



REGULAMENTO DE CHAVES - TERMAS & SPA

Artigo 1º

Objeto e Âmbito

1. O presente regulamento disciplina o funcionamento do estabelecimento termal designado por Chaves - Termas & SPA.
2. O funcionamento e a organização do estabelecimento termal obedecem ao presente regulamento e a outras diretivas emanadas pela empresa municipal GESTÃO DE EQUIPAMENTOS DO MUNICÍPIO DE CHAVES, E.M.-SA

Artigo 2º

Definições

1. No âmbito do presente regulamento entende-se por:
 - a) *Água mineral natural de Chaves - Termas & SPA* - a água mineral natural a utilizar para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças, caracterizando-se pelos parâmetros constantes da análise físico-química, completa, realizada pela Direção Geral de Geologia e Energia.
 - b) *Balneário* – as instalações nas quais se realizam os tratamentos de afeções e patologias para as quais Chaves - Termas & SPA estão indicadas, com exceção da Buvete.
 - c) *Concessionário* – a Câmara Municipal de Chaves, entidade a quem foi atribuída a concessão da exploração da água mineral natural nos termos dos Decretos – Leis nºs 86/90 e 90/90, ambos de 16 de Março.
 - d) *Estabelecimento Termal (abreviadamente estabelecimento)* - a unidade prestadora de cuidados de saúde que tem como principal finalidade o aproveitamento das propriedades terapêuticas de uma água mineral natural para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças, com o recurso a adequadas técnicas termais.
 - e) *Estância termal* - a área geográfica devidamente ordenada que, tendo por base uma ou mais emergências de água mineral natural e um ou mais balneários termais, reúne ainda condições ambientais e infra-estruturais que lhe permitem, para além da instalação de empreendimentos turísticos satisfazer necessidades de cultura, recreio, lazer ativo e recuperação.
 - f) *Gestor* – A GEMC, EM-SA, entidade a quem compete gerir o Complexo Termal, nos termos estatutários.
 - g) *Termas* - o local onde emerge uma ou mais águas minerais naturais adequadas à prática do termalismo.
 - h) *Termalismo* - o uso da água mineral natural e outros meios complementares para fins terapêuticos e reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças.
 - i) *Termalista* – a pessoa que usufrui das infra-estruturas e dos equipamentos do estabelecimento termal para fins terapêuticos e reabilitação, de promoção da saúde e bem - estar e prevenção de doenças.
 - j) *Titular do estabelecimento* – a Câmara Municipal de Chaves, entidade a quem foi atribuída a licença de funcionamento do estabelecimento termal.
 - k) *Tratamento termal* - o conjunto de ações terapêuticas prescritas e ministradas a um termalista, sempre em conformidade com as indicações terapêuticas atribuídas à água mineral natural de Chaves - Termas & SPA.

- l) *Técnica termal* - o modo de utilização de um conjunto de meios que fazem uso da água mineral natural, coadjuvado ou não por técnicas complementares, para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem - estar e prevenção de doenças.
 - m) *Técnica complementar* - a técnica utilizada para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem - estar e prevenção de doenças e a melhoria da qualidade de vida, sem recurso à água mineral natural e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços prestados no estabelecimento termal.
 - n) *Serviços de bem - estar termal* - os serviços de melhoria da qualidade de vida que tendo como finalidade a promoção para a saúde e prevenção da doença, dá ênfase à aplicação de técnicas termais com a utilização de água mineral natural complementadas com técnicas de beleza, relaxamento e estética, em conformidade com os Programas de Bem Estar aprovados.
2. Na área da estância termal de Chaves - Termas & SPA, as designações de balneário termal, estabelecimento termal, SPA, termas, água termal, tratamentos termais serão utilizados, exclusivamente, pela empresa GEMC, EM-SA e pelo concessionário.

Artigo 3º

Âmbito espacial da Gestão

No âmbito do presente Regulamento e para fins organizativos e de gestão corrente, entende-se como:

1. *Complexo Termal* - o conjunto de edifícios que se encontram sob a gestão da GEMC, EM-SA nomeadamente as captações, a Fonte do Povo, a Buvete, o Estabelecimento Termal e respetivas áreas adjacentes.
2. *Estabelecimento Chaves - Termas & SPA* - o edifício onde se concentram os serviços de atendimento, clínicos e para - clínicos, de hidrobalneoterapia, de fisioterapia e eletroterapia, massoterapia e demais setores/dependências de apoio (nomeadamente a unidade laboratorial, serviços administrativos, gabinete de segurança, setor de arrefecimento e armazenamento de água termal para fins de tratamentos e de aproveitamento geotérmico, salas de máquinas, lavandaria e tratamento de roupa, limpeza e higienização, aprovisionamento e economato).

Artigo 4º

Prestação de Serviços

1. O Estabelecimento Chaves - Termas & SPA desenvolverá a sua atividade nas vertentes da terapêutica e reabilitação, da promoção da saúde e bem-estar e prevenção da doença, através da prestação dos seguintes serviços:
 - a) *Serviços fundamentais* - os que visam a aplicação de tratamentos que implicam a utilização da água mineral natural e de meios complementares para fins terapêuticos (Balneoterapia / Hidroterapia), reabilitação e manutenção de saúde e, ainda, no âmbito da Medicina Física;
 - b) *Serviços complementares* – os que utilizam metodologias, práticas e tratamentos que não implicam a utilização da água mineral natural e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços fundamentais (ex.: massagens, eletroterapia, pressoterapia, fisioterapia, etc.);
 - c) *Serviços acrescentados* – os que são independentes dos serviços fundamentais ministrados (ex.: primeiros socorros, de diagnóstico, etc.);
 - d) *Serviços colaterais* - que englobam tratamentos que, pelas características próprias do balneário termal e zona envolvente, podem ser ministrados com utilização da água



mineral natural e meios complementares, independentemente das prescrições terapêuticas (ex.: tratamentos de bem estar e estética).

