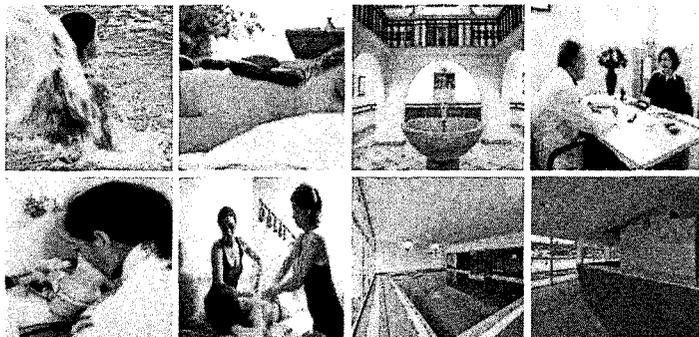


ASSOCIAÇÃO DAS  
**TERMAS**  
DE PORTUGAL

## MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DOS ESTABELECIMENTOS TERMAIS



Abril de 2009

---

# 1. PREAMBULO

O Decreto-Lei nº142/2004 de 11 de Junho veio estabelecer novas regras no domínio do licenciamento dos Estabelecimentos Termais, da organização, do funcionamento e da fiscalização.

Trata-se de um diploma inovador procurando responder às exigências relativas à prestação de cuidados de saúde, às tendências de mercado e aos novos factores de competitividade, com o objectivo de estimular a modernização e requalificação das infra-estruturas e equipamentos dos Estabelecimentos Termais portugueses. Para que tal objectivo seja alcançado, importa adequar a actividade termal às expectativas e exigências dos consumidores promovendo a qualidade dos serviços que procuram e que lhes são prestados.

Neste âmbito, o Decreto-Lei nº142/2004 de 11 de Junho, prevê no seu Artº 26º a figura de Manual de Boas Práticas, estabelecendo que “as autoridades competentes para o exercício do controlo oficial deverão promover e apoiar a elaboração de manuais de boas práticas de higiene destinados à utilização pelas entidades do sector como orientação para a observância dos requisitos de higiene e qualidade dos serviços prestados” (Artº26º, nº1), competindo a respectiva elaboração às associações empresariais (Artº26º, nº2).

No cumprimento destas disposições, a Associação das Termas de Portugal, entidade representativa dos Concessionários e titulares de estabelecimentos termais portugueses, tomou a seu cargo a elaboração do Manual de Boas Práticas tendo para esse fim constituído uma Comissão Técnico Científica de especialistas de renome e comprovada competência no sector do Termalismo.

Autores do Manual de Boas Práticas:

- Professor Doutor Luís Cardoso de Oliveira;
- Professor Doutor Frederico Teixeira;
- Professor Doutor José Martins de Carvalho;
- Dra. Cândida Monteiro;
- Dr. Pedro Cantista;
- Dr. António Jorge Santos Silva;
- Eng. Carlos da Cunha Coutinho;
- Dr. Manuel Antunes da Silva;
- Dr. João Pinto Barbosa.

A Associação das Termas de Portugal agradece aos membros da Comissão Técnico Científica e a todas as pessoas e entidades que contribuíram com os seus conhecimentos para a elaboração deste documento.

O Manual de Boas Práticas está dividido em 14 capítulos. No capítulo 3 dá-se conta das principais definições relativas às Águas Minerais Naturais, Indicações Terapêuticas e Técnicas Termais. Do capítulo 4 ao capítulo 7 descrevem-se os requisitos para a prestação de serviços de qualidade, no âmbito da Direcção do Estabelecimento Termal, dos serviços de recepção, dos serviços médicos e dos serviços acrescentados.



No capítulo 8 apresentam-se as principais técnicas termais e respectivas recomendações sobre as indicações terapêuticas, prescrição, técnica da aplicação e equipamento básico. Do capítulo 9 ao capítulo 14 descrevem-se recomendações de boas práticas ao nível da gestão de recursos humanos, higienização, armazenamento, instalações, manutenção e acesso universal às instalações.

## 2. INTRODUÇÃO

No termalismo, como noutros sectores de actividade, muitos intervenientes preocupam-se com a qualidade do seu trabalho. No entanto, hoje em dia, a complexidade e a interdependência dos sistemas, a importância de certos gestos ou decisões, nomeadamente pelos desafios económicos que os acompanham, amplificam as consequências de uma simples disfunção ou de um erro. Por isso, é preciso não só procurar evitar a falta de qualidade, mas também tentar demonstrar aos vários intervenientes nesta actividade que foram tomadas todas as medidas a fim de garantir a melhor qualidade possível.

Este Manual de Boas Práticas tem por finalidade:

- Introduzir a noção de gestão da qualidade e reafirmar a responsabilidade dos concessionários e titulares de Estabelecimentos Termais na sua implementação;
- Facilitar o relacionamento entre os diversos interlocutores, inclusive dentro do próprio Estabelecimento Termal;
- Contribuir para a qualidade da informação e da comunicação cujas implicações são decisivas para a imagem de marca de um Estabelecimento Termal;
- Suscitar críticas, sugestões, reflexões a propósito da aplicabilidade dos princípios adoptados e contribuir para o diálogo.

O Manual constitui um instrumento de trabalho para os diversos interlocutores do sector do termalismo e destina-se a:

- Administradores e Gestores;
- Direcção e Corpo Clínico;
- Direcção Técnica;
- Serviços Técnicos
- Empreiteiros, construtores e instaladores de equipamentos;
- Serviços responsáveis pela higiene;
- Equipas de manutenção;
- Autoridades que tutelam os Estabelecimentos Termais.

Por definição, este Manual de Boas Práticas contém apenas princípios directores e indicadores que poderão ser adaptados e precisados, caso a caso, em cada Estabelecimento Termal.

Trata-se de um documento de recomendações de adopção voluntária, não oponível a terceiros, mas que poderá servir de referência para qualquer nova construção ou renovação, assim como para a definição de modalidades de funcionamento.

As informações contidas no presente Manual são válidas à data da sua publicação. Não se deve por isso esquecer, no momento da sua consulta, de que alguns aspectos técnicos evoluem rapidamente. Se o leitor quiser fazer observações, advertências ou propostas, queira assinalá-las devidamente acompanhadas dos comentários que julgue apropriados, enviando-as para:

Associação das Termas de Portugal  
Av. Miguel Bombarda nº110 – 2º Dto  
1050-167 Lisboa  
termas@netcabo.pt

Se pretender mais exemplares deste documento, pode solicitá-los escrevendo para este mesmo endereço.



### 3. DEFINIÇÕES GERAIS

As disposições legais actualmente em vigor e aplicáveis ao termalismo baseiam-se fundamentalmente no Decreto-Lei nº 90/90, de 16 de Março (“Lei dos recursos geológicos” e aí, para além dos recursos minerais e geotérmicos, também os recursos hidrominerais), Decreto-Lei nº 86/90, de 16 de Março (Diploma regulador da actividade das águas minerais naturais) e no Decreto-Lei nº 142/2004, de 11 de Junho (“Lei do Termalismo”).

#### **Do Decreto-Lei nº90/90 transcrevem-se os seguintes conceitos ou definições:**

**Água mineral natural** é uma água considerada bacteriologicamente própria, de circulação profunda, com particularidades físico-químicas estáveis na origem dentro da gama de flutuações naturais, de que resultam propriedades terapêuticas ou simplesmente efeitos favoráveis à saúde.

**Águas minerindustriais** são águas naturais subterrâneas que permitem a extracção económica de substâncias nelas contidas.

**Águas de nascente** são as águas subterrâneas naturais que se não integram no conceito de recursos hidrominerais, desde que na origem se conservem próprias para beber.

Quando um recurso geológico corresponda a mais de uma das qualificações legalmente definidas, ser-lhe-á aplicável o regime próprio da que lhe conferir maior importância económica e complete, na exploração, o aproveitamento possível de todas as suas potencialidades.

#### **Do Decreto-Lei nº142/2004 transcrevem-se os seguintes conceitos ou definições:**

**Termalismo:** o uso da água mineral natural e outros meios complementares para fins de prevenção, terapêutica, reabilitação ou bem-estar;

**Termalista:** o utilizador dos meios e serviços disponíveis num estabelecimento termal;

**Termas:** locais onde emergem uma ou mais águas minerais naturais adequadas à prática de termalismo;

**Estância Termal:** área geográfica devidamente ordenada na qual se verifica uma ou mais emergências de água mineral natural exploradas por um ou mais estabelecimentos termais, bem como as condições ambientais e infra-estruturas necessárias à instalação de empreendimentos turísticos e à satisfação das necessidades de cultura, recreio, lazer activo, recuperação física e psíquica asseguradas pelos adequados serviços de animação;

**Balneário ou Estabelecimento Termal:** unidade prestadora de cuidados de saúde na qual se realiza o aproveitamento das propriedades terapêuticas de uma água mineral natural para fins de prevenção da doença, terapêutica, reabilitação e manutenção da saúde, podendo, ainda, praticar-se técnicas complementares e coadjuvantes daqueles fins, bem como serviços de bem-estar termal;



**Hospital Termal:** o estabelecimento termal com área de internamento e que cumpre os requisitos legais aplicáveis à designação Hospital Termal;

**Técnicas termais:** modo de utilização de um conjunto de meios que fazem uso de água mineral natural, coadjuvados ou não por técnicas complementares, para fins de prevenção, terapêutica, reabilitação e bem-estar;

**Técnicas complementares:** técnicas utilizadas para a promoção da saúde e prevenção da doença, a terapêutica, a reabilitação da saúde e a melhoria da qualidade de vida, sem recurso à água mineral natural e que contribuem para o aumento de eficácia dos serviços prestados no estabelecimento termal;

**Serviços de bem-estar termal:** serviços de melhoria da qualidade de vida que, podendo comportar fins de prevenção da doença, estão ligados à estética, beleza e relaxamento e, paralelamente, são susceptíveis de comportar a aplicação de técnicas termais, com possibilidade de utilização de água mineral natural, podendo ser prestados no estabelecimento termal ou em área funcional e fisicamente distinta deste;

**Tratamento Termal:** conjunto de acções terapêuticas indicadas e praticadas a um termalista, sempre sujeitas à compatibilidade com as indicações terapêuticas que foram atribuídas ou reconhecidas à água mineral natural utilizada para esse efeito;

**Concessionário:** a 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;

**Titular do estabelecimento termal:** a entidade a quem foi atribuída a licença de funcionamento de um estabelecimento termal.



## 3.1 Classificação das Águas Minerais Naturais

---

Águas minerais naturais são as que, por qualquer especificidade físico-química, se distinguem das águas “normais” de uma dada região. Os caracteres distintivos mais frequentes são a mineralização e/ou a temperatura elevadas. Assim, na perspectiva enunciada, as águas minerais apresentarão mineralizações totais ou determinadas características específicas (pH, sulfuração, sílica, CO<sub>2</sub>, etc.) diferentes dos valores correntes ou temperaturas mais altas que a temperatura média do ar.

A nível da Hidrologia Médica, é corrente chamar-se água termal a qualquer uma — ainda que fria na origem ou mesmo semelhante às águas típicas da região — desde que seja utilizada em balneários termais.

O critério da composição química levou a que nos países europeus de cultura germânica a água mineral fosse conotada com elevada mineralização. Nos países latinos prevaleceram os aspectos ligados à utilização balneoterápica tendo no passado sido consideradas como minerais (ou melhor minero-medicinais) águas de baixa mineralização. Foi assim que em Portugal, graças às propriedades terapêuticas inferidas à luz dos critérios da época, foram consideradas como minerais águas semelhantes às “normais” da região.

Algumas águas minerais naturais são usadas quer em balneoterapia quer na indústria de embalamento de águas. A União Europeia regulamentou as menções a apor nos rótulos das garrafas mas não existe um critério europeu em relação às águas minerais naturais para termalismo.

### 3.1.1 Temperatura da água na emergência

Em relação á temperatura da água na emergência os critérios de classificação são variáveis. Para alguns autores, (e.g., Klimentov 1983) águas termais seriam as de temperatura superior à do corpo humano, isto é, 37°C White (1957) designou como termais as águas cuja temperatura excedam em 5°C a temperatura média anual do ar, opção retomada por Schoeller (1962) embora este último considere 4°C. Na Europa (CEC 1988) foi adoptada a solução de considerar termais as águas de temperatura superior a 20°C, retomando a sistematização do Simpósio de Águas Minerais de Praga de 1968 (Malkovsky & Kacura 1969).

Para o Norte e Centro de Portugal este critério pode ser considerado aceitável pois a temperatura anual média do ar nessas zonas é inferior a 16°C (INM 2005), mas a sua aplicação já poderá ser questionável no Sul de Portugal.

Por essa razão adopta-se aqui a classificação do Instituto de Hidrologia de Lisboa (Herculano de Carvalho et al. 1961) para as águas minerais naturais:

- **Hipotermiais** (se emergem a temperaturas inferiores a 25 °C);
- **Mesotermiais** (se emergem a temperaturas superiores a 25 °C e iguais ou inferiores a 35 °C);
- **Termais** (se emergem a temperaturas superiores a 35 °C e iguais ou inferiores a 40 °C);



- **Hipertermais** (se emergem a temperaturas superiores a 40°C).

As águas de temperaturas inferiores a 25°C seriam Frias.

### 3.1.2 Composição química

Quanto á **mineralização total** o Instituto de Hidrologia de Lisboa propõe a classificação seguinte:

- **Águas Hipossalinas:** mineralização total inferior a 200 mg/l;
- **Águas fracamente mineralizadas:** mineralização total entre 200 e 1000 mg/l;
- **Águas Mesossalinas:** mineralização total entre 1000 e 2000 mg/l;
- **Águas Hipersalinas:** mineralização total superior a 2000 mg/l.

Curto Simões (1993), apoiada na classificação do Instituto de Hidrologia de Lisboa propõe as classes seguintes para as águas minerais portuguesas, baseadas na composição química, a saber:

- **Águas hipossalinas**, cuja mineralização total é inferior a 200 mg/l. Há a diferenciar: (i) as que têm mineralização total até cerca de 50 mg/l, pH < 6, dureza < 1 e percentagem de sílica muito elevada (> 30%), (ii) daquelas cuja mineralização total é > 100 mg/l, pH > 6, dureza > 1 e cuja percentagem de sílica é muito mais baixa;
- **Águas sulfúreas**, as que contêm formas reduzidas de enxofre. Neste grupo podem ser diferenciadas: (i) as sulfúreas primitivas (em que ainda há a distinguir as de pH < 8,35 e pH > 8,35), (ii) as que não apresentam valores característicos das sulfúreas primitivas em alguns parâmetros, e, (iii) as sulfúreas de transição. As sulfúreas primitivas têm com o iões dominantes o  $\text{HC03}^-$  e o  $\text{Na}^+$ , altas percentagens de sílica e flúor, são fracamente mineralizadas e têm dureza muito baixa;
- **Águas gasocarbónicas**, caracterizadas por terem mais de 500 mg/l de  $\text{CO}_2$  livre. São hipersalinas, anião dominante  $\text{HC03}^-$  (> 90% dos mval), catião dominante o  $\text{Na}^+$  (raramente o  $\text{Ca}^{2+}$ ), têm baixa percentagem de sílica (< 4%), baixa percentagem de flúor (< 1,5 %) e razão alcalinidade/Resíduo Seco muito elevada (> 16). Há a distinguir. (i) as hipotermiais com pH = 6 (sódicas ou cálcicas), (ii) das hipertermais com pH = 7 (sódicas);
- **Águas bicarbonatadas**, cujo ião dominante é o  $\text{HC03}^-$ . São hipotermiais, com alta percentagem de  $\text{M1}^+$ , pH = 7, dureza total com valores elevados e percentagens de sílica e flúor muito baixas. Há a distinguir: (i) as cálcicas, fracamente mineralizadas, (ii) das mistas (sódico-cálcicas), mesossalinas.
- **Águas cloretadas**, cujo ião dominante é o cloreto. O catião dominante é o  $\text{Na}^+$  com percentagens de sílica e flúor muito baixas, mesotermiais. Há a distinguir as hipersalinas com pH = 7 das fracamente mineralizadas de pH > 7;



- **Águas sulfatadas**, cujo ião dominante é o sulfato. São hipersalinas, hipotermiais, catião dominante  $\text{Ca}^{2+}$ , percentagens de sílica e flúor muito baixas e muito duras.

### **3.2 Controlo da Qualidade do Recurso Água Mineral Natural**

---

A água mineral natural é a matéria-prima, justificação primeira da existência do Estabelecimento Termal. Por isso a sustentabilidade dos caudais, a constância das características físico-químicas e o microbismo do recurso têm de ser garantidos permanentemente.

A responsabilidade pela gestão do recurso hidromineral, tutelado pela Direcção Geral de Energia e Geologia, até à entrada no Balneário Termal é do Director Técnico de Exploração. A partir dessa fronteira compete ao Director Clínico e ao Director do Estabelecimento Termal zelar para que a água mineral natural utilizada em todos os pontos do balneário termal apresente condições microbiológicas de acordo com as exigências legais e as propriedades terapêuticas correspondentes às valências reconhecidas pela Direcção Geral de Saúde.

Para que no interior do Estabelecimento Termal se cumpram os requisitos sanitários e de qualidade adequados da água mineral natural é preciso que sejam cumpridos os requisitos básicos que seguidamente se enumeram:

- A exploração das captações e utilização das aduções far-se-á de acordo com as especificações do Plano de Exploração em vigor;
- O Perímetro de Protecção será delimitado e vigiado permanentemente para que sejam minimizados os riscos de episódios contaminantes no circuito hidromineral ou que ponham em perigo a perenidade dos caudais;
- Serão rigorosamente cumpridos os programas de monitorização do recurso emanados da Direcção Geral de Energia e Geologia e da Direcção Geral de Saúde e, se necessário, accionados dispositivos adicionais de monitorização. Haverá registos sistemáticos supervisionados pelo Director Técnico de Exploração e pelo Director Clínico;
- Deverão existir protocolos de manutenção e de higienização periódica das captações, aduções, sistemas de armazenamento e da rede de distribuição.

### **3.3 Indicações Terapêuticas e Precauções**

---

Tendo em consideração apenas a sua mineralização e a respectiva composição físico-química, e não entrando aqui em conta com as técnicas termais e complementares disponíveis em cada estabelecimento termal, para as águas minerais naturais podem esquematizar-se assim as principais indicações terapêuticas e os seus riscos.



ÁGUA	INDICAÇÃO TERAPÊUTICA (Exemplos)	PRECAUÇÕES
<p style="text-align: center;"><b>Águas Bicarbonatadas</b></p> <p><i>Dose diária: 5-6 tomas (100-200 ml); máximo 1000-1200 ml/dia.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Aparelho Digestivo</b> (gastrointestinais e hepatovesiculares)</p> <p style="text-align: center;"><b>Doenças Metabólico-Endócrinas</b> (Diabetes, Hiperuricemia)</p> <p style="text-align: center;"><b>Aparelho Nefro-Urinário</b> (Litíase úrica)</p> <p style="text-align: center;"><b>Aparelho Respiratório</b> (Rinites, Sinusites, Laringites, DPOC)</p>	<p>Alcalose (cefaleias, irritabilidade, mialgias, menor apetite)</p> <p>Colite atônica; Obstipação Litíase de fosfatos e oxalatos</p> <p><u>Se sódicas:</u> cuidado nos hipertensos e insuficientes renais;</p> <p><u>Se carbogasosas:</u> hemorragia de gastrites ou úlceras pépticas</p>

ÁGUA	INDICAÇÃO TERAPÊUTICA (Exemplos)	PRECAUÇÕES
<p style="text-align: center;"><b>Águas Sulfatadas</b></p> <p><i>Dose diária: 2-3 tomas de manhã (50-60 ml e até 120-180 ml, cada 20-30 minutos.); poderá repetir-se o esquema de tarde. Máximo diário: 1000 ml</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Aparelho Digestivo</b> (discinésias vesiculares; laxantes/purgativas se Mg)</p> <p style="text-align: center;"><b>Doenças Metabólico-Endócrinas</b> (hiperuricemia)</p> <p style="text-align: center;"><b>Doenças Nefro-Urinárias</b> (litíase úrica; diuréticas; HTA)</p>	<p><u>Crise termal:</u> náuseas ou vômitos e diarreia, mal-estar, cefaleias.</p> <p><u>Cuidado:</u> cólon irritável, úlcera péptica, estados de debilidade geral.</p>

ÁGUA	INDICAÇÃO TERAPÊUTICA (Exemplos)	PRECAUÇÕES
<p><b>Águas Cloretadas</b></p> <p><i>Dose diária: 2-3 tomas (50-60 ml, cada 15-30 minutos, até ao máximo de 180 ml).</i></p>	<p><b>Aparelho Digestivo</b> (discinésias vesiculares, hipotonia intestinal)</p> <p><b>Dermatologia</b> (cicatrizante; afecções não exsudativas)</p> <p><b>Aparelho Respiratório</b> (rinites, sinusites, laringites, DPOC)</p> <p><b>Doenças Reumáticas e Músculo Esqueléticas</b> (situações pós-traumáticas, edematosas e algicas)</p> <p><b>Doenças Ginecológicas</b></p>	<p><u>Ao 3º-4º dia de tratamento:</u> Mal-estar, palpitações, transtornos digestivos.</p> <p>Não recomendável em situações de hipersecreção (gastrite, úlcera péptica, colite, enterocolite).</p> <p>Nunca aplicar em situações de hipertensão arterial, insuficiência cardíaca ou renal.</p>

ÁGUA	INDICAÇÃO TERAPÊUTICA (Exemplos)	PRECAUÇÕES
<p><b>Águas Sulfúreas</b></p> <p><i>Difícil ingestão devido às características organolépticas e elevado pH (doses muito baixas, 40-50 ml, 2-3 tomas de manhã, cada 30 minutos).</i></p>	<p><b>Aparelho Respiratório</b> (rinite, faringite, laringite, DPOC)</p> <p><b>Dermatologia</b> (seborreia e acne, eczemas crónicos, psoríase)</p> <p><b>Doenças Reumáticas e Músculo Esqueléticas</b> (articulares, abarticulares, componente tendinoso, neurológico, sequelas pós-traumáticas, etc.)</p> <p><b>Doenças Ginecológicas</b> (processos catarrais ou congestivos; trofia pós-menopáusia)</p>	<p>Náuseas e vômitos, perturbações digestivas (diarreia ou obstipação)</p> <p>Agudização de processos crónicos</p>

ÁGUA	INDICAÇÃO TERAPÊUTICA (Exemplos)	PRECAUÇÕES
<p style="text-align: center;"><b>Águas Hipossalinas</b></p> <p><i>Dose diária: 2-3 tomadas de manhã (até 120-200 ml, cada 20-30 minutos); poderá repetir-se o esquema de tarde.</i></p>	<p><b>Aparelho Nefro-Urinário</b> (diuréticas – Litíase renal)</p> <p><b>Doenças Metabólico- Endócrinas</b> (na dependência dos íons predominantes)</p> <p><b>Doenças do Sangue – Anemias</b> (nas águas ferruginosas)</p> <p><b>Doenças Ginecológicas e Dermatológicas</b> (nas águas silicatadas)</p>	<p><u>Cuidado:</u> evitar sobrecarga hídrica (insuficiência renal, cardíaca).</p>



### 3.4 Técnicas Termiais

---

É comum dividir as técnicas termiais em:

- **Técnicas de administração interna**, em que se utilizam especificamente os efeitos dependentes da composição físico-química das águas minerais naturais. Aqui se poderão incluir:
  - i. A ingestão oral de água ou hidropinia;
  - ii. A injeção de água mineral natural;
  - iii. A administração de água por via colo-rectal.
  
