

**REGULAMENTO DO COMPLEXO HIDRODINÂMICO
AQUAE SALUTEM**



Artigo 1º

Âmbito

1. O presente regulamento disciplina a organização e o funcionamento das Piscinas e do Complexo Hidrodinâmico, denominado Aquae Salutem, que funcionam no estabelecimento termal TERMAS DE CHAVES – SAÚDE E BEM-ESTAR (abreviadamente designado “complexo”).
2. A organização e o funcionamento do Complexo obedecem ao presente regulamento e a outras diretivas emanadas pela empresa municipal GESTÃO DE EQUIPAMENTOS DO MUNICÍPIO DE CHAVES, E.M, S.A. (de ora em diante designada GEMC)

Artigo 2º

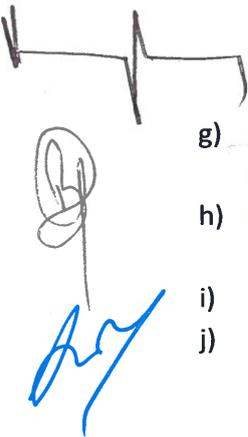
Definições

No âmbito do presente Regulamento e para fins organizativos e de gestão corrente, entende-se como *Complexo Hidrodinâmico Aquae Salutem* (abreviadamente Complexo) o conjunto do edificado que compreende as piscinas exteriores e as respetivas áreas adjacentes, tais como, a sauna, o banho turco, o circuito de duches sensoriais, os corredores de acesso, os vestiários e salas de descanso e apoio, bem como, o gabinete de saúde, os balçães de atendimento e a loja, que integram o Centro de Bem-estar do estabelecimento Termas de Chaves – Saúde e Bem-estar, que se encontra sob a gestão da GEMC.

Artigo 3º

Administração

1. A Administração do Complexo compete ao Conselho de Administração ou ao Vogal do Conselho de Administração por este designado, coadjuvado pelo responsável ou responsáveis que vierem a ser designados pela Administração.
2. Compete ao responsável ou responsáveis do Complexo, ouvido o Conselho de Administração:
 - a) Planear o funcionamento do Complexo;
 - b) Adotar as medidas necessárias à boa conservação das instalações e equipamentos e de salvaguarda das suas condições de utilização;
 - c) Propor a afetação de recursos humanos para dar resposta às necessidades específicas do funcionamento do equipamento.
 - d) Propor à Administração as instruções, normas, regulamentos e orientações que forem julgadas necessárias ao correto exercício da atividade do Complexo;
 - e) Colaborar com os Serviços de Aprovisionamento das Termas de Chaves na realização das operações de compras, aprovisionamento e economato dos bens necessários à execução eficiente e oportuna das atividades previstas, respeitando a legislação vigente e os critérios de gestão económica, financeira e de qualidade;
 - f) Articular com a Administração, a Direção Técnica, os Serviços de Manutenção e os Serviços de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária das Termas de Chaves as ações de gestão corrente e de carácter excecional a desenvolver no Complexo decorrentes das respetivas competências;

- 
- g) Controlar o funcionamento dos serviços de atendimento ao público aferindo o desempenho do pessoal que lhe está afeto de modo a evitar queixas e reclamações dos utentes;
 - h) Elaborar as escalas de serviço do pessoal bem como emitir parecer prévio sobre os pedidos de gozo de férias, atendendo às conveniências de serviço;
 - i) Promover a salvaguarda das instalações e equipamentos;
 - j) Manter a Administração informada sobre anomalias e irregularidades no funcionamento que afetem a credibilidade dos serviços junto dos utentes, propondo as medidas corretivas julgadas convenientes;
 - k) Proceder, anualmente, à elaboração e atualização do inventário dos equipamentos existentes, em articulação com os competentes serviços das Termas de Chaves.

