



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Ana Margarida Videira da Silva

dezembro | 2019



IPG

Politécnico
da Guarda

Polytechnic
of Guarda

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

NATURA EMPREENDIMENTO

TERMAS DO CRÓ

ANA MARGARIDA VIDEIRA DA SILVA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

DEZEMBRO DE 2019

Ficha de Identificação

Estagiária

Ana Margarida Videira da Silva

5008857

Comunicação e Relações Públicas

Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda

Docente Orientador

Professor Mário Meleiro

Local de Realização do Estágio

Natura Empreendimento S.A. – Termas do Cró

EN 324, Km 123

6324-011 Rapoula do Côa

Telefone: 271589000

E-mail: geral@termasdocro.com

Supervisora de Estágio

Dr.^a Cristina Mota

Grau Académico do Supervisora na Organização

Mestre em Gerontologia: atividade física e saúde no idoso

Início do estágio: 15 de julho de 2019

Fim do estágio: 15 de outubro de 2019

“A essência do conhecimento consiste em aplicá-lo, uma vez possuído.”

Pensador.com, (2019, s/p)

Confúcio

Agradecimentos

Este relatório marca o final do meu percurso académico, uma das fases mais importantes da minha vida, mas assinala também o início da minha vida profissional.

Sendo assim, quero agradecer, sinceramente:

Ao Instituto Politécnico da Guarda por me ter dado oportunidade de realizar a licenciatura em Comunicação e Relações Públicas e me ter acolhido tão bem.

Ao meu professor orientador, Doutor Mário Meleiro, que foi uma mais-valia para a realização deste relatório, pela sua disponibilidade, amabilidade, dedicação e profissionalismo manifestado.

A todos os docentes que me acompanharam neste percurso.

À minha supervisora de estágio, Dr.^a Cristina Mota, pelo acolhimento, integração e por todo o apoio dado.

Aos meus colegas de receção com quem lidava todos os dias, em especial à Milene Lousa, assistente de direção, à Célia Leitão e também um agradecimento ao Rui Reis, pois foi graças a eles que consegui desempenhar as minhas funções da melhor maneira e com o maior empenho e motivação, estavam sempre disponíveis para mim.

Aos meus pais e à minha irmã, por todos os sacrifícios, esforços, todo o carinho, compreensão, cumplicidade, paciência e apoio incondicional que sempre me proporcionaram, não só ao longo deste percurso académico mas também ao longo da minha vida.

A toda a minha família pelo apoio e carinho que sempre demonstraram no decorrer deste meu percurso.

Ao meu namorado que sempre me apoiou e contribuiu para o meu sucesso pessoal e académico, sem nunca me deixar desistir.

A todos os meus amigos, em especial à Mariana Forte e à Vera Oliveira, que sempre estiveram presentes em todos os momentos importantes, e que sei que posso contar com elas para a vida.

A todos, o meu muito obrigado!

Resumo

Este relatório, diz respeito ao estágio curricular, com duração de três meses, realizado na empresa Natura Empreendimento – Termas do Cró, concelho do Sabugal, no âmbito da licenciatura de Comunicação e Relações Públicas.

Ao longo destes meses executei várias tarefas que se tornaram bastante enriquecedoras a nível profissional, tais como: apoio na receção/atendimento ao público; telefone, e *email*; apoio logístico; registo de entrada e saída de ambulâncias; organização de documentos da empresa; visitas guiadas pelo Balneário Termal e gestão da rede social (*Facebook*).

Das atividades referidas houve uma que se destacou por ser realizada todos os dias, o Apoio na receção/Atendimento ao público. Esta atividade exigiu de mim um estudo pormenorizado em relação à história, funcionamento e serviços da organização, pois era a receção o local onde o público externo se dirigia para obter informações, esclarecer dúvidas ou até mesmo fazer qualquer reclamação.

Palavras-chave: comunicação, atendimento ao público, relações públicas, informação.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos.....	III
Resumo.....	IV
Índice de Ilustrações.....	VII
Índice de Tabelas.....	VII
Lista de acrónimos e siglas.....	VIII
Termos técnicos.....	IX
Introdução	1
Capítulo I	2
1. História das Termas do Cró.....	3
2. Identificação.....	5
3. Estrutura orgânica.....	5
4. Identidade Visual.....	6
4.1. Logótipo.....	6
4.1.1. Identidade visual das Termas do Cró.....	7
4.2. Nome.....	8
4.2.1. Nome da Estância Termal.....	8
4.3. <i>Slogan</i>	9
4.3.1. O <i>Slogan</i> das Termas do Cró.....	9
4.4. Mascote.....	9
5. Missão, Visão e Valores.....	10
5.1. Missão.....	10
5.2. Visão.....	11
5.3. Valores.....	11
6. Política de Comunicação.....	12
6.1. Comunicação Interna.....	12
6.2. Comunicação Externa.....	13
7. Instalações, equipamentos e serviços das termas.....	15
8. Características da água termal.....	19
9. Análise <i>SWOT</i>	19
Capítulo II	22
1. Realização do estágio e escolha do local.....	23
2. Plano de Estágio.....	23



2.1. Objetivos.....	23
2.2. Estratégias.....	24
2.3. Cronogramas.....	24
3. Atividades desenvolvidas.....	26
3.1. Apoio na receção/Atendimento ao público.....	26
3.2. Telefone e <i>e-mail</i>	28
3.3. Apoio logístico.....	28
3.4. Registo de entrada e saída de ambulâncias.....	30
3.5. Organização de documentos da empresa.....	30
3.6. Visitas guiadas pelo Balneário Termal.....	31
3.7. Gestão da rede social (<i>Facebook</i>).....	32
Reflexão final	33
Referências bibliográficas.....	34
ANEXOS	
APÊNDICES	

Índice de Ilustrações

Ilustração 1 - Ruínas das Termas do Cró	3
Ilustração 2 - Balneário termal atual	4
Ilustração 3 - Anterior Identidade visual das Termas do Cró	7
Ilustração 4 – Identidade visual atual das Termas do Cró	7
Ilustração 5 - Mascote Crócas e T-shirt	10
Ilustração 6 - Piscina termal.....	15
Ilustração 7 - Sequência das técnicas de tratamento de ORL	16
Ilustração 8 - Espaço de tratamento para crianças e Espaço de entretenimento	17
Ilustração 9 - KIT das vias respiratórias e prescrição médica.....	17
Ilustração 10 - Banheira	18
Ilustração 11 - Cabine de massagens	19
Ilustração 12 - Recepção das Termas do Cró.....	27
Ilustração 13 - Boletim de identificação do utente	29
Ilustração 14 - Página do SGTD	30
Ilustração 15 - Pastas de arquivamento de documentos	31
Ilustração 16 - Publicação da reportagem da RTP1 no programa Turismo em Rede	32

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Análise <i>SWOT</i> (Fatores Internos).....	20
Tabela 2 - Análise <i>SWOT</i> (Fatores Externos).....	21
Tabela 3 - Cronograma mês de julho.....	24
Tabela 4 - Cronograma mês de agosto	25
Tabela 5 - Cronograma mês de setembro	25
Tabela 6 - Cronograma mês de outubro	26

Lista de acrónimos e siglas

DPOC – Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica

EN – Estrada Nacional

Km – Quilómetro

Mg/l – Miligramas por litro

ORL – Tratamentos de Vias Respiratórias

pH – Símbolo para uma medida físico-química

RP – Relações Públicas

S.A. – Sociedade Anónima

SGTD – Sistema de Gestão do Transporte de Doentes

SPA – (do latim) *salus per aquam* – saúde pela água

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

SNS – Serviço Nacional de Saúde

Termos técnicos

Fontenário: *software* integrado, criado para a gestão de Estâncias termais, SPA urbanos e Centros de Talassoterapias, na vertente clínica, administrativa e financeira. Micro-net.pt, (2019, s/p).

Front Office: (termo inglês) também chamado de *front line* designa a parte frontal da empresa, que está em contacto direto com o público. Br.ccm.net, (2019, s/p)

Vouchers: documento que comprova o pagamento e direito a um serviço ou produto. Diconario.priberam.org, (2018, s/p)

Wellness: (do inglês) *Well* – Bem, *Ness* – Estar. Linguee.com.br, (2019, s/p)

Introdução

Frequentar uma licenciatura é uma das fases mais importantes na vida de um estudante. Ser estudante de ensino superior é mais do que uma aprendizagem, é um crescimento pessoal, mas acima de tudo profissional.

É no último ano de licenciatura que nos deparamos com uma das etapas mais importantes, a realização do estágio curricular. É um período no qual se põe em prática os conhecimentos obtidos no decorrer dos três anos de licenciatura. O estágio é uma forma de estabelecer contacto com o mercado de trabalho, acabando por possibilitar uma experiência real daquilo que será o nosso futuro enquanto profissionais, neste caso, de Comunicação e Relações Públicas.

O principal objetivo da realização deste estágio curricular foi complementar o meu percurso académico, realizando tarefas na área de Comunicação e Relações Públicas.

O estágio curricular teve a duração de três meses, com início a 15 de julho e fim a 15 de outubro de 2019, nas Termas do Cró – Natura Empreendimento. Aqui aprendi muito e desenvolvi atividades importantes na minha área de estudo, conforme o Plano de Estágio (Anexo I)

A visita às Termas foi feita pela diretora, a Dr.^a Cristina Mota, que me apoiou naquilo que pôde, lançando alguns desafios que me ajudaram a atingir os meus objetivos, sendo eles: conhecer a organização, ter o conhecimento de todos os tratamentos e serviços disponíveis, aplicar técnicas de atendimento ao público, apoio na receção e gestão da rede social (*facebook*).

Este relatório está composto por dois capítulos. No primeiro está descrita a Organização, ou seja, a história, a estrutura, a política de comunicação, os serviços disponíveis e a análise *SWOT*. O segundo capítulo é a apresentação do plano de estágio, bem como das tarefas por mim desenvolvidas, acompanhadas com um cronograma de cada mês de estágio.

Findo com uma reflexão geral na qual exponho as aprendizagens, dificuldades e a relevância da execução deste estágio.

Capítulo I

Termas do Cró – Natura Empreendimento



1. História das Termas do Cró

A Estância Termal do Cró (Manual de Acolhimento das Termas do Cró, 2011, s/p) encontra-se situada a 15 km do Sabugal, distrito da Guarda, entre as freguesias de Rapoula do Côa e Seixo do Côa, no seio de um ambiente calmo e tranquilo.

A referência mais antiga desta água termal é de 1726 da autoria do doutor Francisco da Fonseca Henrique, médico de D. João V, que já na altura falava dos seus extraordinários efeitos de cura.

A nascente despertou, desde sempre, enorme interesse na região. Em 1891, um dos grandes entusiastas do melhoramento das condições de captação de água do Cró, José Dinis da Fonseca, mandou realizar os primeiros exames daquela água na Academia Politécnica do Porto.

As termas continuaram a ser usadas e, em 1909, Guilherme Ivens Ferrás tentou implementar o primeiro projeto de reestruturação e exploração do local e das suas águas, mas, por vários motivos, não se desenvolveu. Só no ano 1935, com António Monteiro e Joaquim Manuel Antunes, como gerentes, se deu início à construção do primeiro balneário termal, que se manteve até 1955.

As Termas foram vendidas, em 1955, a Alberto da Fonseca, Joaquim da Fonseca e Aureliano Fernandes. Na década de 70, mais concretamente em 1974, esta sociedade abandonou a gestão das Termas, pois considerou-se incapaz de abrir a estância pelas várias dificuldades a nível financeiro, acabando os edifícios por serem sujeitos a atos de vandalismo (Ilustração 1).



Ilustração 1 - Ruínas das Termas do Cró

Fonte: Termas do Cró

No ano 2000, o Município do Sabugal elaborou um estudo económico, de turismo e de saúde, com o objetivo de recuperar o que restou do edifício e assumiu a exploração das termas.