- **Técnicas de administração externa**, em que, para além das propriedades físico-químicas específicas de cada água mineral natural, se aproveitam também factores hidromecânicos e hidrotérmicos comuns a toda a hidroterapia. Aqui se poderão incluir: banhos, duches, vapores, aplicações de contraste, duche-massagem, pelóides, técnicas respiratórias, etc.

No capítulo 8 apresentam-se fichas de algumas dessas técnicas termiais, as mais frequentemente utilizadas e pelo maior número de Estabelecimentos Termiais.

Não se faz referência às técnicas complementares, onde se incluem diversas técnicas geralmente consideradas em Fisioterapia nem às técnicas de bem-estar.



# 4. REQUISITOS DE DIRECÇÃO DO ESTABELECIMENTO TERMAL

## 4.1 Objecto e alcance

---

O presente capítulo de requisitos para a Direcção tem por objectivo definir os parâmetros mínimos através dos quais os estabelecimentos termais devem ser geridos e dirigidos.

Inclui as características de qualidade e requisitos internos aplicáveis na definição de políticas e estratégias de qualidade do Estabelecimento Termal, independentemente do tipo de serviços que ofereçam.

Os requisitos que se estabelecem nesta capítulo são aplicáveis, na generalidade, aos processos de gestão de responsabilidade da direcção do Estabelecimento Termal. Incluem-se os seguintes aspectos:

Dir.0: Requisitos gerais

Dir.1: Política e objectivos de qualidade

Dir.2: Responsabilidades do director em matéria de qualidade

Dir.3: Sistema de qualidade

Dir.4: Gestão de recursos humanos

Dir.5: Organização e coordenação

Dir.6: Comercialização dos tratamentos termais e outros serviços adicionais

Dir.7: Gestão de crise e situações adversas

Dir.8: Sistema Geral de segurança

Dir.9: Gestão medioambiental

## 4.2 Responsabilidades

---

4.2.1 O Director do Estabelecimento Termal é o responsável que assegura a todo o momento que em todos os serviços prestados no Estabelecimento Termal são respeitadas as instruções previstas de maneira a que sejam alcançados os níveis de qualidade aplicáveis.

4.2.2 A Direcção do Estabelecimento Termal poderá designar um ou vários responsáveis, que independentemente de outras funções, tenham como missão assegurar que em todos os serviços do estabelecimento termal se respeitem as instruções previstas para alcançar os níveis de qualidade definidos neste capítulo.

## **4.3 Sistema de controlo operacional**

---

O Director do Estabelecimento Termal, com o apoio de outros técnicos competentes, definirá um sistema de avaliação da qualidade de serviço, mediante questionários que deverão ser disponibilizados aos termalistas para que o preencham. Estes questionários deverão contemplar parâmetros para avaliação dos serviços oferecidos pelo Estabelecimento Termal, facilitando-se cópia dos mesmos aos departamentos ou pessoal directamente envolvidos.

## **4.4 Desenvolvimento de Funções**

---

### **Dir.0: Requisitos Gerais**

Dir.0.1: O Director do Estabelecimento Termal disporá de uma relação actualizada de todas as Leis e Regulamentos sectoriais.

### **Dir.1: Gestão de Recursos Humanos**

Dir.1.1: O Director do Estabelecimento Termal define os requisitos e critérios aplicáveis na selecção de pessoal para determinados postos de trabalho ou funções, que considera fundamentais para a prestação de serviço.

Dir.1.2: O Director do Estabelecimento Termal define as funções que pelas suas características tenham de ser efectuadas por pessoal devidamente qualificado ou acreditado.

Dir.1.3: Tendo como referência a base de termalistas do Estabelecimento Termal, o Director definirá que pessoas afectas aos serviços de contacto com os termalistas deverão ter conhecimento de outros idiomas.

Dir.1.4: A selecção de uma pessoa para trabalhar no Estabelecimento Termal inicia-se com um processo de recrutamento que deverá ser estruturado através de contacto com o respectivo centro de emprego da localidade, escolas de fisioterapia e enfermagem, centros de formação, empresas de selecção e recrutamento, entre outros. Serão efectuadas as entrevistas necessárias para avaliação da capacidade e experiência no sector dos possíveis candidatos, a personalidade, condições económicas e formação em idiomas, se se justificar. A incorporação de uma pessoa na organização deverá implicar um período de formação no qual serão explicados os serviços que se oferecem aos termalistas e as normas de conduta para uma melhor e mais fácil adaptação ao posto de trabalho. Para facilitar este processo deverá existir um documento sob a forma de manual de acolhimento que explicará os aspectos básicos de funcionamento geral de um estabelecimento termal.



Dir.1.5: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá definir anualmente um plano de formação, através de um diagnóstico de necessidades, nas áreas ou especialidades que possam afectar a qualidade de serviço ou a satisfação dos termalistas. O Plano poderá conter acções formativas implementadas por pessoal interno e/ou por formadores externos.

Dir.1.6: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá proporcionar a formação necessária para que o pessoal possa manter um adequado nível de qualidade na prestação de serviços. Entre os temas de formação deverão estar previstos os seguintes:

- a) Relações interpessoais e contacto com Termalistas;
- b) Critérios e normas de qualidade em cada tipo de serviço;
- c) Idiomas;
- d) Informática;
- e) Gestão de Qualidade;
- f) Gestão Ambiental.

Dir.1.7: A Direcção deverá estabelecer um sistema de comunicação interno que permita assegurar que todas as pessoas recebam pontualmente informação sobre o resultado dos serviços e grau de satisfação dos termalistas. Este sistema deverá permitir que as sugestões e comentários do pessoal sejam analisados pela Direcção.

Dir.1.8: A Direcção deverá dispor de mecanismos que permitam assegurar a continuidade da prestação de serviços perante qualquer eventualidade.

## **Dir.2: Organização e Coordenação**

Dir.2.1: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá designar uma pessoa que assuma a responsabilidade sobre todos os serviços do Estabelecimento Termal durante a ausência do sue responsável.

Dir.2.2: Cada unidade de serviço ou função disporá de uma relação das tarefas e responsabilidades atribuídas, identificando as inter relações com outras unidades de serviço.

Dir.2.3: A Direcção estabelecerá mecanismos adequados, como por exemplo, reuniões periódicas, para executar a coordenação entre as diferentes unidades de serviço e para resolução de conflitos.

Dir.2.4: Qualquer que seja o esquema organizativo do Estabelecimento Termal, a Direcção deverá designar (ou assumir directamente) uma pessoa que com independência de outras funções que desempenhe, tenha autoridade para:

- a) Identificar e registar qualquer problema com a qualidade dos serviços;
- b) Iniciar acções preventivas evitando situações de crise ou adversas que afectem a qualidade de serviço;
- c) Controlar o funcionamento dos serviços sob condições adversas de qualidade, até à resolução das mesmas.



### **Dir. 3: Comercialização dos Tratamentos Termais e Serviços Adicionais**

Dir.3.1: O material promocional ou publicitário utilizado na promoção dos serviços do Estabelecimento Termal deverá observar os princípios da veracidade e autenticidade, evitando a utilização de termos e imagens que pela sua ambiguidade possam induzir em erro o consumidor.

Dir.3.2: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá dispor de um sistema de gestão de vendas e de reservas (preferencialmente informatizado) que permita evitar com antecedência possíveis situações de 'overbooking'.

Dir.3.3: Os serviços adicionais prestados no Estabelecimento Termal deverão estar identificados e afixados de forma claramente visível ou constar no directório de serviços disponível na recepção. Deverá existir uma relação de preços actualizados também para esses serviços.

Dir.3.4: O sistema de reclamações e sugestões deverá constituir uma fonte de informação e portanto, poderá ser considerado para a criação de novos serviços no Estabelecimento Termal, bem como para a modificação e adaptação dos serviços que já são prestados.

### **Dir.4: Gestão de condições adversas à Qualidade**

Dir.4.1: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá definir um sistema para identificar as condições adversas à qualidade de serviço, analisá-las e implementar acções correctivas.

Dir.4.2: O sistema de gestão das condições adversas à qualidade de serviço deverá contemplar actuações para as situações seguintes:

- a) Chegada de termalistas com reserva confirmada, mas sem possibilidade de serem atendidos no Estabelecimento Termal;
- b) Deficiências de funcionamento nas instalações, equipamentos e outros aparelhos;
- c) Recursos Humanos mínimos para assegurar o serviço ao termalista.

Dir.4.3: O sistema deverá prever documentação e registo do seguinte:

- a) Identificação das condições adversas (pessoa, lugar, data e descrição da ocorrência);
- b) Análise das causas;
- c) Acção ou contra-acções implementadas para restabelecer o funcionamento normal do serviço;
- d) Acções preventivas para evitar ocorrências futuras.

Dir.4.4: O Estabelecimento Termal terá um sistema de recolha de reclamações previsto na Legislação e Regulamentação sectorial.



## **Dir.5: Sistema de Segurança Geral**

Dir.5.1: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá definir as medidas necessárias para garantir o máximo de segurança aos seus termalistas. O Estabelecimento Termal terá de definir um Plano de Emergência de acordo com os requisitos da Legislação e Regulamentação vigentes.

Dir.5.2: Essas medidas deverão contemplar os seguintes aspectos no que diz respeito à segurança no interior do Estabelecimento Termal:

- a) Limitação de acessos de terceiras pessoas não termalistas especialmente no horário de tratamentos;
- b) Identificação de todo o pessoal do Estabelecimento Termal mediante placas identificativas ou similar;
- c) Dotação das instalações de mecanismos necessários para assegurar a privacidade e segurança do Estabelecimento Termal;
- d) Deverá existir um controlo restritivo do acesso às chaves do Estabelecimento Termal (mecânicas e electrónicas) não devendo estar acessíveis a pessoas alheias ao encarregado das diferentes áreas de serviços;
- e) Informações ao termalista sobre as medidas básicas de segurança implantadas: plano de emergência, sistemas de evacuação, sistemas de alarme, etc.
- f) Formação de pessoal do Estabelecimento Termal em técnicas de primeiros socorros e planos de emergência garantindo permanentemente a presença de pelo menos uma pessoa com formação nessas áreas.
- g) As saídas de emergência deverão ser sempre facilmente acedidas devendo estar permanentemente livres de obstáculos que possam dificultar o acesso.

## **Dir.6: Gestão Ambiental**

Dir.6.1: A Direcção do Estabelecimento Termal deverá ter conhecimentos suficientes para poder realizar uma correcta gestão ambiental, ou não sendo o caso, deverá ser contratada empresa ou entidade competente para implementar um adequado sistema de protecção ambiental;

Dir.6.2: A gestão ambiental do Estabelecimento Termal deverá abranger, pelo menos as seguintes áreas:

- a) Poupança de Energia, através de 3 medidas básicas:
  - Introduzir sistemas de gestão individual nos equipamentos;
  - Apagar os equipamentos eléctricos ou similares quando não estejam a ser utilizados;
  - Utilizar equipamentos de baixo consumo ou que utilizem energias alternativas.
- b) Poupança de Água: Deverão ser tomadas medidas tendentes a reduzir o consumo de água, através das seguintes medidas básicas:
  - Eliminar todos os pontos de perda de água nas canalizações;
  - Dotar o Estabelecimento Termal de torneiras adequadas para a poupança de água;
  - Limitar a capacidade das cisternas de água.



- c) Utilização de detergentes e outros produtos de limpeza e higiene: Deverão ser tomadas medidas tendentes a reduzir o consumo de detergentes não biodegradáveis e de sprays que contenham CFC;
- d) Minimização de resíduos: Deverão ser tomadas medidas para a redução de resíduos gerados e limitar os que não são recicláveis;
- e) Classificação de resíduos: Será incentivada a classificação de forma a facilitar a reciclagem dos resíduos;
- f) Sensibilização e motivação dos termalistas e dos recursos humanos. Acção que deve ser permanente;
- g) Aprovisionamento: Deverá ser incentivada a colaboração com os fornecedores para que a gestão ambiental do Estabelecimento Termal se inicie no processo de aprovisionamento externo ao mesmo;
- h) Novos projectos de investimento: Em todos os novos projectos de investimento, será solicitado o apoio de um especialista para assegurar a incorporação de todas as medidas possíveis que facilitem a gestão ecológica do Estabelecimento Termal;
- i) Formação: O pessoal deverá ser formado para que seja integrado nos processos de gestão ambiental do Estabelecimento Termal.



# 5. REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

## 5.1 Objectivo:

---

Estas recomendações para os serviços de recepção têm por objecto definir os parâmetros mínimos através dos quais deverão ser geridos e dirigidos. Inclui os requisitos internos aplicáveis aos serviços de recepção do estabelecimento termal quaisquer que sejam os serviços prestados.

Os requisitos que se estabelecem com estas recomendações são aplicáveis na generalidade aos serviços de recepção do Estabelecimento Termal, nomeadamente:

Rec.1: Requisitos Gerais

Rec.2: Reservas

Rec.3: Serviços de Admissão de Termalistas

Rec.4: Atenção contínua ao Termalista

Rec.5: Atendimento ao telefone

Rec.6: Pagamentos

Rec.7: Segurança

## 5.2 Responsabilidades:

---

1. A Direcção do Estabelecimento Termal, designará uma pessoa que tenha como missão assegurar que os serviços de recepção do Estabelecimento Termal cumprem os requisitos definidos.
2. Para o desempenho correcto e eficaz das suas funções, o pessoal designado para a gestão de qualidade dos serviços de recepção, deverá contar com formação adequada nos seguintes aspectos:
  - Técnicas para o correcto desempenho de funções;
  - Atendimento de termalistas;
  - Relações pessoais;
  - Será valorizado o conhecimento de idiomas.
3. Qualquer pessoa que desempenhe funções relacionadas com a recepção deverá conhecer os conteúdos destas recomendações e receber formação adequada sobre a forma de aplicação das mesmas.
4. O responsável da recepção definirá, conjuntamente com a direcção do Estabelecimento Termal, um conjunto de indicadores de qualidade, a partir dos quais será feita a monitorização do nível de serviço oferecido e do nível de satisfação alcançado pelo termalista. Os resultados destes indicadores estarão acessíveis a todo o pessoal da recepção.



5. O pessoal afecto aos serviços de recepção bem como os responsáveis de outros departamentos receberão a comunicação formal e periódica dos resultados desta unidade de serviço.

### **Rec.1: Requisitos Gerais**

#### Generalidades:

Todos os serviços identificados nas recomendações de recepção deverão cumprir as recomendações gerais sobre:

- a) Adequação do espaço de serviço de recepção;
- b) Adequação do serviço ao termalista.

As recomendações respeitantes à alínea a) serão de aplicação global aos serviços de recepção. Valoriza-se positivamente que o Estabelecimento Termal tenha acessos e instalações adequadas a pessoas com deficiência nos termos da legislação vigente.

#### Área do Serviço de Recepção:

Para além dos requisitos específicos dos serviços de recepção, deverão cumprir-se as recomendações estabelecidas nos *Requisitos de Higienização – Cap. 10 e Requisitos de Manutenção – Cap. 13*.

#### Serviço de atendimento ao termalista:

O serviço de atendimento ao termalista deverá cumprir os seguintes requisitos:

- a) O atendimento ao termalista nos serviços de recepção deverá ser contínua durante o horário de funcionamento do estabelecimento termal;
- b) O trato utilizado pelo pessoal de recepção deverá ser calmo e afável.

#### Tratamento personalizado dos termalistas:

Todo o pessoal do serviço de recepção deverá envidar esforços para tentar reconhecer e tratar os termalistas de forma personalizada, com especial atenção no início e no final do período de tratamentos.

### **Rec.2: Requisitos das Reservas**

Rec.2.1: O atendimento ao termalista no serviço de reservas de tratamentos, deverá cumprir as recomendações genéricas do ponto *Rec.1* deste documento. No caso de reservas efectuadas por telefone deverão cumprir-se as recomendações do ponto *Rec. 5* deste documento.

Rec.2.2: Especificamente para o serviço de reservas de tratamentos deverão cumprir-se os seguintes requisitos:

- a) Existência de um protocolo de reservas;
- b) Garantir ao termalista que a sua reserva está confirmada e será respeitada nas condições acordadas;
- c) Realização de controlo continuado do número de reservas admitidas e previsíveis devendo ser tomadas medidas oportunas para evitar situações



de chegada de termalistas sem reserva e sem possibilidade de serem atendidos;

- d) Todas as reservas aceites deverão ser registadas em suporte informático ou outro acordado, em que deverá constar o nome do termalista, pessoa ou organização que efectua a reserva e um número de telefone, fax ou e-mail de contacto, bem como o preço e a política de garantia de reserva.

Rec.2.3: O serviço de reserva disporá de meios técnicos, preferencialmente informatizados, que permitam efectuar as reservas com prontidão, fiabilidade e eficácia segundo os critérios definidos pelo Estabelecimento Termal no seu protocolo de reservas.

Rec.2.4: Todos os pedidos de reserva deverão ser registados no momento em que são solicitados e confirmados num prazo máximo de 24 horas, se assim se justificar. A confirmação da reserva do serviço será formalizada mediante a atribuição de um código ou mediante comunicação escrita.

Rec.2.5: Qualquer alteração na reserva, por iniciativa do Estabelecimento Termal, deverá ser justificada e comunicada ao termalista.

Rec.2.6: Qualquer imprevisto deverá ser sempre comunicado ao termalista por telefone, fax ou e-mail.

Rec.2.7: Os serviços serão prestados por ordem cronológica das reservas efectuadas, ressalvando a política do estabelecimento termal no que se refere a termalistas preferenciais.

Rec.2.8: Com o objectivo de facilitar a coordenação entre departamentos, o responsável pelos serviços elaborará, com antecedência e periodicidade mínima a definir, uma estimativa de termalistas para os próximos dias / semanas para antecipar o nível de ocupação. Nos sistemas de reservas informatizadas estes procedimentos não serão necessários dado que a actualização é imediatamente feita sempre que se produzem alterações.

Rec.2.9: O serviço de reservas procurará identificar os termalistas que já tenham estado em ocasiões anteriores no estabelecimento termal, através de um arquivo histórico de termalistas, preferencialmente informatizado.

Rec.2.10: Os dados pessoais dos termalistas do estabelecimento termal serão geridos em cumprimento da legislação sobre protecção de dados vigente.

Rec.2.11: O sistema de gestão de reservas deverá conter instruções sobre as garantias das reservas – modalidades de pagamento, meios de pagamento disponíveis, etc. – e para o tratamento de casos especiais como são reservas de grupos, listas de espera etc.



### **Rec.3: Atendimento ao Termalista**

Rec. 3.1 O atendimento aos termalistas no estabelecimento termal deverá obedecer aos seguintes requisitos:

- a) Os trâmites de admissão sejam realizados diligentemente e prontamente;
- b) Independentemente da obrigatoriedade dos preços dos serviços estarem disponíveis para consulta, os termalistas deverão ser informados de promoções e pacotes de serviços combinados e de outras tarifas especiais em vigor;
- c) Sejam dadas indicações precisas das diferentes etapas pela qual o termalista deverá passar para iniciar o seu tratamento, preferencialmente através de uma nota informativa escrita;
- d) A documentação respeitante a cada termalista deverá ser preparada anteriormente à sua chegada, se estiver prevista e se a reserva o permitir;
- e) Exista coordenação entre este serviço e os serviços médicos, de forma a permitir marcar a hora da consulta no momento de admissão.

