

# Baleira Thalassa & SPA

Cartão de cluster Saúde e Bem-estar



**Identificação do Projecto/Marca:** Baleira Thalassa & SPA

**Enquadramento no cSBc:** Actividade de Bem-Estar

**Posicionamento Estratégico:** Liderar no Porto Santo os serviços de Talassoterapia

**Cliente-alvo:** Toda a população, jovens e adultos

**Perspectivas de Evolução:** Positiva

**Ideia-Chave do Negócio:** Promover a cura de patologias e o bem estar físico e psíquico, utilizando a água do mar

 **CCP**  
Comissão de Coordenação e Serviços Regionais

## Breve Apresentação do Negócio

### DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

Designação Comercial  
**Baleira Talassa & Spa**

N.º Colaboradores

N.º de Estabelecimentos  
**1**

Dispersão Geográfica  
**Porto Santo**

Facturação em 2010

Facturação em 2011

Endereço Postal  
**Sítio do Cabeço de Ponta Apartado 243, 9400-030 Porto Santo**

Endereço Electrónico

Contacto Telefónico  
**291980800**

Contacto Electrónico  
**Carlos.ornelas.bal@ferpinta.pt**

Pessoa de Contacto  
**Carlos Ornelas**

O Baleira Talassa & Spa é único centro de talassoterapia actualmente existente na Ilha do Porto Santo. Encontra-se integrado no Complexo Vila Baleira, mas possui instalações independentes da parte da Hotelaria. O centro é um dos melhores equipados do país em termos de balneoterapia, com uma vasta gama de cabines de duches e massagens, para além das piscinas, cabines de sauna e banho turco e corredor de marcha.

Baleira Talassa & Spa oferece uma grande quantidade e acima de tudo uma elevada qualidade nos tratamentos.

A Talassoterapia é um dos tratamentos anti-stress mais antigos, naturais e eficazes do Mundo. Não nos podemos esquecer que a origem da palavra Talasso remonta à antiga Grécia e significa Mar. Totalmente compatível com o organismo humano, o tratamento é baseado em banhos com água do mar aquecida a 37º, que permitem a absorção, através da pele, de elementos marinhos existentes em grande quantidade na água do mar. A Talassoterapia ajuda também a prevenir e aliviar todo o tipo de doenças relacionadas com o reumatismo, artrite, problemas ósseos e musculares.

O desenvolvimento desta actividade surgiu apos uma iniciativa por parte da administração do Hotel em querer oferecer serviços únicos na região, aproveitando os recursos da água do mar que tornam o centro impar.

## Modelo de Negócio

### 1. Segmentos de Clientes

Os segmentos de clientes vão desde as crianças aos idosos, passando pelas pessoas adultas em idade activa.

Para os idosos o objectivo é manter sempre atual a oferta de tratamentos e tecnologias para uma melhor e mais rápida recuperação das patologias apresentadas.

Em relação às crianças procura-se proporcionar um elevado grau de satisfação e bem-estar por já estarem sujeitos a um desgaste físico e psicológico desde cedo.

*Last but not the least*, os adultos são alvo de especial atenção na medida em que se pretende ir ao encontro das suas necessidades terapêuticas e proporcionar uma satisfação global relativamente à sua estada no complexo em que estamos inseridos, nomeadamente na nossa unidade hoteleira.

Para cada um dos segmentos de clientes disponibilizam programas de saúde e bem-estar personalizados, abarcando todas as faixas etárias. Para os idosos oferecem uma grande variedade de tratamentos específicos, para as crianças a descoberta dos tratamentos de relaxamento existentes é o enfase e para os adultos oferecem tratamentos inovadores que

constituem a pedra basilar. Existem programas definidos em termos de duração e custo de acordo com a problemática apresentada.

Os clientes são tanto nacionais como estrangeiros. Dos nacionais destacam-se os residentes no Porto Santo e Madeira, Continente. Dos clientes estrangeiros destacam-se as seguintes nacionalidades: italiana, francesa, inglesa, polaca, alemã, argentina, belga, brasileira, checa, dinamarquesa, espanhola, holandesa, romena, russa e sueca.

## **2. Propostas de Valor**

O mercado onde se insere o Centro caracteriza-se por ser um mercado em massa ligado ao turismo, mas especializado em serviços de elevada qualidade e de bem-estar. Tem uma dimensão vasta, por atrair clientes internacionais. Neste contexto, a procura coincide com a sazonalidade turística, sendo flexível.