No ano seguinte, em 2001, a Câmara do Sabugal construiu um balneário provisório que obteve resultados bastantes afirmativos em relação à adesão do público. De seguida, procedeu-se à construção de outro balneário digno de condições para um bom funcionamento.

Passados 10 anos, em 2011, é construído o novo balneário termal, como podemos observar na Ilustração 2. No ano seguinte, 2012, foi reaberta a época termal e, em agosto desse mesmo ano, a empresa Natura Empreendimento S.A. assumiu o Parque Termal do Cró com um objetivo principal, a evolução e o melhoramento das termas.

A qualidade é assumida como um agente-chave na cultura desta Estância Termal. A orientação de gestão fundamenta-se na contínua melhoria que percorre todos os processos-chave presentes na organização, com o objetivo de obter a sua estratégia e, desta maneira, satisfazer as necessidades dos interessados, (Política de Qualidade das Termas do Cró, 2011, s/p).



Ilustração 2 - Balneário termal atual

Fonte: Própria

2. Identificação

Existem, em Portugal, 39 estâncias termais, sendo que dezassete delas pertencem apenas à região centro, fazendo também parte desta região o balneário Termal do Cró, onde foi realizado o meu estágio curricular, (Termasdeportugal.pt, 2019, s/p).

Do distrito da Guarda fazem parte quatro balneários termais: Termas do Cró, Termas de Longroiva, Termas de Almeida – Fonte Santa e Termas de Manteigas. A estância termal de Longroiva pertence também ao grupo Natura Empreendimento S.A., tal como as Termas do Cró, (Termascentro.pt, 2019, s/p).

A Estância Termal do Cró tem uma enorme afluência de aqúistas, principalmente nos meses de setembro e outubro, pois a água está vocacionada para o tratamento de doenças músculo-esqueléticas, osteoarticulares, dermatológicas e do foro respiratório.

3. Estrutura orgânica

Uma organização é representada por um conjunto de indivíduos inseridos numa estrutura aberta para o exterior, que trabalham em conjunto de modo a alcançarem objetivos.

A estrutura orgânica é “a forma pela qual as atividades de uma organização são divididas, organizadas e coordenadas.”, (Stoner & Freeman, 1992. 230).

É fundamental, em organizações, instituições ou empresas formar e seguir uma hierarquia tal qual como a de uma pirâmide, onde quem ocupa o topo é o elemento mais importante, passando pelos elementos menos relevantes até chegar à base. Esta disposição tem como nome organograma, (Anexo II).

Como é apontado por Tercioti & Macarenco, (2013. 75), o organograma é o gráfico da estrutura hierárquica de uma organização, que, ao mesmo tempo, representa os diferentes elementos do grupo e as suas ligações.

É necessário que as atividades da organização sejam devidamente distribuídas por departamentos com condições suficientes, para que se consiga trabalhar com o máximo de qualidade.

4. Identidade Visual

A identidade visual de uma organização, empresa ou instituição é formada por elementos como o logótipo, o *slogan*, o nome e, no caso das Termas do Cró, uma mascote. Todo este conjunto de elementos que formam a identidade visual constituem também a identidade da organização, sendo assim a manifestação visual da sua realidade.

Assim sendo, para Lampreia (2003, p. 48),” a identidade de qualquer instituição começa, em termos de comunicação, pelo seu nome, pelo seu logótipo e também pelo seu slogan, que são os elementos primários para a identificação e reconhecimento desta junto do seu público.”

Para além da identidade visual, existe outro requisito bastante importante, a imagem. A imagem transmite tudo aquilo que é percebido, idealizado e avaliado pelo exterior em relação à organização, empresa ou instituição. A identidade representa o que é real na organização, enquanto que a imagem é o reflexo para o público, (Argenti, 2014, p. 72).

4.1. Logótipo

O logótipo pode ser definido como sendo o nome da empresa ou marca, mas com elementos tipográficos próprios: letra, tamanho, cor e qualquer outra indicação que possa definir estilos ou formas, (González, 2010, p. 77).

Existem quatro princípios para um bom logótipo: deve ser de fácil perceção em relação às outras referências visuais e deve suscitar um rápido reconhecimento; deve ser claro, para que a compreensão e interpretação do seu significado seja imediata; deve ser de boa e fácil memorização, para que seja lembrado pelo público-alvo em qualquer situação e, por fim, a associação entre o logótipo e a empresa e questão deve ser clara.

A este propósito, Beirão *et al.* (2008, p. 64) afirmam que “um bom logótipo deve ser de fácil perceção, de grande clareza e rapidamente associado à marca e ao produto.”

4.1.1. Identidade visual das Termas do Cró

As Termas do Cró já procederam à alteração da identidade visual uma vez. Anteriormente, a identidade visual era aquela que está representada na Ilustração 3, que fazia alusão à forma da cúpula que está em torno da piscina lúdica e que é o *ex-libris* das Termas do Cró, distinguindo-as das outras do país.



Ilustração 3 - Anterior Identidade visual das Termas do Cró

Fonte: Termas do Cró

Com o passar dos anos, o grupo Natura Empreendimento S.A. cresce com a construção de um Hotel Rural no Cró e com um novo projeto de balneário termal e Hotel em Longroiva. Com todas estas mudanças, o grupo decidiu criar uma nova identidade visual que está representada na Ilustração 4, para poder aglomerar os três novos projetos.



Ilustração 4 – Identidade visual atual das Termas do Cró

Fonte: Termas do Cró

Esta é uma identidade visual com uma poderosa cor neutra, o preto. A cor preta é inovadora e assim se pretende que seja a organização. A identidade visual é simples, mas formal, associada à distinção, à dimensão artística, à sofisticação e ao mistério. Provoca no público curiosidade em saber mais sobre a organização, em conhecê-la e descobrir aquilo que ela tem para oferecer.

4.2. Nome

O nome deve transparecer a maneira como a organização quer ser vista pelo público-alvo, (Sequeira, 2013, p. 10).

Este elemento de identidade visual deve ser único, irrepetível e de fácil memorização, pois não convém que transmita outros significados para além daquele que a organização pretende transmitir.

Tal como aprendido nas aulas da unidade curricular de Planeamento e Comunicação Empresarial, existem seis categorias de nomes: patronímico, siglas, abreviado, fabricado, por analogia e descritivo.

O nome da organização, empresa ou instituição pode ser alterado em qualquer altura.

A respeito desta linha de abordagem, Beirão *et al.* (2003, p. 49) dizem que ”os nomes também podem, por razões diversas, mudar ao longo da vida de uma empresa.”

4.2.1. Nome da Estância Termal

O topónimo Cró surge associado a três diferentes teorias. As três diferentes teorias são todas baseadas nas características do solo e do terreno íngreme.

Uma das teorias defende a origem céltica, pois a palavra francesa “creux” (Infopédia.pt, 2019) tem o significado de cova, abrigo rochoso ou escavado na rocha. A segunda das teorias defende que a palavra “Cró” provém de “grotta” (Dicionario.priberam.org, 2018), vale profundo escavado pelas águas. A última teoria diz que o topónimo deriva de “ocre ou oca” (Dicionario.priberam.org, 2018), terra argilosa de cor castanha ou amarelada, pelo motivo de as águas das Caldas do Cró ao evaporarem libertarem uma substância, o enxofre¹.

¹ **Fonte:** Adaptado do folheto informativo PR8 (Percurso n.º 8 do Sabugal – Termas do Cró)

4.3. *Slogan*

O *slogan* é utilizado na comunicação empresarial com o objetivo de reforçar a mensagem que o logótipo quer passar, exprimindo a filosofia da empresa. Como referem Caetano, Marques & Silva (2011, p. 194), “o poder do *slogan* vem da sua concisão. O *slogan* é eficaz por aquilo que ele não diz.”

Tanto para um *slogan* publicitário como para um *slogan* institucional, este deve conseguir dizer o essencial em poucas palavras e com positivismo.

O *slogan* desempenha três papéis diferentes: faz aderir, prende a atenção e resume.

4.3.1. O *Slogan* das Termas do Cró

O *slogan* desta Estância Termal prende a atenção e resume tudo aquilo que a organização representa. É uma organização que se preocupa com o relaxamento, com o bem-estar, com o tratamento de SPA, mas acima de tudo com a saúde natural. É um lugar cheio de paz, sossego, serenidade e tranquilidade, rodeado de natureza, ideal para cuidar da saúde. É o sítio ideal para relaxar naturalmente da confusão de lugares mais atribulados, sendo então um “Refúgio Natural”.

4.4. Mascote

As Termas do Cró possuem uma mascote, de seu nome “Crócas” (Ilustração 5). Este elemento, que também faz parte da identidade visual, representa um “touro”, em homenagem às capeias arraianas e touradas que se realizam no verão, em todo o concelho do Sabugal. Normalmente, em festejos deste tipo, as Termas do Cró estão presentes para patrocinar produtos ou serviços e o Crócas faz questão de marcar presença. Esta mascote presenteia-se nas instalações das Termas e do Hotel Rural, em lugares como o bar do Hotel, perto da zona de lazer para crianças e na receção das Termas em formato cartão. Há ainda *t-shirts* do Crócas (Ilustração 5) para venda e um fato utilizado por um elemento humano, normalmente nas touradas e capeias da região.

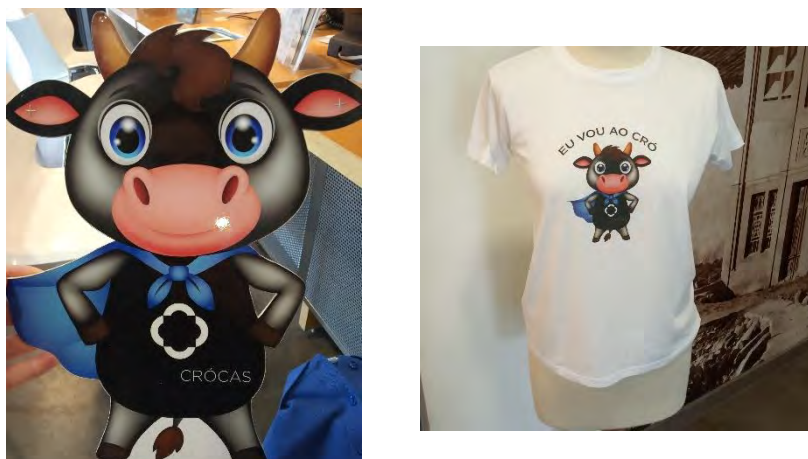


Ilustração 5 - Mascote Crócas e T-shirt

Fonte: Própria

5. Missão, Visão e Valores

A Missão, Visão e Valores são normas essenciais que orientam uma organização, empresa ou instituição. Este conjunto de normas são fundamentais para o desenvolvimento de um bom planeamento, mas também para a construção da identidade da empresa. Estas normas acabam por ser uma forma de o empresário motivar os colaboradores, mas também fazer com que a imagem da empresa seja encarada positivamente.

5.1. Missão

A missão de uma organização é a intenção de ela existir. Deve clarificar os benefícios que tem para com o público externo. A missão orienta a existência de uma organização.

Segundo Valadares (2002, p. 47), “a missão é a razão de ser de uma empresa, aquilo que orienta objectivos e estratégias empresariais, devendo ser posta em termos claros, objectivos e entendida por todos da organização.”

Neste caso, a Estância Termal do Cró tem como missão fundamental a oferta de serviços de saúde e bem-estar, para benefício da qualidade de vida dos clientes, tendo como objectivo essencial o compromisso, a confiança e a fidelidade dos clientes, colaboradores e parceiros num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, (Política de Qualidade das Termas do Cró, 2011, s/p).

5.2. Visão

A visão de uma organização prende-se com a situação à qual esta deseja chegar, aquilo que pretende ser e atingir no futuro e os resultados que pretende alcançar.