Rec.3.2: O pessoal da recepção, para poder prestar este serviço adequadamente, terá de cumprir os seguintes requisitos:

- a) Disporá de meios técnicos preferencialmente informatizados, que permita confirmar a reserva com prontidão;
- b) Deverá ter um amplo conhecimento do Estabelecimento Termal e da localização de todas as divisões e serviços;
- c) Em nenhum momento o serviço de recepção poderá estar sem ninguém para atender;
- d) O número de pessoas a afectar aos serviços de atendimento ao público poderá ser variável em função do número de termalistas;
- e) Para a recepção a grupos de termalistas o responsável do serviço de recepção deverá ter os meios necessários para o correcto atendimento de acordo com os procedimentos definidos;
- f) O pessoal da recepção deverá informar o termalista de qualquer circunstância não habitual que ocorra no Estabelecimento Termal que o possa afectar de forma directa limitando os serviços prestados, como são os casos de obras, alterações de horários e serviços, etc.
- g) O pessoal da recepção deverá conhecer o estado das instalações – conservação e ruídos exteriores – com a finalidade de evitar possíveis reclamações;
- h) Os registos com os dados históricos pessoais dos termalistas serão conservados salvo ordem em contrário do termalista. Neste caso deverá proceder-se de imediato à eliminação da informação que consta da base de dados, mantendo-se apenas os dados mínimos de acordo com a legislação vigente.

Rec 3.3: Recepção da área de tratamentos. O atendimento aos termalistas nos serviços médicos e área de tratamentos deverá cumprir as recomendações definidas no ponto *Rec. 1.3*. Os termalistas acudirão à recepção dos serviços médicos mediante marcação horária prévia, excepto em casos de urgência, em que serão atendidos com a máxima prontidão. Nos casos em que a recepção dos serviços médicos seja independente da recepção dos serviços termais, a gestão de ambas deverá estar coordenada da tal forma que a todo o momento se atenda o termalista de forma adequada e diligente.



Rec.3.4 A todo o momento, o pessoal da recepção dos serviços do Estabelecimento Termal informará os termalistas onde deverão dirigir-se, assim como darão instruções sobre o vestuário mais apropriado que deverão levar para cada tratamento.

#### **Rec.4: Atenção contínua ao Termalista**

Rec.4.1: A atitude de contínua atenção ao termalista deverá obedecer aos seguintes requisitos:

- a) O termalista seja informado, quando o requeira, dos serviços que o estabelecimento tem à sua disposição, das instruções de uso precisas, e disponha de preços afixados e actualizados;
- b) Que o pessoal de recepção esteja à disposição do termalista para atender e resolver as suas reclamações, independentemente dos serviços a que correspondam essas queixas;
- c) Atender o termalista que pretenda fazer uma sugestão pelo que deverá existir um livro ou caixa de sugestões;
- d) Encontrem-se devidamente sinalizadas todas as áreas do Estabelecimento Termal.

Rec.4.2: O pessoal da recepção disporá de toda a informação necessária sobre o Estabelecimento Termal de forma a satisfazer detalhadamente e prontamente todas as solicitações dos termalistas. Esta deverá incluir pelo menos informações sobre:

- a) Funcionamento e preços dos serviços;
- b) Localização de todas as áreas e serviços;
- c) Eventos especiais ou pontuais que se organizem.

#### **Rec.5: Atendimento ao Telefone**

Rec.5.1: O atendimento ao termalista por telefone deverá cumprir os requisitos definidos ponto *Rec 1.3*. Com carácter específico, o serviço de atendimento ao telefone deverá observar os seguintes requisitos:

- a) O horário de atendimento ao público deste serviço seja no mínimo idêntico ao do funcionamento dos restantes serviços;
- b) O atendimento ao telefone seja realizado dentro das normas de cortesia estabelecidas para o efeito;
- c) Se atenda o telefone com suficiente prontidão;
- d) Sejam anotadas as mensagens dirigidas aos termalistas.

Rec.5.2: As normas mínimas de cortesia que o operador de telefone deverá ter na recepção de chamadas deverão ser as seguintes:

- a) Atender o telefone referindo o nome do Estabelecimento Termal saudando o emissor da chamada;
- b) Demonstrar sinais de reconhecimento a termalistas habituais fazendo uso do seu nome para personalizar o contacto sempre que possível. No caso de novos termalistas também se dirigirá a eles pelo nome, para personalizar a chamada, sempre que possível;
- c) O trato com o termalista deve ser respeitoso e formal;



- d) Procurar averiguar as dúvidas suscitadas pelo interlocutor que não sejam do seu conhecimento ou competência, oferecendo uma solução sempre que possível, ou passando a chamada a alguém que possa resolver;
- e) Se despeça do seu interlocutor utilizando o seu nome, se possível

Rec.5.3: As normas de atitude mínimas na recepção e emissão de chamadas deverão ser as seguintes:

- a) Dar mostras de escutar o seu interlocutor;
- b) Manter uma posição correcta e adequada;
- c) Concentrar-se na conversação;
- d) Falar em tom normal e calmo;
- e) Não fazer ruídos incómodos;
- f) Manter a confidencialidade da conversa;

## **Rec.6: Pagamentos**

Rec.6.1: O atendimento ao termalista nos serviços de facturação / tesouraria / caixa / pagamentos, deverá observar os seguintes requisitos:

- a) O horário de atendimento ao público deverá coincidir no mínimo com o do funcionamento dos serviços;
- b) A recepção do Estabelecimento Termal disporá de uma lista de preços dos serviços termais em lugar claramente visível da recepção;

Rec.6.2: O serviço de tesouraria deverá cumprir os seguintes requisitos adicionais:

- a) Os recibos a entregar ao termalista deverão estar preparados com antecedência;
- b) A emissão de recibos para entrega ao termalista e a respectiva cobrança sejam realizados com prontidão, diligência e descrição;
- c) O recibo seja devidamente detalhado;
- d) O Estabelecimento Termal disponha de formas de pagamento diversificadas;
- e) No caso de pagamento por meios electrónicos, a verificação dos cartões de crédito deverá ser feita com prontidão e descrição;
- f) O pessoal de serviço deverá estar atento à saída do termalista e despedir-se-á dele.

Rec.6.3: O tratamento de tarifas em casos especiais – descontos, devoluções, compensações etc. – deverá estar formalizado, contemplando as responsabilidades para a respectiva autorização e mecanismos de imputação.

## **Rec.7: Segurança**

Rec.7.1: O serviço de segurança na área da recepção deverá obedecer aos seguintes requisitos:

- a) Que sejam controlados os acessos às instalações;
- b) Que sejam controlados os visitantes do Estabelecimento;

Rec.7.2: O pessoal da recepção terá a formação necessária para utilizar os mecanismos electrónicos à disposição para a segurança do estabelecimento, se estes existirem;



Rec.7.3: Todos os acessos ao estabelecimento que não sejam directamente controláveis desde a recepção, estarão comunicados com esta área através de câmaras ou outros dispositivos técnicos ou humanos que garantam a respectiva segurança.

## **6. REQUISITOS DOS SERVIÇOS MÉDICOS**

### **6.1 Objectivos e Âmbito**

---

O presente capítulo de requisitos dos serviços médicos define os parâmetros mínimos a que devem obedecer os serviços médicos dos estabelecimentos termais. Tem por objectivo definir as características de qualidade e os requisitos aplicáveis ao serviço médico do estabelecimento termal.

Os requisitos que se estabelecem nesta capítulo são aplicáveis na generalidade aos serviços médicos do estabelecimento termal, nomeadamente:

Med.0: Requisitos Gerais

Med.1: Tratamento de Emergências

Med.2: Serviços prestados ao Termalista

Med.3: Manual de Tratamentos Termais

Med.4: Horário de atendimento ao público

### **6.2 Responsabilidades**

---

6.2.1 A Administração ou a Direcção do estabelecimento termal com a Direcção Clínica deverão definir as características e os requisitos dos serviços clínicos.

6.2.2 De acordo com a legislação vigente deverá ser contratado um Director Clínico com a competência de hidrologia médica, nos termos e com as responsabilidades e deveres constantes da legislação.

6.2.3 De acordo com as necessidades, sob proposta do Director Clínico à Administração / Direcção, deverão ser indicados os médicos hidrologistas necessários para assegurar o atendimento dos utentes nas diferentes indicações terapêuticas definidas.

6.2.4 Para poder garantir o desempenho adequado às funções, o pessoal do estabelecimento termal designado para assegurar a qualidade dos serviços médicos deverá ter formação adequada à gestão clínica e administrativa.

6.2.5 Todo o pessoal técnico de terapêutica terá de possuir os diplomas profissionais inerentes às suas funções: enfermeiros, fisioterapeutas, professores de educação física, técnicos de balneoterapia e outros.

6.2.6 O Director Clínico deverá propor à Administração / Direcção do estabelecimento termal um conjunto de indicadores de qualidade e satisfação, a partir dos quais se



poderá fazer o acompanhamento dos resultados alcançados, tanto a nível interno, como a nível externo.

6.2.7 Os indicadores de qualidade, mais as reclamações e as sugestões deverão fazer parte dos elementos a ter em linha de conta na avaliação e projecção das estratégias a levar a cabo pela Administração / Gestão.

## 6.3 Referências

---

Todas as recomendações estabelecidas neste capítulo estão vinculadas aos serviços e disposições da legislação vigente.

## 6.4 Sistema de Controlo Operativo

---

6.3.1 Deverá existir um encarregado do estabelecimento termal que reporte ao director clínico e ao gestor que seja responsável pela execução das normas e cumprimento das regras estabelecidas.

6.3.2 Deverá existir documentação das actividades de supervisão que facilitem a análise de qualquer situação em tempo real ou à posteriori.

6.3.3 Compete ao Director Clínico:

- a) Assegurar o cumprimento dos horários das consultas, reduzindo ao mínimo o tempo de espera;
- b) O acompanhamento das prescrições clínicas, sua execução, cumprimento e seguimento de termalistas;
- c) A manutenção actualizada do ficheiro clínico dos utentes e das garantias de privacidade;
- d) Zelar pelo estado do material médico necessário e providenciar para a sua pronta reposição;
- e) Garantir que no estabelecimento termal e fora dele, sejam assegurados, os mais rigorosos princípios de ética e deontologia referentes a qualquer utilizador, por todos os elementos técnicos e administrativos do estabelecimento termal.

6.3.4 Tal como em qualquer estabelecimento de saúde, o estabelecimento termal dispõe de um livro de reclamações, acessível a todos os utentes. Para além deste, numa perspectiva de avaliação interna, será aconselhável a existência de um documento (livro, folheto) onde seja possível averbar as sugestões, de forma a possibilitar resposta e análise interna.

## 6.5 Desempenho de Funções

---

### Med.0: Requisitos Gerais

Med.0.1: Os espaços onde circulem termalistas têm que obedecer às normas relativas a unidades de saúde, consultórios e clínicas. Deverão atender às acessibilidades,

eliminação de barreiras arquitectónicas, dimensões dos espaços, materiais de construção, arquitectura, equipamentos e materiais.

Med.0.2: A higienização, a iluminação, a ventilação e a climatização são sujeitos a regras definidas.

Med.0.3: O estabelecimento termal deverá tendencialmente ser motivo de informatização administrativa e clínica. O arquivo informático do estabelecimento termal possibilita a análise e interpretação da evolução da frequência, da validade das estratégias definidas e das proposições futuras.

Med.0.4: Cada Estabelecimento Termal deverá ter um plano de acções a adoptar em casos de emergência e eventualmente um 'kit' de emergência médica com material e equipamento a definir pelo Director Clínico de acordo com as necessidades do Estabelecimento Termal.

Med.0.5: Os instrumentos para o diagnóstico (reconhecimento) serão preferencialmente os seguintes, sempre que os tratamentos específicos os requirem:

- Esfingomanómetro;
- Fonendoscópio;
- Balança;
- Altímetro;
- Negatoscópio;
- Lanterna;
- Martelo de exploração de reflexos;
- 'Set' otorrino em estabelecimentos termais com tratamentos específicos.

Med.0.6: Para além do exposto no artigo anterior, cada estabelecimento termal disporá dos equipamentos necessários de acordo com a especialidade específica das suas águas minerais naturais.

Med.0.7: De acordo com a opinião do Director Clínico e as características das águas minerais naturais e indicações terapêuticas prosseguidas, o estabelecimento termal poderá dispor de medicamentos seleccionados a partir da seguinte listagem por categoria:

- a) Geral
  - Antitérmicos analgésicos
  - AINES
  - Adrenalina
  - Antibióticos de uso geral
  - Antimicóticos
  - Colírio oftalmológico
  - Soluções otológicas
- b) Aparelho Respiratório e ORL
  - Broncodilatadores para inalação
  - Corticoesteróides em Aerosol
- c) Cardiovascular
  - Diuréticos
  - Calcioantagonistas

- Nitroglicerina
- Iecas
- d) Sistema Nervoso
  - Ansiolíticos
- e) Aparelho Digestivo
  - Antiácidos
  - Antidiarreicos
  - Antieméticos

### **Med.1: Tratamento de emergências**

Med.1.1: Durante o período de funcionamento do Estabelecimento Termal deverá existir pelo menos uma pessoa habilitada com formação em técnicas de socorrismo.

Med.1.2: Todo o pessoal deverá ter conhecimento da existência, do Plano de Acções a adoptar em casos de emergência e dos procedimentos a adoptar.

### **Med.2: Serviços prestados ao Termalista**

Med.2.1: A consulta e prescrição médica serão sempre obrigatórias e prévias ao tratamento termal cumprindo o que este propósito estiver definido no regulamento do estabelecimento termal.

Med.2.2: Seja qual for o procedimento adoptado pela Direcção Clínica do estabelecimento termal, as consultas deverão garantir o seguinte:

- a) Definir a prescrição terapêutica;
- b) Descartar a existência de contra-indicações e/ou limitações às técnicas de terapêutica

Med.2.3: O tratamento prescrito será adequado à patologia do termalista. Considerar-se-á conforme com os requisitos do termalista quando este:

- a) Seja informado sobre as técnicas de cura e as aceite;
- b) Sempre que o pretenda, conhecer antecipadamente o preço do tratamento a efectuar;
- c) Estejam à disposição dos termalistas e público o preço de tratamentos.

Med.2.4: Os serviços médicos definirão os controlos intermédios de evolução do estado de saúde do termalista, tendo como base a patologia apresentada, a duração e características dos tratamentos, as complicações que surjam. Sempre que o balneoterapeuta tenha dúvidas sobre as condições físicas ou psíquicas do termalista deverá encaminhá-lo para os serviços clínicos.

Med.2.5: Finalizado o programa de tratamentos, os Serviços Médicos, nos casos em que se considere conveniente, realizará a avaliação da cura termal, emitindo um relatório informativo que deverá ser entregue ao termalista. No relatório deverão constar no mínimo as seguintes informações:

- a) Identificação do Termalista;
- b) Filiação;
- c) Avaliação no Diagnóstico;

- d) Tratamentos realizados;
- e) Evolução do estado de saúde e resultados;
- f) Data e assinatura do médico.

### **Med.3: Manual de Tratamentos**

Med.3.1: O estabelecimento termal deverá dispor de um Manual de Tratamentos do Estabelecimento Termal, proposto ou autorizado pelo Director Clínico, no qual estarão especificados os serviços, tendo em conta as técnicas (termais ou complementares).

Med.3.2: Os conteúdos mínimos do referido Manual serão os seguintes:

- a) Agentes termais utilizados;
- b) Inventário das técnicas termais utilizadas quando aplicável:
  - Parâmetros utilizados nas técnicas: temperatura, tempo, pressão, litros de água etc....;
  - Descrição do processo de aplicação da técnica, com a descrição dos tempos totais antes (da entrada do termalista) durante (aplicação da técnica terapêutica) e final (higiene das instalações), quando aplicável;
  - Indicações, contra-indicações e limitações da técnica;
  - Inventário das instalações existentes (que deverão estar devidamente sinalizadas) para a aplicação das técnicas termais.

### **Med.4: Horário de Atendimento ao Público**

Med.4.1: O horário de atendimento dos serviços médicos ao público considerar-se-á adequado quando:

- a) Exista um horário fixo do consultório estabelecido pela Direcção do estabelecimento termal de acordo com os Serviços Médicos, que esteja afixado em local bem visível ao público;
- b) Os termalistas com consultas pré-marcadas tenham conhecimento prévio do turno ou horário em que serão atendidos;



## **7. REQUISITOS PARA OS SERVIÇOS ACRESCENTADOS**

Este capítulo sobre requisitos adicionais tem por objectivo definir os parâmetros mínimos através dos quais serão geridos os serviços acrescentados ou colaterais dos Estabelecimentos Termais.

Inclui as características de qualidade e os requisitos internos aplicáveis aos serviços acrescentados do Estabelecimento Termal, nomeadamente os Serviços de Bem-Estar Termal e outros.

### **7.1 Serviços de Bem-Estar Termal**

---

7.1.1 Consideram-se Serviços de melhoria da qualidade de vida que, podendo comportar fins de prevenção da doença, estão ligados à estética, beleza e relaxamento e, paralelamente, são susceptíveis de comportar a aplicação de técnicas termais, com possibilidade de utilização de água mineral natural, podendo ser prestados no estabelecimento termal ou em área funcional e fisicamente distinta deste;

7.1.2 Cada Estabelecimento Termal deverá definir os procedimentos a adoptar no acesso dos termalistas aos serviços de Bem-Estar Termal. Contudo considera-se como requisito mínimo exigível aos termalistas que acedam aos programas de Bem-Estar Termal, a obrigatoriedade de preenchimento de questionário de avaliação do estado geral de saúde e assinatura de termo de responsabilidade antes do início de cada programa;

7.1.3 Sempre que se justifique o termalista deverá ser submetido a uma entrevista clínica antes do início de cada programa.

### **7.2 Gabinete de Estética**

---

7.2.1 Todo o pessoal do gabinete de estética deverá estar na posse de título de formação adequado à função bem como deverá beneficiar de acções de formação contínua;

7.2.2 Deverão ser mantidas e seguidas as normas de higiene próprias do centro de estética com base nas recomendações do capítulo 10 – Limpeza e Higienização;

7.2.3 Será exigido a cada representante da cada marca de produtos a apresentação por escrito do certificado de homologação, registo sanitário e condições de aplicação ou incompatibilidades dos produtos para uso e aplicação dos mesmos;

7.2.4 Os equipamentos disponíveis no gabinete de estética, terão o seu próprio protocolo de controlo, manutenção e processo de desinfeção. Estes procedimentos



estarão disponíveis, através de manuais de funcionamento interno e controlo dos mesmos, para o pessoal designado a essas tarefas;

7.2.5 A estrutura de funcionamento é da responsabilidade de uma pessoa na dependência do responsável pela gestão do Estabelecimento Termal;

7.2.6 Previamente ao lançamento de novos tratamentos que venham a ser implementados, ainda que se tratando de tratamentos de bem-estar e não de tratamentos médicos, deverá ser ouvido o Director Clínico;

7.2.7 É também aconselhável ouvir o Director Clínico no processo de compra de materiais necessários para este tipo de tratamentos;



## 8. FICHAS DAS TÉCNICAS TERMAIS

### 8.1 Cura Hidropínica / Ingestão de Água

---

#### 8.1.1 Definição

Ingestão oral de água com periodicidade e dose (ritmo) determinado pelo médico

#### 8.1.2 Indicações

- Afecções hepato-digestivas;
- Doenças metabólico-endócrinas;
- Afecções nefro-urinárias;
- Doenças cardiovasculares (hipertensão arterial);
- Anemias ferropénicas;

#### 8.1.3 Prescrição

- Da periodicidade e dose (ritmo) da ingestão.

#### 8.1.4 Técnica de Aplicação

- O termalista deverá conhecer a dose, o horário e a periodicidade (ritmo) da ingestão de água através de uma prescrição clara.

#### 8.1.5 Equipamento Básico

- Deverá realizar-se com água mineral natural com indicação específica e desde que se possa utilizar como água de consumo;
- Sala ou espaço específico separado de outras zonas;
- Torneira de saída de água nas condições higiénicas que garanta a pureza microbiológica da água;
- Copos ou outros recipientes que deverão ser de uso individual;
- Deverá haver instalações sanitárias na proximidade.

## 8.2 Banhos

---

#### 8.2.1 Definição

Imersão, total ou parcial, do corpo ou parte dele, em água termal.

#### 8.2.2 Indicações

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções metabólico-endócrinas;
- Afecções nefro-urinárias;
- Afecções dermatológicas;
- Afecções das vias respiratórias e ORL;
- Doenças nervosas;
- Afecções hepato-digestivas;
- Serviços de bem-estar termal.



### 8.2.3 Prescrição

- Na prescrição médica deve estabelecer-se o tempo e a temperatura tendo em conta as características da água, as condições particulares de cada termalista e o efeito que se pretenda obter.

### 8.2.4 Técnica de Aplicação

- Os banhos podem ser:
  - Gerais
  - Locais
    - Pedilúvios
    - Manilúvios
    - Banhos de Assento (Semicúpio)
    - Etc. ...
  - Simples ou Associados a Bolha de Ar, Carbogaseiros, com Duche Subaquático, com técnicas de Massagem
- Os banhos devem ser dados às seguintes temperaturas:
  - Tépidos – 33° a 36°
  - Quentes – 37° a 40°
- Os banhos deverão ter a duração de 10 a 20 minutos consoante o efeito pretendido e o estado geral do termalista.
- Não podem ser utilizados aditivos que alterem a composição da água, excepto os que se destinam exclusivamente à desinfectação e aos Serviços de Bem-Estar Termal (ex: Piscinas colectivas).