A Ilha de Porto Santo e o mar que banha a sua costa, segundo estudos efectuados e comprovados cientificamente, é muito rica em Iodo, Cálcio e Magnésio. Estes elementos ajudam a suplantar a carência dos sais minerais provocado pelo stress e o cansaço do corpo humano, contribuindo para ajudar numa pronta recuperação do sistema nervoso. As propriedades terapêuticas do banho ajudam a prevenir e a curar os problemas de saúde de uma sociedade cada vez mais agitada e atarefada. A proposta de valor que o Centro oferece centra-se no aproveitamento destes recursos únicos para oferecer serviços ligados à saúde e bem-estar.

A proposta de serviços beneficia de inovações tecnológicas das quais se destacam essencialmente da área da balneoterapia, em que se usufrui a água do mar, com tratamentos como Hidrolinfa, Thalaxion, Hidromassagem/Aerobanho, Inalação, Duche de Jacto, Corredor de Marcha.

Em termos de instalações, o Centro dispõe de acessos de elevada qualidade, destacando-se o acesso à área de tratamentos por elevador, casas de banho muito bem equipadas, bem como as entradas de salas com portas e corredores amplos.

## **3. Canais**

Os canais de distribuição, ou seja, as formas para chegarem aos clientes passam tanto pelos canais ligados à divulgação hoteleira, quer por agências, internet ou ao balcão, como também os canais de publicidade turística nacional e internacional.

Neste campo é privilegiado o site da internet para a divulgação dos serviços. Neste site estão descritos todos os tratamentos disponíveis que os clientes poderão usufruir. O Centro procura acompanhar as novas formas de publicidade, estando também presente na rede social Facebook onde são postadas as novidades de tratamentos, bem como associados a plataformas de experiências, como por exemplo “A Vida é Bela” e a “Odisseias”. Existem também newsletters disponíveis através de e-mail.

## **4. Relação com o Cliente/Associados**

A relação com o cliente visa dar um apoio permanente. Em paralelo com os tratamentos de Talassoterapia existe também a modalidade de ginásio através de uma assinatura mensal que procura oferecer um acompanhamento contínuo.

Em termos de pagamento, cabe ao cliente proceder ao pagamento integral, podendo este apresentar as despesas dos tratamentos que usufrui na companhia de seguros para receber posteriormente o reembolso das mesmas no âmbito do contrato de seguro que possa dispor. Não tem existido participação de subsistemas públicos para os tratamentos dos clientes.

No entanto, o Centro dispõe de acordos com redes de prestadores de saúde, tais como a Advance Care e Multicare, em que os clientes caso tenham um seguro de saúde com determinadas características nomeadamente com a rede de bem-estar podem beneficiar de descontos sobre os preços dos tratamentos.

## 5. Fontes de Receita

A principal fonte de receita resulta da fixação dos preços dos serviços de bem-estar prestados. O Centro aposta numa diferenciação de preços entre os clientes: tradicional hóspede no hotel vs o cliente externo. Pratica descontos nos tratamentos individuais, bem como promoções apelativas.

## 6. Recursos Chave

O licenciamento da actividade é um recurso chave. Os seus custos têm sido assegurados pelo grupo, isto é, pela empresa gestora privada da unidade hoteleira.

A elevada diversidade de equipamentos de balneoterapia é impar no mercado nacional, e relativamente a alguns países europeus, constituído um dos factores diferenciadores para se ter conseguido entrar no mercado. Estes equipamentos constituem um dos restantes recursos chave.

O apoio médico para um melhor aconselhamento, acompanhamento e elevado grau de satisfação na obtenção dos resultados pretendidos é outro segredo do negócio, que lhe induz uma elevada competência e reputação.

No Porto Santo, o Centro é o único estabelecimento de Talassoterapia que concentra uma grande variedade de tratamentos.

Para aumentar a eficiência da prestação, racionaliza-se a utilização dos recursos disponíveis, nomeadamente ao nível da redução dos custos variáveis inerentes ao funcionamento do estabelecimento, tais como eletricidade e gásóleo.

## 7. Actividades Core (Chave)

A atividade core incide sobre os tratamentos Balneoterapia.

