



## **Resorts de Foz do Iguaçu: uma reflexão sobre os serviços de SPA.**

Jucineide Rodrigues  
Nandri Candida Strassburger

**Resumo:** O *resort* é um meio de hospedagem que oferece os mais diferenciados serviços. Dentre essas ofertas, alguns *resorts* oferecem aos seus clientes o serviço SPA. Neste contexto, este estudo se propõe fazer uma reflexão a respeito da configuração da amostra desse meio de hospedagem no município de Foz do Iguaçu – PR, assim como identificar quais deles disponibilizam os serviços de SPAS. A metodologia desta pesquisa é de natureza básica, de abordagem qualitativa, e de caráter exploratório, tendo como técnicas utilizadas a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso, pois teve como objetivo, se aprofundar em *sites* específicos do tema para obter os tipos de serviços existentes nos SPAS dos *resorts* de Foz do Iguaçu. Desta forma verificou-se que são identificados seis *resorts* no município de Foz do Iguaçu, dessa amostra, elencou-se quatro *resorts* que apresentam serviços de SPA, totalizando trinta e cinco tipos de atividades que incluem as mais variadas terapias.

**Palavras- Chave:** Foz do Iguaçu; *Resorts*; Serviços de SPA.

**Abstract:** The resort is a means of hosting that offers the most differentiated services. Among these offers, some resorts offer their clients the SPA service. In this context, this study intends to make a reflection about the configuration of the sample of this means of hosting in the city of Foz do Iguaçu - PR, as well as to identify which of them provide the services of SPAS. The methodology of this research is of a basic nature, with a qualitative approach, and an exploratory character, having as techniques the bibliographic research and the case study, since it had as objective, to deepen in specific sites of the subject to obtain the types of existing services In the SPAS of the resorts of Foz do Iguaçu. In this way, it was verified that six resorts are identified in the city of Foz do Iguaçu, of this sample, it was identified that four present SPA services, totaling thirty-five types of activities that include the most varied therapies.

**Key words:** Foz do Iguaçu; Resorts; SPA Services.

## **Introdução**

Os meios de hospedagem configuram-se a partir de diferentes estruturas e oferta de serviços, de acordo com Lawson (2003) dentre essas segmentações os *resorts* são conhecidos no mercado por disponibilizar aos seus hóspedes um atendimento voltado ao lazer com o objetivo de atender os interesses específicos desse cliente.

Para Roim e Gonçalves (2012) o *resort* é um meio de hospedagem que tem como função oferecer para os hóspedes um local com atividades de lazer e recreação, com práticas esportivas, atrativos culturais e naturais, além de fornecer acomodações e refeições



Segundo Mill (2003), as pessoas que se hospedam em *resorts* buscam escapar ou recuperar-se do *stress* do trabalho, das preocupações, da correria do dia-a-dia, a fim de relaxar, e encontrar conforto e bem estar para o corpo e a mente.

Mamede (2004) enfatiza que os hóspedes procuram um *resort* com o intuito de receber serviços diferenciados, pois esses meios de hospedagem geralmente disponibilizam em sua estrutura opções de lazer como jogos de salão, jogos e práticas esportivas, atividades recreativas, atividades culturais e de convívio social, entre outros.

Dentre essas diferentes atividades disponibilizadas em alguns *resorts*, destacam-se os serviços de SPA, que é foco da presente pesquisa. Bazzan *et al* (2008) elenca algumas atividades desse serviço disponíveis aos hóspedes, como: tratamentos com diversos banhos, hidroterapia<sup>1</sup>, auriculoterapia<sup>2</sup>, massoterapia<sup>3</sup>, tratamento relaxante com pedras quentes e massagens diversas.

Este estudo tem como objetivo fazer uma reflexão a respeito dos *resorts* do município de Foz do Iguaçu que oferecem aos hóspedes o serviço de SPA. Portanto, a presente pesquisa pretende responder a seguinte questão: Quais são os *resorts* do município de Foz do Iguaçu que disponibilizam aos hóspedes os serviços de SPA, e nesses, quais são os serviços ofertados aos hóspedes?

A justificativa da presente pesquisa, parte do interesse da autora conhecer quantos meios de hospedagem do município denominam-se *resorts*, e desses, quais ofertam aos seus hóspedes os serviços de SPA, elencando essa oferta.

De acordo com o referencial teórico da presente pesquisa não há um consenso por parte dos autores estudados em relação a palavra SPA, portanto não se pode afirmar se a palavra SPA é uma sigla sendo escrita como SPA, ou se é uma abreviatura sendo escrita como Spa. Desta forma, no presente estudo, optou-se por utilizar a terminologia SPA.

---

<sup>1</sup> Hidroterapia: Tratamento de doenças por meio da água, mediante aplicações externas (banhos, duchas, arpersões, etc); hidroterapêutica, hidriatria.

<sup>2</sup> Auriculoterapia: é uma técnica de usar pontos na pele da aurícula (ouvido externo) para diagnosticar e tratar dor e condições médicas do corpo.

<sup>3</sup> Massoterapia: Tratamento por meio de massagens, massoterapêutica.



## Os resorts e suas características

Ao tratarem da origem do *resort*, Rosa e Tavares (2002, p.88) afirmam que esse meio de hospedagem já existia há muito tempo, e que ele era denominado como hotelaria de lazer, portanto “os exemplos de hotéis situados em estações de água no século XVIII na Europa poderiam ser considerados pioneiramente o que conhecemos como *resorts*”. Logo, os autores afirmam que hotel de lazer e *resorts* são configurados com a mesma estrutura..