Artigo 5º

Estrutura Organizacional

1. A estrutura organizacional de Chaves - Termas & SPA está definida no organograma que consta do Anexo 1 que faz parte integrante do presente regulamento.
2. A Direção das Termas compete ao Vogal do Conselho de Administração da GEMC, EM-SA por este designado.

Artigo 6º

Director Técnico

1. O Director Técnico da Estância Termal de Chaves - Termas & SPA é designado pela Câmara Municipal e está na dependência dos competentes serviços orgânicos da mesma.
2. O Director Técnico deverá informar a Direção de Chaves - Termas & SPA das beneficiações e medidas corretivas que sejam necessárias à defesa da qualidade e de segurança do recurso hidrotermal e das diligências adotadas junto do concessionário da exploração do recurso hidrotermal;
3. A GEMC, EM-SA deverá fazer participar o Director Técnico no desenvolvimento de estudos e projetos que visem a valorização do recurso e o aproveitamento geotérmico.

Artigo 7º

Direção Clínica

1. O Director Clínico de Chaves - Termas & SPA é o Dr. António Vicente Almeida e Silva, Médico especialista em Hidrologia, sendo substituído nas suas faltas e impedimentos por um dos médicos do corpo clínico, por ele designado.
2. Cabe ao Director Clínico o dever de zelar pela qualidade dos cuidados clínicos e dos tratamentos a ministrar ao termalista.
3. É da responsabilidade do Director Clínico:
 - a) Assegurar a Direção clínica;
 - b) Garantir o cumprimento das disposições regulamentares e normativos emanados do Ministério da Saúde;
 - c) Controlar a qualidade sanitária do recurso hidrotermal e o respetivo plano de controlo de qualidade, de forma a garantir a preservação das respetivas características e propriedades terapêuticas, informando a Direção das Termas dos eventuais desvios e propondo as adequadas ações corretivas;
 - d) Avaliar e definir as contra – indicações da água utilizada no estabelecimento, independentemente das suas finalidades e das práticas termais adotadas;
 - e) Aprovar, anualmente, o plano de monitorização do sistema de abastecimento da água termal;
 - f) Manter, sob controlo, a aplicação e a execução dos tratamentos prescritos e das técnicas termais ministradas no estabelecimento, informando o gestor do estabelecimento das eventuais anomalias de carácter técnico-administrativo e propor as medidas corretivas consideradas oportunas;
 - g) Zelar pela organização e atualização do arquivo clínico do estabelecimento;
 - h) Assegurar que fiquem registadas, na ficha de cada utilizador, as prescrições médicas que lhe foram feitas bem como as suas alterações, a evolução clínica observada, os resultados dos tratamentos termais e quaisquer outros dados relevantes colhidos na observação clínica;

- i) Velar pela qualidade e higiene das instalações e dos equipamentos, alertando a Direção das Termas para as medidas corretivas a implementar quando necessárias;
- j) Cumprir e fazer cumprir as disposições relativas às doenças de declaração obrigatória e de vigilância epidemiológica;
- k) Elaborar o relatório clínico segundo o modelo aprovado pelo Ministério da Saúde, submetê-lo à apreciação do Conselho de Administração da GEMC, EM-SA e providenciar o seu envio às entidades competentes nos prazos estabelecidos;
- l) Diligenciar para que no estabelecimento, durante o período de funcionamento, esteja assegurada a permanente disponibilidade, de pelo menos, um elemento do Corpo Clínico;
- m) Dar resposta a qualquer reclamação de âmbito médico;
- n) Providenciar no sentido de fornecer à Direção as escalas e os horários de serviço do Corpo Clínico, para afixação.

Artigo 8º

Corpo Clínico

- 1. O Estabelecimento, para além do Director Clínico, deve possuir um quadro de pessoal médico, que garanta, de forma permanente, a qualidade dos tratamentos e cuidados clínicos a prestar aos utentes.
- 2. O corpo clínico é composto por, pelo menos, 3 médicos com a especialidade em Hidrologia Médica.
- 3. Ao corpo clínico compete cumprir e fazer cumprir as competências legalmente definidas, respeitando as normas ético-deontológicas instituídas pela Ordem dos Médicos.

Artigo 9º

Enfermagem

- 1. O corpo de enfermagem está na dependência técnica do Corpo Clínico.
- 2. Ao corpo de enfermagem compete:
 - a) Garantir a prestação dos cuidados de enfermagem;
 - b) A coordenação técnica do setor das enteroclises;
 - c) Velar pelo estado de conservação e higiene das instalações e dos equipamentos do gabinete de enfermagem bem como do setor referido na alínea anterior;
 - d) Informar o Responsável pelos Serviços de Manutenção de eventuais anomalias de funcionamento, de acordo com as instruções emanadas pela Direção.

Artigo 10º

Gabinete de Podologia

- 1. O Gabinete de Podologia está na dependência técnica do Corpo Clínico;
- 2. Ao Gabinete de Podologia compete:
 - a) Contribuir para o incremento da qualidade de vida e a sensação de bem-estar dos utentes reduzindo ou eliminando as afeções e patologias do pé que condicionam a sua mobilidade;
 - b) Detetar sinais de doenças infecciosas (caso das micoses);
 - c) Reforçar as medidas pro-ativas de segurança sanitária, de carácter multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia, e balneoterapia), das instalações e equipamentos;
 - d) Cooperar na triagem dos sintomas que determinam sérias patologias na área da dermatologia e reumatologia, entre outros;

- e) Cooperar no desenvolvimento de protocolos de programas de saúde termal direcionados para o combate às afeções e patologias do pé;
- f) A aplicação de tratamentos Ortopodológico e Ortésiológico, se necessário.

