

REGULAMENTO DAS TERMAS DE CHAVES

Artigo 1º

Objecto e Âmbito

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

Artigo 2º

Definições

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

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- j) *Titular do estabelecimento* – a Câmara Municipal de Chaves, entidade a quem foi atribuída a licença de funcionamento do estabelecimento termal.
 - k) *Tratamento termal* - o conjunto de acções terapêuticas prescritas e ministradas a um termalista, sempre em conformidade com as indicações terapêuticas atribuídas à água mineral natural das Caldas de Chaves.
 - l) *Técnica termal* - o modo de utilização de um conjunto de meios que fazem uso da água mineral natural, coadjuvado ou não por técnicas complementares, para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem - estar e prevenção de doenças.
 - m) *Técnica complementar* - a técnica utilizada para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem - estar e prevenção de doenças e a melhoria da qualidade de vida, sem recurso à água mineral natural e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços prestados no estabelecimento termal.
 - n) *Serviços de bem - estar termal* - os serviços de melhoria da qualidade de vida que tendo como finalidade a promoção para a saúde e prevenção da doença, dá ênfase à aplicação de técnicas termais com a utilização de água mineral natural complementadas com técnicas de beleza, relaxamento e estética, em conformidade com os Programas de Bem Estar aprovados.
2. Na área da estância termal das Termas de Chaves, as designações de balneário termal, estabelecimento termal, SPA, termas, água termal, tratamentos termais serão utilizados, exclusivamente, pela empresa GEMC, EEM.

Artigo 3º

Âmbito espacial da Gestão

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

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

Artigo 4º

Prestação de Serviços

- 1. O Estabelecimento das Termas de Chaves desenvolverá a sua actividade nas vertentes da terapêutica e reabilitação, da promoção da saúde e bem-estar e prevenção da doença, através da prestação dos seguintes serviços:
 - a) *Serviços fundamentais* - os que visam a aplicação de tratamentos que implicam a utilização da água mineral natural e de meios complementares para fins terapêuticos (Balneoterapia / Hidroterapia), reabilitação e manutenção de saúde e, ainda, no âmbito da Medicina Física;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- b) Serviços complementares – os que utilizam metodologias, práticas e tratamentos que não implicam a utilização da água mineral natural e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços fundamentais (ex.: massagens, electroterapia, pressoterapia, fisioterapia, etc.);
- c) Serviços acrescentados – os que são independentes dos serviços fundamentais ministrados (ex.: primeiros socorros, de diagnóstico, etc.);
- d) Serviços colaterais - que englobam tratamentos que, pelas características próprias do balneário termal e zona envolvente, podem ser ministrados com utilização da água mineral natural e meios complementares, independentemente das prescrições terapêuticas (ex.: tratamentos de bem estar e estética).

Artigo 5º

Estrutura Organizacional

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

Artigo 6º

Director Técnico

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

Artigo 7º

Direcção Clínica

- 1. O Director Clínico das Termas de Chaves é o Dr. António Vicente Almeida e Silva, Médico especialista em Hidrologia, sendo substituído nas suas faltas e impedimentos por um dos médicos do corpo clínico, por ele designado.
- 2. Cabe ao Director Clínico o dever de zelar pela qualidade dos cuidados clínicos e dos tratamentos a ministrar ao termalista.
- 3. É da responsabilidade do Director Clínico:
 - a) Assegurar a direcção clínica;
 - b) Garantir o cumprimento das disposições regulamentares e normativos emanados do Ministério da Saúde;
 - c) Controlar a qualidade sanitária do recurso hidrotermal e o respectivo plano de controlo de qualidade, de forma a garantir a preservação das respectivas características e propriedades terapêuticas, informando a Direcção das Termas dos eventuais desvios e propondo as adequadas acções correctivas;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- d) Avaliar e definir as contra – indicações da água utilizada no estabelecimento, independentemente das suas finalidades e das práticas termais adoptadas;
- e) Aprovar, anualmente, o plano de monitorização do sistema de abastecimento da água termal;

- f) Manter, sob controlo, a aplicação e a execução dos tratamentos prescritos e das técnicas termais ministradas no estabelecimento, informando o gestor do estabelecimento das eventuais anomalias de carácter técnico-administrativo e propor as medidas correctivas consideradas oportunas;
- g) Zelar pela organização e actualização do arquivo clínico do estabelecimento;
- h) Assegurar que fiquem registadas, na ficha de cada utilizador, as prescrições médicas que lhe foram feitas bem como as suas alterações, a evolução clínica observada, os resultados dos tratamentos termais e quaisquer outros dados relevantes colhidos na observação clínica;
- i) Velar pela qualidade e higiene das instalações e dos equipamentos, alertando a Direcção das Termas para as medidas correctivas a implementar quando necessárias;
- j) Cumprir e fazer cumprir as disposições relativas às doenças de declaração obrigatória e de vigilância epidemiológica;
- k) Elaborar o relatório clínico segundo o modelo aprovado pelo Ministério da Saúde, submetê-lo à apreciação do Conselho de Administração da GEMC, EEM e providenciar o seu envio às entidades competentes nos prazos estabelecidos;
- l) Diligenciar para que no estabelecimento, durante o período de funcionamento, esteja assegurada a permanente disponibilidade, de pelo menos, um elemento do Corpo Clínico;
- m) Dar resposta a qualquer reclamação de âmbito médico;
- n) Providenciar no sentido de fornecer à Direcção as escalas e os horários de serviço do Corpo Clínico, para afixação.