Para além do que está escrito em cima, Serra *et al.* (2010, p. 71) esclarecem que “a visão ajuda o agregado de toda a empresa, em particular os trabalhadores, a unir-se em torno de valores comuns que permitem direcioná-la para o aproveitamento de uma oportunidade, com vantagem competitiva.”

A visão das Termas do Cró destaca-se em “aumentar, no setor do termalismo e do bem-estar, o reconhecimento da natureza dos seus serviços, serviços sustentáveis e inovadores, a nível do país e internacionalmente.” (Política de Qualidade das Termas do Cró, 2011, s/p).

5.3. Valores

Segundo Beirão *et al.* (2008, p. 70), “valor é um modo de ser ou de agir que uma pessoa ou uma coletividade reconhecem como ideal e faz com que os seres ou as condutas aos quais é imposto sejam desejáveis ou estimáveis.”

Os valores de uma organização são os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com os parceiros, fornecedores e clientes.

Os valores organizacionais têm formulações específicas: são morais, referenciais, multifuncionais, não apriorísticos e operacionais, (Rosa, 1994, pp. 27-28).

Assim sendo, os valores defendidos pelas Termas do Cró (Política de Qualidade das Termas do Cró, 2011, s/p) são:

- Credibilidade e Confiança: A fidelidade dos clientes das Termas do Cró justifica-se na credibilidade dos serviços na área da saúde e bem-estar prestados com total confiança nos seus resultados.
- Competência, qualidade e excelência: a competência da equipa das Termas do Cró centra-se no compromisso com os mais elevados padrões de qualidade na prestação

de serviços e no desenvolvimento para a excelência de todas as atividades na área da saúde e bem-estar.

- Sustentabilidade e inovação: a sustentabilidade das Termas do Cró baseia-se na racionalização de todos os seus recursos para promover novas técnicas e experiências, com equipamento sofisticado, num contexto de melhoria e inovação contínua.

6. Política de Comunicação

A empresa é um sistema que agrupa capital, trabalho, normas, políticas e tecnologia, como sendo uma unidade socioeconómica voltada para um bem de consumo ou serviço, (Caetano & Rasquilha, 2007, p. 73).

O objetivo da comunicação nas organizações, empresas ou instituições é a criação de unanimidade e aprovação. A boa comunicação deverá ser executada dentro e fora da empresa, para que o funcionamento desta seja favorável.

6.1. Comunicação Interna

A comunicação interna pode-se definir como sendo um aglomerado de informações que são criadas e desenvolvidas no seio de uma organização., (Almeida, 2003, p. 40).

Este tipo de comunicação guia-se nas organizações como sendo uma necessidade, uma crença e uma vontade. A comunicação interna é decisiva para coordenar as atividades, quer seja na qualidade de produtos e processos ou no clima interno, sendo assim guiada como uma necessidade. É com a comunicação interna que se consegue chegar a consensos de determinadas decisões e encontrar soluções para os problemas. E, por fim, é guiada como uma vontade, pois tem de ser bem pensada e adequada às características dos colaboradores e da organização, (Almeida, 2003, pp. 41-42).

A comunicação interna é, então, percebida como sendo um sistema de interações, onde a partilha de ideias e significados que, quer em grupo, quer entre pessoas, quer a nível organizacional, refletem a maneira de ser de cada empresa, servindo assim de referência às atitudes e comportamento dos colaboradores.

Relativamente à Estância Termal do Cró, a organização comunica internamente, fundamentalmente através da rede interna de telefones. Esta rede interna de telefones existente por todas as instalações e permite a comunicação entre todos os colaboradores das Termas e do Hotel Rural. Auxilia as marcações na receção e estes colaboradores estabelecem o contacto entre as várias repartições: receção do hotel, cozinha, bar, quartos, fisioterapia, vestiário, área *corpus*, gabinetes médicos e gabinete da direcção.

Para além da rede interna de telefones, existe a realização de reuniões. Sempre que surge algum problema tenta-se, através da reunião, resolvê-lo de imediato e da melhor forma possível. Reuniões deste tipo são realizadas entre os colaboradores e a diretora.

Os quadros informativos também são utilizados como um meio de comunicação interna. Existem dois, um numa das entradas técnicas e outro na sala de refeições. Todos os colaboradores têm acesso aos quadros, onde se afixam as informações necessárias em relação ao trabalho que será realizado durante o dia. Sempre que haja assuntos de outra natureza, mas importantes para todos os colaboradores, devem também ser afixados nestes quadros.

As conversas informais são outro meio muito relevante na comunicação interna desta organização e acontecem entre os colaboradores e entre os membros responsáveis das várias repartições.

6.2. Comunicação Externa

A comunicação externa é uma vertente da comunicação empresarial que cada vez mais tem grande importância para as empresas. É uma vertente dominante para a formação da imagem que a empresa quer transpor para o exterior e é essencial para se distinguir da crescente concorrência, (Carvalho, 2015, pp. 10-11).

Segundo Caroline Black (2006), a empresa necessita de saber cativar e, para isso, precisa de delinear e usar técnicas/estratégias que “agarrem” os seus diferentes públicos.

As relações externas de uma organização podem ter como alvo uma grande diversidade de públicos, tendo, regra geral, a considerar que estas são adequáveis a qualquer tipo de atividade.

No contorno deste tipo de comunicação, a Estância Termal do Cró tem um posicionamento bastante comum, bem como a maior parte das empresas. Assim, as Termas do Cró utilizam várias ferramentas do *Mix* da Comunicação, podendo ser agrupadas em várias formas de publicidade, desde a *Internet* a eventos, feiras ou exposições:

- A Internet é um dos meios de comunicação mais usado e, hoje em dia, muito útil. As Termas do Cró têm um *website* e uma página na rede social *Facebook*, mostrando todo o tipo de informações e campanhas da organização;
- O e-mail é também bastante utilizado para a venda e realização de reservas ou envio de *vouchers*, bem como para o tratamento de outros assuntos relevantes;
- O telefone é um método importante e muito utilizado. No Parque Termal, o telefone é um dos principais métodos de comunicação com o exterior, como, por exemplo, para agendamentos de consultas ou tratamentos, para informações sobre a empresa bem como para qualquer outro contacto com os clientes;
- Os panfletos, desdobráveis, flyers (Anexo III) são um método que dá a saber ao público todo o tipo de informações essenciais, tais como horários, preços, todos os tratamentos descritos de maneira a que o cliente perceba naquilo em que consistem, entre outros;
- O merchandising/material institucional utilizado e facultado gratuitamente ao público. As Termas do Cró facultam sacos com identificação da empresa e chinelos a todos os aquistas. Para além disso, existem várias brochuras e outros materiais que podem ser distribuídos pelo público externo (ex.: canetas, lápis, envelopes). Apenas as *t-shirts* com a mascote e as toucas se disponibilizam para venda;
- Publicidade, mais concretamente *outdoors*, existem alguns distribuídos pelo concelho, e anúncios publicitários que, conquanto eficientes, são um sistema pouco usado;
- A realização de eventos faz parte da estratégia da política de comunicação da empresa e são praticados quanto existe necessidade e oportunidade para tal;
- Comunicação em feiras e exposições é um método utilizado pela organização sempre que lhes é possível em feiras dentro e fora do distrito, para divulgação dos seus serviços;

- A divulgação e comunicação “boca a boca” ou “passa palavra” é dos métodos de comunicação externa mais utilizado nesta empresa, através dos clientes regulares e já fidelizados, que passam uma boa imagem da empresa.

7. Instalações, equipamentos e serviços das termas

O Parque Termal do Cró tem disponíveis, para os seus clientes, umas modernas, amplas e acolhedoras instalações que proporcionam um ambiente cem por cento *wellness* aliado à saúde e à prevenção. “Pretende-se com este balneário de excelência e na vanguarda do termalismo, potenciar o termalismo clássico, o bem-estar e a fisioterapia”, acabando por tornar assim este projeto num projeto maioritariamente importante para o concelho, mas tentando, ao mesmo tempo, trazer clientes de fora para esta zona, (Política de Qualidade das Termas do Cró, (2011, s/p).

No piso 0, situam-se a receção geral, a sala de estar, a piscina termal, o ginásio e a ala de fisioterapia (CróFisio). A piscina termal (Ilustração 6) é constituída por um corredor de marcha/reabilitação com água aquecida destinada à recuperação psicomotora e do aparelho circulatório. A este tratamento dá-se o nome de hidrocinesioterapia. O ginásio é maioritariamente usado para auxílio dos tratamentos de fisioterapia.

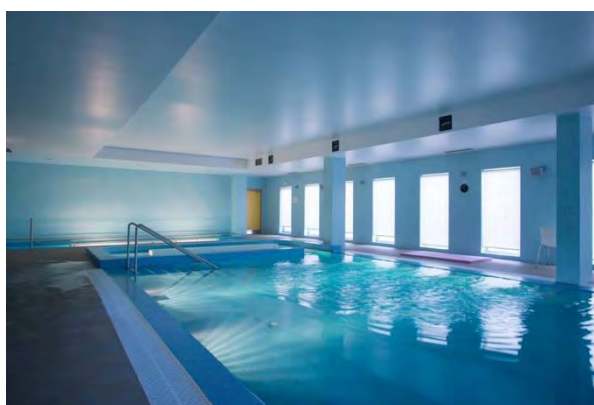


Ilustração 6 - Piscina termal

Fonte: Própria

Na ala da fisioterapia, aplicam-se técnicas de reabilitação e fisioterapia com o objetivo de possibilitar reabilitações cuidadas e personalizadas. As Termas do Cró possibilitam aos

utentes uma elevada qualidade de recursos humanos e equipamentos. No piso 1, encontram-se os tratamentos para as doenças do foro respiratório, problemas músculo-esqueléticos, osteoarticulares, patologias dermatológicas (CróClassic), bem como a piscina lúdica (CróLudic) e a parte da direção da Estância Termal.

A área de tratamentos de ORL – Vias respiratórias (Ilustração 7) é composta por 20 postos de tratamento onde se realizam quatro técnicas termais: nebulização individual, irrigação nasal, pulverização faríngea e aerossol.



Ilustração 7 - Sequência das técnicas de tratamento de ORL

Fonte: Própria

Estes tratamentos de ORL são aconselhados para utentes que sofram de sinusite, rinite alérgica, alergias, asma, bronquites, DPOC, constipações e gripes. Cada técnica de tratamento de vias respiratórias tem normalmente a duração de 15 minutos e devem ser realizados pelo menos num período mínimo de 10 dias seguidos, para que o utente sinta melhorias, a longo prazo.

Nesta área, para além de tratamentos para adultos, existe também uma sala de tratamentos para crianças e um espaço de entretenimento (Ilustração 8).



Ilustração 8 - Espaço de tratamento para crianças e Espaço de entretenimento

Fonte: Própria

Para realizar os tratamentos termais, é sempre obrigatório passar pela consulta de um dos médicos que estão ao serviço das Termas do Cró. De seguida, e conforme a prescrição de tratamentos (Ilustração 10) que o médico considere adequados, neste caso de doenças do foro respiratório, o utente tem de adquirir o KIT das vias respiratórias (Ilustração 10). Este KIT é obrigatório para todas as técnicas de tratamento e, por isso, deverá acompanhar sempre o utente.