A história dos *resorts* está ligada ao comportamento da civilização romana antiga, quando era comum a prática dos banhos públicos, segundo Moura *apud* Roim e Gonçalves (2012), para a prática dos primeiros banhos, haviam poucos equipamentos e pouca infraestrutura. Com o passar do tempo é que o *resort* vai se moldando, adquirindo mais estrutura se tornando mais confortável, e se destacando como estabelecimento de lazer. Tais banhos eram praticados tanto por motivo social quanto por de saúde, as pessoas por sua vez, realizavam esse ato bem próximos das fontes de água mineral, pois diziam que ela tinha poderes medicinais.

Conforme Roim e Gonçalves (2012):

O conceito de resort surge na Segunda Guerra Mundial, quando as pessoas começam procurar lugares seguros nos quais poderiam usufruir de tudo que desejam realizar em um único espaço, como, por exemplo, lazer, entretenimento, esportes, ou seja, atrativos culturais e naturais diversos proporcionados em um único estabelecimento que ofereça também acomodações, refeições e outros tipos de serviços oferecidos em meios de hospedagem. (ROIM e GONÇALVES, 2012, não paginado)

Ainda de acordo com os autores o *resort* por sua vez pode ser considerado um espaço que possui grande oferta de serviços que o hóspede precisa, e desde a Segunda Guerra Mundial quando surgiu este conceito as pessoas passaram a conhecer a diferença deste meio de hospedagem e procuravam lugares como este para descansar e fugir das preocupações.

O MTUR (2015) caracteriza o *resort* como: “hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas,



recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento”, essas são as principais características do *resort* apontadas pelo Ministério.

Para Silva *apud* Roim e Gonçalves (2012, não paginado) “os *resorts* referem-se em meios de hospedagem que agregam alojamento e lazer em uma mesma área, cercada de atrativos naturais e de descanso”. Desta forma as autoras apresentam o *resort* como sendo um ambiente cheio de atrativos para que o hóspede não sinta necessidade de se locomover para outros lugares a fim de usufruir dos serviços oferecidos por este meio de hospedagem.

Nesse sentido para a Associação Brasileira de *Resorts* (2009), o conceito pode ser compreendido como sendo:

um empreendimento hoteleiro de alto padrão em instalações e serviços, fortemente voltado para o lazer em área de amplo convívio com a natureza, no qual o hóspede não precisa se afastar para atender suas necessidades de conforto, alimentação, lazer e entretenimento (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS, 2009).

Segundo Mill (2003) os *resorts* são conhecidos no mercado por lugares que ofereçam aos hóspedes mais do que hospedagem e alimentação. Segundo ele, as pessoas que procuram esse tipo de meio de hospedagem geralmente buscam encontrar lazer, entretenimento, esportes, tranquilidade e segurança. O autor ainda relata que as pessoas que procuram esse tipo de meio de hospedagem, buscam meios para fugir do stress do trabalho, do dia-a-dia, a fim de usufruir as atividades que o *resort* oferece e entrar em sintonia com o bem estar.

Mamede (2004) afirma que são aplicados aos *resorts* os mesmos princípios aplicados nos hotéis, levando-se em conta os diferentes serviços que esse meios de hospedagem apresentam. Para ele em um *resort* há alguns atributos que são inseparáveis à oferta, essencial ao que esse segmento apresenta no mercado, como as refeições disponibilizadas para os hóspedes, o conforto, além de várias opções de lazer, a fim de buscar atender as necessidades dos clientes.

O MTUR (2015) define que o meio de hospedagem denominado *resort* é composto por duas categorias, que são definidas como sendo de quatro ou



cinco. Para o Ministério, as diferenças que eles apresentam em relação a cada categoria, referem-se a requisitos mínimos como infraestrutura, serviços, e sustentabilidade.

Pinheiro, Koga e Wada (2010) afirmam que os *resorts* oferecem uma diversidade de atrações, restaurantes, salas de jogos, atividades recreativas, esportes fornecendo aos hóspedes os principais quesitos que esse meio de hospedagem deve ter, possibilitando assim uma hospedagem diferenciada, com mais atrativos de lazer.

O *resort*, de acordo com Mill (2003), apresenta várias atividades recreativas, como camping, ciclismo, jogos de golfe, esqui aquático, atividades de SPA, mas isso varia de acordo com a localização do *resort*, pois não são todos que possuem essas atividades.

Conforme Mamede (2004) e Petrocchi (2002) os *resorts*, normalmente ficam localizados fora dos centros urbanos, e na maioria das vezes ocupam uma área com conservação ou com equilíbrio ambiental, além de ter passado por estudos e por projetos da ocupação do solo, visando a conservação do meio ambiente. Os autores ainda ressaltam que o diferencial dos *resorts*, além da oferta de serviços através de seus entretenimentos, é a sua área total e sua área não edificada que geralmente são maiores do que os outros meios de hospedagem.

Segundo Roim e Gonçalves (2012) os *resorts* por sua vez são localizados em lugares que possuem atrações turísticas naturais, e na maioria das vezes estão posicionados em balneários, parques nacionais ou lugares com beleza cênica, que disponham de piscinas, praias, que pode proporcionar as pessoas lazer, e descanso.

