

COLECÇÃO ESTUDOS E DOCUMENTOS 15

CARLOS L. MEDEIROS e CARMINDA CAVACO
Coordenação

TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

TERMAS, SPAS TERMAIS E TALASSOTERAPIA



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

FICHA TÉCNICA

Título: TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR
TERMAS, SPAS TERMAIS E TALASSOTERAPIA

Autor: VÁRIOS

Coordenação: CARLOS L. MEDEIROS
CARMINDA CAVACO

Apoio Técnico: MÁRIO BARROQUEIRO



Estudo realizado por: **Inovação, Projetos e Iniciativas, Lda**
Lisboa Paris Washington, D.C Madrid

Colecção: ESTUDOS E DOCUMENTOS 15

Editor: CEPCEP – Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa
Universidade Católica Portuguesa
Palma de Cima • 1649-023 LISBOA
Tel. 21 721 41 33 • Fax 21 726 55 83
e-mail: cepcep@fch.lisboa.ucp.pt
www.cepcep.fch.lisboa.ucp.pt

Tragem: 1300 exemplares

Data de saída: Setembro de 2008

Depósito legal: 282095/08

ISBN: 978-972-9045-24-0

Execução gráfica: BARBOSA & XAVIER, LDA. - Artes Gráficas
Rua Gabriel Pereira de Castro, 31-A e C
Tel. 253 263 063 / 253 618 919 • Fax 253 615 350
e-mail: barbosa.xavier@sapo.pt
4700-385 BRAGA

COLECÇÃO ESTUDOS E DOCUMENTOS 15

TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

TERMAS, SPAS TERMAIS E TALASSOTERAPIA

COORDENAÇÃO

CARLOS L. MEDEIROS

e

CARMINDA CAVACO



CENTRO DE ESTUDOS DOS POVOS E CULTURAS DE EXPRESSÃO PORTUGUESA
UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

LISBOA

2 0 0 8

PREÂMBULO

O importante estudo, que agora se publica, assume-se como resposta a um oportuno desafio lançado pelas Confederação do Turismo Português e Associação das Termas de Portugal e surge na sequência do PENT – Programa Estratégico Nacional do Turismo 2006-2015, que selecciona a «Saúde e Bem-Estar» como produto inovador e um dos dez produtos estratégicos que importa decisivamente implementar em Portugal. Dele se ocupou, com intenso e concentrado labor, entre Julho e Dezembro de 2006, uma vasta e qualificada equipa pluridisciplinar, envolvendo investigadores, académicos e consultores, nacionais e estrangeiros, sob a esclarecida e experiente coordenação do Dr. Carlos Laranjo Medeiros.

O conceito de Turismo de Saúde e Bem-Estar vem hoje suplantando, decisivamente, o de termalismo tradicional, ao abranger, entre outras vertentes novas, a talassoterapia, os «spa» e a utilização das propriedades da água com finalidade lúdica e reflexos na saúde e no bem-estar. As recomendações do abrangente inquérito apontam para o desenvolvimento sustentado da oferta de turismo de saúde e bem-estar, em resposta ao aumento exponencial do respectivo mercado. Para isso, ali se salienta, tem Portugal importantes recursos endógenos, como o elevado potencial de nascentes de águas minerais naturais e condições extremamente propícias à localização de unidades de talassoterapia, ao longo de toda a costa, de norte a sul do Continente, na Madeira e nos Açores.

Carlos Medeiros não receia mesmo concluir pela certeza de que o Turismo de Saúde e Bem-Estar saberá reencontrar «o caminho do esplendor, tornando-se uma das imagens de sofisticação e excelência de Portugal». Não o desmentem estas palavras do Prefácio ao magnífico álbum que a Pixelprint-Edições, Imagem e Comunicação acaba de editar, com o apoio da Associação das Termas de Portugal: «O nosso país detém uma riqueza ímpar em diversidade e qualidade de águas minerais naturais». Nos últimos anos, assistimos a fortes investimentos em prospecção e exploração de novos recursos bem como na requalificação e modernização de balneários termais, unidades hoteleiras e na evolvente natural edificada.

De facto, neste início de século, as termas renovam-se e reinventam-se. Novas necessidades, e desafios; novas propostas e práticas. Mas com os mesmos valores de sempre – «Saúde, Lazer, Natureza, Património»¹.

¹ *Termas de Portugal* (2008), Pandora, Pixelprint-Edições, Imagem e Comunicação, Lda., Lisboa, p. 5.