### 8.2.5 Equipamento Básico

- Os banhos devem realizar-se com água mineral natural em banheiras, tanques individuais ou piscinas colectivas destinadas a tratamento;
- A capacidade deverá ser suficiente para permitir a imersão completa, excepto a cabeça, do termalista na água;
- O acesso deve ser fácil dispondo de degraus e barras de apoio, para evitar eventuais quedas;
- Deve dispor de um sistema de alarme visível que permita ao termalista avisar o técnico de balneoterapia em caso de necessidade;
- As cabinas de banhos ou salas devem estar suficientemente iluminadas e dispor de um sistema de ventilação;
- Os equipamentos deverão dispor de sistemas de controlo de tempo e temperatura da água.

## 8.3 Duches

---

### 8.3.1 Definição

Os duches de água mineral natural são técnicas que consistem na projecção de um ou mais jactos de água em direcção ao corpo do termalista, com uma temperatura e pressão determinadas e variáveis em função da prescrição médica.



### 8.3.2 Indicações

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções dermatológicas;
- Afecções das vias respiratórias e ORL;
- Patologias digestivas;
- Patologia renal;
- Doenças nervosas;
- Serviços de bem-estar termal.

### 8.3.3 Prescrição

- Deverá estabelecer o tempo, pressão e temperatura do duche, tendo em conta as condições particulares do termalista.

### 8.3.4 Técnica de Aplicação

A aplicação deve ser feita de acordo com uma técnica / protocolo pré-estabelecido que o técnico que a realiza deve dominar.

Os Duches de Água podem ser:

- Simples ou Associados (Duche subaquático, duche massagem, etc. ...)
- Duches gerais ou regionais;
- Duches de Pressão:
  - Muito Forte: Filiforme;
  - Forte: Jacto pleno ou jacto quebrado;
  - Médio: Jactos paralelos ou duche em leque;
  - Fraca: Crivo ou chuveiro.
- Aplicados com as seguintes temperaturas:
  - Frios:  $\leq 32^{\circ}$ ;
  - Tépidos:  $33^{\circ}$ - $36^{\circ}$ ;
  - Quentes:  $37^{\circ}$ - $40^{\circ}$ ;
  - Duche escocês ou de contraste quente/frio.
- Aplicados com uma duração entre 3 a 5 minutos, consoante o efeito pretendido e o estado geral do termalista.

### 8.3.5 Equipamento Básico

- Tribuna ou púlpito de duche que permita a correcta regulação da temperatura e da pressão, com termómetro e manómetro de controlo. Podem estar disponíveis diferentes terminais ou boquilhas que permitam realizar diferentes tipos de aplicação do duche termal;
- A distância mínima de aplicação desde a saída até ao termalista deve ser de três metros;
- No caso de duches especiais como o duche circular, duche em coluna, cervical, lombar, duche subaquático e outros, deve-se dispor de mecanismos que permitam a sua correcta aplicação.

## 8.4 Aplicações de Contraste

---

### 8.4.1 Definição

Aplicações nas quais se utilizam temperaturas variáveis, quentes e frias, de forma alternada com duração e ritmo determinado.

### 8.4.2 Indicações

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções cardiovasculares. Alterações venosas dos membros inferiores;
- Doenças nervosas;
- Serviços de bem-estar termal.

### 8.4.3 Prescrição

- Definição do tipo de técnica aplicada;
- Indicação de temperaturas, tempos de alternância, forma de iniciar e terminar.

### 8.4.4 Técnica de Aplicação

- Duches de contraste;
- Banhos gerais ou parciais de contraste;
- Pelóides de contraste. Geralmente aplicam-se de forma parcial.

### 8.4.5 Equipamento Básico

- No caso de banhos de contraste devem existir dois ou mais recipientes ou banheiras nos quais se utiliza água mineral natural a temperaturas diferentes;
- No caso de duches de contraste (duche escocês) deve dispor-se de um sistema de duches que permita uma alternância rápida da temperatura e um mecanismo de controlo para a sua sequência;

## 8.5 Duche Massagem

---

### 8.5.1 Definição

Consiste na manipulação dos tecidos moles com finalidade terapêutica, mediante estiramentos, amassamentos, estimulação, tonificação etc, sob duches de água mineral natural podendo utilizar-se um veículo de massagem.

### 8.5.2 Indicações

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções dermatológicas;
- Afecções das vias respiratórias e ORL;
- Doenças nervosas;
- Afecções hepato-digestivas;
- Serviços de bem-estar termal.

### 8.5.3 Prescrição

- Indicar duração e temperatura;
- Indicar as zonas que devem respeitar-se assim como as zonas de especial incidência.

### 8.5.4 Técnica de Aplicação

- As massagens podem ser:
  - Anticelulíticas reafirmantes: que ajudam a combater o efeito ‘casca de laranja’ e eliminam a flacidez;
  - Clínica manual: aplicação de pressão com as mãos. Analgésica, relaxante;
  - Drenagem linfática: massagem manual que facilita a circulação;
  - Relax: massagem manual suave, para relaxar os músculos;
- Provoca um efeito sedante, relaxante muscular e melhora o atrofismo dos tecidos;
- A massagem deve realizar-se sob um sistema/protocolo preestabelecido que deve ser do conhecimento do técnico que a aplica. As variações possíveis sobre esse sistema/protocolo serão previamente descritas para cada termalista pela prescrição médica;
- A temperatura da água não deve ultrapassar os 38° e o tempo de duração deverá oscilar entre os 10 e os 20 minutos, consoante o efeito e área pretendida bem como o estado geral do termalista.

### 8.5.5 Equipamento Básico

- As massagens devem realizar-se com água mineral natural;
- Cabina ou cabinas específicas para a aplicação das massagens;
- A cabina deve dispor de uma mesa para massagem com as drenagens adequadas para a evacuação da água. Deverá dispor de um degrau que permita subir com facilidade;
- Sistema de duches sobre a mesa que permita regular a pressão e as zonas a tratar;
- Sistema de controlo de temperatura, centralizado ou individual;
- O chão da cabina deve estar dotado de inclinação e esgotos adequados para evitar acumulação de água;
- As cabinas devem dispor de iluminação correcta e de um sistema de ventilação;
- A marquesa será coberta por um lençol de material descartável ou de utilização única para cada termalista;
- Devem existir cabides para que o termalista possa colocar a roupa.

## 8.6 Vapores

---

### 8.6.1 Definição

Os vapores podem ser de origem natural e coletados em salas para isso especialmente destinadas ou produzidos artificialmente por aparelhagem própria e dirigidas a efeito geral ou local.



## 8.6.2 Indicações

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções das vias respiratórias e ORL;
- Doenças nervosas;
- Serviços de bem-estar termal.

## 8.6.3 Prescrição

- Deverá ter-se o máximo cuidado com as indicações terapêuticas e as contra-indicações adaptadas a cada termalista;
- Indicar tempo e cuidados especiais a respeitar devidamente adaptados a cada termalista.

## 8.6.4 Técnica de Aplicação

- Os vapores ou banhos de vapor podem ser:
  - Gerais ou parciais;
  - Em gruta ou estufas naturais ou artificiais;
  - Em emanatório;
  - Em sala colectiva, em caixa individualizada ou em aplicação local.
- A aplicação deve ser realizada e vigiada de acordo com protocolo preestabelecido por técnicos devidamente preparados.

## 8.6.5 Equipamento Básico

- Equipamentos já apetrechados com sistema de segurança e desinfecção;
- Sala ou área dotada de iluminação adequada e de sistema de controlo da ventilação; Neste caso deverá existir antecâmara para protocolos de transição de temperaturas, ventilada e com material de suporte (cabides, cadeiras, etc...);
- Sistema de limpeza, duche ou chuveiro anexo para utilização dos termalistas.

# 8.7 Pelóides

---

## 8.7.1 Definição

- São produtos formados por mistura espontânea ou artificial de uma água mineral natural, da água do mar ou de lago salgado, com uma componente sólida (orgânica ou inorgânica), e que se utilizam com fins terapêuticos na forma de cataplasmas ou de banhos.
- Existem pelóides naturais (que têm origem natural através de formação e sedimentação da matéria orgânica e da precipitação dos elementos mineralizantes da água) e pelóides artificiais (que se preparam através de maturação de lamas ou argilas em água mineral natural durante um determinado período de tempo).

## 8.7.2 Indicações

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções dermatológicas;
- Doenças nervosas;
- Serviços de bem-estar termal.



### 8.7.3 Prescrição

- Indicar tempo, temperatura e zonas a tratar;
- Assinalar as considerações específicas de cada termalista em particular.

### 8.7.4 Técnica de Aplicação

- Consiste na aplicação directa dos pelóides a uma temperatura aproximada entre os 44° e os 45° nas articulações do termalista, sendo aplicação geral se abarcar a maioria das suas articulações e aplicação local se apenas abrange algumas delas;
- Em dermatologia poderão considerar-se as aplicações (em camada fina) a temperaturas de 36°-37° graus.

### 8.7.5 Equipamento Básico

- Nos pelóides, nas suas diferentes variedades, a componente líquida, deverá ser a água mineral natural;
- A cabina deve dispor de uma maca na qual se realiza a aplicação dos pelóides, salvo nos casos em que nas aplicações parciais (p.ex. mãos ou pés), pode ser suficiente dispor de recipientes com a capacidade suficiente para poder introduzir a zona do corpo a tratar;
- O envolvimento realiza-se com cataplasmas de material descartável ou de uso individual;
- Deverá existir sistema de limpeza do termalista, através de duche ou chuveiro, após a aplicação dos pelóides;
- Todas as cabinas disporão de sistema de controlo de tempo;
- Existirão escoamentos com a capacidade suficiente para eliminar os restos de pelóides e que permitam a correcta limpeza das cabinas.

## 8.8 Tratamentos das Vias Respiratórias e ORL

---

### 8.8.1 Definição

Técnicas termais que utilizam a água mineral natural para melhorar a mucosa do aparelho respiratório e auditivo ou interferir com as respectivas alterações funcionais existentes.

### 8.8.2 Indicações

- Afecções das vias respiratórias e ORL.

### 8.8.3 Prescrição

- Indicar tempos de aplicação e frequência;
- Especificação das técnicas prescritas.

### 8.8.4 Técnica de Aplicação

- As técnicas podem ser muito variadas, irrigações e duches nasais, gargarejos, duches faríngeos, duches micronizados, nebulizações individuais ou colectivas, aerossóis sónicos e ultrassónicos, electroaerossóis, vaporizações, inalações etc...
- Existem outras técnicas indicadas para patologias específicas que devem ser realizadas obrigatoriamente pelo médico do Estabelecimento Termal: insuflação endotimpânica, duche faríngeo, politzer termal, drenagem de proetz etc...



- Dependendo do grau de especialização de cada Estabelecimento Termal utilizam-se mais ou menos técnicas relacionadas:
  - Banhos;
  - Estufa húmida;
  - Piscina termal.

### **8.8.5 Equipamento Básico**

- Aparelhagem específica para cada técnica;
- As técnicas termais realizam-se com água mineral natural salvo aquelas em que se requer a utilização de algum medicamento associado;
- Cada técnica deve ser indicada com o seu nome correcto, definição e forma de realizar a aplicação;
- Deverá existir um sistema de medição de tempo;
- Entende-se por terminais individuais aqueles que entram em contacto directo com o termalista (boquilhas, olivas nasais, máscaras, tubos, etc...). Estes poderão ser de uma única utilização (descartáveis) ou reutilizáveis. Neste último caso, deve existir um sistema de desinfeção apropriado;
- Todos os aparelhos devem dispor de um sistema de limpeza e desinfeção diários.

## **8.9 Estufa Húmida / Emanatório**

---

### **8.9.1 Definição**

É uma técnica hidrotermoterapêutica baseada na permanência do termalista dentro de uma sala com uma humidade relativa elevada e temperatura normalmente não superior a 42°.

### **8.9.2 Indicações**

- Afecções do aparelho locomotor;
- Afecções dermatológicas;
- Afecções das vias respiratórias e ORL;
- Doenças nervosas;
- Serviços de bem-estar termal.

### **8.9.3 Prescrição**

- Indicação da duração, intervalos de descanso e aplicação ou não de contraste térmico;
- No caso de estufas parciais, indicar a zona a tratar.

### **8.9.4 Técnica de Aplicação**

- Consiste em introduzir-se o termalista numa sala com uma atmosfera quente, normalmente não superior a 42°, e humidade relativa muito elevada que favorece a transmissão de calor;
- No final ou em intervalos regulares, aplica-se um duche de água fria que interrompa a congestão térmica e produza um estímulo geral para o organismo.



### 8.9.5 Equipamento Básico

- Realiza-se numa sala com condições para a obtenção de uma humidade elevada proveniente da fragmentação da água mineral natural em pequenas partículas bem como mediante a criação de vapor proveniente da água mineral natural;
- As dimensões da sala serão determinadas pelo número de pessoas que realizam a aplicação num determinado momento, sendo a máxima afluência de uma pessoa por metro quadrado;
- A sala deve dispor de um sistema visível de medição de tempo, temperatura e humidade relativa;
- É aconselhável que exista uma antecâmara com um duche ou outra forma de aplicação de água fria e de limpeza;
- Quando é utilizada por várias pessoas em simultâneo, devem estar expostas, em lugar visível, as normas de utilização dessa aplicação;
- Diariamente deverá proceder-se à limpeza e desinfeção de superfícies.



## **8.10 Piscinas**

---

### **8.10.1 Definição**

Piscinas ou tanques terapêuticos são reservatórios de água mineral natural para imersão corporal parcial ou geral, utilizando essencialmente os efeitos das propriedades físicas da água tais como a temperatura, pressão hidrostática, resistência hidrodinâmica.

### **8.10.2 Indicações**

- afecções do aparelho locomotor;
- doenças do sistema nervoso;
- patologia vascular periférica;
- serviços de bem-estar termal.

### **8.10.3 Prescrição**

- Indicar a duração da sessão de tratamento e periodicidade;
- Indicar se é tratamento individual ou colectivo em pequenos grupos sob orientação de um terapeuta;
- Indicar quais os objectivos pretendidos com o programa de exercícios ou de relaxamento;
- Mencionar cuidados especiais ou contra-indicação particular para alguns exercícios ou posturas.

### **8.10.4 Técnica de aplicação**

- Temperatura entre 30° e 36°, podendo ser inferior para imersões parciais (corredor de marcha);
- O número máximo de utilizadores que podem ser admitidos em simultâneo na piscina deve ser de 1 utilizador por 3 m<sup>2</sup> de plano de água;
- Tratamento individual ou em pequenos grupos realizando programa de exercícios ou actividades sob orientação dum terapeuta;
- Duche subaquático geral ou regional aplicado por um técnico segundo a prescrição médica ou hidromassagem automática;
- Os termalistas devem usar touca para o cabelo e fato de banho. Devem passar por duche com possibilidade de ensaboamento e pediluvios desinfectantes antes de entrar na piscina e depois ao sair dela.

### **8.10.5 Equipamento**

- As piscinas devem ter uma volumetria adequada à execução de técnicas de cinesiterapia tendo em conta o tipo de população a que se destinam e o número de termalistas a servir;
- A sua utilização simultânea por mais de um termalista obriga a que a água, para além de estar desinfectada, possua um poder desinfectante residual constante e que sofra recirculação, filtragem e substituição frequente;
- A água mineral natural tratada deve manter a transparência e não ser irritante para pele e mucosas;



- As paredes de contorno das piscinas devem ter superfícies lisas, não abrasivas e anti-derrapantes com tons claros que realcem a transparência da água. Não deve haver mudanças bruscas da inclinação do fundo. Recomenda-se a profundidade entre 0,80 e 1,40 m para tratamento de adultos;
- Os circuitos de entrada e saída deverão ter condições de fácil acesso a pessoas portadoras de deficiência motora e facilitar a evacuação em situações de emergência;
- A acessibilidade aos tanques deve possibilitar a entrada e saída da água com segurança para pessoas com deficiência motora, nomeadamente com rampas e elevadores;
- Quer as escadas quer as rampas devem possuir corrimão e piso anti-derrapante;
- Desaconselham-se as escadas verticais. Acessórios fixos para suporte dos utentes como barras para suporte e para treinos funcionais (treino de marcha por ex.);
- Acessórios móveis utilizados como auxiliares de treinos e exercícios aquáticos (bolas bastões placas flutuadoras, placas de resistência , barbatanas, etc.) devem ser de material resistente à água de superfícies laváveis;
- Todos os acessórios fixos ou móveis devem permitir operações de desinfecção em todas as superfícies;
- Acessórios de segurança tais como bóias e coletes flutuadores. Aparelhos de hidromassagem , duches subaquáticos;
- Deve dispor de sistema visível de medição do tempo e da temperatura da água e ainda de cabides em número suficiente para que o grupo de termalistas em tratamento simultâneo possa colocar a roupa;
- A zona de chuveiros deverá estar colocada o mais próximo da entrada e saída da área de tratamento de modo a permitir um fácil e sequencial acesso, interpondo-se sempre entre a área de tratamentos e a área de vestiários e sanitários.

## **8.11 Medicina Física e Reabilitação**

---

- Ver Legislação e Manuais de Boas Práticas vigentes.

## **8.12 Técnicas Complementares**

---

- Ver Legislação e Manuais de Boas Práticas vigentes.



## 9. RECURSOS HUMANOS

### 9.1 Objecto e alcance

---

9.1.1 O presente capítulo de recomendações para os Recursos Humanos do Estabelecimento Termal – Pessoal Técnico e de Serviços – define os parâmetros mínimos através dos quais deverá ser gerida a área de recursos humanos do Estabelecimento Termal.

9.1.2 Tem como objectivo definir as características de qualidade e os requisitos internos aplicáveis à gestão de recursos humanos do Estabelecimento Termal quaisquer que sejam os serviços que oferecem.

9.1.3 Os requisitos que se estabelecem neste capítulo são aplicáveis de forma geral aos Recursos Humanos do Estabelecimento Termal:

RH.0: Requisitos Gerais

RH.1: Gestão de Recursos Humanos

RH.2: Recursos Materiais

RH.3: Gestão de Recursos Externos

RH.4: Organização e Coordenação

RH.5: Processo de Selecção Interno e Externo

RH.6: Formação

RH.7: Segurança e Prevenção de Riscos Laborais

RH.8: Representante da Direcção

### 9.2 Responsabilidades

---

9.2.1 A Direcção do Estabelecimento Termal com o apoio da Direcção de Recursos Humanos, se existir, deverá definir as características específicas de qualidade e os requisitos do departamento de Recursos Humanos ou dos serviços de pessoal.

9.2.2 A Direcção do Estabelecimento Termal poderá designar uma pessoa que independentemente de outras funções, assegure o serviço e coordenação dos Recursos Humanos do Estabelecimento Termal respeitando as instruções previstas para alcançar os níveis de qualidade definidos neste capítulo e que assumirá o cargo de Coordenador de Recursos Humanos ou Chefe de Pessoal ou designação equivalente.

9.2.3 Para poder desempenhar as suas responsabilidades correctamente o pessoal afecto ao departamento de recursos humanos ou serviços de pessoal, contará com formação necessária nas seguintes áreas:

- a) Técnicas para o correcto desempenho das suas funções;
- c) Relações Interpessoais;
- d) Segurança e Higiene;
- e) Idiomas se necessário;
- f) Prevenção de Riscos Laborais;



9.2.4 Todo o pessoal do Estabelecimento Termal deverá estar devidamente qualificado para as funções/responsabilidades que desempenha.

9.2.5 Todo o pessoal deverá conhecer o conteúdo das presentes recomendações e receber formação sobre o modo de gestão do seu departamento ou área a que pertence.

9.2.6 O responsável de RH ou chefe de pessoal, de acordo com a política e objectivos da empresa, definirá um conjunto de indicadores de qualidade a partir dos quais será feito o seguimento em relação às responsabilidades e nível de satisfação alcançado pelo termalista interno e externo no que diz respeito ao pessoal.

### **9.3 Sistema de controlo operativo**

---

9.3.1 A pessoa responsável pelos serviços de pessoal desempenhará as seguintes funções de supervisão:

- a) Assegurar-se que são cumpridos os horários de atendimento ao termalista;
- b) Assegurar que o material utilizado pelo pessoal para a execução das suas tarefas se encontra em perfeitas condições;
- c) Que o atendimento aos termalistas é desempenhado correctamente;
- d) Que o pessoal com acesso a dados médicos e/ou de tratamentos mantenha a devida confidencialidade;
- e) Que o pessoal respeita e todo o momento a ética profissional própria ao desempenho das suas funções.

9.3.2 Durante o horário de atendimento ao termalista a pessoa responsável estará atenta ao funcionamento do serviço e tomará as iniciativas que considere convenientes e que estejam ao seu alcance para assegurar o correcto atendimento ao termalista.

### **9.4 Desenvolvimento de Funções**

---

#### **RH.0: Requisitos Gerais**

RH.0.1: Ao pessoal médico que desempenhe funções no Estabelecimento Termal exigir-se-á qualificação prevista na Legislação sectorial;

RH.0.2: O restante pessoal deverá dispor de certificados ou diplomas que acreditem a sua capacidade, sempre que possível;

RH.0.3: No departamento de RH / Pessoal existirão fichas de todo o pessoal, de preferência em formato electrónico;

RH.0.4: Nas instalações do Estabelecimento Termal, sempre que possível, haverá uma área destinada a reuniões de pessoal;

RH.0.5 Cada Estabelecimento Termal deverá dispor de uma sala de descanso para o pessoal que preferencialmente se deverá localizar próxima da zona de vestuários.



