

Resenha

SEGMENTAÇÃO DO TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR¹

Islaine Cristiane Oliveira Gonçalves²
Lissa Valeria Fernandes Ferreira³



¹ VIEGAS FERNANDES, João; VIEGAS FERNANDES, Filomena Maurício. **Turismo de saúde e bem-estar no mundo**: ética, excelência, segurança e sustentabilidade. São Paulo: SENAC, 2011. 264 p.

² Mestranda pelo Programa de Pós-graduação de Turismo - Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTUR/UFRN/Brasil). Bacharel em turismo pela UFRN (2013). Técnica em gerência de produção pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI/RN (2009). E-mail: islaine_cristiane@hotmail.com

³ Doutora em Administração (2005) - Universidad de Barcelona, UB, Espanha. Mestrado em Comunicação e Estratégia Política (2005) - Universidad Autònoma de Barcelona - UAB, Espanha. Graduação em Administração (1990) - Universidade Potiguar, UNP, Brasil. Professor associado pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTUR/UFRN). E-mail: lissafferreira.iadb@yahoo.es

A busca por tratamentos de saúde ocasiona deslocamentos, que podem gerar viagens mais distantes ou outras menos afastadas. O Brasil se destaca como um destino promissor para o segmento de turismo de saúde, possuindo diferenciais no que diz respeito à hospitalidade nos serviços, preço e qualidade nos procedimentos. Salienta-se a necessidade de mais informações acerca da segmentação envolvendo o fator de bem-estar (ou também chamado *wellness* no campo do turismo). O segmento está em crescimento, caracterizado como promissor, e ainda são poucos os estudos levantados sobre a temática no Brasil.

Os autores Viegas Fernandes & Viegas Fernandes, possuem duas obras sobre a temática de Turismo de saúde e bem-estar: “SPAs, Centro Talasso e Termas: turismo de saúde e bem-estar” (2008) e “Turismo de saúde e bem-estar no mundo” (2011).

A primeira discute sobre aspectos relacionados ao segmento de turismo de saúde, envolvendo conceitos como a importância do turismo na atualidade, fazendo contrapontos com os produtos turísticos (Spas, Centros Talassos e Termas) em Portugal.

A segunda, objeto de estudo nessa resenha, trata sobre os aspectos da segurança, qualidade, comportamento e gestão fazendo uma análise dos equipamentos existentes no segmento de turismo de saúde no Brasil. Ambas são referências para análise da temática.

O livro Turismo de saúde e bem-estar no mundo (2011) divide-se em dez capítulos, sendo eles: 1) Turismo; 2) Turismo sustentável; 3) Saúde; 4) Turismo médico e turismo estético no mundo; 5) Relevância dos modernos SPAs e seus predecessores; 6) Qualidade e segurança nos SPAs, centros Talasso e Termas; 7) Talassoterapia; 8) Termas em Portugal, 9) Turismo de saúde e bem-estar no Brasil e 10) Um breve síntese das conclusões do segmento do turismo de saúde e bem-estar em escalas – mundial, em Portugal, na Espanha e na América Latina, no Brasil e nos países de língua oficial portuguesa.

Nos primeiros capítulos, os autores relatam sobre o aumento de viagens no mundo, como também os tipos de clientes existentes nos segmentos, que em geral estão cada vez mais exigentes em fatores relacionados à qualidade dos serviços, tratando-se

especificamente dos cuidados da saúde nos aspectos curativo e preventivo. A obra destaca o pioneirismo de Portugal em diferentes momentos e até mesmo como “modelo” para outros países, no que diz respeito à qualidade nos serviços e eficiência estrutural no segmento de turismo de saúde e bem-estar.

Há uma breve caracterização com relação à segmentação da área do turismo, como: turismo cultural, de negócios, religioso, enoturismo, dentre outros, finalizando com o turismo de saúde e bem-estar que é a essência da obra. Esse segmento inclui o turismo médico, estético, de SPA, de Centro Tallasso, de Termas e de climatismo.

Os autores conceituam o turismo de saúde como nicho de mercado que integra os turistas para manter o seu bem-estar, especificamente aos turistas que viajam com finalidade de terapias curativas.

O turismo de saúde e bem-estar começou a ser implementado em Portugal, a partir da década de 1990. A obra apresenta um estudo criterioso realizado no decorrer dos anos, com relação a um levantamento do número de estabelecimentos que possuem SPAS em Portugal, em que no ano de 2004 havia apenas 11 hotéis com o serviço de SPA, segundo a Associação de Hotelaria de Portugal (AHP), em que pela investigação realizada em julho de 2010 obteve-se o índice de 225 SPAs, sendo 209 agregados a hotéis.