De acordo com Souza (2013), nem todos os meios de hospedagem que são *resorts*, usam o nome *resort* em suas organizações, essa decisão é tomada na maioria das vezes pela empresa. O autor também chama a atenção para o fato de que existem alguns meios de hospedagem que não são considerados *resorts* e se autodenominam como sendo. Esta afirmação acaba limitando os estudos acerca do tema.





Dentre as identificações acima mencionadas, ressalta-se que também existe auto denominação nos meios de hospedagem do município de Foz do Iguaçu. No caso específico dos *resorts*, os meios de hospedagem que utilizam essa denominação, são identificados através do inventário turístico, encontrado no *site* da secretaria de turismo, como sendo luxo ou superior (FOZ DO IGUAÇU, 2014).

Segundo Mill (2003) uma das atividades ofertadas num *resort* para proporcionar relaxamento aos hóspedes, é o serviço de SPA. Para tanto, este trabalho tem como foco apresentar quantos *resorts* existem no município de Foz do Iguaçu, e quais deles oferecem o serviço de SPA, identificando assim quais são os serviços prestados em cada um deles.

## **A prestação de serviço SPA em *resorts***

Os primeiros relatos sobre o SPA referem-se às antigas civilizações, segundo Mill (2003) o primeiro SPA surgiu na Bélgica, num vilarejo chamado Spa, no local havia uma fonte de água quente, onde pessoas, normalmente composta pela classe alta, bebiam e se banhavam por questões de saúde.

De acordo com Zonta e Novaes (2006) os SPAS utilizam dos benefícios da água para levar as pessoas não só o bem estar, como também oferecer melhoras a saúde além de proporcionar uma melhor qualidade de vida.

A história do SPA como caracteriza a Associação Brasileira de Clínicas e SPAS, ABC SPAS (2009) o conceitua como sendo um local que:

remonta a tempos muito antigos, quando a concepção dos ideais de saúde e cura ainda estava em seus estudos mais embrionários. Não há um consenso quanto à origem da palavra “SPA”. Para alguns, esta origem refere-se ao termo em latim “Salut per Aqua” ou “Solus per Aqua”, que significa “saúde advinda da água”. Para outros, a origem da palavra diz respeito a uma pequena cidade belga chamada SPA, próxima a Liege, onde era encontrada uma nascente de água quente muito freqüentada pelo público em busca de um banho relaxante e reenergizante. De qualquer forma, sabe-se que a origem dos spas está diretamente ligada à água e seus benefícios trazidos à saúde (ABC SPAS, 2009).



Ainda na mesma ideia Fernandes *apud* Dalmolin, Jacobi e Thives (2011, p.3) citam que a palavra SPA gera controvérsias entre vários autores, ou seja, cada um apresenta uma definição de acordo com a temática de estudo “devido alguns defenderem que a origem da palavra está no vocábulo e outros que a sua origem está vinculada a derivação do nome da cidade Belga SPA”. As autoras ainda ressaltam que todas essas possíveis origens têm em comum a ideia de que SPA é uma instalação que utiliza as propriedades terapêuticas das águas.

Desta forma, de acordo com os autores mencionados, pode-se afirmar que não há estudos que comprovam a origem da palavra, mas pode-se dizer que foi graças a água e seus benefícios, que o SPA teve reconhecimento perante as pessoas como sendo um centro de bem estar e saúde.

De acordo com Zonta e Novaes (2006) a aplicação do conceito de SPA foi trazido para o Brasil pela empresária *Ala Szerman*. Após ter realizado pesquisas sobre esse mercado nos Estados Unidos, a empresária tinha em vista obter conhecimentos a respeito dos serviços. Quando inaugurou o seu estabelecimento no país, a empresária anunciava os benefícios dos banhos, das massagens, dos tratamentos faciais, mas só teve sucesso quando adicionou aos seus serviços o conceito de emagrecimento.

As autoras denotam que a ideia do setor de SPAS em *resorts* proporciona aos turistas uma forma diferente de vida, oferecendo lazer, saúde para o corpo e mente, e isso está associado ao bem estar, conceito este que:

representa uma tendência que se deve adequar à política de qualquer estabelecimento que pretenda manter seus serviços bem vistos e reconhecidos no mercado, pois o conceito de bem-estar está diretamente ligado ao conceito de hospitalidade, onde receber e acolher com qualidade aos clientes torna-se essencial. Este conceito de bem-estar pode ser bem apresentado dentro da hotelaria através de um Spa. (ZONTA e NOVAES, 2006, p.6)

Mill (2003, p.294) em sua obra cita que “as pessoas estão buscando outras maneiras de cuidar de si mesmas, por meio de massagens, exercícios e da educação para uma vida mais saudável”. Assim é possível observar que as pessoas estão procurando novas práticas de viver, novas maneiras de



encontrar a auto estima, cuidando da beleza, da saúde e do bem estar. Dalmolin, Jacobi e Thives (2011) concordam com esse conceito, ao dizer que as pessoas estão declarando ter maior preocupação com a estética e com o bem pessoal.

Zonta e Novaes (2006) ao falar sobre os benefícios dos serviços oferecidos nos SPAS, afirma que homens, mulheres, de todas as idades e até mesmo crianças, buscam por esses tratamentos para reconstruir o corpo e aliviar o cansaço psicológico.