Artigo 8º

Corpo Clínico

1. O Estabelecimento, para além do Director Clínico, deve possuir um quadro de pessoal médico, que garanta, de forma permanente, a qualidade dos tratamentos e cuidados clínicos a prestar aos utentes.
2. O corpo clínico é composto por, pelo menos 4 médicos com a especialidade em Hidrologia Médica.
3. Ao corpo clínico compete cumprir e fazer cumprir as competências legalmente definidas, respeitando as normas ético-deontológicas instituídas pela Ordem dos Médicos.

Artigo 9º

Enfermagem

1. O corpo de enfermagem está na dependência técnica do Corpo Clínico.
2. Ao corpo de enfermagem compete:

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- a) Garantir a prestação dos cuidados de enfermagem;
- b) A coordenação técnica do sector das enteroclises e irrigações vaginais;
- c) Velar pelo estado de conservação e higiene das instalações e dos equipamentos do gabinete de enfermagem bem como do sector referido na alínea anterior;
- d) Informar o Responsável pelos Serviços de Manutenção de eventuais anomalias de funcionamento, de acordo com as instruções emanadas pela Direcção.

Artigo 10º

Gabinete de Podologia

1. O Gabinete de Podologia está na dependência técnica do Corpo Clínico;
2. Ao Gabinete de Podologia compete:
 - a) Contribuir para o incremento da qualidade de vida e a sensação de bem-estar dos utentes reduzindo ou eliminando as afecções e patologias do pé que condicionam a sua mobilidade;
 - b) Detectar sinais de doenças infecciosas (caso das micoses);
 - c) Reforçar as medidas pró-ativas de segurança sanitária, de carácter multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia, e balneoterapia), das instalações e equipamentos;
 - d) Cooperar na triagem dos sintomas que determinam serias patologias na área da dermatologia e reumatologia, entre outros;
 - e) Cooperar no desenvolvimento de protocolos de programas de saúde termal direccionados para o combate às afecções e patologias do pé;
 - f) A aplicação de tratamentos Ortopodológico e Ortésiológico, se necessário.

Artigo 11º

Gabinete de Nutrição

1. O Gabinete de Nutrição está na dependência técnica do Corpo Clínico;
2. Ao Gabinete de Nutrição compete:
 - a) A realização de consultas de nutrição;
 - b) A realização de acções de educação alimentar;
 - c) A elaboração de estudos sobre programas integrados de saúde termal
 - d) Contribuir para o incremento da qualidade de vida e a sensação de bem - estar dos utentes portadores de doenças crónicas e degenerativas, promovendo ensinamentos e divulgando informações gerais ou individualizadas sobre regimes dietéticos adequados, ao longo do período de duração;
 - e) Com os outros técnicos das Termas (médicos, enfermeiros, fisioterapeutas), sob orientação do Director Clínico, promover estudos pluridisciplinares que possam gerar conhecimento sobre a influência dos regimes alimentares na evolução ou regressão das afecções e patologias que estão indicadas para ser tratadas com as Caldas de Chaves;
 - f) Contribuir para a prevenção e controlo terapêutico de tensão arterial, diabetes, peso corporal, etc.
 - g) Desenvolver propostas de programas de saúde termal direccionados para o combate às afecções e patologias associadas ao sedentarismo, ao stress, à fadiga, à

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

depressão, tendo como elemento terapêutico fundamental a água termal, dando destaque às doenças do foro metabólico;

h) Cooperar na elaboração de programas de saúde termal, de longa periodicidade direccionados para os cidadãos residindo em áreas geográficas próximas, aliciando - os a aliarem-se a programas de Termalismo de Promoção de Estilos;

i) Promover o Termalismo em Chaves através de ofertas diferenciadoras de índole terapêutico;

j) Contribuir para incrementar as “curas seguintes” nas épocas termais.

