

# Congresso Internacional de **Termalismo** **2019**

**CHAVES**

**14 | 15 Novembro**

**Hotel Premium Chaves - Aquae Flaviae**

Organização:



**SPHM**  
SOCIEDADE PORTUGUESA  
DE HIDROLOGIA MÉDICA  
E CLIMATOLOGIA



MUNICÍPIO DE CHAVES

CÓM O ALTO PATROCÍNIO  
DE SUA EXCELENCIA  
UNDER THE HIGH PATRONAGE OF THE  
PRESIDENT OF THE PORTUGUESE REPUBLIC



*O Presidente da República*

## FORMULÁRIO PARA ORADORES CONVIDADOS

Devolver preenchido para Congresso Internacional de Termalismo 2019

[geral@termasdeportugal.pt](mailto:geral@termasdeportugal.pt)

**OBRIGADO !**

**NOME:**

Helena Rodrigues

**TÍTULO E ENTIDADE (SE APLICÁVEL):****TÍTULO DA APRESENTAÇÃO:**

Listening to the murmur of water: essential satisfaction and dissatisfaction attributes of thermal and mineral spas

**DIA E HORA DA APRESENTAÇÃO:**

14 DE NOVEMBRO | 14H30-17H00

Apresentação de 20 a 25 minutos no Painel: MARKETING, COMERCIALIZAÇÃO E TECNOLOGIA

**RESUMO / ABSTRACT DO TEMA DA APRESENTAÇÃO (max: 100 palavras):**

Esta investigação foi desenvolvida no setor do termalismo na vertente de bem-estar e lazer como parte da oferta turística em Portugal. Este estudo consiste na análise de 1.254 comentários de turistas na plataforma Booking.com entre 2015 e 2019. Os resultados destacam cinco fatores determinantes para o setor: a estância termal (Spa), os recursos humanos, a qualidade do quarto, a localização do hotel e as infraestruturas das piscinas. Os resultados contribuem para a literatura na medida que decompõe os fatores que afetam a satisfação e a insatisfação dos turistas tendo por base a análise de sentimentos

**BREVE APRESENTAÇÃO DO(A) ORADOR(A) (max: 100 palavras):**

Doutorada em Gestão, com Especialização em Marketing-ISCTE-IUL-Tese de doutoramento dedicada ao tema do Turismo Médico e de bem-estar. Mestrado em Marketing Universidade Europeia. Aluna de intercâmbio cultural nos E.U.A em Kewaskum Community High School, Wisconsin. Professora Auxiliar convidada do ISCTE-IUL e Investigadora Integrada da BRU-Business Research Unit. Professora Auxiliar no IPAM. Áreas de investigação e publicações: Turismo médico, turismo de saúde e bem-estar, qualidade dos serviços, conteúdos gerados pelos utilizadores e educação no ensino superior