- Circuito saunas e piscinas – Vitapool: é aconselhado aos clientes para melhor usufruto das facilidades de balneoterapia. O cliente é "convidado" a utilizar as várias facilidades com uma determinada ordem e tempo de utilização, de forma a melhor potenciar os benefícios da água do mar. Deste circuito fazem parte: Sauna seca, Hamman, Banho turco, corredor de marcha, piscina de relaxamento e piscina animada. A combinação proposta é indicada para

relaxamento corporal, antistress reumatismo, problemas circulatórios, musculares, de pele e de equilíbrio. Ajuda também no combate à celulite;

- Inalação: de aerossóis marinhos com efeitos benéficos para constipações, asma, sinusites, problemas respiratórios e antitabágico;
- Duche Circular: Duche com o efeito de massagem suave em todo o corpo, benéfico para o relaxamento, reumatismo e problemas musculares;
- Duche de Jacto: Hidromassagem enérgica, vitalizante, com efeitos positivos sobre músculos e articulações. Aconselhada nos tratamentos ao reumatismo e à celulite;
- Thalaxion: Banheira com hidromassagem sequencial e temperatura alternada com efeitos relaxantes. Eficaz no combate a problemas circulatórios, linfáticos e à celulite;
- Manupedilúvio: Banho com água corrente para mãos e pés indicado para artroses e reumatismo;
- Thalaselbain: Um envolvimento corporal com Gel Plasmalg, rico em algas activadoras da sudção e estimulantes da circulação, seguido de uma hidromassagem com pequenos cristais marinhos, uma recriação em banheira do meio natural marinho. Tratamento verdadeiramente relaxante e anti-stress.
- Hidromassagem / Aerobanho com pastilha efervescente: Tratamento benéfico para o relaxamento; stress; reumatismo e problemas de pele, tendo acção sedativa e antispasmódica. O centro dispõe de algumas cabines de hidromassagem com vista panorâmica sobre a piscina.
- Hidromassagem / Aerobanho & Duche Subaquático: Sistema de hidromassagem profundo e preciso, indicado para alívio do stress; reumatismo e relaxamento muscular.
- Duche Vichy: Massagem manual combinada com queda de água do mar nas pernas e costas, com efeito relaxante e antistress. Indicado em problemas osteomusculares.

## 8. Parcerias Chave

No momento actual privilegia-se a maximização da utilização dos recursos internos para fidelizar e manter a quota de mercado. Neste sentido, a estratégia tem sido desenvolvida com base na promoção da Talassoterapia com base nos recursos próprios. Um dos trunfos da estratégia é manter a qualidade de serviço e uma vasta oferta de tratamentos a preço convidativo, de modo a evitar o arrefecimento da procura.

### *Sumário Executivo*

Para esta instituição o cuidado de saúde e bem-estar remete-nos para a Talassoterapia, uma prática secular que encara o individuo como um ser global, abrangendo na sua cura diferentes sectores como o físico, psíquico e espiritual, utilizando a água do mar como recurso terapêutico inesgotável e de incontestável riqueza.

Baleira Talassa & Spa oferece um número significativo de tratamentos de Talassoterapia de elevada qualidade aproveitando os recursos únicos da água do mar do Porto Santo.

## *Tendência do Negócio*

O avanço de empreendedorismo nesta área visa a recuperação de problemas de foro reumatológico, muscular, traumatológico, dermatologia e neurológico.

O cluster da saúde e bem-estar deveria ser mais acarinhado, pois existe uma procura crescente de locais para a recuperação do desgaste físico e psíquico. Por um lado, esta actividade deveria ser inserida nos serviços complementares ao serviço público de saúde. Por outro lado, uma maior comparticipação por parte das entidades reguladoras, consubstanciada numa dedução no IRS em todos os tratamentos existentes, seria vantajoso para o desenvolvimento desta actividade.

Todos os tratamentos de carácter terapêutico existentes na Talassoterapia deveriam ser suportados financeiramente por Seguradoras, Segurança Social, ADSE e demais entidades, visto que os tratamentos, apesar de intitulados de medicina alternativa têm como finalidade a cura e o bem-estar do indivíduo.

Perante a actual conjuntura económica em que se verifica uma e quebra do poder de compra e pelo facto da localização geográfica do estabelecimento estar dependente de meios de transporte aéreos ou náuticos, um dos constrangimentos sentidos tem sido a acentuada quebra no número de clientes.

Um dos aspectos que salvaguarda o negócio face a uma eventual concorrência através do surgimento de uma nova unidade é que o estabelecimento possui uma vasta área de tratamentos e equipamentos e ainda a exclusividade atual de utilização da água do mar.

Em termos de futuro e de acordo com a filosofia do estabelecimento, pretendem manter a vanguarda e inovação de equipamentos e dispor de tratamentos atualizados de acordo com as novas tendências tecnológicas. A aposta no mercado internacional vai em direcção aos clientes europeus, principalmente de nacionalidade inglesa, espanhola e francesa.