Para Mill (2003) as pessoas optam por se hospedar em *resorts* que oferecem serviços de SPAS, porque se sentem mais relaxadas, podendo praticar o ócio, deixando o estresse de lado, e recebendo serviços que lhes ofereçam prazer e qualidade de vida.

De acordo com a descrição de Dalmolin, Jacobi e Thives (2011) existem algumas das atividades oferecidas nos SPAS para atender aos desejos e necessidades dos clientes, que muitas vezes, estão relacionadas com a saúde e o bem estar, como tratamentos corporais, terapias de relaxamento, práticas nutricionais e atividades físicas.

D'Angelo *apud* Dalmolin, Jacobi e Thives (2011, p. 3) ressaltam que há diferentes tipos de SPA, e o cliente por muitas vezes não conhece o serviço que cada um deles oferece, tampouco a variedade existente no mercado. Para ilustrar as diferentes classificações dos SPAS o autor os define:

- SPA *Resort/Hotel*: localizado dentro de um hotel e disponibilizam vários tipos de tratamentos de relaxamento, juntamente com atividades de recreação e lazer, como golfe, esqui, polo aquático, entre outros, não deixando de oferecer todo conforto e aconchego;
- SPA de destino: sob a orientação de médicos e profissionais, este oferece um estilo de vida mais saudável, com serviços de alojamento, programas relacionados com cardápios nutricionais e tratamentos para a mente e o corpo;
- *Day SPA*: este é mais popular, pois não há custo de hospedagem, podendo ser acessível do ponto de vista econômico, além de ostentar a beleza e o relaxamento.





Ainda na mesma linha para uma melhor reflexão sobre estes espaços a ABC SPAS (2009) classifica os SPAS independentemente de sua localização, ou área de atuação, e esta informação é necessária para orientar o público quanto a oferta de SPAS existentes e serviços que eles dispõem, nesse sentido, com base na sua destinação são classificados como:

- SPA de Destino: Estabelecimento com estrutura de hospedagem e alimentação que apresente foco integral na promoção do bem-estar e qualidade de vida;
- SPA *Resort/Hotel*: Estabelecimento independente localizado dentro de estrutura fixa de *Resorts* ou Hotéis, que apresentem serviços de bem-estar e qualidade de vida, lazer e entretenimento;
- *Day SPA*: Estabelecimento sem estrutura de hospedagem localizado em áreas urbanas, seja em estrutura própria, *shopping centers*, centros comerciais ou residenciais;
- SPA Passeio: Estabelecimento localizado dentro de estruturas voltadas para entretenimento ou transporte. Incluem estruturas fixas de entretenimento ou veículos de passeio como clubes de campo, golf, e praia, clubes de entretenimento, navios, aviões, trens.

Dentre os diferentes tipos de SPAS acima citados, o objeto de estudo da presente pesquisa é o SPA de *resort*, pela identificação apresentada, que tem por fim fazer uma reflexão sobre os diferentes serviços prestados nesses empreendimentos do município de Foz do Iguaçu.

## **Metodologia**

A presente pesquisa é de natureza básica, de abordagem qualitativa. Para Dencker (1998) esse tipo de pesquisa é definida como sendo “a observação dos fenômenos sociais, feita de maneira intensiva, a qual implica a participação do pesquisador no universo de ocorrência desses fenômenos” (DENCKER, 1998, p.97).

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória que conforme Gil (2010) “é uma leitura do material bibliográfico que tem por objetivo verificar em



que medida a obra consultada interessa à pesquisa” (Gill, 2010, p.59). Com isso é provável se obter uma visão geral do estudo, tendo em vista a importância que ela tem para a pesquisa. Dencker (1998) afirma que a pesquisa exploratória tem por objetivo aperfeiçoar ideias e “caracteriza-se por possuir um planejamento flexível envolvendo em geral levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes e análise de exemplos similares” (DENCKER, 1998, p. 124). Para atingir esse objetivo, utilizou-se num primeiro momento a técnica de pesquisa bibliográfica que para Gil (2010) “é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos” (Gil, 2010, p.29). Entretanto, o autor ressalta que materiais disponibilizados pela internet também foram incluídos e tem como principal objetivo fornecer fundamentação teórica para o trabalho.

A técnica utilizada foi o estudo de caso, para Gil (2010) esse delineamento de pesquisa pode ser considerado “mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto real” (GIL, 2010, p.37). Assim é possível dizer que a técnica utilizada, decorreu-se do tema de pesquisa escolhido pela autora do presente trabalho, pois visa se aprofundar em *sites* específicos do tema da pesquisa para sua realização.

O critério de escolha da amostra, num primeiro momento, decorreu-se através da identificação dos meios de hospedagem listados no *site* do inventário turístico do município de Foz do Iguaçu - Pr, cuja denominação utiliza o termo *resort* em sua razão social. A partir dessa identificação, num segundo momento, delimitou-se a amostra levando em conta para fins desse estudo, apenas os *resorts* que oferecem em sua estrutura o serviço de SPA, devidamente identificados em seu *site*. A partir dessa informação, foi possível levantar quais eram os diferentes tratamentos e terapias oferecidas aos hóspedes em cada SPA pertencente a cada *resort*.



## Apresentação e análise de dados

De acordo com o objetivo proposto desta pesquisa, será realizada uma reflexão dos serviços de SPA nos *resorts* de Foz do Iguaçu, por meio de informações publicadas nos *sites* da amostra desse meio de hospedagem.