Data	Hora	Recurso Físico	Tipo Acto	Local
sáb 28-08-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
sáb 28-08-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
sáb 28-08-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
seg 30-09-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
seg 30-09-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
seg 30-09-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
ter 01-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
ter 01-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
ter 01-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
qua 02-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
qua 02-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
qua 02-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
qui 03-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
qui 03-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
qui 03-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
sex 04-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
sex 04-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
sex 04-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
sáb 05-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
sáb 05-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
sáb 05-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
seg 07-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
seg 07-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
seg 07-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
ter 08-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1
ter 08-10-2019	17:45	Vias Respiratórias	Pulverização Faringea	CRÓ TERMAL - Piso 1
ter 08-10-2019	18:00	Vias Respiratórias	Aerosol Sónico	CRÓ TERMAL - Piso 1
qui 09-10-2019	17:30	Vias Respiratórias	Nebulização Individual	CRÓ TERMAL - Piso 1

Ilustração 9 - KIT das vias respiratórias e prescrição médica

Fonte: Própria

Neste primeiro piso, localiza-se ainda a área de hidrobalneoterapia, com vinte e uma cabines disponíveis, seis banheiras com quatro programas diferentes (Ilustração 11) que servem para a realização de hidromassagens, aerobanhos, banhos gerais de imersão e banhos relaxantes.

Para além das banheiras, o resto das cabines estão disponíveis para a realização de várias técnicas de duche (circular, jato, massagem *vichy*, *pedidaix* e o *thalaxion* ou

hidroterapia) (Anexo IV), técnicas de vapor (Vapor à coluna – *berthollaix*, Vapor parcial à coluna – *bertholet* e vapor parcial aos membros – *bertholet*) (Anexo V).



Ilustração 10 - Banheira

Fonte: Própria

Localiza-se ainda, neste piso, a piscina lúdica (CróLudic), como se pode ver no Anexo VI. Esta caracteriza-se por ser uma piscina aquecida a 32 graus celsius, hidrodinâmica e animada, composta por quatro hidromassagens sequenciais à coluna, quatro camas de aerobanho, quatro cascatas, dois pescoços de cisne, um duche de leque, um duche circular, um *geyser* e um jacuzzi com cinco postos. É, portanto, um espaço bastante agradável e de puro relaxamento.

Passando então para o piso 2, onde se localiza a área de *WELLNESS & SPA* (CróCorpus) destinada a tratamentos de rosto e corpo (Ilustração 12), tais como banhos, duches, massagens, esfoliações, envolvimentos, sauna e turco, pois estes são tratamentos que podem ser feitos sem prescrição médica.

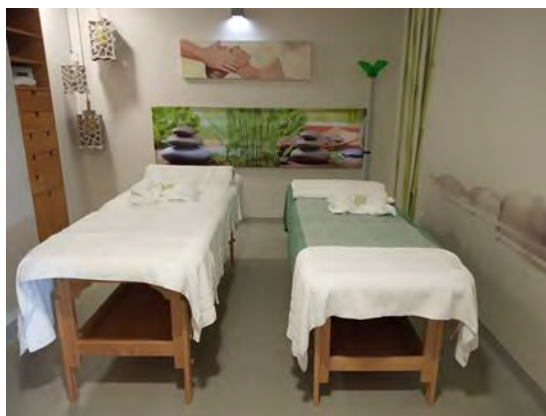


Ilustração 11 - Cabine de massagens

Fonte: Própria

8. Características da água termal

A Estância Termal do Cró possui uma água bastante mineralizada e com uma temperatura de emergência mais ou menos na posição dos 23 graus celsius. Esta água expõe uma mineralização total de 381 mg/l, um pH de 8,14 e um caudal de 4,5 a 5 litros/segundo. A água tem uma reação com um alto nível de alcalinidade. Sob o ponto de vista iônico, esta água é caracterizada por ser uma água mineral natural bicarbonatada, carbonatada, fluoretada e sulfúrea sódica.

Por possuir todas estas propriedades, a água termal do Cró está vocacionada para vários tratamentos, tais como:

- Problemas músculo-esqueléticos;
- Problemas osteoarticulares;
- Doenças do foro respiratório;
- Patologias dermatológicas.

9. Análise *SWOT*

Na análise de uma empresa o processo-chave utilizado para que esta seja bem-sucedida é a análise *SWOT*. As siglas têm o seguinte significado: “Forças (*Strengths*) e Fraquezas

(*Weaknesses*) no que diz respeito às Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*) no mercado”

As forças e fraquezas são fatores internos, estão associadas à empresa e aos seus produtos, enquanto que as oportunidades e ameaças são fatores externos sobre os quais a empresa não tem controlo.

Esta análise implica compreender e analisar os pontos fortes e fracos, identificar as ameaças e as oportunidades de mercado. Depois desta fase concluída a empresa *pode tentar explorar as suas forças, vencer as fraquezas, aproveitar as oportunidades e defender-se das ameaças*, (Westwood, 2000, p. 19-20).

A análise *SWOT* possibilita-nos saber a viabilidade da organização, bem como as suas competências de crescer no mercado.

Através da análise efetuada, nas tabelas abaixo, podemos analisar os fatores internos (Tabela 1) e externos (Tabela 2) da Estância Termal do Cró:

FATORES INTERNOS	
FORÇAS	FRAQUEZAS
Eficiência e qualidade nos serviços	Poucos clientes de bem-estar, principalmente na época baixa
Razoável comunicação a nível interno	Desagradável relação entre alguns colaboradores
Equipamentos vários e de qualidade	Pouca divulgação através da rede social e pouca publicidade
Competência e qualidade de colaboradores	Fraca rede móvel
<i>Design</i> inovador	Espaço com pouca área na repartição da fisioterapia
Boa credibilidade	
Preços acessíveis	
Piscina lúdica de excelência e única a nível nacional	
Possibilidade de alojamento para os clientes no Hotel Rural, com benefícios	
Rede <i>wireless</i> disponível pelas instalações	
<i>Website</i> atualizado	

Tabela 1 - Análise SWOT (Fatores Internos)

Fonte: Própria

FATORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Espaço e local tranquilos e calmos	Escassez de superfícies comerciais no concelho
Boa componente turística, histórica e monumental do concelho	Falta de terminal de multibanco
Ótimo investimento hoteleiro agrupado	Inverno bastante rigoroso
Maior aposta na divulgação da organização	Razoável acessibilidade
Refúgio Natural	

Tabela 2 - Análise SWOT (Fatores Externos)

Fonte: Própria

De acordo com esta análise, verifica-se que, a nível interno da organização, existem alguns fatores de evolução, empenho e dedicação para um bom sucesso.

A qualidade e eficiência de serviços bem como de equipamentos e a qualificação e competência dos colaboradores são fundamentais no desenvolvimento de qualquer organização. Todavia, está evidente a falta de divulgação da organização e dos serviços por ela apresentados, bem como o reduzido espaço na repartição da fisioterapia. Relativamente aos fatores externos, observa-se que o Parque Termal é uma agradável zona de descanso e tranquilidade, embora apresente um inverno muito rigoroso com temperaturas negativas.

Capítulo II

O Estágio



1. Realização do estágio e escolha do local

A realização do estágio curricular é um período bastante relevante, pois é quando se consegue demonstrar e pôr em prática, todos ou parte, os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura.

Optei por escolher a empresa Natura Empreendimento S.A. - Termas do Cró, porque é um local que pertence ao distrito onde resido e por ser, também, uma empresa com bastante credibilidade e procura.

Ao longo do Capítulo II, vou descrever as atividades que desenvolvi nesta empresa.

2. Plano de Estágio

O plano de estágio definido inicialmente, como se pode ver no Anexo I incidiu sobre as seguintes vertentes:

- conhecer a organização;
- perceber o funcionamento do polo termal, passando por todas as secções do balneário termal;
- aplicação de técnicas de atendimento ao público;
- trabalhar a rede social, divulgando a Estância Termal.

Todavia, o meu estágio não incidiu apenas nas vertentes acima referidas. A pedido da directora, na época de mais afluência, efetuei outras atividades, tais como, venda de entradas para a piscina lúdica, numa receção à parte destinada a esse efeito no mês de agosto, e auxílio na área de balneoterapia. A pedido de alguns clientes de hotel realizei pequenas visitas guiadas pelas áreas das quais podem usufruir.

2.1. Objetivos

O meu principal objetivo, neste estágio curricular, era conseguir aplicar conhecimentos adquiridos durante a licenciatura, mas as organizações acolhedoras nem sempre conseguem ajudar nesse aspeto. Contudo, o estágio realizado teve como objetivo a

integração no mundo do trabalho e a percepção de como será o mercado de trabalho. O contacto direto com o público era um dos meus objetivos e acabou por ser bastante enriquecedor a nível profissional, pois lidar com diferentes públicos não é tarefa fácil.

2.2. Estratégias

Este estágio curricular incidiu, basicamente, em dar apoio na parte da receção, tendo como principais tarefas o *front office* (atendimento ao público) e trabalhar no *software* (Fontenário). Enfrentar o público não é fácil, então, para conseguir fazer este trabalho da melhor maneira, adotei estratégias que me ajudaram bastante, tais como a simpatia, a compreensão, a maneira de me exprimir e a eficiência. Todas estas estratégias são fundamentais num profissional de Relações Públicas, mas também para a própria organização.

2.3. Cronogramas

Elaborei um cronograma para cada mês, para que se tornasse mais fácil a visualização de todas as atividades desenvolvidas durante o período do estágio curricular.

O primeiro mês, julho (Tabela 3), foi aquele onde desenvolvi menos atividades, pois só iniciei estágio a meio do mês e estava em fase de integração e aprendizagem. As principais funções foram o atendimento ao público, o acompanhamento dos clientes aos tratamentos e perceber o funcionamento do *software* (Fontenário).

Mês de julho																																
Tarefas/Dias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Conhecer instalações																					S	D						S	D			
Observar/aprender ORL																					S	D						S	D			
Observar/aprender nas banheiras																																
Atendimento ao público																					S	D						S	D			
Acompanhar clientes aos tratamentos																					S	D						S	D			
Aprender a utilizar a base de dados (Fontenário)																					S	D						S	D			
Telefone																					S	D						S	D			
Fax																					S	D						S	D			
Organização de docs da empresa																					S	D						S	D			
Apoio logístico																					S	D						S	D			

Tabela 3 - Cronograma mês de julho

Fonte: Própria

No mês de agosto (Tabela 4), por ser um mês com bastante afluência, principalmente pelos emigrantes, as atividades realizadas foram basicamente a venda de entradas para a piscina lúdica através do *software* (Fontenário), e a distribuição de toalhas aos clientes, para o mesmo efeito, numa outra receção. Para além destas duas tarefas, tomei a iniciativa de propor à directora das Termas a gestão da rede social (*Facebook*), pois esta função não estava a ser realizada por ninguém.

Mês de agosto																															
Tarefas/Dias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Venda de entradas para a piscina lúdica			S	D						S	D						S	D						S	D						S
Gestão da rede social (Facebook)			S	D						S	D						S	D						S	D						S
Atendimento ao público			S	D						S	D						S	D						S	D						S
Entrega de toalhas para a piscina lúdica			S	D						S	D						S	D						S	D						S

Tabela 4 - Cronograma mês de agosto

Fonte: Própria

No mês de setembro (Tabela 5), regresssei, novamente, à receção geral. Para além das tarefas que comecei a desempenhar nos meses anteriores, iniciei outras atividades, tais como a marcação de consultas e tratamentos no *software* (Fontenário), o atendimento do telefone, o auxílio na organização de documentos da empresa, apoio logístico e registo de entrada e saída de utente no sistema SGTD. Nos dias em que havia falta de colaboradores, na área de balneoterapia e vestiários, foi-me proposto ajudar nesse sentido.