Artigo 11º

Gabinete de Nutrição

1. O Gabinete de Nutrição está na dependência técnica do Corpo Clínico;
2. Ao Gabinete de Nutrição compete:
 - a) A realização de consultas de nutrição;
 - b) A realização de ações de educação alimentar;
 - c) A elaboração de estudos sobre programas integrados de saúde termal
 - d) Contribuir para o incremento da qualidade de vida e a sensação de bem - estar dos utentes portadores de doenças crónicas e degenerativas, promovendo ensinamentos e divulgando informações gerais ou individualizadas sobre regimes dietéticos adequados, ao longo do período de duração;
 - e) Com os outros técnicos das Termas (médicos, enfermeiros, fisioterapeutas), sob orientação do Director Clínico, promover estudos pluridisciplinares que possam gerar conhecimento sobre a influência dos regimes alimentares na evolução ou regressão das afeções e patologias que estão indicadas para ser tratadas com Chaves - Termas & SPA;
 - f) Contribuir para a prevenção e controlo terapêutico de tensão arterial, diabetes, peso corporal, etc.
 - g) Desenvolver propostas de programas de saúde termal direcionados para o combate às afeções e patologias associadas ao sedentarismo, ao stress, à fadiga, à depressão, tendo como elemento terapêutico fundamental a água termal, dando destaque às doenças do foro metabólico;
 - h) Cooperar na elaboração de programas de saúde termal, de longa periodicidade direcionados para os cidadãos residindo em áreas geográficas próximas, aliciando - os a aliarem-se a programas de Termalismo de Promoção de Estilos;
 - i) Promover o Termalismo em Chaves através de ofertas diferenciadoras de índole terapêutico;
 - j) Contribuir para incrementar as “curas seguintes” nas épocas termais.

Artigo 12º

Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária

1. Os Serviços de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária destinam-se a:
 - a) Monitorizar o Sistema de Abastecimento da Água Mineral Natural de Chaves - Termas & SPA, zelando pela defesa da qualidade e de segurança do recurso hidrotermal;
 - b) Monitorizar a qualidade do ar do estabelecimento termal;
 - c) Elaborar, numa base mensal, o Plano de Higiene Preventiva das Instalações e dos Equipamentos orientar a sua execução e exercer a supervisão das tarefas que o conformam;
 - d) Coordenar tecnicamente o Setor de Inaloterapia (sala de tratamentos e sala de esterilização de material ORL), pondo em execução as medidas pró-ativas e corretivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;

- e) Elaborar, anualmente, o Plano de Higiene Preventiva das Instalações e Equipamentos das Piscinas do Rebentão, pondo em execução as medidas pró-ativas e corretivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;
 - f) Monitorizar a qualidade da água das piscinas das Termas e da Quinta do Rebentão, pondo em execução as medidas pró-ativas e corretivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;
 - g) Orientar a seleção, o manuseamento e o armazenamento dos produtos químicos a utilizar nos equipamentos da GEMC, EM-SA;
 - h) Manter atualizado o Sistema de Registos que conformam os Sistemas de Monitorização do Sistema de Abastecimento de Água Termal e do Ar, do Plano de Higiene Preventiva das Instalações, Equipamentos e Pessoal Trabalhador e do Controlo do Setor de Inaloterapia.
2. O responsável pelos Serviços de Qualidade e Segurança Sanitária é o Técnico designado pelo Conselho de Administração ficando na dependência técnica Direção de Chaves - Termas & SPA.
3. A Unidade laboratorial é a estrutura física de suporte ao desenvolvimento das ações do Serviço de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária.
4. A Unidade laboratorial, por solicitação da Câmara Municipal de Chaves, poderá realizar uma eventual prestação de serviços no âmbito do controlo de qualidade sanitária de águas de consumo humano e de equipamentos recreativos, ouvida previamente a Direção das Termas sobre os termos da sua realização.
5. São deveres do responsável:
- a) Garantir o cumprimento dos planos oficiais de controlo analítico do recurso hidrotermal definidos pela Direção Geral de Geologia e Energia e Direção Geral de Saúde;
 - b) Cooperar na elaboração, implementação e revisão do Plano de Autocontrolo do Estabelecimento Termal, mantendo atualizados os registos documentais que o conformam;
 - c) Elaborar, anualmente, o Plano de Monitorização da qualidade e segurança sanitária do pessoal, das instalações, equipamentos e do ar do estabelecimento termal em conformidade com o Plano de Autocontrolo em vigor e submetê-lo à aprovação da Direção das Termas;
 - d) Assegurar a execução dos Planos de Monitorização e de Autocontrolo aludidos nas alíneas anteriores e manter informado o Director Clínico e a Direção das Termas dos respetivos resultados;
 - e) Manter sob estreita vigilância o Setor de Inaloterapia, pondo em execução as medidas sanitárias preventivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados, instruindo o pessoal que nele opera;
 - f) Exercer controlo sob a eficiência do sistema de lavagem e desinfeção do Setor de Lavandaria;
 - g) Orientar a seleção, o armazenamento, as dosagens e o manuseamento de produtos químicos a utilizar no Complexo termal;
 - h) Participar na Formação do Pessoal em matéria de qualidade e segurança sanitária;
 - i) Informar a Direção do Estabelecimento das faltas e impedimentos.