A Fundação INATEL não poderia ficar indiferente à publicação do presente trabalho, por todo um conjunto de razões. Desde logo, porque, rondando o mercado termal português, anualmente, os 100 mil termalistas, cabe à Fundação a quota de cerca de 10%, porquanto movimenta, por ano, mais de 10 mil associados e beneficiários, em tratamentos termais, seja nas suas duas estâncias termais – Manteigas e Entre-os-Rios –, nos hotéis que detém em diversas localidades e áreas termais – S. Pedro do Sul, Santa Maria da Feira, Foz do Arelho e Castelo de Vide –, seja nas cerca de 40 estâncias termais portuguesas, filiadas, na sua esmagadora maioria, na Associação das Termas de Portugal.

Este importante número de participantes ocorre, principalmente, no âmbito do Programa Saúde e Termalismo Sénior, de que a Fundação INATEL é o gestor e organizador. Dirige-se o Programa a todos os portugueses carenciados, com mais de 60 anos e que tenham necessidade de tratamento termal específico, aconselhado por médico, nas estâncias termais do país. Iniciado em 1997, o programa tornou, entretanto, possível o acesso aos tratamentos termais a mais de 50.000 seniores, ao longo dos seus onze anos de vigência. Para além de contribuir para a saúde, bem-estar e qualidade de vida dos participantes, o Programa beneficia também o desenvolvimento regional e local, dinamizando a actividade das localidades termais, assim como das respectivas hotelaria, restauração, comércio tradicional e indústrias culturais. A evolução muito positiva de todos os indicadores, repercute-se, igualmente, no crescimento regular do apoio financeiro ao Programa que, em onze anos, totalizou 11,9 milhões de euros.

Em princípio, a Fundação INATEL movimenta, anualmente, 7 mil seniores no Programa Saúde e Termalismo Sénior e 3mil como operador termal e hoteleiro termal.

Encontra-se em fase final de negociação com o homólogo espanhol IMSERSO – Instituto de Mayores e Servicios Sociales a extensão do intercâmbio turístico de seniores dos dois países ibéricos, previsto no Programa Turismo Sénior, criado em 1995, ao Programa Saúde e Termalismo Sénior, envolvendo, numa primeira fase, mil termalistas portugueses e outros tantos espanhóis.

O turismo termal conheceu dois picos de moda: o primeiro, na transição dos séculos XIX para XX – com as famílias reais e presidenciais europeias a frequentarem Baden-Baden (Alemanha), Karlsbaden (Chéquia, ao tempo integrada no Império Austro-Húngaro), Vichy e Evian-les-Bains (França), Mondariz e Cestona (Espanha), ou S. Pedro do Sul, Vidago, Pedras Salgadas, Entre-os-Rios e Luso (Portugal); e o segundo pico, nos fins do século passado e inícios do actual, agora com o conceito alargado de turismo de saúde e bem-estar, aliado ao tradicional aspecto curativo e ao «spa» – saúde pela água – este aberto aos termalistas clássicos e seus acompanhantes, bem como, cada vez mais, à juventude e aos casais de executivos.

Confirmando esta tendência, o panorama termal português vem registando, por parte da população cliente, ou potencialmente cliente, o desejo ou a intenção

de optar por aquelas novas vias de atendimento, cujas práticas já não são as do termalismo convencional, com a tónica nas curas reumáticas e respiratórias, mas as que conduzem à prevenção e à obtenção de resultados rápidos no tratamento de patologias mais recentes no panorama da saúde, como o tabagismo, o stress e a obesidade. A este respeito, as estatísticas elaboradas e divulgadas pela ATP – Associação das Termas de Portugal permitem concluir que o termalismo clássico, em 2006, decresceu 4,12%, enquanto, em contrapartida, o termalismo de bem-estar cresceu 24,36%, relativamente a 2005.

A Fundação INATEL não pode, naturalmente, desconhecer a evolução do termalismo no novo século, tão bem prospectada no presente estudo, pelo que incluiu os «spa» nos futuros planos directores dos Centros de Férias de S. Pedro do Sul, Manteigas, Entre-os-Rios e Luso. De igual modo, as ofertas balneares de Albufeira, Caparica – ambas objecto de intervenção dos respectivos Programas Polis – Foz do Arelho –, actualmente, em obras de grande manutenção e valorização – Porto Santo, Cabedelo e S. Pedro de Moel serão objecto de novos planos directores, com investimentos programados no PDE – Plano de Desenvolvimento Estratégico para 2008/2013, os quais considerarão, quando se justifique, a vertente da talassoterapia.