Artigo 4º

Estrutura Organizacional

1. O Complexo dispõe dos seguintes serviços:
 - a) Atendimento, Loja e Apoio ao Utente;
 - b) Gabinete de Saúde;
 - c) Limpeza e higienização;
 - d) Vigilância e segurança;
 - e) Manutenção.

Artigo 5º

Serviços de Atendimento

1. Ao pessoal dos *Serviços de Atendimento* compete:
 - a) Atender com respeito e cordialidade o público em geral e os utentes, em particular, sem preferência pela nacionalidade, etnia, classe social, religião, sexo ou orientação sexual;
 - b) Prestar ao utente as informações que lhe forem requeridas e relacionadas com o funcionamento do Complexo;
 - c) Comunicar, atempadamente, ao Responsável as reclamações dos utentes solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afetam a credibilidade das Termas de Chaves;
 - d) Verificar o estado de organização e limpeza das instalações e equipamentos, no início do trabalho;
 - e) Vigiar a execução das operações de limpeza e higienização, garantindo que o complexo se mantenha em boas condições de asseio e organização;
 - f) Cumprir com os regulamentos e as normas que conformam o funcionamento dos serviços;
 - g) Controlar a utilização dos equipamentos de apoio, intervindo pró-ativamente para que não ocorram desacatos e reclamações dos utentes;
 - f) Solicitar a presença do superior hierárquico em caso de desacatos, desobediência a regras instituídas por parte do público, dúvidas ou eventuais anomalias de funcionamento.

Artigo 6º

Gabinete de Saúde

2. Aos profissionais que integram o Gabinete de Saúde compete:
 - a) Garantir a prestação de primeiros socorros em caso de necessidade;



[Handwritten signature]

- b) Avaliar o estado e saúde dos utentes, previamente à frequência do Complexo, para aferir, face à observação e respostas dos mesmos, de eventuais contra-indicações para o usufruto e permanência no espaço;
- c) Velar pelo estado de conservação e higiene das instalações e dos equipamentos;
- d) Informar o responsável pelos Serviços de Manutenção de eventuais anomalias de funcionamento, de acordo com as instruções emanadas pela Administração.

Artigo 7º

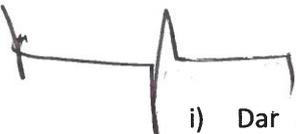
Serviços de Limpeza e Higienização

- 1. Compete aos Serviços de Limpeza e Higienização assegurar a execução das operações gerais de limpeza e higiene das instalações e equipamentos, mantendo o Complexo isento de resíduos e sujidades que geram situações de incomodidade e de insalubridade.
- 2. Ao pessoal de limpeza compete:
 - a) Proceder às operações de organização e limpeza das instalações e dos equipamentos, nos termos instituídos;
 - b) Cumprir as diretivas superiores com zelo, disciplina e em tempo útil;
 - c) Manter o Complexo em permanente estado de limpeza e de arrumação;
 - d) Respeitar as orientações dadas pelo superior no que concerne a limpezas extraordinárias;
 - e) Cuidar, de um modo muito atento, as instalações sanitárias, balneários e vestiários evitando quaisquer acumulações, respeitando o preenchimento das folhas de registo dos serviços realizados ao longo do dia;
 - f) Ser cordial e solícito com o utente;
 - g) Comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
 - h) Zelar pelo cumprimento das normas estabelecidas para a utilização dos equipamentos e materiais de higienização;
 - i) Comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil;
 - j) Preservar o estado de conservação dos equipamentos.