Artigo 13º
Atendimento ao Utente e Tesouraria

1. A Área de Atendimento Utente e Tesouraria têm como finalidades a promoção dos interesses legítimos dos utentes, o incremento dos índices de eficiência e qualidade na prestação de serviços termais;
2. Compete à Área de Atendimento e Apoio ao Utente:
 - a) Elaborar as escalas de serviço do pessoal que lhe for afeto, atendendo às conveniências de serviço;
 - b) Colaborar na elaboração do plano anual de atividades;
 - c) Coordenar os serviços de atendimento ao público;
 - d) Organizar mapas estatísticos económico-financeiros da atividade do estabelecimento termal;
 - e) Supervisionar a tesouraria do estabelecimento termal;
 - f) Em articulação com os competentes serviços, cooperar nos estudos de concepção de programas de serviços de bem-estar e lazer termais, apresentar propostas aos competentes serviços da GEMC, EM-SA e acompanhar a sua execução;
 - g) Participar, anualmente, na preparação e elaboração do preçário;
 - h) Manter a Direção das Termas informada sobre anomalias e irregularidades no funcionamento que afectem a credibilidade dos serviços junto dos termalistas e visitantes, propondo as medidas corretivas julgadas convenientes.
3. O *Atendimento ao Utente* e Tesouraria é constituído pelos seguintes serviços:
 - a) Atendimento;
 - b) Tesouraria;
 - c) Serviço de Bar.
4. O *Atendimento ao Utente* e Tesouraria é assegurado por pessoal auxiliar e administrativo a quem compete:
 - a) Atender com respeito e cordialidade o público em geral e os termalistas, em particular, sem preferência pela nacionalidade, etnia, classe social, religião ou sexo;
 - b) Ser célere no atendimento e na prestação de informações estimulando a adesão das pessoas aos programas de termalismo em vigor, evitando, ao invés, a sua desistência por longos períodos de espera;
 - c) Realizar as tarefas de balcão para as quais for designado, nomeadamente recepção, marcação de inscrição, consultas, apoio ao corpo clínico, marcação de tratamentos, operações de tesouraria e outras;
 - d) Diligenciar ao correto encaminhamento do termalista no estabelecimento termal;
 - e) Comunicar ao superior as reclamações dos termalistas solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afetam a credibilidade do estabelecimento;
 - f) Verificar o estado de organização e limpeza dos balcões e equipamentos, no início do trabalho;
 - g) Solicitar a presença do superior hierárquico em caso de dúvidas ou eventuais anomalias de funcionamento.
5. Ao *Serviço de Bar* compete:
 - a) Executar o Plano de Autocontrolo elaborado em conformidade com o Decreto Regulamentar n.º 20/2008 de 27 de Novembro;
 - b) Garantir o seu funcionamento nos horários estabelecidos pela Direção;
 - c) Assegurar o regime de pré-pagamento na venda dos géneros alimentícios;
 - e) Manter em perfeito estado de organização e limpeza o balcão e as mesas e as cadeiras no espaço que lhe está adstrito;
 - f) Solicitar a cooperação do responsável na resolução de eventuais anomalias de funcionamento;

- g) Comunicar ao responsável as avarias dos equipamentos em uso reclamando a sua reparação célere;
- d) No atendimento, respeitar a ordem de chegada dos utentes;
- e) Propor medidas de melhoria de organização e funcionamento dos serviços para a elevação do grau de satisfação dos utentes;
- f) Proceder às operações de limpeza e higienização previstas no Plano de Autocontrolo, solicitando ao responsável a intervenção dos Serviços de Limpeza sempre que considere necessário em matéria de segurança sanitária;
- g) Comunicar ao responsável as reclamações dos termalistas solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afetam a credibilidade do estabelecimento.

Artigo 14º

Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia

1. Os Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia designam de forma abreviada o conjunto de serviços de Balneoterapia, Hidroterapia e Fisioterapia / Eletroterapia e estão na dependência técnica do Corpo de Fisioterapeutas.
2. Ao *Corpo de Fisioterapeutas* compete:
 - a) A coordenação técnica dos serviços aludidos no item 1;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados de fisioterapia e medicina física prescritos;
 - c) Controlar a execução das técnicas termais e complementares;
 - d) Zelar para que o ambiente de trabalho seja calmo, silencioso e aprazível para o utente;
 - e) Comunicar, atempadamente, ao Corpo Clínico as irregularidades que se verifiquem no decurso das práticas termais com repercussões negativas no estado de saúde e de bem - estar dos utentes;
 - f) Informar o responsável hierárquico, por registo escrito, das eventuais anomalias de funcionamento das instalações e dos equipamentos;
 - g) Prestar informação quanto ao desempenho do pessoal que opera nos serviços em referência.
3. O Corpo de Fisioterapeutas é coadjuvado por um Corpo de Auxiliares de Balneoterapia.
4. Ao *Corpo de Auxiliares de Técnicas de Balneoterapia* compete:
 - a) Antes da admissão do termalista, verificar o estado de limpeza das instalações e dos equipamentos relacionados com o seu posto de trabalho, comunicando ao responsável, em tempo útil, as anomalias, do foro higieno-sanitário e funcionais, que forem detetadas;
 - b) Acolher o termalista com zelo e simpatia e informá-lo dos procedimentos a que vai ser sujeito;
 - c) Antes da iniciação da prática termal ler com atenção a ficha médica do utente, solicitando ao superior hierárquico quaisquer orientações que considere de importância;
 - d) Tomar as precauções e orientações superiores para proteger o utente de deslizos ou quedas nas cabines ou locais de tratamento;
 - e) Executar o tratamento respeitando a metodologia técnica e o tempo de execução que lhe são inerentes ou indicações clínicas constantes do respetivo boletim médico;
 - f) Vigiar o termalista durante o período de tratamento, chamando o enfermeiro ou o médico, em caso de necessidade;
 - g) Abster-se de conversas de índole pessoal junto do utente, devendo contribuir para que o ambiente de trabalho seja tranquilo e relaxante;
 - h) Cooperar com o auxiliar de serviços gerais que está a dar apoio à cabine ou local de trabalho;

- i) Colaborar para a existência de um ambiente calmo e silencioso no corredor de serviço;
- j) Após a realização da prática termal, proceder à higienização do espaço e dos equipamentos que definem o seu local de trabalho, de acordo com as regras vigentes;
- k) Executar com eficiência e responsabilidade as tarefas que lhe forem confiadas;
- l) Alertar com oportunidade o Responsável hierárquico para irregularidades de funcionamento nomeadamente falhas de material de tratamento ou outro.