Artigo 12º

Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária

1. Os Serviços de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária destinam-se a:
 - a) Monitorizar o Sistema de Abastecimento da Água Mineral Natural das Termas de Chaves, zelando pela defesa da qualidade e de segurança do recurso hidrotermal;
 - b) Monitorizar a qualidade do ar do estabelecimento termal;
 - c) Elaborar, numa base mensal, o Plano de Higiene Preventiva das Instalações e dos Equipamentos orientar a sua execução e exercer a supervisão das tarefas que o conformam;
 - d) Coordenar tecnicamente o Sector de Inaloterapia (sala de tratamentos e sala de esterilização de material ORL), pondo em execução as medidas pró-activas e correctivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;
 - e) Elaborar, anualmente, o Plano de Higiene Preventiva das Instalações e Equipamentos das Piscinas do Rebentão, pondo em execução as medidas pró-activas e correctivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;
 - f) Monitorizar a qualidade da água das piscinas das Termas e da Quinta do Rebentão, pondo em execução as medidas pró-activas e correctivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;
 - g) Orientar a selecção, o manuseamento e o armazenamento dos produtos químicos a utilizar nos equipamentos da GEMC, EEM;
 - h) Manter actualizado o Sistema de Registos que conformam os Sistemas de Monitorização do Sistema de Abastecimento de Água Termal e do Ar, do Plano de Higiene Preventiva das Instalações, Equipamentos e Pessoal Trabalhador e do Controlo do Sector de Inaloterapia.
2. O responsável pelos Serviços de Qualidade e Segurança Sanitária é o Técnico designado pelo Conselho de Administração ficando na dependência técnica Direcção das Termas de Chaves.
3. A Unidade laboratorial é a estrutura física de suporte ao desenvolvimento das acções do Serviço de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária.
4. A Unidade laboratorial, por solicitação da Câmara Municipal de Chaves, poderá realizar uma eventual prestação de serviços no âmbito do controlo de qualidade sanitária de águas de consumo humano e de equipamentos recreativos, ouvida previamente a Direcção das Termas sobre os termos da sua realização.
5. São deveres do responsável:

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- a) Garantir o cumprimento dos planos oficiais de controlo analítico do recurso hidrotermal definidos pela Direcção Geral de Geologia e Energia e Direcção Geral de Saúde;
- b) Cooperar na elaboração, implementação e revisão do Plano de Autocontrolo do Estabelecimento Termal, mantendo actualizados os registos documentais que o conformam;
- c) Elaborar, anualmente, o Plano de Monitorização da qualidade e segurança sanitária do pessoal, das instalações, equipamentos e do ar do estabelecimento termal em conformidade com o Plano de Autocontrolo em vigor e submetê-lo à aprovação da Direcção das Termas;
- d) Assegurar a execução dos Planos de Monitorização e de Autocontrolo aludidos nas alíneas anteriores e manter informado o Director Clínico e a Direcção das Termas dos respectivos resultados;
- e) Manter sob estreita vigilância o Sector de Inaloterapia, pondo em execução as medidas sanitárias preventivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados, instruindo o pessoal que nele opera;
- f) Exercer controlo sob a eficiência do sistema de lavagem e desinfeção do Sector de Lavandaria;
- g) Orientar a selecção, o armazenamento, as dosagens e o manuseamento de produtos químicos a utilizar no Complexo termal;
- h) Participar na Formação do Pessoal em matéria de qualidade e segurança sanitária;
- i) Informar a Direcção do Estabelecimento das faltas e impedimentos.