Os *resorts* são considerados meios de hospedagem que possuem várias atividades em um único espaço, segundo Roim e Gonçalves (2012) além das acomodações e refeições ofertadas por eles, o *resort* tem também como objetivo oferecer aos hóspedes: lazer, entretenimento e esportes.

Quando se trata do serviço de SPA que é oferecido pelo *resort* as razões pelas quais as pessoas procuram por esse meio de hospedagem para receber esse tipo de serviço não é muito diferente, segundo Zonta e Novaes (2006), as pessoas buscam por serviços de SPA para receberem tratamentos de saúde, muitas vezes voltados aos benefícios do corpo e da mente.

Para tanto a presente pesquisa tem como objetivo apresentar os *resorts* de Foz do Iguaçu que oferecem serviços de SPA em suas dependências, de acordo com as informações de cada *site*, observando assim a quantidade e os tipos desses serviços.

Foz do Iguaçu é uma cidade turística e está localizada na região do Oeste do Estado do Paraná, na fronteira do Brasil formando uma Tríplice Fronteira com o Paraguai e Argentina. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010), a cidade de Foz do Iguaçu possui 256.088 habitantes e apresenta grande variedade de atrativos.

Segundo dados do Inventário da Oferta Turística de Foz do Iguaçu (2014), a infraestrutura atual do município dispõe de: 176 meios de hospedagem, desses 06 são considerados *resorts*. Sendo eles: Suiça Hotel e *Resort*, Wish *Resort Golf & Convention*, Bourbon Cataratas *Convention & SPA Resort*, Mabu *Thermas Grand Resort*, Recanto Cataratas *Thermas Resort & Convention* e San Martin *Resort e SPA*.

Através de pesquisas realizadas nos *sites* desses *resorts*, foi possível identificar que apenas quatro possuem o serviço de SPA, são eles: Bourbon Cataratas *Convention & SPA Resort*, Mabu *Thermas Grand Resort*, Recanto

Cataratas *Thermas Resort & Convention* e *San Martin Resort & SPA*. Como principal objetivo, a presente pesquisa pretende fazer uma reflexão a respeito dos serviços de SPA oferecidos nesses *resorts*.

### Os serviços prestados nos SPAS.

Os SPAS dos *resorts* de Foz do Iguaçu apresentam uma variedade de serviços, a seguir serão detalhados os serviços de SPA, de acordo com a pesquisa realizada nos *sites* dos *resorts* participantes da amostra, a sequência apresentada será em ordem crescente de acordo com a quantidade de serviços oferecidos:

*San Martin Resort & SPA* (2016) - segundo dados disponíveis em seu *site*, foi possível identificar que ele faz parte dos quatro *resorts* que apresentam serviços de SPA, pois seu *site* apresenta os tipos de serviços prestados neste setor.

Ao mencionar suas atividades recreativas, o *resort* informa que oferece aos hóspedes além de alguns atrativos como trilha ecológica, piscina, também instalações esportivas como: academia, quadras de vôlei, futebol, e tênis. Mas o SPA segundo esse *Resort* é um espaço onde os hóspedes podem usufruir de momentos de lazer e relaxamento.

Com base nas informações divulgadas no *site* do *San Martin Resort e SPA* (2016), o Quadro 1 demonstra quais serviços de SPA são oferecidos pelo *resort*:

<b>San Martin Resort &amp; SPA</b>
Piscina de imersão
Hidromassagem
Saunas com ambiente climatizado
Massagens

Quadro 1 - Serviços de SPA *San Martin Resort & SPA*  
Fonte: Adaptado do *site* do *Resort* (2016)

Os serviços apresentados no quadro acima, segundo o *site* do *San Martin Resort & SPA* (2016) são de alto padrão, pensando no bem estar do hóspede.



Observou-se que as informações sobre o serviço de SPA é limitada. Entretanto, o *Resort* enfatiza que procura corresponder às necessidades dos hóspedes, pensando sempre em seu bem estar.

Identificou-se que o *site* deste *resort* não divulga ao público a definição dos serviços de SPA mencionados, nem especifica se para usufruir do SPA é necessário estar hospedado, porém ressalta que tais serviços não estão inclusos na diária.

Recanto Cataratas *Thermas Resort & Convention* (2016) - No site desse Resort é possível observar que ele oferece inúmeras atividades de diversão e lazer para os hóspedes, dentre elas estão: parque aquático com piscinas termais, piscina térmica indoor, banheiras de hidromassagem, relaxante bar molhado, boliche, bares, cafés, praça de entretenimento, salas de jogos, biblioteca, sala de leitura, *play grounds*, *fitness center*, bosque com trilhas, além disso, oferece também salões de beleza, boutique, saunas e SPA.

Conforme os dados apresentados, o espaço reservado para esse serviço é denominado *Java Jiwa SPA by B.Well*, o Quadro 2 apresenta os serviços que são oferecidos no *Resort*:

<b>Recanto Cataratas <i>Thermas Resort &amp; Convention</i></b>
Massagens energizantes ou relaxantes
Terapia Vibracional ou Reflexologia
Shiatzu
Zen Shiatzu
Ofurô com reflexo e chás
Cromoterapia
Massagens com pindas
Tratamentos Corporais
Dia da Noiva

Quadro 2 - Serviços de SPA Recanto Cataratas *Thermas Resort & Convention*  
Fonte: Adaptado do *site* do *Resort* (2016)

Observou-se no *site* do Recanto Cataratas *Thermas Resort & Convention* (2016) que a respeito dos serviços de SPA, existe um serviço específico que é o Dia da Noiva. Não é apresentado um detalhamento em relação ao que pode ser oferecido, mas deixa claro que o Dia da Noiva, pode ser tanto para a





cerimônia do casamento, quanto para lua de mel. Essa ausência de descrição também ocorre em relação aos outros serviços de SPA.