Artigo 15º

Serviços Gerais

1. Compete aos Serviços Gerais assegurar:
 - b) O funcionamento da Buvete;
 - c) O apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia;
 - d) O funcionamento do setor lavandaria / rouparia;
 - e) A execução das operações gerais de higiene e limpeza das instalações e equipamentos do estabelecimento termal;
 - f) A limpeza da zona envolvente ao estabelecimento termal e a preservação dos respetivos espaços verdes;
2. Os Serviços Gerais são garantidos por assistentes operacionais que estão na dependência direta dos responsáveis designados pela Direção.
3. *Ao nível da Buvete*, compete aos assistentes operacionais:
 - a) Proceder às operações de organização e limpeza das instalações e dos equipamentos, no início do período laboral;
 - b) Velar para que a buvete, se mantenha, de modo permanente, em perfeito estado de limpeza e de arrumação;
 - c) Divulgar os programas de termalismo aprovados em cada época termal, junto dos visitantes e utentes, cumprindo as orientações superiores nesta matéria;
 - d) Ser cordial e solícito com o utente, prestando as informações que lhe sejam requeridas ou outras emanadas pelo superior hierárquico;
 - e) Verificar a prescrição clínica e cumprir com as determinações médicas;
 - f) Executar o serviço com eficiência, evitando a todo o custo o descontentamento do utente;
 - g) Em caso de urgência, chamar pessoal especializado (enfermeiros, médicos);
 - h) Solicitar a presença do superior hierárquico em caso de eventuais anomalias funcionais ou de desacato público.
4. No *apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Balneoterapia*, cabe aos Assistentes Operacionais:
 - a) Seguir as instruções do Responsável;
 - b) Verificar, de modo permanente, o estado de higiene das instalações onde operam e mantê-las em perfeito estado de limpeza e de arrumação;
 - c) Antes de conduzir o utente para a cabine ou local de tratamento, assegurar que as mesmas estão limpas, higienizadas e ordenadas e proceder à sua limpeza, higienização e arrumação entre dois tratamentos;
 - d) Verificar e confirmar a marcação dos tratamentos dos utentes, informando o Responsável de sobreposições, intervalos alargados e outras eventuais anomalias;
 - e) Fazer cumprir a ordem de termalistas por cabine ou local de tratamento, não sendo permitidas trocas para benefício de outrem;
 - f) No caso do termalista não apresentar o comprovativo de tratamento, informá-lo da necessidade de se dirigir ao balcão do Balneário para resolução dessa situação;

- g) Cooperar com os Auxiliares de Técnicas de Balneoterapia de modo a garantir que o utente seja eficientemente atendido;
 - h) Encaminhar com zelo e eficácia o utente para o local onde este terá que ser submetido a tratamento ou descanso;
 - i) Tomar as precauções e orientações superiores para proteger o utente de deslizes ou quedas no balneário;
 - j) Zelar pelo rigoroso cumprimento do tempo atribuído à execução de cada prática termal;
 - k) Controlar a roupa, calçado e demais material do estabelecimento em uso no balneário;
 - l) Controlar a saída de toalhas e demais material dos locais de tratamento e vestiários, por parte dos utentes, informando o Responsável de extravios que sejam detetados;
 - m) Garantir a reposição de toalhas e demais material no setor onde presta serviço;
 - n) Abster-se de conversas de índole pessoal ou que digam respeito ao ambiente de trabalho, devendo privilegiar a atenção ao utente preocupando-se com o seu bem - estar;
 - o) Contribuir para que o ambiente de trabalho seja tranquilo e relaxante para o utente;
 - p) Promover a existência de um ambiente de trabalho calmo e silencioso nos corredores de serviço;
 - q) Sempre que for determinado, dar apoio às salas de descanso, e ir verificando o estado de limpeza e de arrumação das salas e das cadeiras;
 - r) Controlar a iluminação do corredor onde presta serviço bem como da sala de descanso;
 - s) No final do período laboral, comprovar a inexistência de termalistas no setor onde opera.
5. Compete ao pessoal afeto ao *Setor de lavandaria / rouparia*:
- a) Proceder à receção e lavagem da roupa em uso nos balneários;
 - b) Proceder à sua secagem, dobragem e colocação nas prateleiras destinadas à roupa limpa;
 - c) Zelar pela conservação da roupa e proceder à verificação do estado da mesma, informando o superior hierárquico de qualquer situação irregular que se verifique;
 - d) Sempre que solicitado, proceder ao transporte de roupas limpas e sujas para os diferentes setores, respeitando os normativos em vigor;
 - e) Cumprir com as regras de utilização dos equipamentos, em conformidade com as instruções do fabricante e os normativos em vigor;
 - f) Controlar a roupa fornecida a cada setor, no final de cada turno, comunicando ao respetivo Responsável as falhas detetadas;
 - g) Zelar pela arrumação e limpeza do local de trabalho;
 - h) Contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho calmo e silencioso;
 - i) Informar o responsável hierárquico das eventuais anomalias de funcionamento dos equipamentos e de organização de trabalho, segundo as normas de serviço em vigor.
6. No que respeita à *limpeza e higienização* compete ao pessoal:
- a) Proceder às operações de limpeza no Complexo Termal;
 - b) Cumprir as diretivas superiores com zelo, disciplina e em tempo útil;
 - c) Zelar pelo cumprimento das normas estabelecidas para a utilização dos equipamentos e materiais de higienização;
 - d) Preservar o estado de conservação dos equipamentos;
 - e) Comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
 - f) Respeitar as orientações dadas pelo superior no que concerne a limpezas extraordinárias;
 - g) Comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil;

- h) Proceder à remoção dos produtos, equipamentos e utensílios utilizados na higienização e colocá-los nos locais destinados ao seu armazenamento;
 - i) Cumprir com as instruções sobre regras de higienização, manuseamento dos equipamentos e solicitar esclarecimentos sempre que lhe suscitem dúvidas.
7. A limpeza da zona envolvente do estabelecimento termal e preservação dos espaços verdes compete ao Assistente Operacional designado para o efeito.