Artigo 13º

Área de Atendimento e Apoio ao Utente

1. A Área de Atendimento e Apoio ao Utente tem como finalidades a promoção dos interesses legítimos dos utentes, o incremento dos índices de eficiência e qualidade na prestação de serviços termais, a dinamização social, cultural e de tempos livres em articulação, sempre que julgados convenientes, com os competentes serviços da Câmara Municipal, com as colectividades e demais instituições do concelho.
2. Compete à Área de Atendimento e Apoio ao Utente:
 - a) Elaborar e submeter a aprovação do CA as instruções, normas, regulamentos e orientações que forem julgadas necessárias ao correcto exercício da actividade do complexo termal em geral, e dos sectores que estão na sua dependência, dum modo particular;
 - b) Elaborar as escalas de serviço do pessoal que lhe for afecto bem como emitir parecer prévio sobre os pedidos de gozo de férias, atendendo às conveniências de serviço;
 - c) Colaborar na elaboração do plano anual de actividades;
 - d) Delinear, propor e executar as políticas e os programas de dinamização dos serviços prestados pelas Termas de Chaves;
 - e) Superintender os serviços de atendimento ao público e comunicação;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- f) Promover a salvaguarda do património termal e organizar a biblioteca tornando-a aliciante para os utentes, os estudantes e os visitantes;
 - g) Dirigir os serviços de animação termal, submetendo ao CA o plano de actividades anual e previsão de encargos;
 - h) Controlar os pedidos de visita ao estabelecimento termal e proceder à sua calendarização, de acordo com as orientações do CA;
 - i) Promover e organizar mapas estatísticos, de seguimento e controlo dos indicadores demográficos, económicos, sociais e sanitários da actividade do estabelecimento termal;
 - j) Supervisionar a tesouraria do estabelecimento termal;
 - k) Em articulação com os competentes serviços, cooperar nos estudos de concepção de programas de serviços de bem-estar e lazer termais, apresentar propostas aos competentes serviços da GEMC, EEM e acompanhar a sua execução;
 - l) Participar, anualmente, na preparação e elaboração do preçário;
 - m) Manter a Direcção das Termas informada sobre anomalias e irregularidades no funcionamento que afectem a credibilidade dos serviços junto dos termalistas e visitantes, propondo as medidas correctivas julgadas convenientes.
3. A *Área de Atendimento e de Apoio ao Utente* é constituída pelos seguintes serviços:
- a) Apoio ao Utente;
 - b) Relações Públicas e Animação Termal;
 - c) Serviço de Bar.
4. O *Serviço de Apoio ao Utente* é assegurado por um Corpo de Balconistas / Recepcionistas e pessoal administrativo a quem compete:
- a) Atender com respeito e cordialidade o público em geral e os termalistas, em particular, sem preferência pela nacionalidade, etnia, classe social, religião ou sexo;
 - b) Ser célere no atendimento e na prestação de informações estimulando a adesão das pessoas aos programas de termalismo em vigor, evitando, ao invés, a sua desistência por longos períodos de espera;
 - c) Realizar as tarefas de balcão para as quais for designado, nomeadamente recepção, marcação de inscrição, consultas, apoio ao corpo clínico, marcação de tratamentos, operações de tesouraria e outras;
 - d) Diligenciar ao correcto encaminhamento do termalista no estabelecimento termal;
 - e) Comunicar ao superior as reclamações dos termalistas solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afectam a credibilidade do estabelecimento;
 - f) Verificar o estado de organização e limpeza dos balcões e equipamentos, no início do trabalho;
 - g) Solicitar a presença do superior hierárquico em caso de dúvidas ou eventuais anomalias de funcionamento.
5. Ao pessoal afecto ao *Sector de Relações Públicas e Animação Termal* compete:
- a) Executar os programas de dinamização sócio-cultural e de ocupação dos tempos livres dos utentes, aprovados pela Direcção;
 - b) Garantir o funcionamento da biblioteca;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- c) Difundir as agendas de animação termal e cultural, dos eventos organizados pela Câmara Municipal e das colectividades do Concelho;
 - d) Colaborar no plano anual de actividades, propondo o desenvolvimento de acções e iniciativas que suscitem a participação dos termalistas;
 - e) Promover visitas guiadas no estabelecimento termal, respeitando as orientações superiores sobre a matéria;
 - f) Executar as acções de aferição do grau de satisfação dos utentes.
6. O *Serviço de Bar* é assegurado por pessoal qualificado a quem compete:
- a) Executar o Plano de Autocontrolo elaborado em conformidade com o Decreto Regulamentar n.º 20/2008 de 27 de Novembro;
 - b) Garantir o seu funcionamento nos horários estabelecidos pela Direcção;
 - c) Assegurar o regime de pré-pagamento na venda dos géneros alimentícios;
 - e) Manter em perfeito estado de organização e limpeza o balcão e as mesas e as cadeiras no espaço que lhe está adstrito;
 - f) Solicitar a cooperação do responsável na resolução de eventuais anomalias de funcionamento;
 - g) Comunicar ao responsável as avarias dos equipamentos em uso reclamando a sua reparação célere;
 - d) No atendimento, respeitar a ordem de chegada dos utentes;
 - e) Propor medidas de melhoria de organização e funcionamento dos serviços para a elevação do grau de satisfação dos utentes;
 - f) Proceder às operações de limpeza e higienização previstas no Plano de Autocontrolo, solicitando ao responsável a intervenção dos Serviços de Limpeza sempre que considere necessário em matéria de segurança sanitária;
 - g) Comunicar ao responsável as reclamações dos termalistas solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afectam a credibilidade do estabelecimento.

Artigo 14º

Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia

- 1. Os Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia designam de forma abreviada o conjunto de serviços de Balneoterapia, Hidroterapia e Fisioterapia / Electroterapia e estão na dependência técnica do Corpo de Fisioterapeutas.
- 2. Ao *Corpo de Fisioterapeutas* compete:
 - a) A coordenação técnica dos serviços aludidos no item 1;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados de fisioterapia e medicina física prescritos;
 - c) Controlar a execução das técnicas termais e complementares;
 - d) Zelar para que o ambiente de trabalho seja calmo, silencioso e aprazível para o utente;
 - e) Comunicar, atempadamente, ao Corpo Clínico as irregularidades que se verificarem no decurso das práticas termais com repercussões negativas no estado de saúde e de bem - estar dos utentes;
 - f) Informar o responsável hierárquico, por registo escrito, das eventuais anomalias de funcionamento das instalações e dos equipamentos;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- g) Prestar informação quanto ao desempenho do pessoal que opera nos serviços em referência.
- 3. O Corpo de Fisioterapeutas é coadjuvado por um Corpo de Auxiliares de Balneoterapia que, do ponto de vista administrativo, está na dependência do Responsável da respectiva Unidade Operativa.
- 4. Ao *Corpo de Auxiliares de Técnicas de Balneoterapia* compete:
 - a) Antes da admissão do termalista, verificar o estado de limpeza das instalações e dos equipamentos relacionados com o seu posto de trabalho, comunicando ao responsável, em tempo útil, as anomalias, do foro higieno-sanitário e funcionais, que forem detectadas;
 - b) Acolher o termalista com zelo e simpatia e informá-lo dos procedimentos a que vai ser sujeito;
 - c) Antes da iniciação da prática termal ler com atenção a ficha médica do utente, solicitando ao superior hierárquico quaisquer orientações que considere de importância;
 - d) Tomar as precauções e orientações superiores para proteger o utente de deslizes ou quedas nas cabines ou locais de tratamento;
 - e) Executar o tratamento respeitando a metodologia técnica e o tempo de execução que lhe são inerentes ou indicações clínicas constantes do respectivo boletim médico;
 - f) Vigiar o termalista durante o período de tratamento, chamando o enfermeiro ou o médico, em caso de necessidade;
 - g) Abster-se de conversas de índole pessoal junto do utente, devendo contribuir para que o ambiente de trabalho seja tranquilo e relaxante;
 - h) Cooperar com o auxiliar de serviços gerais que está a dar apoio à cabine ou local de trabalho;
 - i) Colaborar para a existência de um ambiente calmo e silencioso no corredor de serviço;
 - j) Após a realização da prática termal, proceder à higienização do espaço e dos equipamentos que definem o seu local de trabalho, de acordo com as regras vigentes;
 - k) Executar com eficiência e responsabilidade as tarefas que lhe forem confiadas;
 - l) Alertar com oportunidade o Responsável hierárquico para irregularidades de funcionamento nomeadamente falhas de material de tratamento ou outro.

