar com nome de usuário e senha no portal e cadastrar suas ofertas.



### Cadastro de ofertas

Para cadastrar as ofertas a empresa deve entrar no menu “Área da Empresa” e inserir o nome do “usuário” e “senha”, já cadastrados.

<sup>1</sup> Com exceção de atividades que não sejam passíveis de cadastro.



Em seguida, o prestador opta por cadastrar um “desconto”, uma “vantagem” ou um “desconto” somado a uma vantagem. Deverá, nesse momento, descrever os detalhes da oferta, como: resumo, condições e validade da oferta; formas de pagamento; se a oferta é válida para grupos, entre outros.

A descrição da oferta deverá ser clara e objetiva. Suas condições de compra, o prazo de validade e o(s) município(s) onde a oferta será consumida e onde será comercializada também deverão ser devidamente preenchidos.



Para cada oferta deverá ser aceito um termo de responsabilidade *online*, garantindo-se a exclusividade para o público da Melhor Idade. O prestador tem total responsabilidade sobre a oferta; portanto, certifique-se de que as informações estão corretas. Fotos reais, que expressem com exatidão o produto ou serviço que está sendo ofertado, também podem ser inseridas para contribuir com a divulgação da oferta.



Uma vez finalizado o processo de inserção da oferta, ela será submetida à análise do Ministério do Turismo, antes de ser visualizada por qualquer consumidor que entrar no portal do Viaja Mais Melhor Idade. A oferta permanece no portal até que sua validade expire ou até que a empresa a suspenda. É facultado à empresa o direito de prorrogar a oferta ou mesmo de suspendê-la, quando julgar adequado.



Ao aceitar o termo de adesão, a empresa fica obrigada a utilizar a logomarca<sup>2</sup> do Viaja Mais Melhor Idade em todo o material que faça referência a ele – *website* da empresa, materiais gráficos (catálogos, *folders*, panfletos, impressos institucionais), respeitando a orientação do manual de uso da marca. Uma opção interessante é a elaboração de uma seção ou página específica no sítio eletrônico da empresa para promover os produtos ofertados com a marca do Viaja Mais Melhor Idade, facilitando a busca desses produtos pelo usuário.

A empresa fica obrigada, também, a informar ao Ministério do Turismo os resultados de vendas no âmbito do Viaja Mais Melhor Idade. Isso garantirá a continuidade do programa e possibilitará ajustar estratégias e aprimorá-lo cada vez mais.

Para ter acesso ao conteúdo dos termos de adesão e de responsabilidade do Viaja Mais Melhor Idade, acesse o portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br) na opção “Área da Empresa”.

## Prestador de serviços sem cadastro no

O prestador de serviços que não possui cadastro no Cadastur em situação regular e que depende disso para aderir ao Viaja Mais Melhor Idade, deve seguir os seguintes passos:

1. entrar no site [www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br);
2. preencher e enviar o formulário disponível, de acordo com sua atividade;
3. anexar a documentação necessária;
4. aguardar a validação das informações.

<sup>2</sup> A logomarca e o seu manual de uso estão disponíveis em [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br), no menu “Empresa”.

Após a aprovação do Cadastur, o prestador de serviços deve retornar ao portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br) para finalizar o seu credenciamento.

Para mais informações e esclarecimentos sobre o Cadastur, entre em contato com o órgão oficial de turismo do seu estado.

### **Como comprovar que o turista é um beneficiário do Viaja Mais Melhor Idade**

O controle dos beneficiários do Viaja Mais Melhor Idade – comprovação de que o turista é um idoso, um aposentado ou um pensionista – está a cargo do prestador de serviços turísticos que realiza a venda e pode ser realizado de algumas maneiras, como as descritas no item 2.

Em alguns casos, a compra presencial será a única maneira de comprovação. Porém, o prestador de serviços pode, também, lançar mão de recursos como a exigência do envio de documentação por correio ou mesmo por e-mail.

## **5. Os diferenciais do Viaja Mais Melhor Idade para a empresa**

A adesão ao Viaja Mais Melhor Idade proporciona várias vantagens aos parceiros:

- Aumento de fluxo e faturamento. As campanhas realizadas pelo MTur pretendem estimular as viagens e o turismo em todo o Brasil, fazendo com que o fluxo de idosos, aposentados e pensionistas seja ampliado.
- Possibilidade de ocupação em períodos de baixa procura e minimização dos efeitos da sazonalidade.
- Oportunidade de conquistar e fidelizar novos clientes. Pessoas a partir de 60 anos representam mais de 12% da população brasileira<sup>3</sup>, número que vem se expandindo ano após ano.
- Divulgação da empresa no portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br), vinculando-se às mensagens publicitárias e campanhas institucionais do Viaja Mais Melhor Idade em mídias de grande disseminação em todo o país, promovidas pelo Ministério do Turismo.
- Possibilidade de o cliente parcelar sua viagem e a empresa receber, sem custos adicionais, o montante total em poucos dias.
- Possibilidade de participação em eventos de divulgação com foco no público consumidor.
- Responsabilidade social como diferencial competitivo. Reconhecimento e destaque mercadológico pelo cunho social do Viaja Mais Melhor Idade.
- Apoio institucional do Ministério do Turismo.