Artigo 16º

Aprovisionamento e Económato

Compete ao *Setor de Económato*:

- a) Colaborar na elaboração do plano anual de compras e de aprovisionamento e económato, em consonância com as necessidades reais dos serviços, em colaboração com os demais setores do estabelecimento;
- b) Propor aos serviços centrais a aquisição dos bens necessários à execução eficiente e oportuna das atividades previstas no presente regulamento, respeitando os critérios de gestão económica, financeira e de qualidade;
- c) Colaborar na elaboração de um ficheiro de todos os fornecedores relacionáveis com as atividades previstas ou definidas;
- d) Promover e organizar mapas e quadros estatísticos, de seguimento e controlo dos bens consumíveis;
- e) Colaborar nos estudos e medidas de racionalização de custos, controlando os diversos pedidos internos dos utilizadores de cada serviço;
- f) Assegurar a gestão administrativa do material de consumo corrente armazenado e organizar elementos informativos adequados;
- g) Promover a organização e manutenção atualizada do inventário de existências em armazém para um controlo contínuo de entradas e saídas;
- h) Executar as ações e operações necessárias à administração corrente e à conservação dos equipamentos;
- i) Contribuir para o registo valorativo dos bens inventariáveis.

Artigo 17º

Segurança

Ao *pessoal responsável pela segurança* do estabelecimento termal compete:

- a) Atender com o máximo respeito e cordialidade os termalistas e os visitantes;
- b) Encaminhar o termalista ou o visitante para o balcão de atendimento, quando lhe seja solicitada qualquer informação sobre os serviços ou sobre o funcionamento do estabelecimento termal;
- c) Observar comportamentos e comunicar ao Responsável designado pela Direção quaisquer desvios que detetar;
- d) Responsabilizar-se pela guarda, em exclusivo, da totalidade de chaves das portas do Complexo Termal;
- e) Assegurar a abertura e o fecho de todas as portas consideradas fundamentais à segurança do complexo termal e respetivos bens;
- f) Exercer vigilância sobre o Complexo Termal, registando as entradas e saídas nas instalações;
- g) No final de cada período laboral, verificar se existem, indevidamente, lâmpadas acesas e portas abertas e prever o respetivo encerramento;

- h) No início do período laboral, proceder a uma inspeção dos edifícios, conjuntamente com o funcionário que o substitui, comunicando ao Responsável as anomalias detetadas.

Artigo 18º
Serviços de Manutenção

São competências dos Serviços de Manutenção:

- a) Garantir o enchimento dos depósitos de água;
- b) Assegurar o correto funcionamento da maquinaria instalada no estabelecimento;
- c) Asseverar a permanente manutenção dos equipamentos do estabelecimento, localizando e determinando as deficiências de instalação ou funcionamento;
- d) Diligenciar às reparações para as quais reconheça ter competência ou, caso contrário, solicitar, ao seu superior hierárquico, a intervenção de técnicos credenciados;
- e) Assegurar a revisão periódica dos equipamentos, segundo os cadernos de especificações dos fabricantes;
- f) Garantir o correto funcionamento e as desinfecções das condutas, banheiras, esgotos e demais materiais, sob a orientação dos competentes serviços;
- g) Colaborar com a Responsável do laboratório nas recolhas de amostras para análise;
- h) Proceder ao controlo da iluminação do estabelecimento termal e controlo remoto dos relógios em funcionamento no Estabelecimento;
- i) Colaborar com os serviços de segurança no controlo dos acessos do Complexo Termal;
- j) Comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
- k) Comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil.

Artigo 19º
Calendário de Funcionamento

1. O estabelecimento funciona de fevereiro a dezembro, sendo pelo CA definidas as datas de abertura e de encerramento da época termal.
2. O estabelecimento termal nos meses de fevereiro e dezembro encerrará ao domingo.
2. O estabelecimento termal encerrará ou manter-se-á parcialmente em funcionamento, por ocasião de feriados nacionais, de acordo com o quadro seguinte, podendo o Conselho de Administração por razões ponderosas proceder à sua alteração:

Data	Descrição	Funcionamento
Móvel	Entrudo	Só de manhã
Feriado Móvel	Sexta-feira Santa	Só de manhã
Feriado Móvel	Páscoa	Encerrado
25 Abril	Dia da Liberdade	Só de manhã
1 Maio	Dia do Trabalhador	Só de manhã
Feriado Móvel	Corpo de Deus	Só de manhã
10 Junho	Dia de Portugal	Só de manhã
8 Julho	Dia da Cidade	Só de manhã
15 Agosto	Assunção	Só de manhã
5 Outubro	Implantação da República	Só de manhã
1 Novembro	Todos os Santos	Encerrado
1 Dezembro	Restauração Independência	Só de manhã

8 Dezembro	Imaculada Conceição	Encerrado
25 Dezembro	Natal	Encerrado

Artigo 20º

Horário de Funcionamento

1. O estabelecimento laborará em dois períodos (manhã e tarde) de segunda –feira a Sábado e um período (manhã) ao Domingo.
2. O horário será definido pela Direção das Termas em função das condições climatéricas prevalentes, do fluxo de utentes em tratamento e das prescrições clínicas.
3. Os serviços de atendimento terão um horário ininterrupto entre as 09:00 e as 19:00 horas;
4. Os Serviços de Balneoterapia/Hidroterapia, com exceção da fisioterapia / mecanoterapia, encerrarão das 12:30 h às 16.00 h, salvo sob indicação médica.