Artigo 15º
Serviços Gerais

- 1. Compete aos Serviços Gerais assegurar:
 - b) O funcionamento da Buvete;
 - c) O apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia;
 - d) O funcionamento do sector lavandaria / rouparia;
 - e) A execução das operações gerais de higiene e limpeza das instalações e equipamentos do estabelecimento termal;
 - f) O funcionamento do economato;
 - g) A limpeza da zona envolvente ao estabelecimento termal e a preservação dos respectivos espaços verdes;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- h) O serviço de segurança do estabelecimento.
- 2. Os Serviços Gerais são garantidos pelo *Corpo de Auxiliares de Serviços Gerais* que estão na dependência directa do responsável designado pela Direcção.
- 3. *Ao nível da Buvete*, compete aos Auxiliares de Serviços Gerais:
 - a) Proceder às operações de organização e limpeza das instalações e dos equipamentos, no início do período laboral;
 - b) Velar para que a buvete, se mantenha, de modo permanente, em perfeito estado de limpeza e de arrumação;
 - c) Divulgar os programas de termalismo aprovados em cada época termal, junto dos visitantes e utentes, cumprindo as orientações superiores nesta matéria;
 - d) Ser cordial e solícito com o utente, prestando as informações que lhe sejam requeridas ou outras emanadas pelo superior hierárquico;
 - e) Verificar a prescrição clínica e cumprir com as determinações médicas;
 - f) Executar o serviço com eficiência, evitando a todo o custo o descontentamento do utente;
 - g) Em caso de urgência, chamar pessoal especializado (enfermeiros, médicos);
 - h) Solicitar a presença do superior hierárquico ou segurança, respectivamente em caso de eventuais anomalias funcionais ou de desacato público.
- 4. No *apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Balneoterapia*, cabe aos Auxiliares de Serviços Gerais:
 - a) Seguir as instruções do Responsável;
 - b) Verificar, de modo permanente, o estado de higiene das instalações onde operam e mantê-las em perfeito estado de limpeza e de arrumação;
 - c) Antes de conduzir o utente para a cabine ou local de tratamento, assegurar que as mesmas estão limpas, higienizadas e ordenadas e proceder à sua limpeza, higienização e arrumação entre dois tratamentos, sempre que tal for determinado superiormente ou pelo Responsável;
 - d) Verificar e confirmar a marcação dos tratamentos dos utentes, informando o Responsável de sobreposições, intervalos alargados e outras eventuais anomalias;
 - e) Fazer cumprir a ordem de termalistas por cabine ou local de tratamento, não sendo permitidas trocas para benefício de outrem;
 - f) No caso do termalista não apresentar o comprovativo de tratamento, informá-lo da necessidade de se dirigir ao balcão do Balneário para resolução dessa situação;
 - g) Cooperar com as Auxiliares de Técnicas de Balneoterapia de modo a garantir que o utente seja eficientemente atendido;
 - h) Encaminhar com zelo e eficácia o utente para o local onde este terá que ser submetido a tratamento ou descanso;
 - i) Tomar as precauções e orientações superiores para proteger o utente de deslizes ou quedas nos balneários;
 - j) Zelar pelo rigoroso cumprimento do tempo atribuído à execução de cada prática termal;
 - k) Controlar a roupa, calçado e demais material do estabelecimento em uso nos balneários;
 - l) Controlar a saída de toalhas e demais material dos locais de tratamento e vestiários, por parte dos utentes, informando o Responsável de extravios que sejam detectados;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- m) Garantir a reposição de toalhas e demais material no sector onde presta serviço;
 - n) Abster-se de conversas de índole pessoal ou que digam respeito ao ambiente de trabalho, devendo privilegiar a atenção ao utente preocupando-se com o seu bem-estar;
 - o) Contribuir para que o ambiente de trabalho seja tranquilo e relaxante para o utente;
 - p) Promover a existência de um ambiente de trabalho calmo e silencioso nos corredores de serviço;
 - q) Sempre que for determinado, dar apoio às salas de descanso, e ir verificando o estado de limpeza e de arrumação das salas e das cadeiras;
 - r) Controlar a iluminação do corredor onde presta serviço bem como da sala de descanso;
 - s) No final do período laboral, comprovar a inexistência de termalistas no sector onde opera.
5. Compete ao pessoal afecto ao *Sector de lavandaria / rouparia*:
- a) Proceder à recepção e lavagem da roupa em uso nos balneários;
 - b) Proceder à sua secagem, dobragem e colocação nas prateleiras destinadas à roupa limpa;
 - c) Zelar pela conservação da roupa e proceder à verificação do estado da mesma, informando o superior hierárquico de qualquer situação irregular que se verifique;
 - d) Sempre que solicitado, proceder ao transporte de roupas limpas e sujas para os diferentes sectores, respeitando os normativos em vigor;
 - e) Cumprir com as regras de utilização dos equipamentos, em conformidade com as instruções do fabricante e os normativos em vigor;
 - f) Controlar a roupa fornecida a cada sector, no final de cada turno, comunicando ao respectivo Responsável as falhas detectadas;
 - g) Zelar pela arrumação e limpeza do local de trabalho;
 - h) Contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho calmo e silencioso;
 - i) Informar o responsável hierárquico das eventuais anomalias de funcionamento dos equipamentos e de organização de trabalho, segundo as normas de serviço em vigor.
6. No que respeita à *limpeza e higienização* compete ao pessoal:
- a) Proceder às operações de limpeza no Complexo Termal;
 - b) Cumprir as directivas superiores com zelo, disciplina e em tempo útil;
 - c) Zelar pelo cumprimento das normas estabelecidas para a utilização dos equipamentos e materiais de higienização;
 - d) Preservar o estado de conservação dos equipamentos;
 - e) Comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
 - f) Respeitar as orientações dadas pelo superior no que concerne a limpezas extraordinárias;
 - g) Comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil;
 - h) Proceder à remoção dos produtos, equipamentos e utensílios utilizados na higienização e colocá-los nos locais destinados ao seu armazenamento;
 - i) Cumprir com as instruções sobre regras de higienização, manuseamento dos equipamentos e solicitar esclarecimentos sempre que lhe suscitem dúvidas.