## **6. Como se preparar para atender o público idoso**

O Viaja Mais Melhor Idade entende que muitos destinos e várias empresas ainda não estão preparados para atender o público idoso, que é exigente e, em determinados casos, requer cuidados específicos devido a algumas limitações da idade.

---

<sup>3</sup> São 23,5 milhões de idosos no Brasil (IBGE, 2011)

Ainda que este não seja o caso de grande parte dos clientes atendidos, é importante verificar a cartilha produzida pelo Viaja Mais Melhor Idade que dá dicas sobre como atender bem o público idoso. Ela estará disponível na seção “Área da Empresa”, no portal [www.viajamais.gov.br](http://www.viajamais.gov.br).

## 7. Monitoramento

Para assegurar que os descontos e vantagens oferecidos ao público do Viaja Mais Melhor Idade sejam ofertas reais e exclusivas, o Ministério do Turismo tem assinado acordos de cooperação com entidades representativas de empresas do setor turístico. Os acordos também são uma forma de garantir a qualidade desses produtos, uma vez que tais entidades se comprometem a monitorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelos seus associados no âmbito do programa.

As ofertas que integram o Viaja Mais Melhor Idade estarão sujeitas, ainda, ao “controle social” dos consumidores, para que seja possível um monitoramento e acompanhamento do cumprimento e qualidade das mesmas.

Os consumidores poderão, após o usufruto do produto ou serviço turístico, avaliar e tecer comentários sobre a oferta, descrevendo suas experiências, fazendo elogios ou críticas que são públicos e poderão ser compartilhados pelas redes sociais. Aquelas ofertas cujo serviço oferecido estiver aquém das expectativas do consumidor, possivelmente serão avaliadas negativamente pelo público. Vale ressaltar, no entanto, que as empresas ofertantes poderão responder, também *online*, às reclamações e/ou aos comentários dos usuários. A interação possibilitará às empresas credenciadas aprimoramentos constantes de seus produtos e serviços, bem como possíveis melhorias no atendimento ao público do Viaja Mais Melhor Idade, entendendo, respeitando e valorizando as suas peculiaridades.

O Ministério do Turismo acredita que esse “controle social” será a forma mais eficiente de fiscalização das empresas ofertantes, de modo a assegurar que os descontos e vantagens anunciados sejam efetivamente cumpridos. Será também uma forma de o consumidor consultar a opinião de outras pessoas que já usufruíram de ofertas feitas por aquela empresa.

É importante destacar que o Código de Defesa do Consumidor estabelece, entre outros, o direito à transparência e à informação adequada, a proteção contra oferta ou publicidade enganosa e contra cláusulas abusivas. Assim, se uma empresa eventualmente não cumprir com a oferta anunciada, ela estará sujeita às penalidades da lei. Nesse caso, o consumidor deverá formalizar uma denúncia contra a empresa diretamente a um instituto de defesa do consumidor, como é o caso do Procon.

O portal possui, ainda, a seção “Fale conosco”, na qual comunicações, sugestões, críticas ou elogios ao Viaja Mais Melhor Idade poderão ser formalizados. Caso o usuário prefira, esse contato poderá ser feito pela Central de Atendimento ao Usuário, mediante ligação gratuita para o telefone 0800-606-8484.

Para monitorar os resultados do Viaja Mais Melhor Idade, o portal também contará com uma seção onde as empresas deverão informar os números de ofertas comercializadas, consumidores atendidos, bem como os valores envolvidos nas transações.

## ANEXO I – Evolução do Viaja Mais Melhor Idade

1ª Edição (2007-2010)	2ª Edição (a partir de 2013)
Crédito consignado	Cartão de crédito/Crediário
Até R\$3mil, com menos de 1% de juros	De acordo com a renda do idoso
Juros reduzidos, parcelamento em até 10x	Juros reduzidos, parcelamento em até 48x
Pacotes turísticos <b>para grupos</b>	<b>Pacotes ou serviços avulsos</b>
<b>Datas pré-definidas</b>	Quaisquer datas
<b>40 destinos receptores</b>	Todos os municípios brasileiros
<b>28 destinos emissores</b>	Todos os municípios brasileiros
Compras <b>somente em agências e operadoras</b> cadastradas	Compras <b>em qualquer empresa</b> cadastrada
Descontos <b>somente em hotéis</b> credenciados	Descontos e vantagens <b>em toda a rede</b> cadastrada
Compra intermediada	Consumidor <b>compra direto</b> do vendedor
<b>No máximo um acompanhante</b> com as mesmas condições	<b>Pelo menos um acompanhante</b> com as mesmas condições
Gestão terceirizada	<b>Gestão</b> via administração pública

## REFERÊNCIAS

- BRASIL, Ministério do Turismo. *Viaja Mais Melhor Idade – Manual de Orientações - Operação. Eficiência e qualidade no atendimento à melhor Idade*. Brasília: MTur, 2007a.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Viaja Mais Melhor Idade – Manual de Orientações – Agentes de viagem*. Brasília: MTur, 2007b.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo & Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. *Viaja Mais Melhor Idade – Caderno de Requisitos*. Brasília: MTur, 2010.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo 2013-2016: O turismo fazendo muito mais pelo Brasil*. Brasília: MTur, 2013.
- \_\_\_\_\_. Presidência da República. *Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008*. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm)> . Acesso em: 09 ago. 2013.