Mês de setembro																														
Tarefas/Dias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Atendimento ao público	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Marcação de consultas e tratamentos (Fontenário)	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Telefone	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Fax	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Organização de docs da empresa	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Registo de entrada e saída de ambulâncias	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Entrega de toalhas e roupões de tratamento	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Zona de tratamentos	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Acompanhar clientes aos tratamentos	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Gestão da rede social (Facebook)	D						S	D					S	D						S	D							S	D	
Apoio logístico	D						S	D					S	D						S	D							S	D	

Tabela 5 - Cronograma mês de setembro

Fonte: Própria

Durante o último mês de estágio, outubro (Tabela 6), desempenhei as mesmas tarefas que nos meses anteriores. Mas, de vez em quando e a pedido de clientes de hotel, fazia uma pequena visita guiada pelas instalações, principalmente às áreas de bem-estar, da piscina lúdica e do ginásio, pois são estes os sítios dos quais os clientes de hotel podem usufruir.

Mês de outubro																																
Tarefas/Dias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Atendimento ao público	█		█		S	D		█		█		S	D		█																	
Marcação de consultas e tratamentos (Fontenário)					S	D						S	D																			
Telefone	█		█		S	D		█		█		S	D		█																	
Registo de entrada e saída de ambulâncias	█		█		S	D		█		█		S	D		█																	
Entrega de toalhas e roupões de tratamento		█			S	D		█				S	D																			
Zona de tratamentos		█			S	D		█				S	D																			
Acompanhar clientes aos tratamentos	█		█		S	D		█		█		S	D		█																	
Gestão da rede social (Facebook)			█		S	D		█				S	D																			
Visitas guiadas	█				S	D				█		S	D		█																	

Tabela 6 - Cronograma mês de outubro

Fonte: Própria

3. Atividades desenvolvidas

Durante o período dos três meses de estágio, realizei várias tarefas. Algumas delas realizadas diariamente, como o apoio na receção/atendimento ao público e o acompanhamento de clientes aos tratamentos, outras realizadas ocasionalmente.

3.1. Apoio na receção/Atendimento ao público

Na Estância Termal do Cró a receção (Ilustração 13) é o local onde se realiza o contacto direto e personalizado com o público externo, ou seja, o atendimento ao público, por isso foi-me facultado o Manual de Requisitos dos Serviços de Receção (Anexo XIV). Qualquer RP deve saber aplicar e dominar o atendimento ao público.

Para Walberto Fernandes (2010), um atendimento ao público de superioridade revela vários aspetos essenciais, tais como, cumprimentar o cliente educadamente, e com boa postura; saber ouvir as necessidades do cliente; manifestar bom humor e flexibilidade no ato do atendimento; atender as necessidades adequadamente; ser eficaz na resolução de problemas inesperados; não fazer o cliente esperar; procurar soluções e alternativas para satisfazer o cliente.

A atividade que mais desenvolvi no decorrer do meu estágio foi o atendimento ao público. Como ferramenta para esta tarefa tinha o *software* (Fontenário), pois é nele que se efectuam todos os agendamentos de consultas, tratamentos, reservas, horários e compra de produtos ou serviços.

O atendimento ao público requereu de mim um estudo intensivo em relação à história, funcionamento e serviços da organização, visto que a receção era o local onde o público externo se dirigia para obter informações, esclarecer dúvidas ou até mesmo fazer qualquer reclamação.

Para além da receção, foi também na zona de tratamentos de balneoterapia que mantive imenso contacto com o público, pois sempre me oferecia para ajudar quando existia qualquer tipo de dúvida com os clientes.

O Balneário Termal do Cró está aberto durante toda a semana. De segunda a sábado, o horário da manhã é das 9h às 14h e de tarde das 14h às 20h. Apenas ao domingo o horário altera, iniciando a manhã das 9:30h às 12:30h e a tarde das 15h às 19h.



Ilustração 12 - Receção das Termas do Cró

Fonte: Própria

3.2. Telefone e *e-mail*

Para além de se executar “cara a cara”, o atendimento ao público também acontece através de atendimento telefónico, em casos de comunicação à distância.

Na generalidade das organizações, empresas ou instituições, o telefone forma uma grande fonte de comunicação interna, mas também é um notável meio de relações públicas. (Ardions, Romero & Sequeira, 2006, p. 196).

A maioria das marcações de consultas médicas para tratamentos termais são efetuadas por contacto telefónico, bem como reservas de tratamentos para bem-estar, horários de funcionamento do balneário termal e esclarecimento de quaisquer dúvidas acerca da organização.

O *e-mail* é um instrumento de escrita fundamental na comunicação interna de qualquer organização, pois possibilita rapidez e credibilidade instantânea, (Beirão *et al.*, 2008, p. 97). Nas Termas do Cró, através deste instrumento de escrita, esclarece-se o público em relação à organização. É um método eficiente e mais em conta para efetuar o envio de *vouchers*.

3.3. Apoio logístico

Para a realização de tratamentos termais, nas Termas do Cró, é obrigatório os clientes passarem por uma consulta médica com um dos médicos hidrologistas que esteja ao serviço da Estância Termal, pois são eles que prescrevem os tratamentos adequados para a cura. As consultas de hidrologia ocorrem todas as terças feiras de tarde e aos sábados durante todo o dia.

Antes da entrada para as consultas, cada cliente tinha de se dirigir à receção para lhe ser dado o boletim de identificação, onde seguidamente o médico lhe iria prescrever os tratamentos.

No final de cada consulta, era preciso ter o material organizado para se facultar aos clientes e, caso houvesse disponibilidade, iniciavam-se os tratamentos. Assim sendo, para a realização dos tratamentos das vias respiratórias (ORL) é obrigatório o uso do KIT. Este KIT (Anexo VII) é composto por uma caixa coberta com esferovite que reúne um tubo

bucal bucofaringo, um tubo corrugado, uma máscara de porcelana, uma ponteira de irrigação e uma peça de transição. Era também facultado, para todo o tipo de tratamentos, uma pasta individual (Anexo IX) a cada cliente com o boletim de identificação, o guia do termalista, um boletim informativo sobre a organização a folha com os horários dos tratamentos.

A minha função era fazer a impressão dos boletins de identificação, preparar os KIT de ORL, organizar as pastas para os clientes, auxiliar na marcação dos tratamentos e esclarecer qualquer dúvida que surgisse.

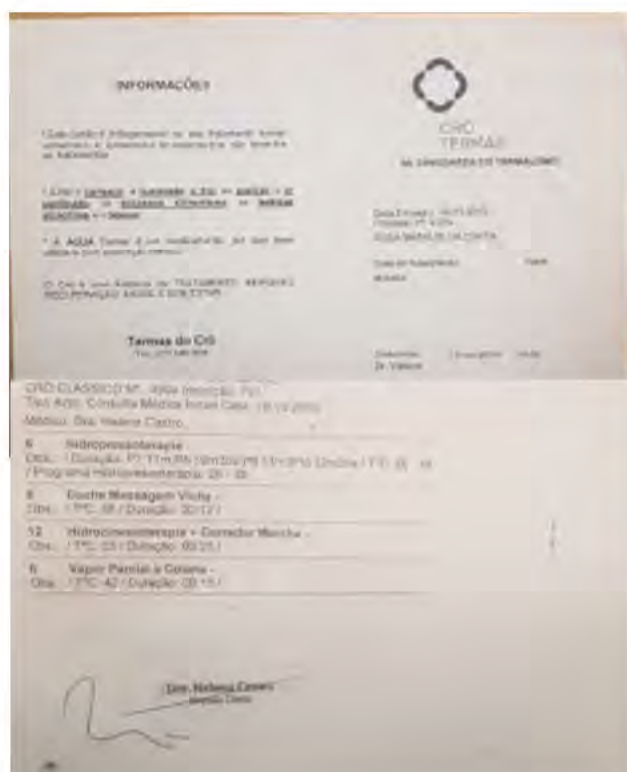


Ilustração 13 - Boletim de identificação do utente

Fonte: Própria

3.4. Registo de entrada e saída de ambulâncias

Os clientes do SNS que carecem de apoio financeiro, bem como aqueles que usufruam de seguros de saúde, que fazem uso das seções de fisioterapia das Termas do Cró, têm direito a transporte gratuito concedido pelos bombeiros. Assim sendo, sempre que o cliente vai às seções de fisioterapia, é obrigatório registar a hora de entrada e de saída na folha que o bombeiro acompanhante apresenta, mas também no SGT, como se pode ver na Ilustração 14.

A minha função como estagiária era, sempre que me fosse possível, fazer o registo dos horários.

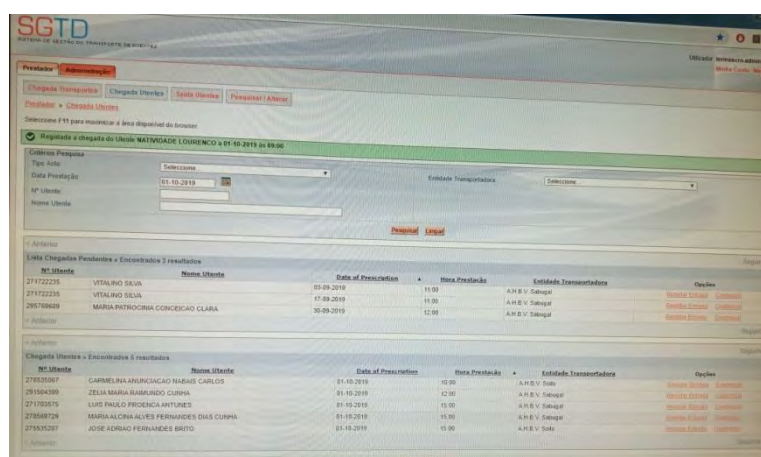


Ilustração 14 - Página do SGT

Fonte: Própria

3.5. Organização de documentos da empresa

Para que haja um bom desenvolvimento da empresa internamente, a organização de documentos é um fator crucial para a favorável qualidade da empresa. Esta organização era sempre feita todos os dias, principalmente pela assistente de direcção. Para tal, existem várias pastas para arquivação de todo o tipo de documentos importantes no funcionamento da organização, como se pode ver na Ilustração 15.

Deste modo, a minha função era auxiliar a assistente de direcção na organização de documentos, como, por exemplo, correspondência; credenciais do SNS para realização de

tratamentos termais e fisioterapia; faturas; preparação dos relatórios dos clientes de fisioterapia, com intuito de se tornar mais fácil para os fisioterapeutas, organização dos fechos de caixa para se fazerem os depósitos bancários, entre outras.



Ilustração 15 - Pastas de arquivação de documentos

Fonte: Própria

3.6. Visitas guiadas pelo Balneário Termal

Uma visita guiada tem como objetivo dar a conhecer aos visitantes a organização em si e, principalmente, as áreas e os métodos em que atua.

No caso do Balneário Termal do Cró, a minha função era dar a conhecer as instalações, falar um pouco da história das termas, destacar os benefícios da água medicinal, explicar o processamento dos vários tipos de tratamentos, tirar dúvidas e, acima de tudo, incentivar os visitantes a fazer termas e beneficiar também da área lúdica e de bem-estar. Estas pequenas visitas, guiadas por mim, apenas se realizavam a pedido de clientes que estivessem de passagem e hospedados no hotel, desde que não interferissem em horário de tratamento.

3.7. Gestão da rede social (*Facebook*)

As redes sociais adquiriram muito sucesso num curto espaço de tempo, pois são uma forma gratuita de falar com todo o mundo, de partilhar informações e de comunicar, (Raposo, 2017, p. 20).

O uso das redes sociais é cada vez mais constante nas organizações, empresas ou instituições, pois é a partir delas que a sua publicidade é feita e que ocorrem as trocas de informações com clientes.

Em relação à Estância Termal do Cró, esta é divulgada através do *Facebook* e, durante o período de estágio, autopropus-me a gerir a página do Cró Termas & Spa ficando como administradora da mesma. Nesta página, fazia publicações acerca dos dias de consultas para tratamentos termais, divulgava os vários serviços existentes, fiz alusão à reportagem televisiva da RTP1 no programa Turismo em Rede dedicado às Termas do Centro de Portugal (Ilustração 17), entre outras.