Artigo 21º

Consulta Médica

1. A admissão do utente no balneário para a realização de tratamentos termais será precedida de consulta médica.
3. Será garantida assistência clínica permanente aos utentes, durante os períodos de funcionamento diário do estabelecimento.
4. Caso o utente solicite consulta médica de outro âmbito, que não a termal, tal situação não deverá prejudicar o normal funcionamento do serviço de consultas, ficando aquela sujeita ao regime livre de exercício da atividade médica e ao expresso consentimento do CA.
5. Qualquer alteração aos itens anteriores dependerá da prévia anuência do Diretor Clínico.
6. A admissão de utentes no Balneário abrangidos pelos programas de bem-estar termal será feita em obediência às regras ditadas pela Direção Clínica.

Artigo 22º

Prescrição Médica

1. A prescrição médica, em suporte de papel ou cartão magnético, deverá ser realizada por um dos médicos do Corpo Clínico, onde constará o nome do utente e a relação claramente discriminada das respetivas aplicações e técnicas terapêuticas.
2. As prescrições médicas deverão ser rigorosamente observadas e cumpridas, não sendo permitidas quaisquer alterações, a não ser pelo clínico, em serviço.
3. Após consulta médica, o utente, dirigir-se—á aos Balcões de Atendimento onde adquirirá os tratamentos prescritos.
4. Se o utente perder a prescrição médica ou suspeitar de furto, deverá dirigir-se, de imediato, ao Balcão de Atendimento ou Tesouraria e informar prontamente o fato.
5. A prescrição médica que for encontrada na posse de indivíduo que não o seu legítimo proprietário, utilizando-a como sua, será apreendida.

Artigo 23º

Marcação de Tratamentos

1. É obrigatória a marcação prévia dos tratamentos no balcão de atendimento.
2. Os tratamentos deverão ser realizados no prazo máximo de 1 mês após aquisição.
3. Caso o utente não venha a usufruir da totalidade dos tratamentos prescritos, deverá solicitar o reembolso nos termos do artº 25.

Artigo 24º

Dos Pagamentos

1. É devido o pagamento de tarifas pela prestação dos seguintes atos e serviços:
 - a) Inscrição;
 - b) Consulta médica;
 - c) Práticas termais;
 - d) Materiais e utensílios inerentes às práticas termais;
 - e) Testes ou rastreios clínicos;
 - f) Aquisição de artigos na loja termal.
2. As tarifas serão anualmente revistas pelo CA.
3. Dentro do mesmo ano civil, após o pagamento da primeira consulta médica, cada utente poderá beneficiar de mais duas consultas, se necessário, e desde que estas se relacionem com os tratamentos hidrotermais e de fisioterapia prescritos nesse mesmo ano civil.

Artigo 25º

Reembolsos

1. Quando, por motivos ponderosos, o utente não possa prosseguir com os tratamentos prescritos, os serviços de tesouraria procederão ao reembolso do valor remanescente, após a prévia informação ao superior hierárquico e comprovativo médico, em conformidade com os normativos instituídos.
2. O reembolso de tratamentos não realizados só se efetivará mediante suspensão médica e no prazo máximo de 1 mês
3. Caso os tratamentos transitem para outra época, por motivos ponderosos e autorizados pela Direção, o termalista obriga-se a proceder à correção dos pagamentos em função do tarifário em vigor.
4. Todos os reembolsos devem ser objeto de um registo diário específico e levados ao conhecimento da Direção das Termas.

Artigo 26º

Benefícios

1. O Conselho de Administração isentará, nos meses de menor afluência, do pagamento da taxa de inscrição, de consulta médica e das tarifas inscritas nos Programas de Termalismo Terapêutico os trabalhadores, membros do Conselho de Administração e Assembleia Geral da GEMC, EM-SA.
2. Os médicos para terem acesso aos benefícios aprovados e associados com o Termalismo Terapêutico obrigam-se a:
 - a) Apresentar a carteira profissional da Ordem dos Médicos;
 - b) Realizar os tratamentos termais em conformidade com as normas impostas para os termalistas.
3. A Direção poderá autorizar, a título de experimentação, o acesso gratuito a práticas termais a profissionais que se reputam de elevado interesse nas áreas de investigação, promoção e difusão do termalismo, ouvido o Director Clínico.
4. O CA poderá conceder benefícios a associados de entidades e organizações reconhecidas, mediante protocolos que sejam vantajosos do ponto de vista lucrativo e promocional.
5. O CA poderá, excecionalmente, conceder benefícios a pessoas portadoras de deficiência motora e com comprovada carência económica, mediante solicitação do médico de família, sendo os pedidos criteriosamente analisados pelo CA.

Artigo 27º

Normas Relativas Aos Trabalhadores

1. São deveres dos trabalhadores:
 - a) Apresentar-se no estabelecimento em perfeito estado de asseio, cabelo lavado, com roupa limpa, aspeto cuidado e barba feita;
 - b) Usar, diariamente, a farda e o calçado superiormente definidos para o posto de trabalho;
 - c) Atender todos os utentes com deferência e respeito e cumprir cuidadosamente todas as indicações prescritas no ato médico bem como diretivas de atendimento emanadas dos respetivos superiores hierárquicos,
 - d) Comunicar ao superior hierárquico ou seu substituto, da presença de um utente conflituoso ou com sinais de instabilidade emocional ou psíquica de modo a que se evitem situações de mau ambiente de trabalho ou de convivalidade;
 - e) Acatar, com respeito e cordialidade, as orientações do superior hierárquico, solicitando-lhe, os esclarecimentos sobre os desempenhos que lhe forem requeridos;
 - f) É expressamente proibida a aceitação de gorjetas ou compensações de outra índole.
2. O trabalhador que não cumpra os preceitos atrás referidos e outros inerentes aos seus deveres, prove incompetência ou seja julgado não capaz para o exercício das suas funções, será imediatamente indicado ao superior hierárquico responsável, a fim de ser sujeito ao respetivo procedimento disciplinar.