Artigo 8º

Serviços de Vigilância e Segurança

- 1. Os Serviços de Vigilância e Segurança compete:
 - a) Zelar pela segurança de todos os clientes, sem preferência pela cor de pele, crença religiosa, sexo, orientação sexual ou nacionalidade;
 - b) Observar comportamentos e evitar acidentes no recinto;
 - c) Dar aconselhamento aos termalistas sobre horas de digestão, exposição solar, utilização da água e dos equipamentos e todos os assuntos pertinentes ao bem-estar dos utentes;
 - d) Chamar a Emergência Médica sempre que se verifiquem situações de retirada de pessoas da água ou assistência a pessoas acidentadas;
 - e) Proceder à retirada de pessoas em pânico dos tanques de banho ou equipamentos adjacentes e prestar os primeiros socorros;
 - f) Manter os postos de vigia limpos;
 - g) Comunicar ao Responsável qualquer anomalia existente em qualquer ponto do Complexo;
 - h) Zelar pelo cumprimento do presente regulamento;

- 
- i) Dar assistência a outras áreas sempre que se justifique e sempre que a vigilância esteja assegurada por outro elemento.

Artigo 9º

Serviços de Manutenção

- 
- 
1. Os Serviços de Manutenção estão na dependência técnica dos competentes serviços da GEMC.
 2. São competências dos Serviços de Manutenção:
 - a) Assegurar a revisão periódica dos equipamentos, segundo os cadernos de especificações dos fabricantes;
 - b) Garantir, de modo permanente, o correto funcionamento da maquinaria existente localizando as deficiências de instalação ou de funcionamento;
 - c) Diligenciar pelas reparações para as quais reconheça ter competência ou, caso contrário, solicitar a intervenção do Responsável pelos Serviços de Manutenção da GEMC;
 - d) Proceder à limpeza e higienização dos tanques de banho e demais equipamentos adjacentes, segundo o Plano em vigor;
 - e) Garantir a qualidade da água das piscinas, seguindo as instruções emanadas do Serviço de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária;
 - f) Em caso de falhas de qualidade da água das piscinas, solicitar a intervenção dos Serviços de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária e proceder ao registo das ocorrências;
 - g) Garantir o correto funcionamento dos equipamentos das instalações sanitárias;
 - h) Colaborar nas recolhas de amostras para análise;
 - i) Comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
 - j) Comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil;
 - k) Registar em folha própria os desvios ocorridos e as medidas preventivas e corretivas adotadas para a sua resolução.

Artigo 10º

Do direito à admissão de utentes

1. O direito de admissão ao Complexo é aberto a qualquer cidadão maior de 14 anos, ficando, no entanto, sujeito às seguintes condições:
 - a) Os cidadãos menores de idade devem fazer-se acompanhar por um adulto;
 - b) O acesso ao complexo implica o pagamento prévio das respetivas tarifas e pode estar condicionado por limites de ocupação;
 - c) É necessária uma prévia avaliação feita por um profissional de saúde das Termas de Chaves e a subscrição do Termo de Responsabilidade;
 - d) É obrigatório o uso de chinelos, touca, fato de banho e roupão, sendo que os as Termas de Chaves fornecem a cada utente, gratuitamente e com condição de reentrega, um roupão e uma toalha.
 - e) É obrigatório o cumprimento das normas presentes neste regulamento, bem como, as normas de civismo e higieno-sanitárias próprias da utilização de um equipamento desta natureza;
2. Não será permitida a entrada e respetiva utilização do Complexo aos indivíduos que:
 - a) Apresentem fortes indícios de estar sob o efeito de bebidas alcoólicas, substâncias dopantes ou estupefacientes;
 - b) Provoquem distúrbios ou atos de violência;



- c) Apresentem lesões abertas, ou doenças de olhos, nariz ou ouvidos e outras que ponham em causa a higiene e a salubridade das instalações.
- d) Sejam portadores de doenças contagiosas, doenças de pele ou qualquer patologia que, após observada ou do conhecimento do profissional de saúde das Termas de Chaves se considere que coloca em risco a saúde e segurança do próprio e/ou de outros utentes;
3. Caso o cliente discorde com a inibição referida nos números anteriores, pode, por sua iniciativa ou a pedido do responsável pelas instalações, apresentar uma declaração médica atestando a não existência das incompatibilidades que deram origem à referida inibição.
4. As crianças de idade igual ou superior a 14 anos não poderão entrar e/ou permanecer no Complexo sem o acompanhamento a tempo inteiro de um adulto.
5. 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 11º