## **RH.1: Direcção e Gestão de Recursos Humanos**

RH.1.1: A Direcção de Recursos Humanos ou o responsável do Serviço de Pessoal, deverá definir os requisitos e critérios a aplicar na selecção de pessoal para determinados postos de trabalho ou funções chave nos serviços prestados ao termalista;

RH.1.2: A Direcção deverá identificar as funções que pelas suas características devem ser efectuadas por pessoal devidamente qualificado ou acreditado para tal actividade;

RH.1.3: Com base na tipologia de termalistas deverão ser definidas as pessoas com habilitações em idiomas, para que estejam habitualmente em contacto com termalistas estrangeiros;

RH.1.4: O processo de selecção de um novo funcionário no Estabelecimento Termal deverá estruturar-se através das seguintes etapas:

- a) Recrutamento, para o qual se utilizarão as vias mais habituais: centros de emprego, escolas e centros de formação, entre outros;
- b) Avaliação da capacidade dos diferentes candidatos;
- c) Avaliação de outros requisitos como por exemplo: valores, personalidade entre outros;
- d) Selecção dos candidatos mais adequados.

A incorporação de um novo funcionário deverá ser precedida de um período de formação no qual sejam explicados os níveis de serviço que se oferecem aos termalistas e as normas de conduta que deverão ser aplicadas para uma perfeita integração no posto de trabalho. Para facilitar o processo de integração, o Estabelecimento Termal deverá dispor de um documento em que estejam definidos os aspectos básicos do mesmo e das funções a desempenhar pelo novo elemento para uma eficaz e rápida integração. (Manual de Acolhimento). Na contratação de pessoal temporário ou eventual, em especial nas épocas de maior movimento de termalistas, deverá estar definido um nível mínimo de formação para os novos funcionários para que estejam sempre assegurados os níveis de qualidade desejada.

RH.1.5: A Direcção, ou o Director de Recursos Humanos ou o responsável pelos Serviços de Pessoal do Estabelecimento Termal, deverá definir um plano anual de formação nas áreas ou especialidades que possam afectar a qualidade do serviço ou a satisfação do termalista.

RH.1.6: A Direcção deverá estabelecer um sistema de comunicação interno que permita assegurar que todas as pessoas recebam pontualmente informação sobre o resultado dos serviços e do grau de satisfação do termalista. O sistema deverá permitir que as sugestões e comentários dos funcionários sejam analisados pela Direcção e respondidos pontualmente.

RH.1.7: Deverá existir um organigrama funcional actualizado.



RH.1.8: A direcção de Recursos Humanos ou o responsável pelos Serviços de Pessoal, deverá estabelecer os requisitos de polivalência de funcionários para assegurar a continuidade do serviço com os níveis de qualidade estabelecidos, perante qualquer situação imprevista.

RH.1.9: A Direcção de Recursos Humanos ou o responsável pelos Serviços de Pessoal, deverá assegurar que os funcionários possuem formação e/ou qualificação necessária para as actividades que realizam, incluindo a polivalência para os diferentes postos de trabalho.

RH. 1.10: Os funcionários que estejam em contacto com o termalista deverão apresentar-se com uniforme e com uma placa identificativa ou similar, que contenha o nome e função.

## **RH. 2: Recursos Materiais e Recursos Humanos**

RH.2.1: A organização do estabelecimento termal deverá contar com os seguintes recursos materiais e humanos:

a) Adequados para:

- A execução das actividades produtivas do Estabelecimento Termal;
- A Gestão de Recursos Humanos;
- A Gestão económico-financeira;
- A Gestão Comercial e de Marketing.

b) Assegurar a correcta capacitação profissional das pessoas designadas para cada função mediante a gestão das actividades de formação.

RH.2.2: A Direcção de RH ou o responsável pelos Serviços de Pessoal deverá identificar os recursos materiais necessários para levar a cabo as actividades habituais, assegurando que a todo o momento os serviços prestados se juntem às características da oferta.

## **RH.3: Gestão de Recursos Externos**

RH.3.1: A Direcção de RH ou o responsável dos serviços de pessoal, deverá definir um sistema pelo qual serão estabelecidos os requisitos relativamente às empresas de trabalho temporário ou a serviços contratados que tenham incidência na qualidade global do estabelecimento termal.

RH.3.2: Quando os serviços que se prestam no domínio do Estabelecimento Termal afectem a qualidade e não sejam assegurados internamente através da gestão do Estabelecimento, a Direcção de RH deve controlar através de inspecções, reclamações, queixas ou questionários de medição da satisfação do termalista, o nível de qualidades desses serviços e informar os seus responsáveis dos casos de insuficiências a nível de qualidade, devendo reportá-los aos responsáveis.



## **RH.4: Organização e Coordenação**

RH.4.1: A Direcção de RH ou o responsável da área de pessoal quando necessário, deverá definir um sistema de repartição de funções e responsabilidades entre as distintas unidades de serviço ou funções, que deverão estar devidamente formalizadas e documentadas.

RH.4.2: A Direcção de RH ou o responsável da área de pessoal, deverá designar uma pessoa que assuma a responsabilidade sobre todos os serviços do Estabelecimento Termal na sua ausência.

RH.4.3: Cada serviço deverá dispor de uma relação das funções e responsabilidades atribuídas, identificando as respectivas inter-relações com outras unidades de serviço.

RH.4.4: A Direcção definirá mecanismos adequados, como poderão ser reuniões periódicas, para executar a adequada coordenação entre as distintas unidades de serviço ou funções e especialmente para resolver possíveis conflitos. A existência e forma destes mecanismos serão formalizadas documentalmente.

RH.4.5: Qualquer que seja o esquema organizativo do Estabelecimento Termal, a Direcção do Estabelecimento Termal deverá designar (ou assumir directamente) uma pessoa que, independentemente de outras funções, tenha as seguintes funções e responsabilidades:

- a) Identificar e registar qualquer problema com a qualidade dos serviços;
- b) Iniciar a actividade para prevenir que ocorram condições adversas à qualidade de serviço desejada;
- c) Controlar o desenvolvimento dos serviços sob condições adversas à qualidade, até resolução das mesmas;

## **RH.5: Processo de Selecção Interno e Externo**

RH.5.1: A selecção de pessoal deverá ser feita pela Direcção do Estabelecimento Termal.

RH.5.2: A Direcção do Estabelecimento Termal ou a Direcção de RH ou o responsável pela área de pessoal, deverá ter claro o perfil de trabalhador para cada posto de trabalho;

RH.5.3: A selecção de técnicos e directores de nível superior poderá resultar de processo interno ou recorrendo a uma empresa externa especializada na selecção e recrutamento. Deverá seguir-se o procedimento de pelo menos seleccionar um mínimo de três candidatos, sempre que o processo de selecção o permita, antes de proceder à selecção definitiva.

## **RH.6: Formação**

RH.6.1: O estabelecimento termal deverá gerir a formação profissional dos recursos humanos baseando-se no seguinte:

- Diagnóstico das necessidades de formação;



- Planificação das acções formativas.

RH.6.2: O director de recursos humanos ou o responsável pela área de pessoal do estabelecimento termal será o responsável pela aprovação do plano anual de formação ajustado às necessidades do pessoal, para assegurar a formação mais adequada.

RH.6.3: Deverá ser estabelecido um prazo para a apresentação de propostas dos cursos de formação necessários. Os pedidos de formação profissional deverão ser endereçados em primeiro lugar ao centro de formação profissional especializado no sector de actividade termal.

RH.6.4: No estabelecimento termal será desejável a existência de uma sala com condições para albergar cursos de formação profissional;

RH.6.5: Os técnicos de balneoterapia, com responsabilidade no sector dos banhos e duchas, deverão ter formação obrigatória em primeiros socorros.

RH.6.6: A Direcção do Estabelecimento Termal ou a Direcção de RH ou o responsável pela área de pessoal, juntamente com os diferentes departamentos do Estabelecimento Termal deverão proporcionar formação profissional necessária para que os empregados do estabelecimento possam manter adequado nível de qualidade na prestação dos respectivos serviços. Entre os temas de formação, para além dos específicos das suas funções, deverão constar os seguintes:

- a) Fórmulas de cortesia e trato com o termalista;
- b) Critérios e recomendações de qualidade para cada tipo de serviço. Processo de prestação de serviço e controlo;
- c) Idiomas;
- d) Informática;
- e) Gestão ambiental no estabelecimento termal.

## **RH.7: Segurança e prevenção de riscos laborais**

RH.7.1: A direcção de recursos humanos do estabelecimento termal deverá implementar todas as medidas necessárias para assegurar que se cumpre a normativa vigente em relação à segurança e saúde dos seus termalistas e de todos os recursos humanos.



# 10. HIGIENIZAÇÃO [LIMPEZA E DESINFECÇÃO]

## 10.1 Objectivos e Alcance:

---

O presente capítulo de recomendações de limpeza e higiene tem por objectivo definir os parâmetros mínimos através dos quais deverá ser gerido e dirigido o serviço de limpeza dos estabelecimentos termais.

Inclui as características de qualidade e os requisitos internos aplicáveis aos processos de limpeza e higiene do Estabelecimento Termal quaisquer que sejam os serviços que prestam.

Os requisitos que se estabelecem neste capítulo são aplicáveis de forma geral aos serviços de limpeza e higiene do Estabelecimento Termal. Incluem-se os seguintes:

Hig.0: Requisitos Gerais

Hig.1: Limpeza e higiene das zonas de banhos individuais

Hig.2: Limpeza e higiene de zonas comuns, tratamentos gerais, vestiários, serviços e galerias de banhos

Hig.3: Limpeza e higiene das zonas administrativas, de ócio, bar, jardins e acessos ao Estabelecimento Termal

Hig.4: Limpeza e higiene do pessoal sanitário

Hig.5: Limpeza e higiene do termalista

Hig.6: Lavandaria de roupões e toalhas

Hig.7: Documentação e registos

## 10.2 Responsabilidades

---

10.2.1 A direcção do Estabelecimento Termal poderá designar uma pessoa, para assegurar o serviço de limpeza e higiene do Estabelecimento Termal, respeitando as instruções previstas para alcançar os níveis de qualidade definidos neste capítulo.

10.2.2 Os serviços de limpeza contemplarão, em função do tamanho do Estabelecimento, as funcionalidades ou especialidades que sejam necessárias para assegurar a continuidade e qualidade de serviço.

10.2.3 Todo o pessoal afecto aos serviços de limpeza e higiene conhecerá os conteúdos das presentes recomendações e deverá ter recebido formação sobre o modo de aplicação das mesmas no seu Estabelecimento Termal.

## 10.3 Sistema de Controlo Operativo

---

10.3.1 A pessoa responsável por cada um dos serviços realizará as tarefas de supervisão necessárias para assegurar o cumprimento das recomendações que se definem no ponto 10.4.



10.3.2 As actividades de supervisão deverão ser devidamente documentadas, de maneira a que seja possível realizar o seguimento dos indicadores de qualidade nos diferentes serviços. Os resultados deverão ser sempre divulgados junto de todo o pessoal afecto aos serviços de limpeza e desinfectação.

10.3.3 A supervisão dos serviços de limpeza terá, no mínimo, as seguintes funções:

- a) Que tanto as zonas comuns, como as de tratamento individual, estejam devidamente limpas ou higienizadas;
- b) Que existam conjuntos suficientes de toalhas e outros materiais indispensáveis para o atendimento aos termalistas;
- c) O cumprimento das rotinas de limpeza estabelecidas.

10.3.4 Pelo menos duas vezes por dia a pessoa responsável pelos serviços de limpeza e higiene deverá confirmar:

- a) Que no hall de entrada do Estabelecimento, nos corredores, nas escadas, nas salas, nas áreas de serviços adicionais e lavabos das zonas comuns são cumpridos os requisitos de higiene e limpeza estabelecidos.
- b) Que o funcionamento da iluminação e de outros equipamentos das zonas comuns decorre sem problemas;
- c) Que se cumprem os requisitos definidos para a preparação das salas e zonas de banhos.

10.3.5 Quando os serviços de lavandaria são realizados internamente a pessoa responsável por este serviço verificará:

- a) Que foram realizados todos os serviços previstos no horário estabelecido;
- b) Que todas as roupas cumprem com os requisitos de limpeza estabelecidas para os serviços prestados ao termalista;
- c) Que se cumprem as especificações do programa de lavagens e secagem;
- d) Que o manuseamento da roupa e o estado das instalações responde aos requisitos estabelecidos;

10.3.6 No caso em que os serviços de lavandaria são subcontratados externamente, o responsável de serviço verificará:

- a) Que foram recebidas todas as roupas correspondentes a esse dia, de acordo com os acordos estabelecidos com a empresa prestadora desse serviço;
- b) Que todas as roupas cumprem com os requisitos de limpeza estabelecidas para os serviços prestados ao termalista.

10.3.7 O responsável do serviço de limpeza e desinfectação porá permanentemente à disposição de todas as pessoas a seu cargo, um livro de incidências onde poderão ser anotadas todas as actividades relevantes que tenham ocorrido. O tipo de ocorrências a registar serão:

- a) Reclamações e sugestões dos termalistas internos;
- b) Incumprimentos com o termalista interno;
- c) Outras incidências.

10.3.8 As informações recolhidas serão analisadas mensalmente e as respectivas conclusões apresentadas às pessoas que integram o serviço e aos responsáveis de outros serviços se se justificar.



10.3.9 Durante o horário de máxima actividade, a pessoa responsável do serviço de limpeza e desinfecção zelará sempre pelo correcto funcionamento do mesmo e tomará as medidas que considere adequadas e ao seu alcance para o correcto atendimento ao termalista.

## 10.4 Desempenho de Funções

---

### Fig.0: Requisitos Gerais

Hig.0.1: Deverá existir um plano de higiene preventiva de instalações no qual estejam descritos que sistemas garantirão aos termalistas, tanto nas instalações para uso individual como nas de uso colectivo, a ausência de contaminação patogénica na aplicação das técnicas de tratamento médico. No mínimo um plano de higienização contemplará:

- a) O manual de higiene do Estabelecimento Termal;
- b) Registos analíticos – análises bacteriológicas – com a periodicidade definida na legislação vigente.

Hig.0.2: Deverá existir um programa de controlo microbiológico da água validado e de acordo com a legislação vigente.

Hig.0.3: O serviço ao termalista no que se refere à limpeza e higiene deverá observar os seguintes requisitos específicos:

- a) O trato com o termalista será amável, formal e respeitoso;
- b) O serviço deverá ser fiável e sem erros;
- c) O pessoal deverá ter capacidade de resposta às solicitações dos termalistas e responder satisfatoriamente a situações imprevistas;
- d) O pessoal deverá estar disponível para servir de maneira competente;
- e) O serviço deverá estar organizado e ser desempenhado com eficácia;
- f) O serviço deverá ser realizado com prontidão e diligência;
- g) Existam normas de cortesia conhecidas por todo o pessoal;
- h) O aspecto do pessoal seja cuidado, higiénico devendo estar fardados de forma funcional e limpa, bem como devendo ostentar uma placa com a respectiva identificação e função;
- i) O pessoal de contacto com o termalista tenha o cabelo em devidas condições de higiene;
- j) O pessoal mantenha posturas e atitudes correctas e respeitadas com o termalista e não fume nas zonas públicas;
- k) O pessoal preveja e antecipe reclamações de termalistas ou visitantes e analise e disponibilize todos os meios para resolver lidar e resolver as reclamações;
- l) Actue com a máxima diligência com o objectivo de evitar perturbações durante as tarefas que têm de desempenhar. Que o tom de voz seja baixo e não interfira com o descanso dos termalistas;

Nos procedimentos de limpeza serão utilizados os produtos e utensílios que assegurem uma desinfecção e limpeza eficazes. Adicionalmente terá de se considerar como variável importante o tipo de cheiro que emanará da utilização de determinados



produtos, procurando sempre obter-se uma sensação de limpeza no ambiente e cheiro agradável.

Na selecção de produtos ter-se-ão em consideração os seguintes critérios relativos ao ambiente do Estabelecimento Termal:

### **Hig.1: Limpeza e higiene das áreas de banhos individuais**

Hig.1.1: As áreas de banhos individuais deverão ser limpas e desinfectadas sempre antes ou no final de cada dia. Esta limpeza será profunda e realizada quando já não se encontrem termalistas no Estabelecimento Termal e deverá ser uma limpeza profunda.

Hig.1.2: Dever-se-á ventilar e secar as paredes e solos sempre que possível;

Hig.1.3: Deverá ser verificado todo o material que possa estar deteriorado pela humidade;

Hig.1.4: A banheira ou outros equipamentos utilizados deverão ser limpas sempre que um termalista termine a respectiva utilização;

Hig.1.5: A zona de banhos individuais será considerada limpa sempre que:

- a) Tenha sido ventilada e o chão e paredes estejam secas.
- b) Não existam vestígios de sujidade nos cantos, paredes, mobiliário, espelhos e janelas;
- c) Os ralos estejam desinfectados e limpos;

### **Hig.2: Limpeza e higiene da zona de serviços termais**

Hig.2.1: As áreas comuns tais como a galeria de banhos, gabinetes de duchas, vestiários e zonas de tratamentos deverão ser limpas e desinfectadas sempre no final do dia.

Hig.2.2 As zonas comuns serão consideradas limpas e desinfectadas quando:

- a) Tenha sido devidamente desinfectada com produtos adequados de acordo com o plano de limpeza e higiene definido;
- b) Tenham sido devidamente ventiladas não havendo vestígios de humidade na medida do possível;
- c) Não existam vestígios de sujidade;

Hig.2.3: Na zona de piscina, deverá existir um serviço de limpeza permanente;

Hig.2.4 Os sanitários situados nas zonas de tratamentos deverão ser limpos obedecendo a um plano sistemático de limpeza, de pelo menos três vezes por dia e no final da jornada.

Hig.2.5 No início de cada dia de actividade do Estabelecimento Termal os sanitários deverão estar limpos, desinfectados, ventilados e sem cheiros.

Hig.2.6 Os sanitários da zona de tratamentos estarão limpos e higienizados sempre que:



- a) Os caixotes de lixo estejam vazios;
- b) Não existam restos de sujidade nem humidade no chão, paredes e equipamentos sanitários;
- c) No caso de se utilizarem toalhas de algodão serão de utilização única por termalista, estando disponíveis em número suficiente para assegurar o funcionamento normal;
- d) Os materiais consumíveis deverão ser em quantidade suficiente para assegurar o funcionamento normal;
- e) Os elementos como torneiras, iluminação e outros deverão funcionar correctamente e deverão ter aspecto brilhante. Os espelhos e outros elementos metálicos não deverão apresentar um aspecto picado;

### **Hig.3: Limpeza e higiene de zonas administrativas, de descanso e de acessos ao Estabelecimento Termal**

Hig.3.1: As zonas não afectas a tratamentos ou práticas termais como por exemplo, as zonas administrativa, bar ou cafetaria, salas de espera, administrativa, sala, corredores, etc. deverão ser limpos no final ou antes de se iniciar novo dia de actividades. A limpeza deverá ser efectuada no mínimo uma vez por dia.

Hig.3.2 As zonas comuns serão consideradas limpas quando:

- a) Tenham sido convenientemente ventiladas;
- b) Os caixotes de lixo estejam vazios e limpos;
- c) Não existam vestígios de pó ou sujidade no solo, paredes, mobiliário e vidros;
- d) Todos os elementos relacionados com iluminação, ar condicionado e outros funcionem devidamente;
- e) A disposição de peças de mobiliário e acessórios correspondam à funcionalidade prevista.

Hig.3.3: Os jardins e áreas verdes, e as zonas de acesso ao Estabelecimento Termal deverão estar limpos de folhas, papéis e outro tipo de sujidade. Os jardins e áreas verdes deverão estar cuidados e regados devendo apresentar bom aspecto geral.

Hig.3.4: Os acessos deverão estar limpos e a sinalética limpa e em bom estado. A iluminação deverá ser adequada e os respectivos suportes estarem em bom estado e limpos

### **Lim.4: Limpeza e higiene do pessoal Balneoterapeuta**

Hig.4.1: O pessoal deverá apresentar-se de uniforme com roupa e calçado adequado às funções.

Hig.4.2: O pessoal deverá dispor de vestuário para mudança de roupa deixando aí todos os objectos que não sejam necessários às suas tarefas;

Hig.4.3: Estarão devidamente identificados com uma placa com nome e cargo;

Hig.4.4: Estarão perfeitamente informados sobre os produtos que utilizam para a desinfecção e limpeza;

Hig.4.5: Recomenda-se em técnicas como a massagem, a utilização de um sabonete anti-séptico sempre que se verifique a mudança de termalista.

### **Hig.5: Recomendações sobre a limpeza e higiene do termalista**

Hig.5.1: O Estabelecimento Termal garantirá a correcta informação sobre as normas de higiene que o termalista deverá cumprir, evidenciando que o acesso à área de tratamentos deverá ser feita sem objectos pessoais como jóias, relógios entre outros, sendo recomendável a utilização de calçado anti-derrapante estando proibido o acesso com calçado que se traz da rua. O Termalista deverá ser informado pontualmente das normas de limpeza a observar nos dias de tratamento

Hig.5.2: Nas piscinas deverá ser obrigatória a utilização de touca;

Hig.5.3: Os visitantes que não sejam termalistas deverão observar o horário de visitas fixado e deverão usar protectores de calçado ao entrar nas zonas de tratamento.