Artigo 28º

Normas relativas aos Utes

1. São obrigações do utente:
 - a) Apresentar-se em perfeito estado de higiene, no momento de admissão aos setores de tratamento termal, nomeadamente o banho diário, o cabelo lavado, as unhas dos pés e das mãos devidamente cuidadas;
 - b) No momento de admissão aos tratamentos termais abster-se do uso de desodorizantes, perfumes e águas-de-colónia;
 - c) Nos setores de balneoterapia e hidroterapia, utilizar vestuário e calçado (fato de banho, touca e chinelos) apropriados e em perfeito estado de higiene, não sendo consentido o uso do calçado no exterior dessas instalações;
 - d) Tomar o duche higiénico antes da entrada nas piscinas;
 - e) Assegurar os necessários cuidados de higiene pessoal, no período de utilização de estruturas colectivas, em especial nas piscinas;
 - f) Caminhar com precaução nas zonas húmidas, utilizando calçado apropriado;
 - g) Permanecer exclusivamente nos locais de tratamento durante o tempo pré-estabelecido para a realização da prática termal;
 - h) Solicitar o apoio de um funcionário sempre que necessite ajuda;
 - i) Utilizar a sala de descanso pelo período de tempo recomendado pelo médico contribuindo para a manutenção de um ambiente calmo e cordial.
2. Não é permitido aos Utes:
 - a) Transportar a água termal, para fora dos edifícios;
 - b) Eliminar a água do vestuário e calçado nos vestiários e zonas de circulação, que deverão manter-se higienizadas e secas;
 - c) Fazer-se acompanhar de pessoas alheias aos tratamentos, salvo por consentimento expresso do médico assistente;

- d) Entrar e permanecer, sem autorização do responsável do Balneário, em setores ou áreas reservadas a tratamentos;
 - e) Danificar as instalações, mobiliário, equipamento e utensílios em geral;
 - f) Transportar géneros alimentícios dentro das instalações;
 - g) Comer, fumar ou mascar pastilhas elásticas em áreas ou setores de tratamentos termais;
 - h) Filmar ou fotografar, sem autorização superior;
 - i) Nos tratamentos termais, utilizar produtos de higiene e outras substâncias sem a devida autorização dos serviços Clínicos,
 - j) Acompanhar-se de animais domésticos;
 - k) Perturbarem, seja de que modo for, a ordem e a tranquilidade do estabelecimento;
 - l) Dirigir palavras ofensivas aos utentes e aos trabalhadores;
 - m) Transportar para fora dos locais de tratamento e de descanso toalhas, utensílios e produtos de utilização exclusiva nos mesmos.
3. Em caso de reincidência, o Conselho de Administração reserva o direito de interditar o acesso dos utentes que não acatem as normas aludidas nos números 1 e 2, quer aos locais de tratamento quer ao estabelecimento termal, sendo-lhes anulada a inscrição sem o direito à indemnização ou à restituição de quantias pagas anteriormente, ficando ainda os infratores obrigados a pagar os prejuízos decorrentes.
4. O Conselho de Administração não assume qualquer responsabilidade pelo furto ou extravio de bens e valores que ocorram nas suas instalações e, em particular, nas cabines e vestiários.

Artigo 29º

Reclamações

A reclamação/sugestão poderá ser imediatamente atendida e sanada pelo superior hierárquico em serviço, podendo o utente, caso o pretenda, fazê-lo em modelo oficial de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 30º

Visitas

- 1. As visitas ao complexo termal só poderão efetuar-se com autorização do CA ou por funcionário hierarquicamente superior a quem o Conselho de Administração delegue a respetiva autorização e dentro das horas que não impeçam o normal e íntimo funcionamento dos tratamentos termais.
- 2. Compete ao Setor de Marketing e Gestão Comercial da GEMC,EM-SA a organização e gestão das respetivas visitas.

Artigo 31º

Capacidade Funcional

O Conselho de Administração reserva o direito de recusar a aceitação de utentes, quando estiver atingida a capacidade máxima funcional de atendimento, devendo afixar avisos em locais de visibilidade pública.

Artigo 32º

Ordem Hierárquica

- 1. Por superiores hierárquicos entende-se o CA, O Vogal com funções de Direção e o Diretor Clínico.



2. Para melhorar a qualidade dos serviços, a Direção poderá designar assistentes operacionais e encarregados de serviço.

Artigo 33º

Afixação

1. O presente Regulamento deverá ser afixado no estabelecimento termal em local expressamente designado para o efeito.
2. A Direção promoverá a afixação, em locais estratégicos, das obrigações e deveres dos respetivos trabalhadores bem como demais orientações que forem consideradas úteis no desempenho das suas funções.

Artigo 34º

Dúvidas, Omissões, Interpretações e Alterações

1. Competirá ao CA decidir sobre eventuais dúvidas de interpretação ou omissões do presente Regulamento.
2. O CA deliberará, em qualquer momento, sobre ajustamentos e alterações pontuais ao presente Regulamento que se mostrarem necessários para a agilização de procedimentos e a maior eficiência dos serviços.

Chaves, 28 de janeiro de 2016

O Conselho de Administração

(Paulo Francisco Teixeira Alves)

(Maria de Fátima Ferreira Marques Caeiro)

(Agostinho José Carvalho Pizarro da Silveira Bravo)