O optimismo das conclusões do presente trabalho, se representa um desafio para os operadores portugueses do sector do Termalismo, também lhes assegura, desde já, perspectivas sólidas e aliciantes de êxito, caso eles saibam antecipar, com iniciativa e criatividade, as tendências de um grande e sofisticado mercado emergente. Costuma-se dizer – no caso vertente, com inteira justificação – que a Fortuna ajuda os audazes.

O Presidente do INATEL
JOSÉ ALARCÃO TRONI

ÍNDICE GERAL

PREÂMBULO	7
ÍNDICE GERAL	11
INTRODUÇÃO	17
PARTE I: TURISMO(S) DE SAÚDE E BEM-ESTAR	23
CAPÍTULO I. Do termalismo ao turismo de saúde e bem-estar	25
1. TERMALISMO E TURISMO DE SAÚDE	25
1.1. Saúde pela água (SPA), uma tradição milenária	25
1.2. O apagar do prestígio do termalismo face a outros turismos	29
1.3. Termalismo ou turismo de saúde?	30
1.4. Turismo de saúde, uma procura em expansão?	33
2. TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR, UM PRODUTO AINDA JOVEM	35
2.1. O conceito de turismo de saúde e bem-estar adoptado no presente estudo ..	35
2.2. Turismo de saúde e bem-estar em estudos recentes	38
2.3. Turismo de saúde e bem-estar nalguns documentos oficiais	40
2.4. Turismo de saúde e bem-estar para a OMT	42
2.5. Novas formas de turismo de saúde e bem-estar de âmbito internacional	43
2.6. Turismo de saúde e bem-estar, um conceito com contornos permeáveis e instáveis	45
2.7. As termas como produto de turismo de saúde e bem-estar	46
2.8. As talassoterapias como produto de turismo de saúde e bem-estar	49
3. REINVENÇÃO REPETIDA DAS PRÁTICAS DE TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR	50
3.1. Ofertas complexas no mundo ocidental	50
3.2. Ofertas complexas no Próximo e no Extremo Oriente	53
3.3. Novas reinvenções na viragem do Milénio?	53
3.4. Uma sofisticação quase sem limites na oferta internacional	55
3.4.1. A sofisticação da oferta nos EUA, Canadá, Austrália e Japão	56

3.4.2. A sofisticação da oferta termal na Europa	59
3.4.3. A sofisticação da oferta de talassoterapia na Europa	66
3.5. Saúde e bem-estar na procura turística futura	71
CAPÍTULO II. Os ensinamentos da experiência francesa em matéria de turismo de saúde e bem-estar	83
1. OS ENSINAMENTOS DA EXPERIÊNCIA TERMAL	83
1.1. Uma posição destacada no termalismo europeu	83
1.2. Um universo social envelhecido e nacional	87
1.3. Fragilidades persistentes do turismo de saúde termal	88
1.4. Credibilidade científica do turismo de saúde termal	89
1.5. Uma nova procura termal turística e «livre»	90
1.6. Estratégias de curto-médio prazo	92
2. OS ENSINAMENTOS DA EXPERIÊNCIA FRANCESA EM TALASSOTERAPIA	93
CAPÍTULO III. Termalismo em Portugal: ciclos de vida que se repetem e se renovam!	97
1. UMA HISTÓRIA LONGA E DESIGUAL	98
2. PROGRESSOS CIENTÍFICOS, VALORIZAÇÃO DA HIDROTERAPIA MÉDICA E DA MUDANÇA DE ARES	99
3. O TERMALISMO NOS FINAIS DO SÉCULO XIX	101
4. CRESCIMENTO E APOGEU DO TURISMO TERMAL	104
5. «CREPÚSCULO» DO TERMALISMO MODERNO	107
6. O TERMALISMO E O TURISMO DE SAÚDE NA POLÍTICA DEMOCRÁTICA DE TURISMO	110
7. DESENVOLVIMENTO DO TERMALISMO SOCIAL	113
8. TERMALISMO TERAPÊUTICO OU TURISMO DE SAÚDE TERMAL?	116
9. AS ESTÂNCIAS TERMAIS COMO ESTÂNCIAS TURÍSTICAS	121
9.1. Dinâmicas diferenciadas	122
9.2. Novas práticas e renovação dos lugares	123
9.3. Turismo de saúde e bem-estar, componente de produtos turísticos locais e regionais	126