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

7. A limpeza da zona envolvente do estabelecimento termal e preservação dos espaços verdes compete ao Auxiliar de Serviços Gerais designado para o efeito, sob orientação dos competentes serviços camarários em matéria de embelezamento e ornamentação.
8. Compete ao *Sector de Economato*:
 - a) Colaborar na elaboração do plano anual de compras e de aprovisionamento e economato, em consonância com as necessidades reais dos serviços, em colaboração com os demais sectores do estabelecimento;
 - b) Propor aos serviços centrais a aquisição dos bens necessários à execução eficiente e oportuna das actividades previstas no presente regulamento, respeitando os critérios de gestão económica, financeira e de qualidade;
 - c) Colaborar na elaboração de um ficheiro de todos os fornecedores relacionáveis com as actividades previstas ou definidas;
 - d) Promover e organizar mapas e quadros estatísticos, de seguimento e controlo dos bens consumíveis;
 - e) Colaborar nos estudos e medidas de racionalização de custos, controlando os diversos pedidos internos dos utilizadores de cada serviço;
 - f) Assegurar a gestão administrativa do material de consumo corrente armazenado e organizar elementos informativos adequados;
 - g) Promover a organização e manutenção actualizada do inventário de existências em armazém para um controlo contínuo de entradas e saídas;
 - h) Executar as acções e operações necessárias à administração corrente e à conservação dos equipamentos;
 - i) Contribuir para o registo valorativo dos bens inventariáveis.
9. Ao *personal responsável pela segurança* do estabelecimento termal compete:
 - a) Atender com o máximo respeito e cordialidade os termalistas e os visitantes;
 - b) Encaminhar o termalista ou o visitante para o balcão de atendimento, quando lhe seja solicitada qualquer informação sobre os serviços ou sobre o funcionamento do estabelecimento termal;
 - c) Observar comportamentos e comunicar ao Responsável designado pela Direcção quaisquer desvios que detectar;
 - d) Responsabilizar-se pela guarda, em exclusivo, da totalidade de chaves das portas do Complexo Termal;
 - e) Assegurar a abertura e o fecho de todas as portas consideradas fundamentais à segurança do complexo termal e respectivos bens;
 - f) Exercer vigilância sobre o Complexo Termal, registando as entradas e saídas nas instalações;
 - g) No final de cada período laboral, verificar se existem, indevidamente, lâmpadas acesas e portas abertas e prever ao respectivo encerramento;
 - h) No início do período laboral, proceder a uma inspecção dos edifícios, conjuntamente com o funcionário que o substitui, comunicando ao Responsável as anomalias detectadas.