Outro fato identificado na página, refere-se a pouca clareza nas informações disponíveis aos clientes. Não fica claro se essas atividades são aos clientes de maneira geral, ou somente para quem está hospedado. Mas percebe-se a preocupação em realçar que o SPA oferece um espaço contemporâneo e aconchegante, além de utilizar os melhores produtos para realizar seus tratamentos.

Mabu *Thermas Grand Resort* (2016) - de acordo com as informações prestadas no *site*, pode-se observar que este *resort* possui um certificado de sustentabilidade, tendo como missão fomentar o crescimento sustentável, conservando o meio ambiente. Concordando assim, com a visão de Mamede (2004) e Petrocchi (2002), que ressaltam em suas obras que a maioria dos *resorts* conserva o meio ambiente.

Conforme o *site* em sua estrutura de atendimento, o *Resort* oferece vários serviços aos seus hóspedes como: as recreações com os personagens do Monteiro Lobato para as crianças, *playground* aquático com escorregadores, bar molhado, palco para as atividades recreativas, palco para eventos, *deck* com hidromassagem, *decks* molhados, praia termal, trilha ecológica, tirolesa, pesca esportiva, passeios de bicicleta, *fitness center*, sala de jogos, complexos de piscinas termais, e SPA, cujo espaço é denominado Corpo e Mente. A seguir o Quadro 3 apresenta as atividades que esse SPA oferece:

<b>Mabu <i>Thermas Grand Resort</i></b>
Massagens
Hidromassagens Cobertas
SPA Corpo e Mente
Terapias Vibracionais
Terapia Psicotrônica
Terapia com pedras quentes
Saunas seca e úmida
Ôfuro
Yoga e Tai-chi-chuan
Salão de Beleza

Quadro 3 - Serviços de SPA Mabu *Thermas Grand Resort*  
Fonte: Adaptado do *site do Resort* (2016).



De acordo com o *site*, o espaço Corpo e Mente é um ambiente que transmite sossego e descanso. Observou-se que este *Resort* também não apresenta em seu *site* a definição dos serviços do SPA, porém, percebe-se que o mesmo elenca em sua página todas as atividades recreativas, observando-se dessa forma, a relevância que o *Resort* apresenta para cada atividade.

O *site* deste *Resort*, também não menciona se esse serviço de SPA é disponibilizado somente para os hóspedes, ou se está aberto para o público em geral.

Bourbon Cataratas *Convention & SPA Resort* (2016) - o *Resort* define em sua página várias atividades de entretenimento, esportes e lazer que são oferecidas aos hóspedes, como: arco e flecha, arvorismo, boliche, campo de futebol *society*, casa do Tarzan, espaço Turma da Monica, piscina interna climatizada, mini *shopping*, mini zoo, parede de escalada, quadras poliesportivas, piscinas externas, trilha ecológica, Bourbon *funplace*, e Bourbon *athletic club*. Além disso o *Resort* também conta com o *Mandí Nature SPA*, que é um espaço onde são oferecidos tratamento que tendem a proporcionar relaxamento aos seus hóspedes. O SPA tem a água e suas propriedades o principal elemento para diferentes terapias, além de possuir profissionais qualificados para garantir a satisfação dos clientes.

Os serviços oferecidos por esse SPA são:

<b>Bourbon Cataratas Convetion &amp; SPA Resort</b>
Esfoliação e Hidratação
Drenagem Linfática
Massagem de pedras quentes
Massagem relaxante
Massagem terapêutica
Neckmassage
Quickmassage
Reflexologia
Pernas leves
Shiatsu
SPA de pés e mãos
SPA Kids

Quadro 4 - Serviços de SPA Bourbon Cataratas *Convention & SPA Resort*  
Fonte: Adaptado do *site* do *Resort* (2016)



Observou-se que *site* deste *Resort* considera ser importante informar ao leitor sobre as atividades oferecidas, pois define as técnicas utilizadas em cada uma delas, além do tempo de duração de cada um desses serviços.

Além disso, verificou-se que o SPA oferece também pacotes de serviços, no qual há um *kit* para o hóspede escolher, podendo ele usufruir dos serviços que são disponibilizados dentro daquele pacote.

Ao escolher um desses pacotes o cliente recebe o serviço, que é selecionado cuidadosamente a fim de se obter um *mix* de atividades, que de acordo com as informações do site, tem como função fazer com que o hóspede possa relaxar e sentir-se bem com o corpo e a mente.

Constatou-se que dentre os quatro *sites* pesquisados, este *Resort* é o que apresenta mais informações em sua página a respeito do serviço de SPA, elencando detalhadamente a definição dos doze serviços oferecidos, além das cinco combinações de serviços apresentados, no Quadro 4.