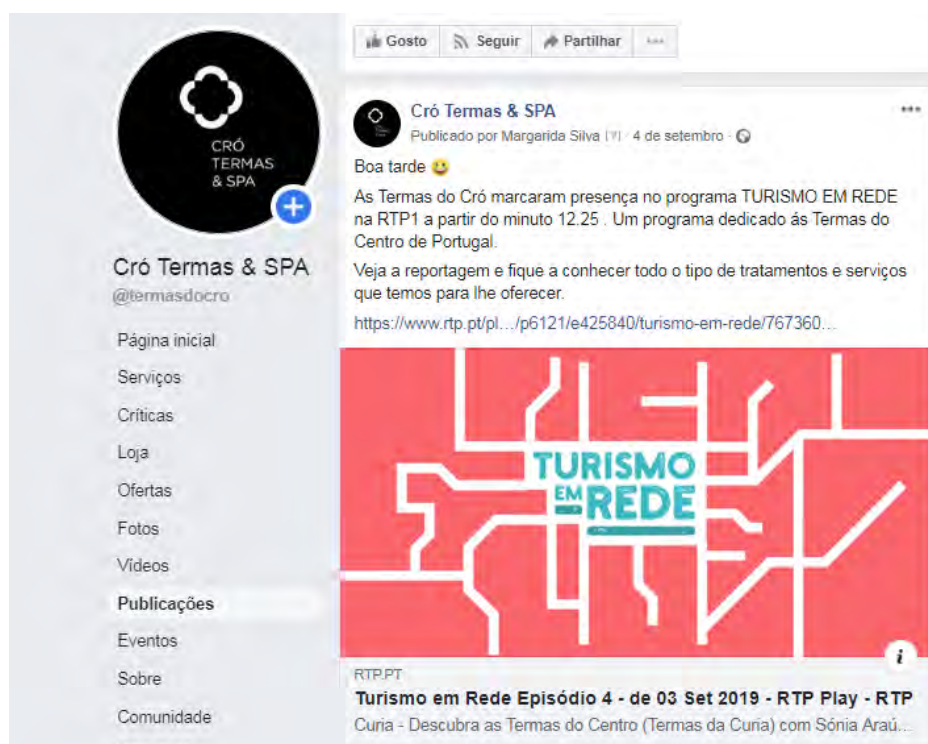


Ilustração 16 - Publicação da reportagem da RTP1 no programa *Turismo em Rede*

Fonte: Própria

Reflexão final

Com a conclusão deste relatório, posso dizer que foi uma experiência muito enriquecedora. A realização de um estágio curricular é bastante importante a nível profissional, bem como a nível pessoal.

A minha integração na organização foi muito positiva, pois ambientei-me logo, tanto a diretora como os meus colegas estavam sempre dispostos a ajudar-me e apoiar-me em todas as situações.

No início estava nervosa, o que é natural, pois não conhecia a organização, os colaboradores, nem aquilo que me iam propor fazer durante os três meses. Neste momento, posso dizer que ultrapassei todos os obstáculos que me foram surgindo, como, por exemplo, o atendimento ao público, onde tinha de esclarecer dúvidas aos clientes, informá-los sobre a organização; compreender cada um dos tratamentos que se realizavam e saber explicá-los aos clientes; o atendimento telefónico, esclarecendo os clientes como se fosse uma profissional da organização; mostrar as instalações, falando da organização e o trabalho na área de balneoterapia. Não é fácil aplicar todos os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura, contudo penso que desempenhei de forma bastante positiva todas as actividades.

Uma das sugestões que propus foi o aumento da área de fisioterapia, pois existem bastantes utentes e o espaço é um muito reduzido.

Concluindo, a realização deste estágio curricular foi, a meu ver, um período muito essencial e enriquecedor que me deu a conhecer mais um pouco a percepção daquilo que é o mundo de trabalho.

Referências bibliográficas

Argenti, Paul A. (2014). *Comunicação Empresarial, A Construção da Identidade, Imagem e Reputação* (6ª ed.). Rio de Janeiro: Elsevier Editora.

Almeida, V. (2003). *Comunicação Interna na Empresa*. Lisboa: Áreas Editora.

Ardions, I., Romero, Z. & Sequeira, A. (2006). *Organização e Técnicas empresariais* (1.ª ed.). Porto: Edições Politema.

Beirão, I. (2008). *Manual de Comunicação Empresarial*. Porto: Plátano Editora.

Black, C. (2006). *Guia Prático do Profissional de Relações Públicas*. Mem Martins: Publicações Europa – América.

Br.ccm.net (2019) CCM, Consultado em 9/11/2019, em <https://br.ccm.net/contents/209-front-office-e-back-office#front-office>.

Caetano, J., Marques, H. & Silva, C. (2011). *Publicidade, Fundamentos e Estratégias*. Lisboa: Escolar Editora.

Caetano, J., Rasquilha, L. (2007). *Gestão e Planeamento de Comunicação* (1.ª ed.). s/l: Quimera Editores.

Carvalho, A. (2015), *Comunicação Externa em Business-to-Business. Estudo de Caso: Shamir Optical*. Porto. Consultado em 19/10/2019, disponível em https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/7798/2/Filipa_Carvalho_AA_2015.pdf.

Dicionario.priberam.org (2018) Priberam. Dicionário, Consultado em 21/10/2019, em <https://dicionario.priberam.org/grota>.

Dicionario.priberam.org (2018) Priberam. Dicionário, Consultado em 21/10/2019, em <https://dicionario.priberam.org/ocre>.

Dicionario.priberam.org (2018) Priberam. Dicionário, Consultado em 9/11/2019, em <https://dicionario.priberam.org/voucher>.

Fernandes, W. (2010). *Excelência no atendimento a clientes*. São Paulo: Editora Schoba.

Folheto informativo PR8 (Percurso n.º 8 do Sabugal – Termas do Cró). Sabugal.

González, P. (2010). *Teoría y práctica de la publicidad impresa*. Vigo: Campgráfico Editores, SL.

Infopédia.pt (2019) Infopédia. Dicionário Porto Editora, Consultado em 21/10/2019, em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/frances-portugues/creux>.

Lampreia, J. M. (2003). *Comunicação Empresarial, As Relações Públicas na Gestão*. s/l: Texto Editora.

Linguee.com.br (2019) Linguee, Consultado em 9/11/2019, em <https://www.linguee.com.br/ingles-portugues/traducao/wellness.html>.

Manual de Acolhimento das Termas do Cró. Sabugal.

Micro-net.pt (2019) Micro-net software e desenvolvimento, Lda., Consultado em 9/11/2019, em <http://www.micro-net.pt/index.php?option=medicsys>.

Pensador.com (2019) O Pensador, Consultado em 10/09/2019, em https://www.pensador.com/frases_curtas_confucio/2/.

Política de Qualidade das Termas do Cró. Sabugal.

Raposo, M. (2017). *Torna-te um Guru das Redes Sociais* (1.^a ed.). Lisboa: Anuscrito.

Rosa, L. (1994). *Cultura Empresarial. Motivação e Liderança*. Queluz: Editorial Presença.

Sequeira, A. (2013). *Identidade Visual, o simbolismo na identidade visual*. Porto: Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. Consultado em 21/10/2019, disponível em <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/1780>.

Significados.com (2019) Significados, Consultado em 9/11/2019, em <https://www.significados.com.br/wireless/>.

Stoner, J., & Freeman, E. (1992). *Administração*. Rio de Janeiro: PHB.

Tercioti, S., & Macareno, I. (2013). *Comunicação Empresarial na Prática* (3.^a ed.). São Paulo: Editora Saraiva.

Termascentro.pt (2019) Termas Centro, Consultado em 14/10/2019, em <http://www.termascentro.pt/pt>.

Termasdeportugal.pt (2019) Termas de Portugal. É Natural estar bem, Consultado em 14/10/2019, em <https://termasdeportugal.pt/rede-termas>.



Termasdeportugal.pt (2019) Termas de Portugal. É Natural estar bem, Consultado em 15/10/2019, em <https://termasdeportugal.pt/rede-termas/termas-caldas-do-cro>.

Valadares, M.C.B. (2002). *Planejamento Estratégico Empresarial*. Rio de Janeiro: QualityMark. Consultado em 15/10/2019, disponível em <https://maestrando.files.wordpress.com/2013/08/missc3a3o-visc3a3o-e-valores.pdf>.

Westwood, J. (2000). *30 minutos... para redigir um plano de marketing*. Lisboa: Editora Replicação.



ANEXOS

Lista de Anexos

ANEXO I – Plano de Estágio

ANEXO II – Organograma da organização

ANEXO III – Desdobráveis e flyer

ANEXO IV – Técnicas de Duche

ANEXO V – Técnicas de Vapor

ANEXO VI - Hidrocinesioterapia

ANEXO VII – Área de ORL

ANEXO VIII – Pasta individual do utente

ANEXO IX - Área de Fisioterapia

ANEXO X – Piscina lúdica

ANEXO XI – Ginásio

ANEXO XII – Breve história das Termas do Cró

ANEXO XIII – Glossário Termal

ANEXO XIV - Manual de Requisitos dos Serviços de Receção

ANEXO XV – Preçário Cró Termas & SPA



ANEXO I



1089

<p>IPG Politécnico da Guarda Polytechnic of Guarda</p>	<p>PLANO DE TRABALHO</p> <p>Ensino Clínico Estágio</p> <p>Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) Licenciaturas Mestrados</p>	<p>MODELO GESP.004.05</p> <p>Ano Letivo 2018/2019</p>
---	---	--

Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - CONVENÇÃO.

Escola: ESECD ESS ESTG ESTH

Tipologia: Curricular Extracurricular Outro: _____

Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? Sim. Qual? _____

Informação adicional: (se aplicável)

Designação: _____

Ano curricular: _____ Semestre: _____ 1.º período 2.º período 3.º período

1. IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES

Estudante: Ana Rangel da Silva N.º de estudante: 5m8857

Docente orientador(a): Rafael Robine

Supervisor(a)/Tutor(a): Cristina Rota

2. PLANO DE TRABALHO

Preende-se que com o estágio para além de mais o aumento do pólo local, tendo para isso de passar por todos os setores, desde o balanceio propriamente dito (balas, duros, vapores...), mecânica, fisioterapia.

O foco será a recepção, aumento do processo, desde o atendimento ao cliente, encaminhamento e venda.