### **Hig.6: Lavandaria**

#### Características do serviço

Hig.6.1: O serviço de lavandaria poderá ser próprio ou subcontratado. Em qualquer dos casos, o Estabelecimento Termal disporá de instalações apropriadas para o armazenamento em separado de roupas sujas e limpas, de modo a que em nenhum momento as roupas estejam espalhadas no chão;

Hig.6.2: A roupa suja deverá ser retirada dos vestiários convenientemente colocada em bolsas, sacos, ou recipientes destinados para esse efeito evitando que sejam atiradas ao chão nos corredores e escadas;

Hig.6.3: As roupas sujas (excepto toalhas) deverão ser enviadas no mesmo para serem lavadas;

Hig.6.4: As toalhas deverão ser lavadas num prazo de 36 horas desde o momento em que são recolhidas;

Hig.6.5: Para poder atender com regularidade os pedidos da recepção do Estabelecimento Termal, deverá estar sempre disponível um stock mínimo de roupas preparadas para serem utilizadas, correspondendo ao pedido de dois dias de muda de roupa (por rotação e saída de termalistas), em épocas de máxima ocupação;

Hig.6.6: Uma peça de roupa será considerada limpa e pronta a utilizar pelo termalista quando:

- a) Não apresente manchas;
- b) A textura seja agradável ao tacto;
- c) Cheire a limpo;



d) Esteja devidamente passada;

### Processo de Prestação do Serviço

Hig.6.7: As instalações dedicadas à lavagem, secagem e passagem de roupões e toalhas deverão estar equipadas com o mobiliário necessário para uma correcta colocação e classificação da roupa;

Hig.6.8: Dever-se-á evitar que as roupas sujas e molhadas fiquem depositadas na lavandaria, quando este serviço existir no Estabelecimento Termal;

Hig.6.9: As instalações afectas ao serviço de lavandaria deverão ser convenientemente limpas no final de cada dia de utilização;

Hig.6.10: A pessoa responsável definirá o programa de lavagem e os produtos detergentes a utilizar, bem como a escolha de detergentes e amaciadores a utilizar de acordo com o tipo de roupa;

Hig.6.11: Para a secagem da roupa serão utilizadas preferencialmente máquinas de secagem, devendo haver especial atenção com a indicação do tempo e temperatura de secagem mais adequadas a cada tipo de roupa;

Hig.6.12: Nos casos em que o serviço de lavandaria é subcontratado, a responsabilidade para que haja um bom desempenho do serviço é do Estabelecimento Termal. Deverão ser estabelecidos no contrato, programas de lavagem e produtos a utilizar e ainda prazos de entrega dado que estes condicionam o nível de existências.

### **Hig.7: Documentação e Registos**

Hig.7.0: Todas as actividades de limpeza e desinfecção, deverão ser registadas, especialmente aquelas actividades que afectem o plano de prevenção de “legionella”.

Hig.7.1: No mínimo deverão ser efectuados os seguintes registos:

- a) Ordem de limpeza, a través da qual se verifica a falta de limpeza nalgumas zona concreta. A ordem deverá ser entregue ao responsável da limpeza que tomará todas as medidas necessárias e oportunas;
- b) Controlo de limpeza, através do qual o responsável controlará as actividades de limpeza que tenham sido realizadas de forma adequada e no horário previsto. O controlo de limpeza será unicamente necessário em todas as zonas que não estejam sujeitas ao plano de prevenção de “legionella”;
- c) Plano de prevenção de “legionella” no qual se especifica, para cada um dos serviços ou áreas do Estabelecimento Termal, os procedimentos, soluções, frequência e controlo de limpeza e desinfecção.

Hig.7.2: Deverá existir ainda um plano de higienização – em conformidade com o ponto *Hig.0.1* do presente capítulo que contemple todos os registos, assim como as instruções a seguir pelas pessoas encarregadas de realizar as tarefas de limpeza e desinfecção.



# 11. ARMAZENAMENTO

## 11.1 Objecto e alcance

---

11.1.1 As presentes recomendações para o aprovisionamento e armazenamento têm por objecto definir parâmetros mínimos através dos quais será gerido e dirigido o serviço de aprovisionamento e armazenamento dos estabelecimentos termais.

11.1.2 Incluem-se neste capítulo os seguintes pontos:

Arm.0: Requisitos gerais

Arm.1: Aprovisionamento Externo

Arm.2: Armazenamento

Arm.3: Aprovisionamento Interno

Arm.4: Subcontratações

## 11.2 Responsabilidades

---

11.2.1 A Direcção do Estabelecimento Termal poderá designar uma pessoa que, com independência de outras funções que exerça, assegure que o aprovisionamento e armazenamento respeitam as instruções previstas para alcançar os níveis de qualidade definidos neste capítulo.

11.2.2 Nos casos em que não exista um serviço centralizado de aprovisionamento e armazenamento internos será designado um responsável que tem como função assegurar a prestação destes serviços.

11.2.3 Todo o pessoal afecto aos serviços de aprovisionamento e armazenamento deverá conhecer o conteúdo das presentes recomendações e receber formação sobre o modo de aplicação das mesmas.

11.2.4 O responsável de aprovisionamento e armazenamento definirá, de acordo com a política de objectivos da organização, um conjunto de indicadores de qualidade, a partir dos quais fará um seguimento do nível de serviço oferecido e do nível de satisfação alcançado pelo termalista interno e externo. Os resultados destes indicadores deverão estar acessíveis ao pessoal que desempenha funções de aprovisionamento e armazenamento.

## 11.3 Sistema de controlo operativo

---

11.3.1 O responsável por estes serviços realizará as tarefas de supervisão necessárias, documentando o alcance, frequência e responsabilidade de realização da tarefa, certificando-se que é assegurado o preciso cumprimento das recomendações que se definem no ponto 11.4.

11.3.2 A supervisão dos aprovisionamentos e armazenamentos contemplará no mínimo os seguintes aspectos:



- a) Cumprimentos dos níveis de stock e das instruções de armazenamento;
- b) Confirmação dos registos de recepção de materiais, produtos e serviços;
- c) Confirmação, durante o aprovisionamento interno, de que as tarefas são executadas devidamente;
- d) Inventário e confirmação do armazenamento.

11.3.3 Permanentemente o responsável do serviço colocará à disposição de todas as pessoas a seu cargo um livro para registo de ocorrências no qual deverão ser anotadas todas as actividades relevantes que tenha ocorrido durante o serviço em contacto com o termalista interno. O tipo de ocorrências a registar serão as seguintes:

- a) Reclamações e sugestões dos termalistas internos;
- b) Incumprimentos com o termalista interno;
- c) Serviços extraordinários desempenhados.

11.3.4 A informação recolhida será analisada mensalmente e o relatório de conclusões será divulgado pelas pessoas que integram o serviço, na parte que lhes diz directamente respeito. O relatório deverá igualmente ser divulgado junto da Direcção do Estabelecimento Termal, se se justificar.

11.3.5 Nos casos em que são detectadas deficiências significativas – pela sua importância ou reincidência – o responsável do aprovisionamento e armazenamento deverá das mesmas dar conhecimento à Direcção do Estabelecimento Termal para que sejam tomadas as medidas correctivas adequadas.

## **11.4 Desenvolvimento de funções:**

---

Arm.1: Requisitos Gerais

Arm.2: Aprovisionamento Externo

Arm.3: Armazenamento

Arm.4: Aprovisionamento Interno

Arm.5: Subcontratações

### **Arm.0: Requisitos gerais**

Todos os serviços identificados no capítulo de aprovisionamento e armazenamento deverão cumprir as recomendações correspondentes para adequação do serviço ao termalista interno da organização.

Arm.0.1: O serviço de aprovisionamento e armazenamento estará em conformidade com as necessidades e objectivos de eficiência interna quando forem cumpridos os seguintes requisitos específicos:

- a) O serviço seja fiável e não se cometam erros;
- b) O pessoal tenha capacidade de resposta e possa atender satisfatoriamente a todos os imprevistos;
- c) O serviço seja realizado com prontidão e diligentemente;
- d) O pessoal esteja disposto a servir de forma competente e focalizado constantemente nas necessidades do termalista interno;



- e) O serviço esteja devidamente coordenado com os restantes departamentos e seja eficaz;
- f) O aspecto do pessoal seja cuidado devendo estar vestidos de forma uniforme e limpa. Todo o pessoal estará identificado, de preferência com uma placa em que esteja indicado o nome e o cargo;

Arm.0.2: As categorias de produtos que constituem o conteúdo principal da presente unidade de serviço são:

- a) Águas Minerais Naturais
- b) Instrumentos de diagnóstico – descartáveis ou não descartáveis
- c) Medicamentos
- d) Produtos de higiene pessoal
- e) Produtos de limpeza e produtos de piscina
- f) Produtos de higiene de brindes de boas vindas
- g) Roupa
- h) Artigos técnicos de elevada rotação
- i) Material de escritório
- j) Combustíveis
- k) Artigos da loja

Arm.0.3: Todas as compras e subcontratações deverão estar formalizadas em documentos – notas de encomenda, contratos, facturas, recibos etc.

Arm.0.4: O responsável do serviço de aprovisionamento e armazenamento realizará um controlo de existências estabelecendo um período pontual para a realização do inventário.

### **Arm.1: Aprovisionamento externo**

Arm.1.1: O serviço de aprovisionamento externo deverá cumprir os seguintes requisitos específicos:

- a) Existência de uma sistemática gestão de pedidos que seja do conhecimento dos diversos departamentos do Estabelecimento Termal;
- b) Exista capacidade para satisfazer pedidos excepcionais e se encarem de maneira diligente os imprevistos;
- c) Tenham sido avaliadas as necessidades de stock de segurança para os diferentes tipos de produtos e sejam respeitados os respectivos níveis, para que não se incorra em rupturas de stocks;
- d) O pessoal afecto ao serviço de compras conheça as características dos produtos utilizados habitualmente no Estabelecimento Termal e transmitam as mesmas aos seus fornecedores;
- e) Todos os materiais e produtos a adquirir deverão estar identificados. Quando a própria denominação de um produto não for suficiente para a sua identificação deverão ser elaboradas fichas e etiquetas, com todos os elementos necessários para a identificação do produto;
- f) Se conheça devidamente os fornecedores habituais e exista uma avaliação contínua da sua eficiência e competência;
- g) Seja feita uma avaliação contínua dos novos produtos ou propostas comerciais, de características diferenciadas às que se apliquem habitualmente;



- h) Estejam definidos horários preferenciais para a recepção de mercadorias que correspondam aos requisitos definidos;
- i) Seja realizado um controlo contínuo de qualidade das mercadorias;

Arm.1.2: O sistema de aprovisionamento externo esteja definido com as responsabilidades e autorizações pertinentes.

Arm.1.3: Existam impressos standard para encomendas externas adaptados às necessidades dos diversos departamentos implicados no processo. Estes impressos conterão todos os dados relativos à identificação dos produtos a adquirir, para além de outros dados de cariz comercial de interesse para uma boa gestão.

Arm.1.4: Esteja definido um sistema para a realização de pedidos ao departamento de compras, que se refira tanto aos dias em que se realizam os pedidos de periodicidade semanal ou mensal e os horários no caso de pedidos de periodicidade diária ou inferior a uma semana.

Arm.1.5: O cálculo do stock de segurança será realizado tendo em conta os seguintes parâmetros:

- a) Volume médio de consumo do produto;
- b) Prazo médio de entrega do produto por parte do fornecedor;
- c) Nível crítico ou possibilidade de substituição do produto;
- d) Nível de variabilidade no volume de consumo do produto ou no prazo de entrega do fornecedor;

Arm.1.6: A Direcção do Estabelecimento Termal ou os responsáveis dos diferentes serviços definirão critérios básicos, característicos ou diferenciadores dos produtos que consomem com maior frequência e entregarão os mesmos ao responsável do serviço de aprovisionamento e armazenamento.

### Recepção de Mercadorias

Arm.1.7: As actividades de recepção de mercadorias não poderão desenvolver-se em zona de frequência ou passagem de termalistas;

Arm.1.8: Na recepção de mercadorias deverão ser controlados os seguintes pontos críticos:

- a) Quantidade e/ou peso e/ou volume de produto recebido, se coincide com a solicitada ou indicada;
- b) Que as características do produto recebido coincidem com as solicitadas;
- c) Prazo de validade do produto, quando aplicável;
- d) Que as embalagens não apresentem danos que possam ser susceptíveis de alterar a qualidade do produto.

Arm.1.9: Nos casos em que não se cumpram alguns dos pontos críticos definidos previamente, ou outros que ocorram, dever-se-á informar o fornecedor. Se este estiver presente, deverá fazer-se registo na nota de entrega da mercadoria;



Alm.1.10: Os resultados de recepção das mercadorias serão registados de modo a que sejam considerados para avaliação periódica dos fornecedores.

## **Arm.2: Armazenamento**

### Espaço para armazenamento

Arm.2.1: O espaço para armazenamento deverá ser definido em função das necessidades do Estabelecimento Termal. Esse espaço pode dividir-se pelo menos nas seguintes áreas:

- a) Armazém de medicamentos;
- b) Armazém de produtos de tratamento das águas;
- c) Armazém para produtos de higiene;
- d) Armazém de produtos de limpeza e higienização;
- e) Roupas;
- f) *Ménage*;
- g) Estacionário e material de escritório

Arm.2.2: O Estabelecimento Termal contará com um espaço dedicado ao armazenamento de mercadorias que deve obedecer às seguintes características:

- a) Esteja em comunicação com o exterior do Estabelecimento Termal e seja acessível a veículos de transporte de mercadorias;
- b) O espaço esteja estruturado de forma a que não se produzam misturas entre diferentes tipos de produtos; Deverá existir um sistema que para cada tipo de material ou produto, identificar a zona e lugar onde serão armazenados;
- c) Esteja em boas condições de limpeza e higiene;
- d) O espaço de armazenamento tenha dimensão suficiente e mobiliário adequado para manter perfeita arrumação e evitar que estejam em contacto directo com o solo. Sempre que o material ou produto não tenha identificação suficiente, as estantes / armários deverão ter um sistema de identificação através de etiquetas, fichas, etc. com indicação do respectivo conteúdo;
- e) O armazém esteja identificado de maneira a que as diferentes tipologias de produtos sejam facilmente localizáveis.

Arm.2.3: Com uma periodicidade mínima semestral, realizam-se actividades de limpeza e desinfeção adequadas para manter os espaços de armazenamento em perfeitas condições de higiene.

### A reposição de produtos

Arm.2.4: Uma vez recebidos os artigos, estes serão remetidos aos departamentos correspondentes ou colocados no lugar correspondente no armazém.

Arm.2.5: A colocação dos artigos será feita observando a regra de colocação no lugar mais visível o produto com data de caducidade mais próxima.

Arm.2.6: Os medicamentos e demais produtos deverão ter perfeitamente visíveis as datas de caducidade e/ou a data de elaboração ou de consumo preferencial;



Arm.2.7: Para os materiais ou produtos frágeis – vidro, instrumentos médicos, etc. deverão ser observadas as instruções inscritas nas embalagens para o respectivo manuseamento.

### **Arm.3: Aproveitamento interno**

Arm.3.1: O serviço de aproveitamento interno deverá cumprir os seguintes requisitos:

- a) Existência de um sistema de gestão de recepção de pedidos de conhecido e adoptado por todos os departamentos do Estabelecimento Termal;
- b) Esteja previsto um mecanismo de gestão de pedidos excepcionais fora do horário habitual, de maneira a que se assegure a possibilidade de acesso a qualquer momento às mercadorias do armazém;

Arm.3.2: os circuitos internos de distribuição de mercadorias não se cruzem com os que são habitualmente utilizados pelos termalistas. No caso em que produza esse cruzamento, os elementos de transporte que se utilizem estarão em boas condições de manutenção, funcionamento e limpeza e assegurem um perfeito isolamento dos produtos do exterior. As zonas onde são depositados transitoriamente os materiais ou produtos até ao seu consumo ou utilização também deverão observar as condições ambientais e de limpeza para assegurar a correcta conservação.

Arm.3.3: No caso em que as actividades de aproveitamento interno possam produzir ruído ou outros incómodos para os termalistas, deverá haver especial cuidado em realizá-las em horários adequados.

Arm.3.4: A manipulação de materiais ou produtos será realizada tendo em conta as eventuais instruções específicas indicadas nas embalagens.

### **Arm.4: Subcontratações**

Arm.4.1: O Estabelecimento Termal poderá subcontratar serviços sempre e quando esta modalidade não acarrete uma diminuição da qualidade de serviço. Dos eventuais serviços subcontratados que possam incidir sobre a qualidade do serviço termal estão os seguintes:

- a) Manutenção, limpeza das instalações, equipamentos, aparelhos etc.
- b) Vigilância, segurança e serviços médicos;
- c) Lavandaria e limpeza a seco.

Arm.4.2: A subcontratação de serviços realizar-se-á de acordo com um sistema formal e conhecido por todos os departamentos do Estabelecimento Termal. Este sistema deverá comportar a realização de serviços extraordinários ou imprevistos.

Arm.4.3: No caso de subcontratação de um serviço, caberá ao Estabelecimento Termal a total responsabilidade relativamente a eventuais queixas ou insatisfação por parte dos termalistas.



Arm.4.4: Quando um serviço for subcontratado, as recomendações aplicam-se com os mesmos critérios como se o serviço fosse prestado internamente. Se esse serviço implica a presença de pessoal subcontratado no Estabelecimento Termal, deverão ser observados os requisitos relativos à uniformidade e presença dessas pessoas. No caso destas pessoas estarem em contacto com o termalista, deverão ser informadas das formas de trato e cortesia praticadas no Estabelecimento Termal.

Arm.4.5: O pessoal pertencente à empresa subcontratada deverá cumprir as normas e regulamentos internos do Estabelecimento Termal.

Arm.4.6: O contrato que se estabeleça entre o Estabelecimento Termal e o contratado deverá prever que o segundo outorgante recebe uma cópia do contrato que descrever a natureza e características do serviço subcontratado e os compromissos do subcontratado.

Arm.4.7: O âmbito dos subcontratos estende-se também à contratação de pessoal através de empresas de trabalho temporário.

Arm.4.8: Os serviços subcontratados serão objecto de verificação periódica, nomeadamente para ajuste dos termos indicados nos documentos de suporte à subcontratação. Os resultados da verificação serão registados de modo a que sejam tidos em conta para a avaliação periódica dos fornecedores.

Arm.4.9: Qualquer anomalia durante a verificação dos serviços externos deverá ser comunicada ao subcontratado. A informação sobre as anomalias nas entregas será tida em conta na avaliação periódica dos fornecedores, de modo a que a acumulação de anomalias possa ser motivo para a rescisão de contrato com um fornecedor.



# 12. INSTALAÇÕES

## 12.1 Objectivo e Alcance

---

12.1.1 O presente capítulo de requisitos para instalações tem como objecto definir parâmetros mínimos que deverão ser cumpridos nas instalações dos estabelecimentos termais. Inclui os requisitos de qualidade e os requisitos internos aplicáveis às instalações independentemente da tipologia de serviços prestados.

12.1.2 Os requisitos aplicáveis dividem-se pelos seguintes capítulos:

Ins.0: Requisitos Gerais

Ins.1: Recepção

Ins.2: Serviços médicos

Ins.3: Galeria termal

Ins.4: Áreas comuns, tratamentos gerais, vestuários, serviços e galeria de banhos

Ins.5: Zonas de lazer, jardins e acesso ao Estabelecimento Termal

## 12.2 Responsabilidades

---

12.2.1 A direcção do Estabelecimento Termal poderá designar uma pessoa, que com independência de outras funções, terá como missão assegurar que a todo o momento as instalações respeitam as instruções previstas para alcançar os níveis de qualidade definidos neste capítulo.

12.2.2 O pessoal encarregado das instalações deverá receber formação sobre relacionamento interpessoal, para assegurar uma adequada relação com os termalistas durante o desempenho das suas tarefas.

12.2.3 O responsável pelas instalações definirá conjuntamente com a direcção e de acordo com a política e objectivos do Estabelecimento Termal, um conjunto de indicadores de qualidade, a partir dos quais se fará a monitorização do nível de satisfação alcançado pelo termalista. Os resultados desta avaliação serão do conhecimento do pessoal afecto às instalações.

12.2.4 Cada Estabelecimento deverá dispor de um “Livro das Instalações” ou sistema similar, no qual se registem todas as revisões ou inspecções realizadas, resultados e as reparações que se tenham efectuado.

12.2.5 O estabelecimento disporá de mecanismos para a comunicação de anomalias nas instalações detectadas pelos termalistas. Essas anomalias deverão ser registadas.



## **12.3 Sistema de controlo operativo**

---

12.3.1 O responsável pelas instalações realizará as tarefas de supervisão necessárias para assegurar o preciso cumprimento das recomendações definidas no ponto 12.4.

12.3.2 As actividades de supervisão deverão estar documentadas para que seja possível realizar a monitorização dos indicadores de qualidade das diferentes áreas ou instalações. Os resultados da monitorização serão divulgados periodicamente pelo pessoal afecto às instalações e manutenção.

12.3.3 O responsável pelo serviço estará encarregue das seguintes funções:

- a) Assegurar a planificação das revisões e inspecções regulamentares e a respectiva inclusão nos planos de manutenção do estabelecimento termal;
- b) Inspecção periódica – no mínimo anualmente – das instalações e equipamentos de medição e calibração. Esta inspecção abará o correcto estado de funcionamento e conservação dos equipamentos;

12.3.4 O responsável das instalações colocará permanentemente à disposição de todas as pessoas a seu cargo um livro de incidências – suporte informático ou papel – no qual serão anotadas todas as incidências relevantes durante a prestação de serviços ao termalista. O tipo de incidências mais relevantes a registar são as seguintes:

- a) Reclamações e sugestões dos termalistas;
- b) Incumprimento com os termalistas;
- c) Outras Incidências.