## **Comparativo dos serviços de SPA**

De acordo com as pesquisas realizadas nos *sites*, pode-se observar que todas as páginas dos *sites* dos *resorts* exibem os serviços de SPA disponíveis de formas diferentes. Verificou-se que alguns deles apresentam mais detalhes de seus serviços.

Por meio desses dados apresentados, foi possível identificar conforme o Gráfico 1 os serviços de SPA oferecidos pela amostra dos *resorts* do município de Foz do Iguaçu que é considerada válida para a pesquisa:

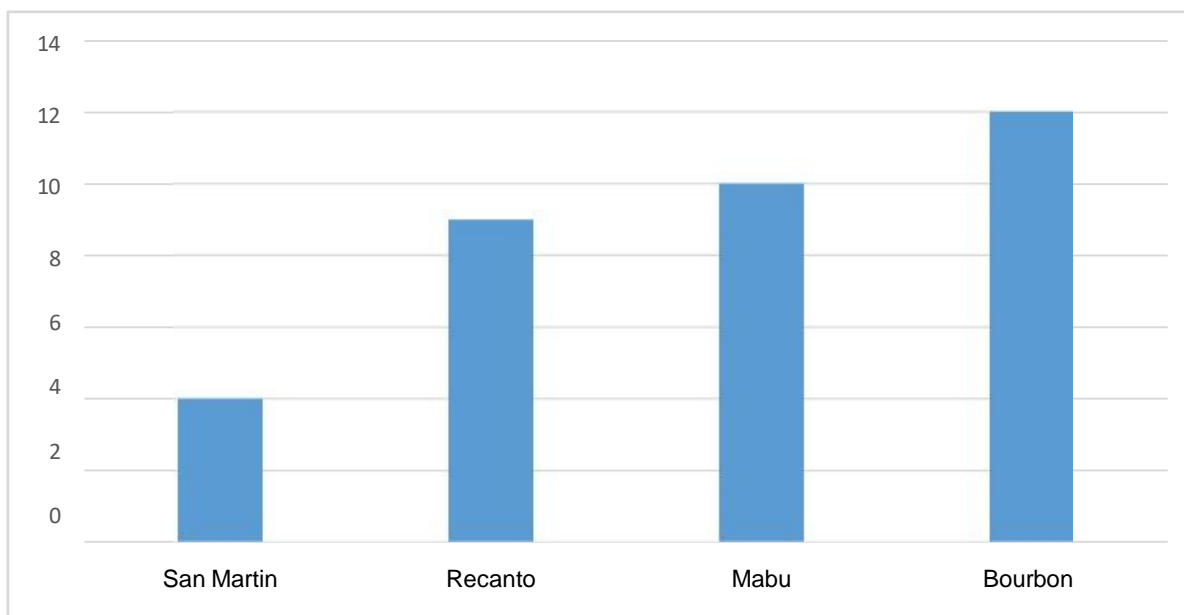


Gráfico1 - Quantidade de serviços oferecidos pela amostra válida  
Fonte: Adaptado dos sites dos *resorts* (2016)

Ao enumerar a quantidade de serviços que os SPAS dos *resorts* disponibilizam aos hóspedes, observa-se no GRÁFICO 1 que o *San Martin Resort & SPA* oferta quatro serviços de SPA, o *Recanto Cataratas Thermas & Convention* oferta nove serviços, o *Mabu Thermas Grand Resort* oferta dez, e o *Bourbon Cataratas Convention & SPA Resort* oferta de doze, serviços esses, apresentados anteriormente de acordo com os quadros acima citados.

O *San Martin Resort & SPA* é o que oferece aos seus hóspedes a menor quantidade de serviços, totalizando apenas quatro. Num sentido oposto, destaca-se o *Bourbon Cataratas Convention & SPA Resort*, que conforme o seu *site* é o que mais possui atividades, num total de doze serviços, além disso, descreve todos os diferentes tratamentos, percebe-se assim o cuidado em manter o hóspede informado.

Verificou-se que no universo dos meios de hospedagem identificados como *resorts*, seis deles são considerados amostra, e desses, quatro são considerados válidos para este estudo, uma vez que apresentam os serviços de SPA, obtendo dessa forma, um montante de trinta e cinco serviços



## Considerações Finais

Conforme Mill (2003) os hóspedes estão cada vez mais em busca de algo que lhes faça recuperar as energias, algo que faça com que seu corpo e sua mente possam relaxar, buscando por tratamentos de saúde por meio de terapias oferecidas nos SPAS.

Esta pesquisa teve como objetivo fazer uma reflexão a respeito dos serviços oferecidos pelos SPAS nos *resorts* do município de Foz do Iguaçu. Para chegar ao resultando, efetuou-se uma pesquisa nos *sites* das amostras assim identificadas.

Num primeiro momento delimitou-se a amostra de acordo com a identificação desse meio de hospedagem pelo inventário turístico do município, verificando-se a existência de seis *resorts*. Num segundo momento identificou-se através dos sites dos *resorts* quais desses oferecem serviços de SPA. Foi possível enumerar que há quatro *resorts*: *San Martin Resort & SPA*; *Recanto Cataratas Thermas Resort & Convention*; *Mabu Thermas Grand Resort*; *Bourbon Cataratas Convention & SPA Resort*. E finalmente listou-se os serviços oferecidos nos SPAS de cada *resort*.