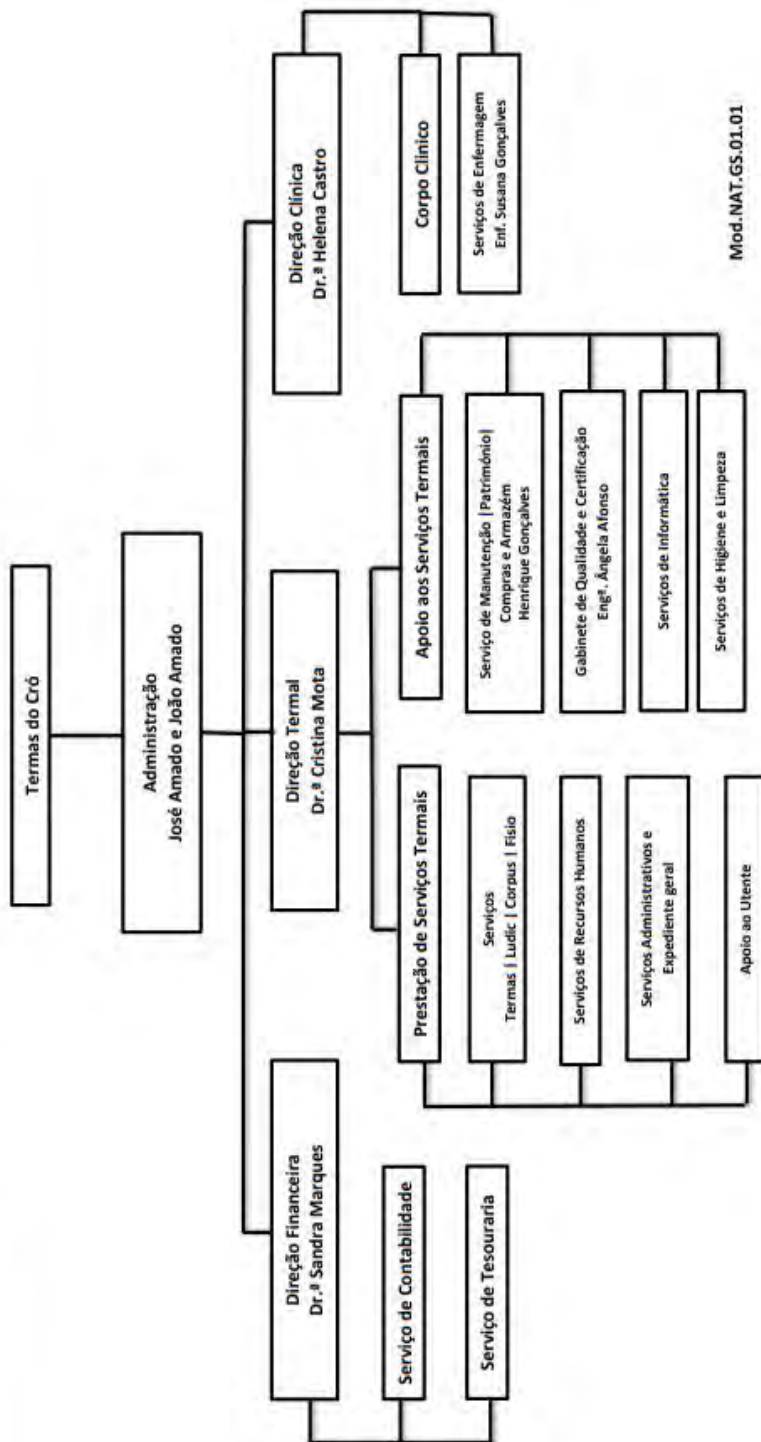
Este irá também trabalhar as redes e sociais, divulgação da estância local.

3. ASSINATURAS

<p>O(A) Estudante</p> <p><u>31/07/2019</u></p> <p>D D M M A A A A</p> <p><u>Ana Silva</u> (assinatura)</p>	<p>O(A) Docente Orientador(a)</p> <p><u>31/07/2019</u></p> <p>D D M M A A A A</p> <p><u>Rafael Robine</u> (assinatura)</p>	<p>O(A) Supervisor(a)/Tutor(a):</p> <p><u>31/07/2019</u></p> <p>D D M M A A A A</p> <p><u>Cristina Rota</u> (assinatura e carimbo)</p> <p>NATURA EMPREENDIMENTO NIPC 509 816 827</p>
--	--	--



ANEXO II



Mod.NAT.GS.01.01



ANEXO III



Desdobrável 1



CRÓ
TERMAS
& SPA

TERMAS DO CRÓ

As **Termas do Cró** situam-se entre as freguesias de Rapoula do Côa e Seixo do Côa, a 15Km do Sabugal.

A utilização das águas medicinais do Cró remontam à era romana, mas a referência mais antiga data do Séc. XVIII, da autoria do médico Del' Rei D. João V, que já na altura falava dos seus notáveis efeitos curativos.

Atualmente as **Termas do Cró** dispõem de um novíssimo e moderno balneário termal com equipamentos de tecnologia de ponta e recursos humanos altamente qualificados, aliando a Saúde, a Prevenção e a Manutenção ao Bem-estar, através de serviços de termalismo terapêutico, bem-estar e fisioterapia.





#DESCUBRA
AS TERMAS
DO CRÓ



TERMALISMO TERAPÊUTICO

Na área do THERMALISMO TERAPÊUTICO (CLÁSSICO), realizam-se tratamentos com água mineromedicinal na área da Balneoterapia para as patologias para as quais está indicada, tais como, doenças reumáticas e músculo-esqueléticas, respiratórias e dermatológicas.

TÉCNICAS TERMAIS:
Imersões (simples, com hidromassagem), aerobónia e subaquático | Duches (jato, circular, hidropressoterapia, Pedestal, Vichy e Aix) | Vapores (Parcial à coluna, membros e birotulão) | Técnicas de piscina termal (hidrociniosoterapia, corredor de marcha esteocromiá e vascular)

Vias Respiratórias - ORL
Nebulização individual, irrigação nasal, pulverização faríngea e aerosol

SERVIÇOS DE BEM-ESTAR TERMAL

Na área do Bem-estar (Cró Corpus & Ludica) poderá usufruir de uma ampla e diversificada oferta de serviços, tais como, tratamentos de corpo e rosto, nomeadamente banhos, duches, massagens, esfoliações, envoltimentos, sauna e banho turco.

Encontrará ainda, um espaço lúdico de puro relaxamento, composto por piscina aquecida hidrodinâmica, animada e climatizada com cerca de 150m² de espelho de água, que a tornam única no país.

FISIOTERAPIA

Na área da FISIOTERAPIA as Termas do Cró estão centradas em técnicas de reabilitação e fisioterapia, possibilitando reabilitações cuidadas e personalizadas, com elevada qualidade de recursos humanos e equipamentos.

Neste momento dispõem dum espaço adequado para a realização de consultas de Medicina Física e de Reabilitação e para tratamentos de fisioterapia.

ONDE FICAR

CRÓ HOTEL RURAL ****
(integrada no complexo termal)
O Cró Hotel Rural é um conceito inovador de hotelaria em espaço rural, integrando simultaneamente um complexo termal de referência a nível nacional.
T (+351) 271 589 002
www.hoteldocro.com
Sabugal

CASAS DA PEDRA 7A
T (+351) 271 496 224
T (+351) 967 195 475
www.casaspedra.com
Adeia do Bispo

CASA ALCHAIAT CC
T (+351) 964 508 469
www.casaturismoalchaites.wixsite.com/casaalchait
Alfaiates

CASA DA CALÇADA CC
T (+351) 271 388 116
www.casalagarica.com
Sortelha

CASA DA COLMEIA CC
T (+351) 969 680 941
www.casadacolmeia.com
Barajal

CASAS DO CAMPANÁRIO CC
T (+351) 271 388 198
T (+351) 964 864 317
Sortelha

CASAS CARYA TALLAYA
Casa Alentejo CC
Casa da Bela Luz CC
Casa Rosmaninha CC

Casa Vileiros CC
T (+351) 926 035 183
www.caryatallayacasasdecampo.com
Vale das Águas

CASA LAPA DO VIRIATO CC
T (+351) 966 149 774
lapaviriatosortelha.blogspot.pt
Sortelha

CASA DA LAGARICA CC
T (+351) 271 388 116
www.casalagarica.com
Sortelha

CASA NASCENTE DO CÔA CC
T (+351) 968 200 750
www.nascentedocoa.com
Foiros

CASA TORGA CC
T (+351) 218 535 208
T (+351) 966 481 453
T (+351) 961 053 270
www.casatorga.pt
Adeia Velha

CASA DA VILLA CC
T (+351) 271 388 113
Sortelha

MEIA CHOINA
CASA DO MANEÇO CC
T (+351) 271 606 082
T (+351) 966 120 201
www.meiachoina.com
Quadrães

PALHEIROS DO CASTELO
PDC I - Logradouro CC

PDC II - Estádio CC
PDC III - Póvo CC
PDC IV - Antónia CC
T (+351) 916 036 269
logradouro.pt/
palheirosdocastelo.pt/
Sabugal

CASAS DA VILA
Casa do Trilite CC
Casa S.ª Isabel CC
Casa D. Dinis CC
T (+351) 918 681 770
www.casas-da-vila.com
Sabugal

CASA VILLAR MAYOR CC
T (+351) 271 648 027
T (+351) 965 471 679
www.turispedros.pt
Vilar Maior

QUINTA DO ALEXANDRE CC
T (+351) 271 754 056
T (+351) 962 338 406
www.quintadoalexandre.com
Sabugal

QUINTA DO FERREIRO CC
T (+351) 968 202 683
www.facebook.com/
casagadoperelhao2015/
Sabugal

HOSPEDARIA ROBALO
T (+351) 271 753 566
https://anecu.com/hospedaria-robalo-review/
Sabugal



ONDE COMER

- RESTAURANTE CRÓ HOTEL RURAL E SPA**
Integrado no complexo termal
T (+351) 271 589 002
Sabugal
- CASA DA ESQUILA**
T (+351) 271 381 070
Castelheiro
- CELTA**
T (+351) 271 388 291
T (+351) 933 251 240
Sortelha
- DOM SANCHO**
T (+351) 271 388 267
Sortelha
- EL DOURADO**
T (+351) 271 496 333
Fãos
- GIRASSOL**
T (+351) 271 812 170
Sabugal
- HORIZONTE**
T (+351) 271 615 166
T (+351) 967 129 821
Alagoas
- O PELICANO**
T (+351) 271 647 560
Alfaiates
- O QUIM**
T (+351) 271 496 114
Aldeia Velha
- O TEMPLO**
T (+351) 271 752 635
Sabugal
- O XALMAS**
T (+351) 271 496 643
Aldeia do Bispo
- PIZZARIA NOGUEIRA**
T (+351) 271 005 043
T (+351) 919 244 917
Sabugal
- PIZZARIA SABUGALENSE**
T (+351) 271 754 133
T (+351) 968 972 446
Sabugal
- PONTO COME**
T (+351) 271 601 047
Sobó
- ROBALO**
T (+351) 271 753 566
T (+351) 966 122 191
Sabugal
- SABORES DO CÔA**
T (+351) 271 607 188
T (+351) 964 387 240
Rapoula do Côa
- TRUTALCÔA**
T (+351) 271 606 227
Sabugal
- ZÉ NABEIRO**
T (+351) 271 605 116
T (+351) 967 373 535
Solto

O QUE FAZER

- Aldeia Histórica de Sabugal**
www.cm-sabugal.pt
- ALDEIA HISTÓRICA DE SORTELHA**
www.aldeiahistoricasdeportugal.com
- CASTELO DE ALFAIATES**
GPS: 40.390312, - 6.911406
- CASTELO DE SABUGAL**
GPS: 40.351908, - 7.099841
- CASTELO DE SORTELHA**
GPS: 40.328701, - 7.216837
- CASTELO DE VILAR MAIOR**
GPS: 40.476803, - 6.940823
- ESTAÇÃO ARQUEOLÓGICA SABUGAL VELHO**
GPS: 40.334347, - 6.891039
- IGREJA E CONVENTO DE NOSSA SENHORA DE SACAPARITE**
GPS: 40.395782, - 6.893993
- IGREJA DA MISERICÓRDIA (ALFAIATES)**
GPS: 40.392184, - 6.913556
- IGREJA ROMÂNICA DE SANTA MARIA DO CASTELO DE VILAR MAIOR**
GPS: 40.475566, - 6.939258
- MUSEU DO SABUGAL**
www.museusabugal.net
- MUSEU DE VILAR MAIOR**
GPS: 40.474648, - 6.938642
- PONTE ROMÂNICA**
GPS: 40.477183, - 6.940609
- PONTE DE SEQUEIROS**
GPS: 40.477153, - 7.000538
- PTT CENTRO BTT**
www.cm-sabugal.pt/centro-btt
- Consórcio Local**
- PRAIA FLUVIAL DE BADAMALOS**
GPS: 40.487417, - 6.985472
- PRAIA FLUVIAL QUADRAZAIS**
GPS: 40.212855, - 6.986949
- PRAIA FLUVIAL RAPOULA DO CÔA**
GPS: 40.418346, - 7.044293
- PRAIA FLUVIAL DO SABUGAL**
GPS: 40.348792, - 7.092750
- PRAIA FLUVIAL VALE DAS ÉGUAS**
GPS: 40.435908, - 7.024296
- Reserva Natural da Serra da Malcata**
www.ircnf.pt
- Explorar a Rota da História Judaica**
www.redejudiana.org.pt
- Eventos**
- JUN** Festas de S. João
- JUL** 2.º Festival Rock in Raia
- JUL** Sabugal Surpreenda os Sentidos
- AGO** 22.º Festival de Folclore | Sortelha
- SET** Feira Medieval | Sortelha

Para mais informações: www.cm-sabugal.pt

CARACTERÍSTICAS DA ÁGUA

Água fracamente mineralizada, com reação muito alcalina e sob o ponto de vista iónico designa-se por ser bicarbonatada sódica, carbonatada, fluoretada, sulfidatada, sendo uma água sulfúrea.