12.3.5 A Informação recolhida será analisada mensalmente e as respectivas conclusões disponibilizadas aos responsáveis pelas instalações e aos responsáveis de outros serviços se for conveniente.

## **12.4 Desenvolvimento de Funções**

---

### **Ins.0: Requisitos gerais**

Os espaços destinados a serviços ao termalista deverão cumprir os seguintes requisitos mínimos:

- a) Os sanitários estejam limpos e higienizados;
- b) As instalações para serviço ao termalista e público estejam limpas, higienizadas e convenientemente ventiladas;
- c) As cortinas e similares estejam bem conservadas e limpas;
- d) As instalações e mobiliário sejam cómodos, práticos e estejam em bom estado de conservação;
- e) Não existam barreiras arquitectónicas nas áreas de circulação de termalistas;
- f) Os lavabos estejam bem sinalizados;
- g) A iluminação seja suficiente e adequada em todas as instalações;
- h) Não seja permitido fumar em nenhum local;



- i) As zonas ajardinadas, floreiras e elementos ornamentais no interior do estabelecimento, se encontrem em boas condições de limpeza e conservação

### **Ins.1: Recepção**

Ver Capítulo 5.

### **Ins.2: Serviços médicos**

Ins.2.0: O espaço de serviço ao termalista incluirá para além de consultório(s)/sala para consultas, salas de espera, área de tratamentos e outras áreas vinculadas aos serviços médicos, deverão observar os seguintes requisitos mínimos:

- a) Que na sala de espera haja cadeiras suficientes para acomodar os termalistas, devendo cada estabelecimento termal determinar o número máximo de termalistas;
- b) Que no consultório existam pelo menos duas cadeiras;

Ins.2.1: O consultório / sala de consultas deverá dispor no mínimo do seguinte:

- a) Calefação e/ou climatização;
- b) Espaço destinado para o termalista se despir e vestir com cadeira e cabide;
- c) Marquesa ou mesa basculante com tela/papel descartável;
- d) Lavabo para o médico com produtos de limpeza e desinfecção adequados;
- e) Caixote do lixo com abertura de pedal e com bolsa/saco no seu interior;
- f) Armário ou carro para os instrumentos, no caso de não existir sala de tratamentos.

Ins.2.2: A área de tratamentos disporá no mínimo dos equipamentos e materiais definidos no Capítulo 6: Serviços Médicos.

### **Ins.3: Galeria Termal – Tratamentos com Águas Minerais Naturais e seus derivados.**

Ins.3.0: Especificações a respeito dos locais onde se aplicam os tratamentos descritos, nomeadamente:

- a) Pavimentos impermeáveis, antiderrapantes e laváveis, dotados de sistema de escoamento e protegidas com ralos ou placas metálicas perfuradas;
- b) Campainhas de socorro ou alarme de fácil acesso para os termalistas, que deverá estar ligado a um sistema visual ou sonoro que permita rápida actuação do pessoal de serviço durante o horário de funcionamento.

Ins.3.1: O equipamento básico para a cura hidropínica deverá ser o seguinte:

- a) Deverá realizar-se com Água Mineral Natural com indicação terapêutica específica;
- b) Uma sala ou espaço específico e separado das outras zonas;
- c) Torneira de saída da água em condições de higiene que garanta a pureza microbiológica da água;
- d) Copos ou outro tipo de recipiente de uso individual ou descartável;



- e) Lavabos nas proximidades.

Ins.3.2: O equipamento básico das técnicas de aplicação para o Aparelho Respiratório deverá ser o seguinte:

- a) Todas as técnicas deverão ser efectuadas com Água Mineral Natural, salvo aquelas que requeiram a utilização de alguma medicação associada;
- b) Cada técnica deverá estar referenciada com o seu nome correcto, definição e forma de aplicação;
- c) Deverá existir um sistema de medição de tempo ou relógio de parede no local;
- d) Entende-se por terminais individuais aqueles que entram em contacto directo com as mucosas do termalista (boquilhas, olivas nasais, máscaras, tubos, etc.). Estas poderão ser de uma só utilização ou reutilizáveis. Neste último caso, deverá existir um sistema de desinfeção de acordo com o estipulado na legislação e regulamentação vidente;
- e) Todos os equipamentos devem dispor de sistema de limpeza e desinfeção diários.

Ins.3.3: O equipamento básico para a técnica de aplicação de duches de jacto deverá ser o seguinte:

- a) Tribuna ou púlpito de duche que permita a correcta regulação de temperatura e pressão, com termómetro e manómetro de controlo;
- b) A distância mínima de aplicação desde o ponto de saída do duche até ao termalista deve ser de três metros, pelo que a sala deverá ter cerca de cinco metros;
- c) No caso de duches especiais como o duche circular, duche à coluna, cervical, lombar ou outros, deve dispor-se de mecanismos que permitam a sua aplicação.

Ins.3.4: O equipamento básico para as técnicas de aplicação de “duche massagem” deverá ser o seguinte:

- a) As massagens devem realizar-se com Água Mineral Natural;
- b) Cabina ou cabinas específicas para a aplicação;
- c) A cabina deverá dispor de mesa para massagem com drenagem adequada para a evacuação da água. Deverá dispor de banco de apoio ou similar, que permita subir com facilidade;
- d) Sistema de duches sobre marquesa que permita regular a pressão e zonas a tratar;
- e) Sistema de controlo de temperatura, centralizado ou individual;
- f) O solo da cabina deverá estar dotado de sistema de drenagem adequado para evitar acumulação de água;
- g) As cabinas deverão dispor de iluminação correcta e de sistema de ventilação;
- h) A marquesa deverá estar coberta com um lençol de material descartável de utilização única para cada termalista;
- i) Deverão existir cabides para o termalista deixar a sua roupa.

Ins.3.5: O equipamento básico para a técnica de aplicação “Banhos” deverá ser o seguinte:

- a) Os banhos deverão realizar-se com Água Mineral Natural;
- b) Deverão existir banheiras, tanques ou piscinas destinadas a tratamento;
- c) A capacidade deverá ser suficiente para permitir a imersão completa, excepto da cabeça;



- d) O acesso deverá ser fácil, dispondo de barras de apoio, para evitar possíveis quedas;
- e) Deverá dispor de um sistema de alarme visível;
- f) As cabinas ou salas de banhos deverão estar suficientemente iluminadas e dispor de sistema de ventilação;
- g) Deverá existir sistema de controlo de tempo e temperatura.

**Ins.3.6:** O equipamento básico para as técnicas de aplicação de contraste deverá ser o seguinte:

- a) No caso de banhos de contraste deverão existir dois ou mais recipientes ou banheiras nas quais se utilize Água Mineral Natural a temperaturas diferentes, uma de água fria e outra de água quente;
- b) No caso de duches de contraste ou duches bitérmicos, deverá dispor-se de um sistema de duches que permita uma alternância rápida da temperatura e um mecanismo de controlo da sequência das alterações de temperatura da água;
- c) As temperaturas deverão estar preestabelecidas e se possível o termalista deverá ser informado da sequência de alternância entre temperaturas.

**Ins.3.7:** O equipamento básico para a técnica de aplicação de pelóides é a seguinte:

- a) Nos pelóides em todas as suas variedades, o componente líquido deverá ser a Água Mineral Natural;
- b) A cabina deverá dispor de uma marquesa na qual se realize a aplicação de pelóides, salvo no caso de aplicações parciais, casos em que bastará de dispor de cubas com capacidade suficiente para poder introduzir a zona do corpo a tratar;
- c) O envolvimento será feito com lençol de material descartável ou de uma única utilização;
- d) Todas as cabinas disporão de um sistema de controlo de tempo;
- e) Existirá um sistema de escoamento com capacidade suficiente para eliminar os restos/desperdícios de pelóides e que permitam a correcta limpeza das cabinas.

**Ins.3.8:** O equipamento básico de uma Cabina de Nebulização / Emanatório deverá ser o seguinte:

- a) Será realizada dentro de uma sala na qual se consiga obter uma humidade relativa elevada proveniente da fragmentação da Água Mineral Natural em pequenas partículas ou mediante a produção de vapor proveniente da Água Mineral Natural;
- b) As dimensões da sala serão determinadas pelo número de pessoas que realizam a aplicação num momento determinado, sendo a máxima afluência de duas pessoas por cada seis metros cúbicos.
- c) A sala deverá dispor de sistema visível de medição de tempo, temperatura e humidade relativa;
- d) É aconselhável a existência de uma antecâmara que disponha de duche ou outra forma de aplicação de água fria e de compressas;
- e) Quando utilizada por várias pessoas em simultâneo, deverão estar expostas, em lugar visível as normas de utilização;
- f) A limpeza e desinfecção deverão ser realizadas diariamente.

#### **Ins.4: Áreas comuns, tratamentos genéricos, vestuários, serviços e galerias Termiais**



Estas áreas estarão em conformidade desde que cumpram os requisitos mínimos estabelecidos no ponto Ins. 0 deste capítulo.

#### **Ins.5: Zonas de lazer, jardins e acesso ao Estabelecimento Termal**

Estas zonas estarão em conformidade sempre que cumpram os seguintes requisitos:

- a) Os acessos desde a zona exterior imediata se encontrem bem sinalizados;
- b) Os vasos, floreiras e zonas ajardinadas do exterior se encontrem em boas condições de limpeza e conservação, tanto de objectos materiais, como de plantas, flores e elementos ornamentais;
- c) A zona exterior imediata ao estabelecimento termal se encontre em boas condições de limpeza e iluminação nocturna e sem barreiras arquitectónicas que dificultem o acesso ao estabelecimento termal.



# 13. MANUTENÇÃO

## 13.1 Objectivos e Alcance

---

13.1.1 O presente capítulo de requisitos para a manutenção de instalações e climatização tem por objectivo definir os parâmetros mínimos através dos quais serão geridos e dirigidos os serviços de manutenção e climatização dos estabelecimentos termais, quaisquer que sejam os serviços que ofereçam. Inclui os seguintes pontos:

Man.0: Requisitos gerais

Man.1: Instalações termais

Man.2: Sistemas de ar condicionado e climatização

Man.3: Sistemas de emergência e contra incêndios

Man.4: Ascensores e Monta-cargas

Man.5: Equipamentos de Áreas Comuns

Man.6: Lavandaria

Man.7: Instalações Exteriores

Man.8: Outras instalações sujeitas a regulamentação

## 13.2 Responsabilidades

---

13.2.1 A Direcção do Estabelecimento Termal poderá designar uma pessoa, que com independência de outras funções, terá como missão assegurar que a todo o momento a manutenção e climatização do Estabelecimento Termal respeitará as instruções previstas para alcançar os níveis de qualidade definidos neste capítulo.

13.2.2 O pessoal encarregado da manutenção das instalações deverá receber formação sobre o trato com o termalista, para assegurar adequada relação com os termalistas durante o desenvolvimento das suas tarefas e conhecerá as fórmulas de cortesia geralmente aplicadas no Estabelecimento.

13.2.3 Todo o pessoal afecto aos serviços de Manutenção conhecerá as disposições do presente capítulo e o modo de aplicação.

13.2.4 O responsável de manutenção definirá conjuntamente com a Direcção e de acordo com a política e objectivos do Estabelecimento Termal, um conjunto de indicadores de qualidade a partir dos quais se fará o acompanhamento do nível de serviço oferecido e do nível de satisfação alcançado pelo termalista. Os resultados destes indicadores deverão estar acessíveis ao pessoal da equipa de manutenção.

13.2.5 Independentemente dos serviços de manutenção serem próprios ou subcontratados, deverá existir uma equipa e um sistema de actuações previstas e documentadas que permanentemente, sejam capazes de reparar avarias ou pelo menos avaliar os efeitos nefastos até que se produzam as necessárias reparações.

13.2.6 A Direcção do Estabelecimento Termal estabelecerá um plano preventivo de manutenção no qual se incluirá, no mínimo, actividades de inspecção do estado de



funcionamento das instalações e de substituição de elementos ou materiais consumíveis submetidos a desgaste, cujo mal estar possa originar avarias ou incomodidades ao termalista.

13.2.7 Independentemente dos livros de visita ou inspecção exigidos pela legislação e regulamentos sectoriais, cada estabelecimento deverá dispor de um Livro de Instalações ou sistema similar no qual sejam registados as revisões/inspecções efectuadas, o resultado e as reparações efectuadas.

13.2.8 O responsável pela manutenção manterá um arquivo, convenientemente ordenado e actualizado, com toda a documentação correspondente aos trabalhos de manutenção efectuados.

13.2.9 O responsável pela manutenção realizará o controlo dos trabalhos efectuados por entidades subcontratadas e arquivará os registos correspondentes aos trabalhos realizados.

13.2.10 A Direcção do Estabelecimento Termal estabelecerá um sistema eficaz para que qualquer trabalhador possa avisar atempadamente os serviços de manutenção sobre eventuais problemas que ocorram durante o funcionamento do Estabelecimento.

13.2.11 O serviço de manutenção técnico disporá de um armazém ou local, de um stock de peças de substituição e materiais consumíveis que lhes permita enfrentar qualquer reparação imediata.

### **13.3 Sistema de Controlo Operacional**

---

13.3.1 A pessoa responsável pelos serviços de manutenção estará encarregada das seguintes funções:

- a) Assegurar que as tarefas de manutenção são implementadas e efectuadas de acordo com a planificação estabelecida;
- b) Inspeção periódica – no mínimo anualmente – das instalações e equipamentos. Esta inspeção abará a vistoria do estado de funcionamento e conservação dos equipamentos.

13.3.2 Durante o período de maior afluência de termalistas, o responsável pelo serviço de manutenção estará atento ao funcionamento dos mecanismos básicos e tomará as iniciativas que considerar mais convenientes e ao seu alcance para assegurar o correcto funcionamento dos serviços prestados aos termalistas.

13.3.3 No caso de serem encontradas deficiências significativas – pela sua importância ou repetição – o responsável de manutenção dará delas conhecimento à Direcção do Estabelecimento Termal.



## 13.4 Desenvolvimento de Funções

---

### Man.0: Requisitos Gerais

Os serviços de manutenção deverão cumprir os seguintes requisitos:

- a) O horário de funcionamento dos serviços corresponda às necessidades e respeite a especificidade das áreas de tratamentos;
- b) O serviço seja fiável e não se cometam erros;
- c) O pessoal tenha capacidade de resposta e possa atender satisfatoriamente todos os imprevistos;
- d) O serviço seja coordenado entre os diversos departamentos e seja efectuado com prontidão e diligentemente;
- e) O aspecto do pessoal de manutenção seja cuidado e se apresentem com uniforme. Todo o pessoal deverá estar identificado com placa de identificação que indique pelo menos o respectivo nome;
- f) O pessoal actue com segurança;
- g) O pessoal analise e coloque todos os meios à sua disposição para resolver as avarias e problemas que se apresentem;

### Man.1: Instalações Termais

#### Manutenção das áreas de tratamento

Man.1.0: Incluem-se neste ponto todos os equipamentos, aparelhos, instalações de todas as áreas/dependências do Estabelecimento Termal - incluindo, vestuários, salas de repouso, ginásios, consultórios, etc. - como por exemplo, iluminação, telefones, alarmes, sanitários, banheiras, torneiras, secadores, aparelhos de electroterapia e outros. Incluem-se também o mobiliário e os elementos decorativos, as marquêsas, cadeiras, sofás, equipamento de piscinas e equipamento sanitário.

Man.1.1: Todos os elementos que constituem o equipamento de uma área/dependência de tratamentos deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento, devendo ser reparado ou substituído sempre que apresente anomalias.

Man.1.2: As pessoas responsáveis pela administração de cada técnica termal e pela limpeza avisarão os serviços de manutenção de qualquer anomalia observada.

Man.1.3: Os serviços de manutenção farão uma revisão periódica a todas as dependências para comprovar o correcto estado de funcionamento do equipamento, procedendo de acordo com o plano preventivo estabelecido.

Man.1.4: Todos os equipamentos e aparelhagem de uma área/dependência que devam ser manipuladas pelo termalista, deverão dispor de maneira acessível de instruções básicas necessárias para o seu manuseamento. As instruções deverão estar redigidas de forma clara e esquemática.



Man.1.5: Os equipamentos de uma área/dependência serão considerados como estando correctamente em funcionamento e com manutenção adequada quando:

- a) As paredes, solos, mobiliário e elementos decorativos não apresentem rupturas ou defeitos apreciáveis;
- b) A iluminação e tomadas de corrente estejam operacionais;
- c) A temperatura, grau de humidade e ventilação/renovação do ar seja adequada tendo em conta o tipo de estabelecimento termal;
- d) As instalações, aparelhos e equipamentos funcionem correctamente;
- e) Os elementos de canalização e torneiras funcionem adequadamente, sem apresentarem fugas de água;
- f) Os elementos de porcelana e azulejaria não apresentem rupturas ou defeitos apreciáveis;
- g) Os aparelhos e equipamentos submetidos a inspecções/vistorias oficiais estejam em conformidade com as exigências.

Man.1.6: Nas áreas/dependências nas quais o termalista tenha que vestir-se/despir-se, total ou parcialmente, deverá existir um espaço adequado para este fim, com cadeiras e cabides suficientes.

Man.1.7: As banheiras e tanques disporão de elementos antiderrapantes e higienizados. Os acessos a estas instalações, assim como a todas aquelas com solo húmido ou molhado, deverão estar revestidos de pavimento antiderrapante.

Man.1.8: As dependências/áreas de banheiras, tanques ou similares de uso individual, sem vigilância, deverão dispor de um mecanismo de alarme cujo accionamento origine auxílio imediato pelo pessoal de serviço. O serviço de manutenção comprovará frequentemente o bom funcionamento do mecanismo.

### Piscinas terapêuticas de uso colectivo

Man.1.9: O responsável pela piscina controlará o estado das instalações da zona de banhos, tal como os duches, bóias salva-vidas, escadas e materiais antiderrapantes, comunicando aos serviços de manutenção, interno ou externo, as falhas detectadas para a sua revisão ou reparação.

Man.1.10: O responsável da piscina controlará o estado dos vestuários e acessos a esta dependência/área, assegurando-se do cumprimento dos requisitos previstos no ponto *Man. 1.15*.

Man.1.11: Na piscina deverá existir um regulamento interno que deverá estar exposto ao público em lugar visível. No mínimo conterà as seguintes instruções:

- a) Proibição de entrada com roupa ou calçado utilizado no exterior;
- b) Obrigatoriedade de utilizar o duche antes da imersão na piscina;
- c) Utilização de touca se a piscina for interior;
- d) Proibição de entrada com animais;
- e) Proibição de entrada com copos ou garrafas de vidro.



Man.1.12: Quando a piscina não tiver disponível um serviço contínuo de vigilância deverá existir um serviço de vídeo vigilância cujo correcto funcionamento será verificado pelo serviço de manutenção.

Man.1.13: A água da piscina deverá dispor de um sistema de desinfecção contínuo, preferencialmente automático, que funcionará conjuntamente com o sistema de recirculação da água ou com renovação contínua. Excepcionalmente e devidamente justificado, o serviço de manutenção poderá aplicar directamente um desinfectante, sempre que o faça fora do horário de funcionamento ao público. Os sistemas de desinfecção de água sem efeito residual poderão requerer a utilização adicional de cloro ou outro desinfectante com efeito residual, nas condições estabelecidas pela legislação vigente.

Man.1.14: Os produtos utilizados no tratamento da água deverão cumprir todos os requisitos para a sua utilização de acordo com as normas e regulamentos próprios.

Man.1.15: As piscinas terapêuticas que utilizem cloro como desinfectante terão de dispor de instalações que garantam a renovação contínua do ar do recinto.

Man.1.16: O serviço de manutenção ou o responsável pela piscina terá a seu cargo um livro de registos e controlo onde anotar, diariamente, os parâmetros relativos à concentração de desinfectante utilizado expresso em ppb baseando-se na legislação e regulamentação vigentes. Se o desinfectante utilizado for cloro, deverá determinar-se o cloro residual livre combinado. Para a realização deste controlo o serviço de manutenção deverá dispor de reagentes e materiais necessários. O tipo de frequência destas determinações, assim como as análises microbiológicas e outras deverão obedecer à legislação e regulamentação vigente.

### Manutenção e desinfecção preventiva de legionella

As disposições técnico-sanitárias que têm por objectivo prevenir ou evitar o aparecimento de *legionella* estão previstas na legislação e regulamentação sectorial.

Os principais sistemas e instalações que poderão ser fonte de contaminação potencial são as instalações de água sanitária fria ou quente, as piscinas, os aparelhos para tratamento com água e os componentes do sistema de climatização. Particularmente são de maior risco são os vaporizadores, inaladores, nebulizadores, aerossóis e similares.

### **Man.3: Sistema de emergência e anti-incêndios**

Man.3.0: Incluem-se neste capítulo os seguintes sistemas ou dispositivos:

- a) Sistemas de luzes de emergência, transformadores e equipamentos de alarme;
- b) Fornecimento alternativo de electricidade por geradores;
- c) Fornecimento alternativo de água (depósitos de água etc...);
- d) Sistema automático de detecção de incêndios;
- e) Sistema anti-incêndio;
- f) Equipamento e sinalização anti-incêndios (incluindo sinalização acústica).



Man.3.1: Todos os sistemas de emergência e anti-incêndio serão alvo de revisões com a periodicidade e alcance previstos pelo fabricante ou instalador, ou ainda um especialista neste tipo de instalações.

Man.3.2: O estado da carga das baterias do sistema de luzes de emergência deverá ser avaliado com a periodicidade prevista nos regulamentos de forma a assegurar o seu funcionamento em caso de corte de fornecimento de electricidade.

