

O posicionamento do **turismo de saúde** e **bem-estar** nas **Termas de São Pedro do Sul**

FILIPE MARQUES LOURENÇO * [filipe.marques1980@gmail.com]

JOAQUIM GONÇALVES ANTUNES ** [jantunes@estv.ipv.pt]

VÍTOR DOMINGUES MARTINHO *** [vdmartinho@esav.ipv.pt]

Palavras-chave | Turismo de Saúde, Desenvolvimento Local, Bem-estar, Termas de São Pedro do Sul, Termalismo.

Objetivos |

- Identificar o perfil dos frequentadores da estância termal de S. Pedro do Sul de modo a ajustar a oferta a cada segmento de mercado;
- Identificar as necessidades dos termalistas, não só ao nível da utilização das águas minerais, mas ao nível de outros serviços complementares da sua estadia;
- Analisar a importância das termas de S. Pedro do Sul como fator de desenvolvimento local;
- Analisar as perceções sobre a qualidade dos serviços turísticos, confirmação de expectativas e desempenho em transações individuais prestados nos balneários das termas de S. Pedro do Sul;
- Avaliar o posicionamento do turismo de saúde e bem-estar nas termas de S. Pedro do Sul.

Metodologia | Primeira fase: revisão bibliográfica dos temas através de livros, artigos científicos, comunicações científicas, revistas científicas e outros documentos de base científica;

Segunda fase: estudo exploratório de natureza quantitativa, com a aplicação de questionários a elementos dos diversos setores do turismo e, posteriormente, analisados estatisticamente através do programa SPSS, versão 19.0. Para tratamento dos dados recorreu-se à análise fatorial de componentes principais de modo a encontrar combinações de variáveis que explicam as correlações entre todos os pares de variáveis.

Principais resultados e contributos | Os resultados permitem uma clarificação do conhecimento aprofundado sobre o turismo de saúde e bem-estar, mais especificamente do termalismo, identificando o seu perfil e conhecendo as suas principais necessidades. Verifica-se que os frequentadores são em grande parte uma população envelhecida, maioritariamente do sexo feminino, e com habilitações ao nível do ensino básico. A principal motivação na frequência das termas é por motivos essencialmente terapêuticos, apresentando a motivação de 'bem-estar, um grande potencial de crescimento. A oferta de serviços através de dois balneários tem permitido uma diferenciação da oferta ajustada aos diferentes tipos de clientes.

* **Licenciado em Marketing** pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda, **Técnico de Grau I** da Fundação INATEL.

** **Doutorado em Gestão**, especialidade em Marketing, pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, **Professor Coordenador** da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu do Instituto Politécnico de Viseu.

*** **Doutorado em Economia** pela Universidade de Coimbra, **Professor Coordenador** do Instituto Politécnico de Viseu.

Por outro lado, a compreensão do crescente fenómeno competitivo na indústria do turismo termal, a identificação dos principais fatores que estão na base da satisfação e fidelização dos aquistas e a identificação e compreensão do posicionamento do turismo de saúde e bem-estar nas termas de S. Pedro do Sul, permitirão às organizações termais adequarem as suas estratégias de forma a potenciar o termalismo para o desenvolvimento da região.

Limitações | A principal limitação do estudo prende-se essencialmente com o processo amostral: por um lado, o tamanho limitado da amostra, por outro, a recolha dos inquéritos em época considerada baixa/média. Devido ao efeito que a sazonalidade da atividade termal pode desempenhar na formação das perceções, atitudes e motivações dos aquistas, considera-se que teria sido relevante neste estudo inquirir os turistas em diferentes épocas do ano.

Conclusões | O termalismo que se enquadra no turismo de saúde e bem-estar, com localização essencialmente no interior do país, possibilita a diminuição das assimetrias e desequilíbrios regionais, essencialmente pelos empregos que gera e pelas atividades que proporciona. Nas últimas décadas surgiram novas perspetivas para o termalismo português, com a remodelação das infraestruturas de muitas estâncias termais que veio a revitalizar este tipo de turismo.

O campo das ciências sociais e humanas no qual se insere a atividade turística pode ser caracterizado por uma multiplicidade de curiosidades e áreas com um imenso potencial de exploração, investigação e aprendizagem, sendo o termalismo apenas um exemplo.

Em S. Pedro do Sul, o turismo de saúde e bem-estar assume uma importância significativa e constitui um dos produtos turísticos reconhecidos pelo enorme potencial no aproveitamento dos recursos endógenos. A estância de S. Pedro do Sul é líder de mercado destacada, com uma quota de 26,6%. A dinâmica desta estância termal, através de uma oferta diversificada tem contribuído fortemente para o desenvolvimento de toda a região.

Contudo, o melhor conhecimento das necessidades dos aquistas e uma oferta cada vez mais ajustada e personalizada permitirão uma gestão mais eficaz, aumentando consequentemente os níveis de satisfação e fidelização.