Utilização do Complexo

1. A utilização de equipamentos e materiais colocados à disposição dos utentes tais como cacifos e respetivas chaves, espreguiçadeiras, tolhas, roupões, mantas e outros, deve ser regrada e regulada, embora não careça de aluguer ou pagamento de tarifas adicionais.
2. Antes da saída do Complexo todos os equipamentos utilizados devem ser deixados tal como encontrados à chegada e os de utilização individual têm de ser entregues no balcão destinado a tal efeito.
3. Os utentes não poderão utilizar quaisquer equipamentos de que sejam detentores ou proprietários, com exceção de relógio e/ou telemóvel e desde que o seu uso se mostre compatível com as respetivas instalações e não ponha em risco a integridade e o ambiente social do Complexo.
4. A utilização de quaisquer outros bens pessoais tem de ser consentida pelo Responsável do Complexo ou pelos Serviços de Vigilância.
5. Todos os objetos e bens pessoais dos utentes devem ser depositados nos cacifos dos vestiários e poderão aí permanecer apenas durante o período da sua efectiva permanência no Complexo.
6. O extravio da chave do cacifo e/ou pulseira entregue ao utente implica o pagamento de 8,00€ para efeitos de reposição da fechadura e/ou pulseira extraviada.
7. No caso de produção de danos nas instalações ou no equipamento, caberá às pessoas responsáveis pelos mesmos, proceder ao imediato pagamento da indemnização que for devida ou à imediata substituição do material danificado.
8. As Termas de Chaves não se responsabilizam pelos bens pessoais nomeadamente dinheiro, joias ou quaisquer outros objetos que o utente guarde no cacifo ou deixe abandonado ou esquecido em algum ponto da estrutura do Complexo.

Artigo 12º

Proibições

1. É expressamente proibido:
 - a) Aceder com calçado de rua nas zonas para além dos vestiários;
 - b) Aceder ao Complexo com vestuário de uso corrente (vestidos, calças e meias) e/ou com vestuário de banho ou chinelos portadores de sinais de sujidade;



- c) Deixar lixo fora dos recipientes reservados para o efeito;
 - d) Fumar em qualquer zona ou espaço do complexo, seja interior ou ao ar livre;
 - e) Beber ou comer fora das áreas reservados para o efeito;
 - f) Entrar dentro de toda a zona dos tanques das piscinas com qualquer recipiente ou utensílio em vidro, dos quais se destacam as garrafas, copos, perfumes, brincos, ou outros como relógios com mostrador em vidro, etc. Estão excluídos desta proibição os óculos graduados. No entanto, estes não poderão ser levados para dentro das piscinas e em toda a sua zona envolvente;
 - g) Atirar propositadamente água das piscinas para fora da mesma;
 - h) Permanecer nas escadas de acesso às piscinas;
 - i) A entrada de animais no Complexo, exceto cães guia acompanhantes de invisuais, no cumprimento da legislação em vigor;
 - j) A entrada no Complexo de quaisquer lancheiras e/ou geleiras;
 - k) Adostrar comportamentos que ponham em risco os demais utentes;
 - l) Mergulhar ou saltar para a água em qualquer ponto do Complexo;
 - m) Utilizar bóias, pranchas, barbatanas ou quaisquer outros objetos flutuantes;
 - n) Desrespeitar as orientações dadas pelo pessoal de apoio e elementos da vigilância e segurança;
 - o) A prática de jogos ou outras actividades não autorizadas ou monitorizadas;
 - p) Pendurar roupa e outros objetos fora dos locais adequados para o efeito;
 - q) Utilizar rádios ou outros aparelhos sonoros, bem como qualquer tipo de aparelho de captação de imagens no interior do Complexo, exceto situações autorizadas;
 - r) A utilização das instalações reservadas a um sexo por indivíduos de sexo diferente;
 - s) Mudar ou depositar roupa fora dos recintos reservados para o efeito;
 - t) A entrada e permanência de crianças de idade inferior a 14 anos ou de idade igual ou superior a 14 anos sem o acompanhamento a tempo inteiro por parte de um adulto.
2. O não cumprimento de uma ou mais normas acima descritas poderá levar à retirada das instalações imposta pelo responsável do Complexo.
 3. Deverão os utentes comunicar qualquer desrespeito destas normas ao pessoal auxiliar para que seja imposta a ordem e se garanta uma melhor utilização das instalações.
 4. Qualquer utente que seja reincidente em comportamentos que violem o presente regulamento deverá ser impedido de entrar no Complexo por prazo a estabelecer pela entidade gestora deste espaço.