Man.3.3: Os equipamentos anti-incêndio, nomeadamente, alarmes, extintores, mangueiras etc. deverão estar devidamente sinalizados e em conformidade com os regulamentos vigentes.

Man.3.4: As saídas de emergência estarão devidamente sinalizadas. Em cada dependência/área existirá um plano de evacuação com indicação da saída mais próxima. Adicionalmente em cada dependência/área, existirão afixadas em local bem visível instruções básicas para casos de emergência, nos idiomas mais familiares aos termalistas do Estabelecimento Termal.

Man.3.5: As portas de emergência deverão estar livres de obstáculos, possuir barra anti-pânico e permitir fácil abertura desde o interior. Em nenhum caso poderão estar bloqueadas. As portas corta-fogos deverão estar sistematicamente fechadas.

Man.3.6: Os sistemas de emergência e anti-incêndio estarão devidamente mantidos quando:

- a) Tenham sido revistos com a periodicidade estabelecida;
- b) Tenham sido aprovados nas inspecções oficiais;
- c) Os dispositivos automáticos e de alarme funcionem correctamente;
- d) As instruções para casos de emergência se encontrem disponíveis em todas as dependências do Estabelecimento Termal;
- e) As partes visíveis (luzes, detectores, alarmes, sinalética, extintores, mangueiras, etc.) não apresentem rupturas nem danos apreciáveis.

Man.3.7: Em tudo o mais não previsto neste capítulo aplica-se a legislação e regulamentação vigente sobre sistemas anti-incêndio.

#### **Man.4: Elevadores e monta-cargas**

A manutenção de elevadores e monta-cargas, quando existem, obedecem a legislação e regulamentação própria que define a forma e procedimentos de manutenção obrigatoriamente a realizar pelo fabricante ou por uma EMA (Empresa de Manutenção de Ascensores).

#### **Man.5: Equipamentos de zonas comuns**

Man.5.0: Incluem-se neste ponto todos os equipamentos, aparelhos, mobiliário e elementos decorativos nas zonas de utilização comum por parte dos termalistas do estabelecimento termal, como por exemplo hall de entrada, salas, vestíbulos, lavabos, corredores, vestuários etc.



Man.5.1: Todos os elementos que constituem o equipamento das zonas comuns deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento, devendo ser reparados aqueles que apresentem anomalias.

Man.5.2: O pessoal encarregado da limpeza de zonas comuns do Estabelecimento Termal averiguará o estado de funcionamento dos equipamentos, comunicando aos serviços de manutenção qualquer anomalia observada.

Man.5.3: Nos lavabos deverão ser verificados:

- a) O correcto funcionamento dos mecanismos de descarga automática;
- b) O correcto funcionamento dos doseadores de sabonete;
- c) O correcto funcionamento dos aparelhos de secagem de mãos;
- d) O correcto funcionamento dos ambientadores automáticos, se existirem.

Man.5.4: O equipamento das zonas comuns será considerado como correctamente mantido se:

- a) As paredes, mobiliário e elementos decorativos não apresentarem rupturas ou defeitos apreciáveis;
- b) A iluminação e as tomadas de corrente estejam operacionais;
- c) Os aparelhos, equipamentos e elementos decorativos não apresentem rupturas ou defeitos apreciáveis;
- d) As canalizações e torneiras funcionem devidamente e não apresentem fugas de água;
- e) Os elementos de louça e porcelana dos lavabos não apresentem danos.

## **Man.6: Instalações de limpeza e lavandaria**

*(exceptuam-se os casos em que estes serviços são contratados externamente)*

Man.6.0: Incluem-se neste ponto os equipamentos e aparelhos de utilização habitual nos serviços de limpeza e lavandaria, tais como, máquinas de lavar, máquinas de secagem, centrifugadoras, autoclaves, aspiradores, equipamentos para lavagem de chão e paredes etc.

Man.6.1: Todos os equipamentos e instalações dos serviços de limpeza e lavandaria deverão evidenciar bom estado de conservação e funcionamento, devendo ser reparados ou substituídos sempre que apresentem anomalias.

Man.6.2: Os serviços de manutenção e limpeza verificarão periodicamente os equipamentos e instalações destes serviços para comprovar o seu correcto funcionamento, através de procedimentos previstos no plano de prevenção preestabelecido.

Man.6.3: As instalações e equipamentos de gás deverão passar as inspecções regulamentares aplicáveis;



## **Man.7: Instalações e equipamentos exteriores**

Man.7.0: Incluem-se neste ponto todas as dependências e instalações exteriores ao edifício do estabelecimento termal e que poderão ser utilizados pelo termalista, tais como esplanadas, jardins e parques e respectivos equipamentos e mobiliário.

Man.7.1: Todos os equipamentos das instalações exteriores ao edifício do Estabelecimento Termal deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento, devendo ser repostos ou substituídos sempre que apresentem anomalias.

Man.7.2: Os serviços de manutenção averiguarão periodicamente as instalações e equipamentos exteriores para averiguar o estado e funcionamento, procedendo de acordo com o plano preventivo estabelecido.

Man.7.3: As piscinas terapêuticas exteriores deverão obedecer às mesmas condições de segurança e desinfecção previstas para as piscinas cobertas. Deverão dispor de socorrista.

Man.7.4: As instalações e equipamentos exteriores serão consideradas correctamente mantidas quando:

- a) A iluminação esteja operacional;
- b) O mobiliário e elementos decorativos não apresentem rupturas nem defeitos apreciáveis;
- c) Os equipamentos funcionem correctamente.

## **Man.8: Outras instalações sujeitas a regulamentação**

Man.8.0: Incluem-se neste ponto os elementos de regulação e controlo de fornecimento de electricidade, tais como transformadores, quadros de interruptores, limitadores, fusíveis etc.

Man.8.1: Todas as instalações eléctricas deverão encontrar-se sempre em bom estado de conservação e funcionamento. O plano de manutenção incluirá previsões para a verificação periódica das instalações de acordo com a legislação e regulamentação específica vigente.



# 14. ACESSO UNIVERSAL ÀS INSTALAÇÕES

## 14.1 Objectivos e Alcance

---

14.1.1 O presente capítulo de requisitos para instalações tem como objectivo definir os parâmetros mínimos que deverão ser cumpridos nas instalações dos Estabelecimentos Termal para que seja garantido o direito de igualdade de oportunidades das pessoas com deficiência, garantindo de forma adequada o acesso e utilização das instalações.

14.1.2 Os requisitos estabelecidos neste capítulo são aplicáveis de maneira geral às instalações do Estabelecimento Termal. Incluem-se os seguintes requisitos:

Uni.0: Requisitos Gerais

Uni.1: Medidas contra a discriminação

Uni.2: Medidas de acção positiva

Uni.3: Condições físicas de acessibilidade

Uni.4: Informação básica para termalistas com deficiência

Uni.5: Especificações técnicas de acessibilidade

## 14.2 Responsabilidades

---

14.2.1 A direcção do Estabelecimento Termal definirá a política de adaptação das instalações, acessos serviços e produtos às necessidades de todos os termalistas que apresentem alguma deficiência.

14.2.2 A Direcção deverá encontrar junto da Administração Pública competente, ajudas e subsídios necessários para cumprir os requisitos do ponto 14.4 deste Capítulo.

## 14.3 Sistema de controlo operativo

---

14.3.1 A Pessoa responsável por cada um dos departamentos, ou pela Direcção do Estabelecimento, realizará as tarefas de supervisão necessárias para assegurar o preciso cumprimento das recomendações que se definem no ponto 14.4.

14.3.2 Da mesma forma, a Direcção do Estabelecimento Termal deverá assegurar a igualdade de oportunidades aos termalistas com deficiência.

## 14.4 Desenvolvimento de funções

---

### Uni.0: Requisitos Gerais

Uni.0.1: Estas recomendações baseiam-se nos princípios de normalização, acessibilidade universal e desenho universal, entendendo-se cada um dos conceitos da seguinte forma:



- a) Normalização: O princípio de que os termalistas com deficiência podem levar uma vida normal, acedendo aos mesmos lugares, bens e serviços que estão à disposição de qualquer outro termalista;
- b) Acessibilidade Universal: As condições a que devem obedecer a envolvente, os processos, os bens, os produtos e serviços, assim como os objectos ou instrumentos, ferramentas e dispositivos, para que sejam compreensíveis, utilizáveis e adoptados por todos os termalistas em condições de segurança e comodidade da maneira mais autónoma e natural possível. Pressupõe a estratégia de “desenho universal” e é adoptada sem prejuízo de ajustamentos razoáveis que se devam adaptar.
- c) Desenho Universal: A actividade pela qual se concebe ou projecta desde a origem, a envolvente, os processos, os bens, produtos e serviços, os objectos, instrumentos, dispositivos ou outras ferramentas, de tal forma que possam ser utilizados por todas as pessoas.

Uni.0.2: É fundamental que os Estabelecimentos Termiais adoptem os requisitos previstos na Lei e Regulamentos sobre acessibilidade de pessoas com deficiência.

### **Uni.1: Medidas contra a discriminação**

Uni.1.1: O estabelecimento termal deverá adoptar medidas contra a discriminação, cuja finalidade seja prevenir ou corrigir que um termalista com deficiência seja tratado desfavoravelmente face a outro termalista em situação semelhante. Considera-se que existe discriminação indirecta quando uma cláusula contratual, um pacto individual, uma decisão unilateral ou um critério ou prática possam ocasionar uma desvantagem particular ao termalista sempre que objectivamente não respondam a uma finalidade legítima e que os meios utilizados para essa finalidade não sejam os adequados.

Uni.1.2: As medidas contra a discriminação poderão consistir na proibição de condutas discriminatórias, exigências de acessibilidade e exigências de eliminação de barreiras e obstáculos através da realização de ajustamentos ou adaptações razoáveis.

Entende-se por:

- a) Conduta discriminatória: toda a conduta relacionada com a deficiência de um termalista que tenha como objectivo ou consequência atentar contra a sua dignidade, ou criar um ambiente hostil, intimidativo, desagradável ou humilhante;
- b) Exigências de acessibilidade: os requisitos que deverão ser cumpridos nas instalações, produtos e serviços, assim como as condições de não discriminação em normas, critérios e práticas, no que respeita a princípios de acessibilidade universal para todos;
- c) Ajustamentos ou adaptações razoáveis: as medidas de adequação do ambiente físico, social e atitudinal às necessidades específicas dos termalistas com deficiência que, de forma eficaz e prática e sem que se suponha um esforço desproporcionado, facilitem a acessibilidade ou a presença de um termalista com deficiência em igualdade de condições aos restantes cidadãos. Para determinar de os ajustamentos ou adaptações são razoáveis deverão observar-se os custos das intervenções, a estrutura e características da pessoa, entidade, ou organização que a ponha em prática, as características dos edifícios e instalações



e a possibilidade de se obter apoio ao financiamento das intervenções a efectuar ou outro tipo de ajuda.

## **Uni.2: Medidas de acção positiva**

Uni.2.1: Consideram-se medidas de acção positivas aqueles apoios de carácter específico destinados a prevenir ou compensar as desvantagens ou dificuldades especiais que têm as pessoas com deficiência, no acesso e utilização plena dos serviços do Estabelecimento Termal, atendendo aos diferentes graus de deficiência.

Uni.2.2: As medidas de acção positiva poderão consistir em apoios complementares, critérios e práticas mais favoráveis. Os apoios complementares poderão ser de natureza económica, ajudas técnicas, assistência pessoal, serviços especializados, ajudas e serviços auxiliares à comunicação. Estas medidas deverão ser levadas a cabo sem prejuízo das que estejam estabelecidos em Legislação e Regulamentação sobre o tema.

## **Uni.3: Condições Físicas de Acessibilidade**

Uni.3.1: As condições básicas de acessibilidade e não discriminação serão estabelecidas para cada área do Estabelecimento Termal, nomeadamente medidas concretas para prevenir ou suprimir discriminações e para compensar desvantagens ou dificuldades. Incluem-se os seguintes aspectos:

- a) Exigências de acessibilidade aos edifícios, envolvente e instalações, equipamentos e bens e produtos utilizados. Em particular a supressão de barreiras de acesso às instalações e a adaptação de equipamentos e instrumentos;
- b) Condições mais favoráveis no acesso, participação e utilização dos recursos de cada área do Estabelecimento Termal e condições de não discriminação em normas, critérios e práticas;
- c) Apoios complementares, tais como ajudas económicas ou tecnológicas, serviços ou tratamentos especializados e outros serviços personalizados;
- d) A adopção de normas internas no estabelecimento termal que promovam e estimulem a eliminação de desvantagens ou situações generalizadas de discriminação de pessoas com deficiência;
- e) Planos e calendários para a implementação das exigências de acessibilidade e para o estabelecimento de condições mais favoráveis e de não discriminação;

Uni.3.2: As condições básicas de acessibilidade e não discriminação serão estabelecidas tendo em conta os diferentes tipos e graus de deficiência que deverão orientar tanto o desenho inicial como as intervenções posteriores a efectuar no estabelecimento termal.

## **Uni.4: Informação básica para termalistas com deficiência**

Uni.4.0: O Estabelecimento Termal deverá contar com a seguinte informação escrita e colocá-la à disposição dos termalistas ou possíveis termalistas que a solicitem:

- a) Principais questões referentes ao uso de instalações segundo o grau de deficiência dos termalistas:



- No caso de requisitos para as pessoas com grave deficiência física, alguns dos requisitos são básicos para que uma pessoa possa ou não entrar e fazer uso das instalações. Outras actuam no sentido de que a referida utilização seja mais cómoda;
  - No caso de pessoas com deficiências sensoriais (visuais e auditivas) actuam no sentido de facilitar a comunicação e aportar segurança ao termalista
- b) Informação detalhada sobre as condições de acessibilidade. Para se obter a informação é fundamental que a pessoa encarregada meça com exactidão os parâmetros que são solicitados;

Uni.4.1: Pessoas com grande deficiência física, sobretudo termalistas em cadeiras de rodas.

- a) Sobre a existência e características dos lugares de estacionamento para pessoas com deficiência:
- Largura e longitude do lugar;
  - Possibilidade de aceder desde o lugar de estacionamento até à porta do estabelecimento termal sem qualquer obstáculo.
- b) Sobre o acesso ao estabelecimento desde o exterior pela porta principal:
- Nº de degraus se existirem – inclusivamente se apenas houver um;
  - Características da rampa: longitude, pendências e existência ou não de corrimão.
- c) Sobre Estabelecimentos Termais cuja porta principal não está acessível:
- Possibilidades de acesso por outras partes. Especificar de que porta se trata, a sua localização e condições;
  - Características de acessibilidade.
- d) Sobre os itinerários de comunicação dentro do edifício. O estabelecimento deverá ter informação suficiente para que uma pessoa que utilize uma cadeira de rodas saiba que pode chegar de forma autónoma a todas as áreas de utilização comum do edifício ou se existem elementos que o impeçam. Estes elementos podem ser: escadas (um só degrau é uma barreira para certas pessoas), rampas muito inclinadas, elevadores que não cumprem as condições de acessibilidade adequadas ou portas estreitas. Deve-se especificar igualmente se há pessoal no Estabelecimento Termal que de forma habitual ajude a realizar esse itinerário.
- e) Sobre os elevadores: Especificar as dimensões dos elevadores que devem ser utilizados obrigatoriamente se não existir outro itinerário alternativo que seja acessível. Estas dimensões deverão fazer referência aos seguintes elementos:
- Se o espaço anterior e posterior é horizontal ou em rampa;
  - Diâmetro da circunferência do espaço anterior à porta;
  - Largura livre de acesso à porta do ascensor;
  - Dimensão do espaço interior: largura e profundidade.
- f) Sobre os quartos de banho de uso comum:
- Largura livre de passagem pela porta;



- Diâmetro do acesso frontal ao lavabo;
- Espaço de acesso lateral à sanita;
- Espaço de acesso livre pelo lado ou lados quando se acede à sanita;
- No caso de cabina, diâmetro do círculo que permita inscrever:
  - Localização das barras de sustentação;
  - Altura de colocação das barras de sustentação desde o solo;
  - Distância de separação entre as duas barras.
- Equipamentos e mecanismos:
  - Altura de assento na sanita;
  - Altura do autoclismo;
  - Altura livre inferior do lavabo;
  - Espaço livre inferior do lavabo;
  - Exigência de torneira mono comando;
  - Altura dos acessos ao lavabo – sacador de mãos, toalhas etc.
  - Existência ou não de mecanismos de aviso.

#### Uni.4.2: Pessoas com deficiência auditiva

- a) Sobre os sistemas de emergência do estabelecimento termal:
  - Existência de sistema de alarme visual complementar ao auditivo nas zonas comuns.
- b) Sobre os sistemas de informação:
  - Disponibilidade de informação escrita sobre os serviços prestados no Estabelecimento Termal;
  - Existência de painéis informativos de cada uma das áreas do Estabelecimento Termal com textos curtos ou pictogramas normalizados;
  - Conhecimento por parte de algum empregado de linguagem gestual ou outro sistema de comunicação será valorizado.
- c) Elevadores:
  - Existência de indicação de STOP e informação visual na cabina

Uni.4.3: No caso em que a recepção do Estabelecimento Termal seja a mesma da recepção da unidade hoteleira, deverá existir informação semelhante sobre as instalações e serviços da unidade de acordo com a legislação vigente.

#### **Uni.5: Especificações técnicas de acessibilidade**

Uni.5.0: O Estabelecimento Termal deverá cumprir com a legislação e regulamentação vigente sobre acessibilidades.



# ÍNDICE

1. PREAMBULO .....	2
2. INTRODUÇÃO.....	3
3. DEFINIÇÕES GERAIS .....	5
3.1 <i>Classificação das Águas Minerais Naturais</i> .....	7
3.2 <i>Controlo da Qualidade do Recurso Água Mineral Natural</i> .....	9
3.3 <i>Indicações Terapêuticas e Precauções</i> .....	9
3.4 <i>Técnicas Termais</i> .....	13
4. REQUISITOS DE DIRECÇÃO DO ESTABELECIMENTO TERMAL.....	14
4.1 <i>Objecto e alcance</i> .....	14
4.2 <i>Responsabilidades</i> .....	14
4.3 <i>Sistema de controlo operacional</i> .....	15
4.4 <i>Desenvolvimento de Funções</i> .....	15
5. REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO .....	20
5.1 <i>Objectivo:</i> .....	20
5.2 <i>Responsabilidades:</i> .....	20
6. REQUISITOS DOS SERVIÇOS MÉDICOS .....	26
6.1 <i>Objectivos e Âmbito</i> .....	26
6.2 <i>Responsabilidades</i> .....	26
6.3 <i>Referências</i> .....	27
6.4 <i>Sistema de Controlo Operativo</i> .....	27
6.5 <i>Desempenho de Funções</i> .....	27
7. REQUISITOS PARA OS SERVIÇOS ACRESCENTADOS .....	31
7.1 <i>Serviços de Bem-Estar Termal</i> .....	31
7.2 <i>Gabinete de Estética</i> .....	31
8. FICHAS DAS TÉCNICAS TERMAIS.....	33
8.1 <i>Cura Hidropínica / Ingestão de Água</i> .....	33
8.2 <i>Banhos</i> .....	33
8.3 <i>Duches</i> .....	34
8.4 <i>Aplicações de Contraste</i> .....	36
8.5 <i>Duche Massagem</i> .....	36
8.6 <i>Vapores</i> .....	37
8.7 <i>Pelóides</i> .....	38
8.8 <i>Tratamentos das Vias Respiratórias e ORL</i> .....	39
8.9 <i>Estufa Húmida / Emanatório</i> .....	40
8.10 <i>Piscinas Termais</i> .....	42
8.11 <i>Medicina Física e Reabilitação</i> .....	43
8.12 <i>Técnicas Complementares</i> .....	43
9. RECURSOS HUMANOS .....	44
9.1 <i>Objecto e alcance</i> .....	44
9.2 <i>Responsabilidades</i> .....	44
9.3 <i>Sistema de controlo operativo</i> .....	45
9.4 <i>Desenvolvimento de Funções</i> .....	45
10. HIGIENIZAÇÃO [LIMPEZA E DESINFECÇÃO] .....	50
10.1 <i>Objectivos e Alcance:</i> .....	50
10.2 <i>Responsabilidades</i> .....	50
10.3 <i>Sistema de Controlo Operativo</i> .....	50
10.4 <i>Desempenho de Funções</i> .....	52
11. ARMAZENAMENTO .....	57



11.1	<i>Objecto e alcance</i>	57
11.2	<i>Responsabilidades</i>	57
11.3	<i>Sistema de controlo operativo</i>	57
11.4	<i>Desenvolvimento de funções:</i>	58
12.	INSTALAÇÕES	64
12.1	<i>Objectivo e Alcance</i>	64
12.2	<i>Responsabilidades</i>	64
12.3	<i>Sistema de controlo operativo</i>	65
12.4	<i>Desenvolvimento de Funções</i>	65
13.	MANUTENÇÃO	70
13.1	<i>Objectivos e Alcance</i>	70
13.2	<i>Responsabilidades</i>	70
13.3	<i>Sistema de Controlo Operacional</i>	71
13.4	<i>Desenvolvimento de Funções</i>	72
14.	ACESSO UNIVERSAL ÀS INSTALAÇÕES	78
14.1	<i>Objectivos e Alcance</i>	78
14.2	<i>Responsabilidades</i>	78
14.3	<i>Sistema de controlo operativo</i>	78
14.4	<i>Desenvolvimento de funções</i>	78
	ÍNDICE	83