A obra questiona assuntos ligados à importância da sustentabilidade, especificamente no capítulo dois, remetendo-se a possíveis minimizações de impactos, pois o meio ambiente está próximo ao conjunto de serviços do segmento de turismo de saúde e bem-estar, que requerem qualidade como ponto inicial, em que “os bons spas proporcionam a vivência e o contato visual aprazível com a natureza como natureza” (Viegas Fernandes & Viegas Fernandes, 2011, p. 106), aplicando-se o contato com o meio ambiente também aos demais segmentos do turismo, na qual tem a natureza e seus aspectos para a prática. Afirma-se que o Turismo de saúde e bem-estar, segurança, ética e qualidade estão associados.

Trazendo para o leitor aspectos gerais da saúde, no capítulo três os autores mencionam os paradigmas existentes, relatando que “o corpo e a mente estão em interação permanente e constituem uma unidade” (Viegas Fernandes & Viegas

Fernandes, 2011, p. 84), em que a saúde é caracterizada como o resultado de um estado de harmonia e de equilíbrio global entre corpo, alma e espírito.

O corpo associa-se as dimensões biofisiológicas, a mente com as dimensões cognitivas e o espírito com as afetivas, emocionais, éticas e estéticas. Os autores mencionam sobre as técnicas e métodos utilizados na antiguidade, para cura dos povos. A saúde pela medicina indiana (ou Ayurvédica) consiste na harmonia dos aspectos do ser humano físico, sutil e causal, entendidos como mente, corpo e espírito. Por sua vez, na medicina chinesa a saúde depende do equilíbrio energético do ser humano. As técnicas traçadas pelas diferentes civilizações antepassadas buscavam além da cura, a paz interior, trazendo a natureza para este equilíbrio.

Realizar algo com prazer e vontade ocasiona a produção de endorfina, combatadora da depressão. São mencionados na obra diferentes conselhos para uma vida mais harmoniosa, como praticar exercícios, alimentação saudável, praticar *hobbies*, dormir um sono reparador, que proporcione ao indivíduo bem-estar e equilíbrio, pois há doenças que podem ser geradas devido ao *stress*. Com isso, diferentes pessoas recorrem a centros de descanso, como os spas, em busca de sair da rotina, harmonia, paz interior, com relaxamentos e contato com a natureza. A alimentação é descrita como preponderante, já que alguns alimentos como o alho, acerola, laranja, banana, peixes e abacate contribuem para minorar o *stress*.

No capítulo quatro, os autores trazem a temática do turismo médico que se caracteriza como um subproduto do turismo de saúde, assim como o turismo de bem-estar. O termo possui diferentes nomenclaturas, como saúde de viagens, turismo de saúde, porém a escolhida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) foi o termo turismo médico. Este segmento necessita de diferentes especificidades, além de qualidade nos serviços prestados por médicos, enfermeiros e profissionais da saúde: humanização. A tecnologia de ponta é item primordial, assim como toda a infraestrutura em si.

O turismo médico associa-se a hotelaria hospitalar, no que diz respeito aos serviços realizados, em que autores como Boeger, Godoi, Taraboulsi e Guimarães retratam do assunto mencionando as semelhanças dos serviços de hotelaria aplicada

nos hotéis contrapondo com as de hospitais, assim como fatores estratégicos de gerenciamento e qualidade para com os clientes de saúde.

O capítulo cinco relata sobre a importância da sofisticação dos estabelecimentos denominados SPAs (traduzido pela expressão latina "*Salus per Aquam*" que tem como significado "saúde pela água"), em que os serviços podem ser comparados com os presentes nos hotéis, como: hospedagem, recepção, restaurante, manutenção, limpeza. A modernização nos spas é fundamental devido à exigência do público, em que possuem altas expectativas com relação a sofisticação.

O termo SPA é associado aos tempos antigos. A ideia geral retrata as propriedades terapêuticas pelas águas. A natureza faz parte dos elementos que compõem os centros de Spas, pois auxiliam no processo de equilíbrio. Na antiguidade sua ausência traria infelicidade nos seres humanos. As plantas fazem parte deste processo, principalmente nos tempos antigos, mas até hoje funcionam como formas de tratamento. A escolha delas para os estabelecimentos deve ser criteriosa, no que diz respeito aos tipos de plantas, uma vez que há àquelas que são tóxicas, venenosas (como loandro ou espirradeira) e com elevado teor de alergenicidade (como as oliveiras).