Conclui-se dessa forma que o objetivo principal do presente trabalho foi almejado, pois através de pesquisas realizadas nos *sites*, foi possível apresentar que os SPAS dos quatro *resorts* da amostra da cidade de Foz do Iguaçu apresentam trinta e cinco opções de serviços para atender seus hóspedes.

## Referências

ABC SPAS, Associação Brasileira de Clínicas e SPAS. **A origem da palavra “spa”**. Aprenda com a ABC Spas. 2009 a. Disponível em: <<http://www.abcspas.com.br/historia.asp>>. Acesso em: 09 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. **Classificação dos spas**. Classificação e Selos de Qualidade. 2009 b. Disponível em: <<http://www.abcspas.com.br/classificacao.asp>>. Acesso em: 11 ago. 2016.





ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS. **O que é um resort.** Resorts Brasil. São Paulo. 2009. Disponível em: <<http://abr-resortsbrasil.com.br/>>. Acesso em: 28 ago. 2016.

BAZZAN, Cecília Moura *et al.* **Proposta de SPA social para os municípios.** UNIVALE. Santa Catarina, 2008, p. 6-18.

BOURBON CATARATAS CONVENTION & SPA RESORT. **Mandí Nature Spa Bourbon Cataratas.** Foz do Iguaçu. 2016. Disponível em: <<http://www.bourbon.com.br/mandi-nature-spa/mandi-bourbon-cataratas/>>. Acesso em: 28 set. 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo de Saúde: orientações básicas.** 1. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº11711 de 17 de set. de 2008.** Brasília, DF: Casa Civil: Subchefia para assuntos jurídicos, 17 de set. de 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm)> Acesso em: 02 ago. 2016.

DALMOLIN, Edna Lucia Cardoso; JACOBI, Rosane Dancker; THIVES, Fabiana Marin. **Náutico SPA Turístico: uma proposta de bem estar, beleza e estética.** UNIVALI, Santa Catarina, 2011.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo.** 6.ed. São Paulo: Futura, 1998.

FOZ DO IGUAÇU. **Meios de Hospedagem.** Portal do Turismo de Foz do Iguaçu. Foz do Iguaçu, 2014. Disponível em: <<http://www.pmfi.pr.gov.br/turismo/?idMenu=725>>. Acesso em: 09 ago. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE, 2010. **Sinopse do Censo Demográfico 2010 Paraná. Brasil. 2010.** Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=29&uf=41.>>. Acesso em 25 set. 2016.

INVENTÁRIO DA OFERTA TURÍSTICA DE FOZ DO IGUAÇU. Secretaria Municipal de Turismo. Diretoria de Desenvolvimento do Turismo. Observatório de Turismo e Divisão de Estatísticas e Estudos Turísticos. **Inventário da Oferta Turística de Foz do Iguaçu – 2014.** Foz do Iguaçu, 2014.

LAWSON, Fred. **Hotéis e Resorts: planejamento, projeto e reforma.** Trad. Alexandre Salvaterra. Porto Alegre: Bookman, 2003.



MABU THERMAS GRAND RESORT. **O resort. Spa.** Foz do Iguaçu. 2016. Disponível em: <<http://www.hoteismabu.com.br/hoteis/thermas-resort/>>. Acesso em: 28 set. 2016.

MAMEDE, Gladston. **Manual de Direito para Administração Hoteleira.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MILL, Robert Christie. **Resorts: Administração e Operação.** Trad. Sônia Kahl. Porto Alegre: Bookman, 2003.

MTUR. Ministério do Turismo. Sistema **Brasileiro de classificação de Meio de Hospedagem.** 2015. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>>. Acesso em: 09 ago. 2016.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria e Planejamento de gestão.** 3. ed. São Paulo: Futura, 2002.

PINHEIRO, Ana Carolina Borges; KOGA, Erika Sayuri; WADA, Elizabeth Kyoko. **Reflexões sobre os Resorts e Sustentabilidade.** In: Saberes e fazeres no turismo: Interfaces, 6, 2010, Rio Grande do Sul. Anais do VI Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Rio Grande do Sul: UCS, jul. de 2010.

RECANTO CATARATAS THERMAS RESORT & CONVENTION. **Spa e Saúde.** Foz do Iguaçu. 2016. Disponível em: <<http://www.recantocataratasresort.com.br/spa>>. Acesso em: 26 set. 2016.

ROIM, Talita Prado Barbosa; GONÇALVES, Alessandra. **A nova classificação hoteleira – Resorts.** Revista Científica Eletrônica de Turismo. São Paulo, ano IX, n.17, jun. de 2012.

SAN MARTIN RESORT & SPA. **Resort. Spa.** Foz do Iguaçu. 2016. Disponível em: <<https://www.hotelsanmartin.com.br/hotel-foz-do-iguacu/>>. Acesso em: 26 set. 2016.

SOUZA, Claudio Alexandre de. **Resort– uma análise da discussão conceitual e histórica.** Revista Hospitalidade. São Paulo, v.X, n. 2, dez. 2013.

ZONTA, Soraia; NOVAES, Marlene Huebes. **Spa – Oportunidade de Negócios Para Os Empreendimentos Hoteleiros da Região Sul Através da Inserção do Conceito de *Wellness*.** In: Trabalho apresentado ao GT 8 – “Empreendimentos e Inovação na Gestão do Turismo”, 2006, Caxias do Sul, IV Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, Caxias do Sul: UCS, 7 e 8 de Jul. 2006. p. 4- 8.