Artigo 16º

Serviços de Manutenção

São competências dos Serviços de Manutenção:

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

Artigo 17º

Unidades Operativas

1. Para a prossecução das atribuições definidas no presente Regulamento e em conformidade com as exigências normativas em vigor, o funcionamento do Complexo Termal deverá ser orientado por duas unidades operativas segundo a tipologia funcional e de circulação de pessoas e bens, assim definidas espacialmente, conforme a demarcação na planta do estabelecimento do Anexo 2:
 - a) Unidade A – Recepção de utentes e visitantes, Sector Clínico, Serviços de Apoio ao Utente, Sector de Abastecimento de Água Termal e Serviço de bar;
 - b) Unidade B – Áreas de tratamento (incluindo a Buvete) e respectivas dependências de apoio.
2. As *Unidades Operativas* terão como finalidades:
 - a) Assegurar a gestão administrativa dos respectivos serviços em conformidade com as deliberações do CA, com as normas constantes do presente regulamento e na Legislação Geral de Trabalho, para que sejam incrementados os índices de eficiência e de qualidade na prestação de serviços aos utentes, através, designadamente de uma adequada utilização dos instrumentos de mobilidade dos trabalhadores;
 - b) Colaborar nos estudos necessários à gestão previsionial dos efectivos e na elaboração do balanço social;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- c) Dar cumprimento aos planos de organização, funcionamento, qualidade e segurança em vigor;
- d) Executar medidas com vista à permanente formação e valorização profissionais, à melhoria das condições de trabalho e de apoio social;
- e) Articular, entre si, a gestão de espaços funcionais e de afluência de utentes aos mesmos;
- f) Elaborar as escalas de serviço do pessoal que lhes for afecto bem como emitir parecer prévio sobre os pedidos de gozo de férias, atendendo às conveniências de serviço;
- g) Colaborar com os Serviços de Aprovisionamento na elaboração do plano anual de compras e de aprovisionamento e economato dos bens necessários ao funcionamento dos diferentes sectores das Termas de Chaves.

Artigo 18º

Calendário de Funcionamento

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

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

Artigo 19º

Horário de Funcionamento

1. O estabelecimento laborará em dois períodos (manhã e tarde) de Segunda –feira a Sábado e um período (manhã) ao Domingo.

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

2. O horário será definido pela Direcção das Termas em função das condições climatéricas prevalentes, do fluxo de utentes em tratamento e das prescrições clínicas.
3. Os Serviços de Balneoterapia/Hidroterapia, com excepção da fisioterapia / mecanoterapia, encerrarão das 13:00 h às 16.00 h, salvo sob indicação médica.

Artigo 20º

Consulta Médica

1. A admissão do utente nos balneários para a realização de tratamentos termais será precedida de consulta médica.
3. Será garantida assistência clínica permanente aos utentes, durante os períodos de funcionamento diário do estabelecimento.
4. Caso o utente solicite consulta médica de outro âmbito, que não a termal, tal situação não deverá prejudicar o normal funcionamento do serviço de consultas, ficando aquela sujeita ao regime livre de exercício da actividade médica e ao expreso consentimento do CA.
5. Qualquer alteração aos itens anteriores dependerá da prévia anuência do Director Clínico, ouvido o Corpo Clínico.
6. A admissão de utentes nos Balneários abrangidos pelos programas de bem-estar termal será feita em obediência às regras ditadas pela Direcção Clínica.

Artigo 21º

Prescrição Médica

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

Artigo 22º

Marcação de Tratamentos

1. É obrigatória a marcação prévia dos tratamentos no balcão de atendimento designado para o efeito.
2. Caso o utente não venha a usufruir da totalidade dos tratamentos prescritos, deverá solicitar o reembolso nos termos do artº 20º.

Artigo 23º

Dos Pagamentos

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

Artigo 24º

Reembolsos

1. Quando, por motivos ponderosos, o utente não possa prosseguir com os tratamentos prescritos, os serviços de tesouraria procederão ao reembolso do valor remanescente, após a prévia informação ao superior hierárquico e comprovativo médico, em conformidade com os normativos instituídos.
2. Caso os tratamentos transitem para outra época, por motivos ponderosos e autorizados pela Direcção, o termalista obriga-se a proceder à correcção dos pagamentos em função do tarifário em vigor.
3. Todos os reembolsos devem ser objecto de um registo diário específico e levados ao conhecimento da Direcção das Termas.

Artigo 25º

Benefícios

1. O Conselho de Administração isentará, nos meses de menor afluência, do pagamento da taxa de inscrição e das tarifas inscritas nos Programas de Termalismo Terapêutico os trabalhadores da GEMC, EEM, que necessitem de tratamento termal.
2. Os médicos para terem acesso aos benefícios aprovados e associados com o Termalismo Terapêutico obrigam-se a:
 - a) Apresentar a carteira profissional da Ordem dos Médicos;
 - b) Realizar os tratamentos termais em conformidade com as normas impostas para os termalistas.
3. A Direcção poderá autorizar, a título de experimentação, o acesso gratuito a práticas termais a profissionais que se reputam de elevado interesse nas áreas de investigação, promoção e difusão do termalismo, ouvido o Director Clínico.
4. O CA poderá conceder benefícios a associados de entidades e organizações reconhecidas, mediante protocolos que sejam vantajosos do ponto de vista lucrativo e promocional.