PARTE II: TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR EM PORTUGAL	129
CAPÍTULO I. Caracterização da oferta	131
1. DEFINIÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DA OFERTA E EVOLUÇÃO QUALITATIVA	131
1.1. Enquadramento internacional	131
2. IDENTIFICAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR	132
3. CARACTERIZAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE SAÚDE E BEM-ESTAR	136
3.1. Produtos e serviços disponíveis nos estabelecimentos de turismo de saúde e bem-estar.....	137
3.2. Caracterização das águas dos estabelecimentos termais	145
4. INDICADORES ECONÓMICO-FINANCEIROS DA ACTIVIDADE DE TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR: A ANÁLISE POSSÍVEL	147
CAPÍTULO II. Caracterização da procura	149
1. DEFINIÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DA PROCURA E PERFIL DO UTILIZADOR	149
1.1. Intensidade da procura no contexto europeu	149
2. DIMENSÃO DO MERCADO	150
2.1. Mercado actual	151
2.2. Dinâmica do mercado: evolução do número de clientes	152
2.3. Dinâmica do mercado: evolução da receita média por cliente	163
2.4. Mercado potencial	166
3. PERFIL DO CLIENTE	169
3.1. Perfil do cliente de termalismo clássico	172
3.2. Perfil do cliente de termalismo de bem-estar	173
3.3. Perfil do cliente de talassoterapia	174
3.4. Perfil do cliente subjacente à quantificação do mercado potencial	175
CAPÍTULO III. Impacte dos factores intangíveis na competitividade e rentabilidade dos estabelecimentos de saúde e bem-estar: estudos de caso	177
1. O QUE SE ENTENDE POR FACTORES INTANGÍVEIS	177
2. RELEVÂNCIA DOS FACTORES INTANGÍVEIS NO TURISMO	179
2.1. O caso específico do turismo de saúde e bem-estar	192

3. IMPACTE DOS FACTORES INTANGÍVEIS	186
3.1. S. Pedro do Sul	188
3.2. Monfortinho	196
CAPÍTULO IV. Estratégias públicas e privadas na gestão dos estabelecimentos de saúde e bem-estar	203
1. ENQUADRAMENTO	203
2. ESTRATÉGIAS PÚBLICAS	204
2.1. Termalismo e criação de lugares	206
2.2. Diversidade dos impactes do termalismo no desenvolvimento dos lugares ..	208
2.3. Investimentos autárquicos na modernização termal	209
2.4. Concessionários e empresas gestoras municipais	211
2.5. Renovação da tradição mas tímida diversificação da oferta nas estâncias de base autárquica	213
3. ESTRATÉGIAS PRIVADAS	214
CAPÍTULO V. Impacte da actividade termal na economia da região: os casos de S. Pedro do Sul e Monfortinho	219
1. INTRODUÇÃO	219
2. CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	220
3. RESULTADOS	222
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	225
PARTE III: ESTRATÉGIAS DE FUTURO	227
CAPÍTULO I. Enquadramento	229
CAPÍTULO II. Caminhos de desenvolvimento	235
1. OFERTA INTEGRADA: O PRODUTO COMPÓSITO	235
2. QUALIFICAÇÃO E SOFISTICAÇÃO, DIVERSIFICAÇÃO E PROMOÇÃO DA OFERTA	241
3. MARCA «TURISMO DA SAÚDE E BEM-ESTAR»	248

ANEXO. Uma carta de boas práticas em matéria de Qualidade, Ambiente e Segurança	253
1. CONCEITOS BÁSICOS DE QUALIDADE	255
1.1. Qualidade e Gestão da Qualidade	255
1.2. Princípios de Gestão da Qualidade	257
1.3. Da Gestão da Qualidade à Gestão pela Qualidade Total	259
2. INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS	260
2.1. Visão estratégica: modelo de Kaplan/Norton – Balanced Score Card (BSC) ..	261
2.2. Da Visão Estratégica à Abordagem por Processos	262
2.3. Dos Processos ao desdobramento de objectivos	263
3. SISTEMA INTEGRADO DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA	263
4. UMA CARTA DA GESTÃO INTEGRADA: QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA	266
4.1. Das entidades públicas	267
4.2. Das empresas	268
4.3. Dos Destinos Turísticos de Saúde e Bem-Estar	269
4.4. Carta da Qualidade, Ambiente e Segurança	271
5. PLANO DE ACÇÃO – LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE GESTÃO INTEGRADA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA.	275
5.1. Objectivos do Plano de Acção	276
5.2. Âmbito do Plano de Acção	276
5.3. Abordagem por Módulos	276
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	281

Este estudo foi realizado por:

ipi

Inovação, Projectos e Iniciativas, Lda.

Lisboa Paris Washington, D.C. Madrid

ISBN 978-972-9045-24-0



9 78972 904524