O capítulo seis chama a atenção para a questão da qualidade dos serviços oferecidos nos estabelecimentos de Spas, termas e centros talassos, em que a ventilação natural é o item indicado pelos autores nos centros de relaxamento para uma melhor qualidade ao cliente. Com isso, tem-se a importância de uma localização privilegiada, em que possa contar com lagoa, cascatas, ou seja, um espaço que possa dar ao hóspede bem-estar e tranquilidade.

Os autores no capítulo sete trazem a definição da talassoterapia vinculada a tratamentos realizados por banho de mar caracterizando-os como uma vertente preventiva da medicina, suavizadora de diferentes doenças. Porém a água do mar é apenas um item (e mais conhecido devido a sua origem na antiguidade, na qual é rico em minerais e outros nutrientes importantes para o organismo) da talassoterapia.

Além da água do mar, os autores destacam os tratamentos de algoterapia, climoterapia, psammaterapia (banhos de areia), vasoterapia (banhos de lama ou lodo),

esponjas naturais, krill, fitoplâncton, corais, conchas e anêmonas em que possuem propriedades específicas, contribuindo na saúde preventiva do cliente.

Comenta-se sobre a ausência de legislação credenciadora nos países que possuem espaços para talassoterapia, exceto França e Tunísia, sendo a França a pioneira, tratando-se de talassoterapia moderna. Porém os centros de talasso seguem os critérios de qualidade definidos pelo sistema de certificação Qualicert, da Federação Internacional de Talassoterapia *Mer er Santé*, em que um dos critérios, tem-se presença no quadro de funcionários de ao menos um diretor técnico médico de formação, salientando que o uso dos critérios não são obrigatórios, porém funcionam como diferenciais competitivos.

A investigação realizada pelos autores em 2010 é comentada neste capítulo, trazendo o dado de 276 hotéis com centros talassos, na qual o maior número localiza-se na França (60) e o Brasil com o índice de 06 hotéis.

O capítulo oito, traz a listagem dos 36 termas existentes em Portugal, bem como características das propriedades específicas, no que diz respeito a temperatura ideal da água, que classificam as águas termais.

O capítulo nove retoma as potencialidades do turismo no Brasil comentadas brevemente no capítulo um. Comentam-se ainda sobre os 65 destinos indutores do Brasil como estratégia do governo, que por serem os mais visitados, possuem um olhar mais crítico. Neste capítulo destaca-se a investigação realizada pelos autores em 2010 com relação ao número de estabelecimentos de spas no Brasil, que foi de 155 spas, sendo caracterizado pelos autores como um produto turístico em crescimento acelerado.

O capítulo dez retoma os pontos já comentados nesse estudo, tendo uma síntese das conclusões dos capítulos da obra, comentando sobre qualidade, segurança, higiene, infraestrutura, hospitalidade e aspectos do segmento de turismo de saúde e bem-estar na Espanha, Portugal e Brasil. Caso o leitor queira buscar detalhes sobre os estabelecimentos de turismo de saúde encontrados na investigação deverá recorrer aos anexos do livro, em que no anexo 1 os autores elaboraram um glossário das dezenas de terapias existentes no mundo, no anexo 2 há a relação dos 255 spas portugueses. No

anexo 3, consta-se os 155 empreendimentos turísticos (spas, termas e centros talassos) no Brasil, e por fim no anexo 4 a relação dos 276 hotéis com talassoterapia e centros talassos no mundo.

O autor João Viegas Fernandes é sociólogo, educador e engenheiro técnico agrário. Ministra a disciplina de turismo de saúde e bem-estar na Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo na Universidade de Algarve. Filomena Maurício Viegas Fernandes é médica licenciada pela Faculdade de Medicina de Lisboa. Autoridade de saúde e coordenadora da Unidade de Saúde Pública de Faro, além de ministrar aulas na disciplina de Turismo de saúde e bem-estar na Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo na Universidade de Algarve.

Cronologia do Processo Editorial

Recebido em: 09. jul. 2014

Aprovação Final: 09. set. 2014

Referência (NBR 6023/2002)

VIEGAS FERNANDES, João; VIEGAS FERNANDES, Filomena Maurício. Turismo de saúde e bem-estar no mundo: ética, excelência, segurança e sustentabilidade. São Paulo: SENAC, 2011. Resenha de: GONÇALVES, Islaine Cristiane Oliveira; FERREIRA, Lissa Valeria Fernandes. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 3, n. 2, p. 160-167, jul./dez. 2014.