5. O CA poderá, excepcionalmente, conceder benefícios a pessoas portadoras de deficiência motora e com comprovada carência económica, mediante solicitação do médico de família, sendo os pedidos criteriosamente analisados pelo CA.

Artigo 26º

Normas Relativas Aos Trabalhadores

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

Artigo 27º

Normas relativas aos Utentes

1. São obrigações do utente:
 - a) Apresentar-se em perfeito estado de higiene, no momento de admissão aos sectores de tratamento termal, nomeadamente o banho diário, o cabelo lavado, as unhas dos pés e das mãos devidamente cuidadas;
 - b) No momento de admissão aos tratamentos termais abster-se do uso de desodorizantes, perfumes e águas-de-colónia;
 - c) Nos sectores de balneoterapia e hidroterapia, utilizar vestuário e calçado (fato de banho, touca e chinelos) apropriados e em perfeito estado de higiene, não sendo consentido o uso do calçado no exterior dessas instalações;
 - d) Tomar o duche higiénico antes da entrada nas piscinas;
 - e) Assegurar os necessários cuidados de higiene pessoal, no período de utilização de estruturas colectivas, em especial nas piscinas;
 - f) Caminhar com precaução nas zonas húmidas, utilizando calçado apropriado;
 - g) Permanecer exclusivamente nos locais de tratamento durante o tempo pré-estabelecido para a realização da prática termal;
 - h) Solicitar o apoio de um funcionário sempre que necessite ajuda;

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

- i) Utilizar a sala de descanso pelo período de tempo recomendado pelo médico contribuindo para a manutenção de um ambiente calmo e cordial.
2. Não é permitido aos Utentes:
 - a) Transportar a água termal, para fora dos edifícios;
 - b) Eliminar a água do vestuário e calçado nos vestiários e zonas de circulação, que deverão manter-se higienizadas e secas;
 - c) Fazer-se acompanhar de pessoas alheias aos tratamentos, salvo por consentimento expresso do médico assistente;
 - d) Entrar e permanecer, sem autorização do responsável do Balneário, em sectores ou áreas reservadas a tratamentos;
 - e) Danificar as instalações, mobiliário, equipamento e utensílios em geral;
 - f) Transportar géneros alimentícios dentro das instalações;
 - g) Comer, fumar ou mascar pastilhas elásticas em áreas ou sectores de tratamentos termais;
 - h) Filmar ou fotografar, sem autorização superior;
 - i) Nos tratamentos termais, utilizar produtos de higiene e outras substâncias sem a devida autorização dos serviços Clínicos,
 - j) Acompanhar-se de animais domésticos;
 - k) Perturbarem, seja de que modo for, a ordem e a tranquilidade do estabelecimento;
 - l) Dirigir palavras ofensivas aos utentes e aos trabalhadores;
 - m) Utilizarem incorrectamente os aparelhos de inaloterapia;
 - n) Transportar para fora dos locais de tratamento e de descanso toalhas, utensílios e produtos de utilização exclusiva nos mesmos.
3. Em caso de reincidência, o Conselho de Administração reserva o direito de interditar o acesso dos utentes que não acatem as normas aludidas nos números 1 e 2, quer aos locais de tratamento quer ao estabelecimento termal, sendo-lhes anulada a inscrição sem o direito à indemnização ou à restituição de quantias pagas anteriormente, ficando ainda os infractores obrigados a pagar os prejuízos decorrentes.
4. O Conselho de Administração não assume qualquer responsabilidade pelo furto ou extravio de bens e valores que ocorram nas suas instalações e, em particular, nas cabines e vestiários.

Artigo 28º

Reclamações

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

Artigo 29º

Visitas

1. As visitas ao complexo termal só poderão efectuar-se com autorização do CA ou por funcionário hierarquicamente superior a quem o Conselho de Administração delegue a respectiva autorização e dentro das horas que não impeçam o normal e íntimo funcionamento dos tratamentos termais.

Gestão de Equipamentos do Município de Chaves, EEM

2. Compete ao Sector de Marketing e Gestão Comercial da GEMC, EEM, a organização e gestão das respectivas visitas.

Artigo 30º

Capacidade Funcional

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

Artigo 31º

Ordem Hierárquica

1. Por superiores hierárquicos entende-se o CA, O Vogal com funções de Direcção, o Director Clínico e os Responsáveis pelas Unidades Operativas.
2. Para melhorar a qualidade dos serviços, a Direcção poderá designar assistentes operacionais e encarregados de serviço.

Artigo 32º

Afixação

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

Artigo 33º

Dúvidas, Omissões, Interpretações e Alterações

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

Chaves, 24 de Novembro de 2009

O Conselho de Administração