Artigo 13º

Obrigações

1. São obrigações do utente:
 - a) Utilizar vestuário apropriado para o banho – fato de banho, touca e chinelos - em conveniente estado de limpeza;
 - b) Antes da entrada nas piscinas higienizar os pés nos lava-pés localizados no recinto;
 - c) Caminhar com precaução nas zonas húmidas, utilizando calçado apropriado;
 - d) Não danificar as instalações, mobiliário, equipamento e utensílios em geral;
 - e) Não comer nem beber dentro dos tanques de água, duches, sauna ou banho turco;
 - f) Não se fazer acompanhar de animais domésticos;
 - g) Não perturbar, seja de que modo for, a ordem e a tranquilidade do Complexo;
 - h) Não dirigir palavras ofensivas aos utentes e aos trabalhadores;



- i) Devolver, antes da saída, todos os objetos propriedade das Termas de Chaves, nomeadamente, toalha e roupão de banho, chave do cacifo e pulseira.

Artigo 14º
Reclamações

1. As reclamações deverão ser imediatamente atendidas devendo o responsável hierárquico em serviço, diligenciar ao seu saneamento.
2. O utente, caso o pretenda, deverá apresentar a sua reclamação no livro oficial de reclamações, de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 15º
Calendário

1. O Complexo estará aberto ao público durante todo o ano, nos horários definidos pela Administração das Termas de Chaves.
2. À Administração está reservado o direito de alterar o período de funcionamento ou de o interromper temporariamente por razões ponderosas, devendo os cidadãos ser avisados dessas alterações.

Artigo 15º
Horários

1. Os horários de funcionamento são, anualmente, deliberados pela Administração, assim como possíveis alterações que sejam entendidas como convenientes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Complexo estará aberto ao público todos os dias do ano, com exceção dos seguintes feriados: 01/01; domingo de Páscoa; 01/11 e 25/12.
3. Regra geral, o Complexo funcionará em dois períodos do dia – manhã e tarde, encerrando à hora do almoço. Em dias específicos, tais como, sexta-feira, sábado ou véspera de feriado poderá funcionar num período noturno adicional.
4. Quinze minutos antes da hora estabelecida para o encerramento, os utentes serão avisados da necessidade de se prepararem para abandonar as instalações, impreterivelmente, à hora de fecho estabelecida.

Artigo 16º
Afixação

1. O presente Regulamento deverá ser afixado no Complexo em local expressamente designado para o efeito.
2. A Administração 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 17º
Dúvidas, Omissões, Interpretações e Alterações

1. Competirá à Administração decidir sobre eventuais dúvidas de interpretação ou omissões do presente Regulamento.

2. A Administração 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.

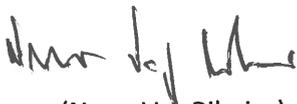
Artigo 18º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação em Conselho de Administração e a devida afixação em local visível à entrada do Complexo.

Chaves, 24/02/2025

O Conselho de Administração



(Nuno Vaz Ribeiro)
Presidente



(Brigitte Bazenga Gonçalves)
Vogal



(Luís Areias Fontes)
Vogal