



Lembrem-se dos mais velhos!



A sociedade — e a cidade — envelhece a passos acelerados, mas, muitas vezes, a lógica adotada por alguns setores ainda é a de privilegiar os cérebros mais jovens, os olhos ainda sem problemas e a habilidade tecnológica. Bares e restaurantes são um exemplo: na ânsia de estar “em dia” com os avanços da tecnologia para competir pelo público mais jovem, provavelmente a maioria dos frequentadores, esquecem as cabeças brancas.

A primeira barreira para os 60+ costuma ser o cardápio virtual. Atualmente, os QR Codes estão espalhados pelos estabelecimentos — ou pregados nas mesas, ou em papezinhos estrategicamente colocados, há várias formas de apresentação. Em muitos lugares, já não há cardápios físicos. Em outros, eles são uma minoria em extinção.

Entendo que o cardápio virtual tem inúmeras vantagens: é atualizado de maneira mais rápida e fácil; é mais barato e tem espaço ilimitado. Mas seria de bom tom, dependendo do perfil do

restaurante, manter algumas cópias do cardápio físico para os frequentadores mais antigos.

Outro problema é a iluminação dos ambientes. Pensada puramente pelo lado estético, peca na acessibilidade. Uma mesa escura, ou com luz indireta, torna a leitura do cardápio uma tarefa difícil. A lanterna do celular ajuda? Claro. Mas não é a coisa mais agradável do mundo ler com aquele holofote em uma mão e ter que passar as páginas do cardápio com a outra.

Por falar em ambiente, todo ele deve ser pensado para o público mais velho também. Espaço entre as mesas, por exemplo, é essencial. Cadeiras mais leves, com estofados confortáveis, também tornam a “experiência” — não é isso que nos vendem? — mais agradável.

O banheiro ao qual se chega depois de vencer uma escadinha estreita e íngreme não combina com os novos tempos de inclusão. Ter pelo menos um banheiro com acessibilidade é tão importante quanto garantir a boa qualidade da comida.

O atendimento também precisa se adaptar. Garçonetes e garçons precisam ser treinados para contemplar o público idoso. Falar mais alto (mas não gritando) e de frente para o cliente; olhar frequentemente para ver quem precisa de alguma coisa; estar pronto para explicar detalhes do prato; e privilegiar os mais velhos na fila da cozinha, para que eles não passem muitas horas sem comer, já que, normalmente, nesta fase, já não comem tanto.

A adaptação, aliás, precisa começar fora do restaurante. É imperativo ter um espaço onde o motorista possa deixar o cliente idoso que não pode andar muito. Para isso, restaurantes devem eliminar o mau hábito das filas duplas nas ruas de comércio. Manobristas podem estacionar mais longe os carros dos outros clientes e não impedir que alguém que use bengala ou andador possa parar o mais perto possível da porta. A maturidade agradece.

Cláudio Ferreira é jornalista