Apresenta uma mineralização total de 381 mg/l, condutividade de 437 µS/cm-1 aproximadamente e pH 8,14, com temperatura de emergência na ordem dos 22°C.

INDICAÇÕES TERAPÉUTICAS

APARELHO RESPIRATÓRIO



PELE



REUMÁTICAS E MÚSCULO-ESQUELÉTICAS



TERMAS DO CRÓ

Parque Termal, na C.O. Rapoula do Côa, 10 km para o Sul de Sabugal

Telefone: 271 589 000

www.termascentro.com
geral@termascentro.com

FÉRIA TERMAL (ABRIL - NOVEMBRO)

De segunda-feira a sábado, das 10h às 20h

Condutividade máxima: 1000 µS/cm-1 (20 a 25°C)



Desdobrável 2



Inscrição e consulta médica
(pré-marcação)

Chegada às Termas

Abertura do Processo

Consulta médica

Compra de tratamentos

Marcação de horários

Tratamentos

Parque Termal do Cró
Estrada Nacional 324, km 123
6324-011 Rapoula do Côa

T 00351 271 589 000
F 00351 271 589 001

GPS
Latitude: 40.4399
Longitude: -7.0407

Horário Balneário
8:30 | 19:30
Excepto Domingos

Acessibilidades
Vindo do Porto: A25, saída Sabugal e siga pela EN 324.
Vindo de Lisboa: A23, no nó da Burela, saída direção Sabugal e siga pela EN 233. Antes do Sabugal virar à esquerda no sentido Rapoula do Côa pela EN 324.

geral@termasdocro.com
www.termasdocro.com

elixir natural

CRÓ TERMAS

Queremos que se sinta em casa para que possa beneficiar, em pleno dos efeitos terapêuticos das nossas águas.

o seu bem-estar é a nossa paixão

<p>Bem-vinda às Termas do Cró!</p>	<p>Aqui tentamos informá-lo do funcionamento orgânico do balneário das Termas do Cró.</p>	<p>A consulta</p>	<p>A consulta com um médico hidrólogo das Termas é obrigatória.</p> <p>Na consulta médica, serão prescritos os tratamentos termais mais adequados.</p> <p>O passo seguinte será a compra e marcação dos horários dos tratamentos.</p> <p>Traga consigo Cartão de cidadão ou B.I., cartão de contribuinte e cartão de utente ou outro subsistema de saúde. Caso tenha algum seguro de saúde deverá fazer referência, para verificarmos a existência de algum desconto.</p> <p>Diariamente, será fornecido roupa, toalha e chinelos. Deve trazer fato de banho/ capão e touca, caso realize tratamentos de Balneoterapia.</p> <p>Para realizar os seus tratamentos deve fazer-se sempre acompanhar da guia de tratamento.</p>	<p>Conselhos durante e após a cura termal</p>	<p>Durante a cura termal, se o seu caso for alguma das patologias do foro respiratório;</p> <p>evite associar-se durante as duas/ três primeiras horas;</p> <p>faça um período de arrefecimento na zona da receção/ cafetaria;</p> <p>agasalhe-se à saída do balneário, sobretudo em dias mais frios;</p> <p>não fume.</p> <p>Os tratamentos «quentes» dirigidos a problemas reumáticos aconselham idêntico resguardo durante o período de tratamento e nas duas ou três semanas seguintes, especialmente no que respeita a banhos de água fria (piscina, mar ou chuveiro) e à ingestão de bebidas frescas ou geladas.</p> <p>As Termas do Cró não se responsabilizam pela perda, furto e/ ou dano de objetos pessoais.</p> <p>A época termal decorre de Março a Novembro, de 2ª feira a sábado.</p> <p>Os horários dos tratamentos variam ao longo da época termal, de acordo com a afluência dos termalistas.</p> <p>Qualquer dúvida que subsista terá o esclarecimento pronto de quem a está a atender.</p>
<p>Antes de vir</p>	<p>Informe-se sobre os benefícios que a sua saúde pode obter através da água única das Termas do Cró em www.termasdocro.com ou pelo telefone 271 589 000.</p> <p>Se possível, seja portador de exames/ meios de diagnóstico complementares recentes (RX, análises, ECG, etc.) e a medicação habitual, para melhor esclarecimento da sua situação clínica.</p>	<p>Duração média</p>	<p>A cura termal tem uma duração média de duas semanas (doze a catorze dias seguidos), podendo ser dividida em dois períodos.</p> <p>Há também quem faça, a conselho médico, duas curas anuais de doze a catorze dias espaçadas do dois a três meses.</p>	<p>Telefones úteis</p>	<p>Centro de Saúde do Sabugal 271 753 318</p> <p>Bombeiros do Sabugal 271 752 415</p> <p>G.N.R. do Sabugal 271 750 110</p> <p>Praca de Táxi 271 752 888</p> <p>Central de Camionagem 271 754 042/3</p>
<p>À Cura Termal</p>	<p>O acesso aos Tratamentos Termais pode ser feito de duas formas:</p> <p>Indicação do médico de família ou assistente;</p> <p>Iniciativa própria, dirigindo-se ou contactando diretamente as Termas.</p>	<p>Inscrição e Consulta médica</p>	<p>A Inscrição e a consulta médica podem ser feitas por pré-marcação via site, telefone, e-mail, ou presencialmente nas termas. A inscrição é válida por toda a época termal.</p>		
<p>As indicações da cura termal</p>	<p>Doenças músculo-esqueléticas e reumáticas (Osteoartrite, Reumatismo Inflamatório e articular, ombro doloroso, nevralgias e ciatalgias), Artropatias traumáticas e Pós- operatório Ortopédico).</p> <p>Doenças do foro respiratório (rinite, sinusite, bronquite, faringite, laringite, asma brônquica, DPOC), Doenças de pele e patologias dermatológicas (psoríase, eczema, úlceras varicosas, acne).</p>	<p>Reembolso dos Tratamentos Termais</p>	<p>Os Tratamentos Termais são reembolsados pelos subsistemas de saúde (ADSE, ADMA, ADMG, SAMS ou outros). Para tal, deverá ter uma declaração médica comprovativa dessa necessidade. As despesas com os tratamentos termais são ainda dedutíveis ao IRS desde que o recibo seja acompanhado de idêntica declaração médica.</p>		
<p>Contra-indicações da cura termal</p>	<p>Gravidez, insuficiências cardíacas e renais descompensadas, afecções tumorais malignas evolutivas, SIDA e outras doenças infecto-contagiosas, afecções psiquiátricas severas ou mau estar geral.</p> <p>Qualquer dúvida informe-se com o seu médico assistente ou pelo email, directorclinico@termasdocro.com</p>				

Flyer 1



EN 324, km 123, 6324-011 Rapoula do Côa, Sabugal
+351 271 589 000 | www.termasdocro.com

 www.facebook.com/termasdocro



CRÓ TERMAS
Moderno e amplo balneário termal com recursos humanos altamente qualificados e equipamentos com tecnologia de ponta, vocacionado para o tratamento de patologias músculo-esqueléticas, reumáticas, respiratórias e dermatológicas, que utiliza para a realização dos seus tratamentos uma água mineromedicinal sulfúrea, bicarbonatada sódica, carbonatada, fluoretada que apresenta uma mineralização total de 381 mg/l e pH de 8.14.

CRÓ FISIO
Área centrada em técnicas de reabilitação e fisioterapia, possibilitando reabilitações cuidadas e personalizadas, com elevada qualidade de recursos humanos e equipamentos.

CRÓ CORPUS
Área de wellness com uma oferta completa integrando ginásio Cardio + Kinesis, tratamentos de rosto e corpo, 3 cabines de massagens, 1 sauna e 1 banho turco.

CRÓ LUDIC
Espaço lúdico composto por piscina aquecida hidrodinâmica de puro relaxamento, com várias animações que a tornam única no País.

CRÓ NATURA HOTEL TERMAL & SPA
Hotel Rural de charme de 4 estrelas, que dispõe de 30 quartos com banheiras panorâmicas, Restaurante & Bar, Sala de eventos para 280 pessoas sentadas, Auditório & Business Center.



ANEXO IV

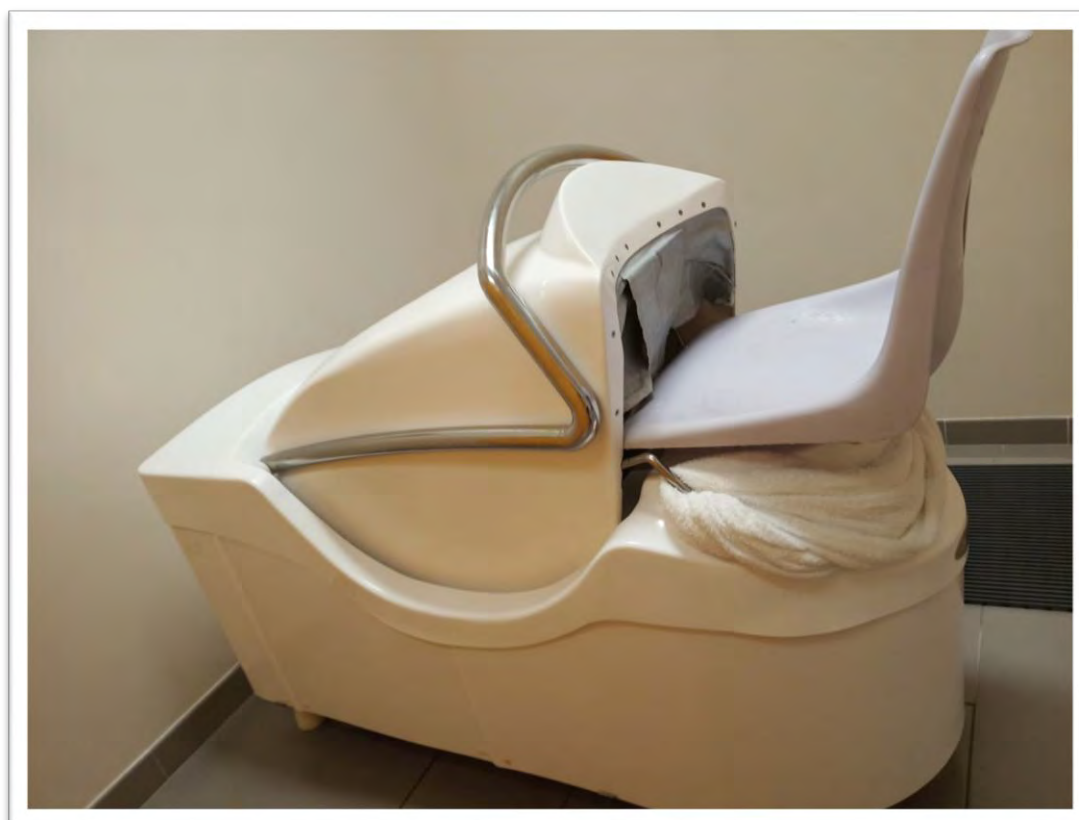
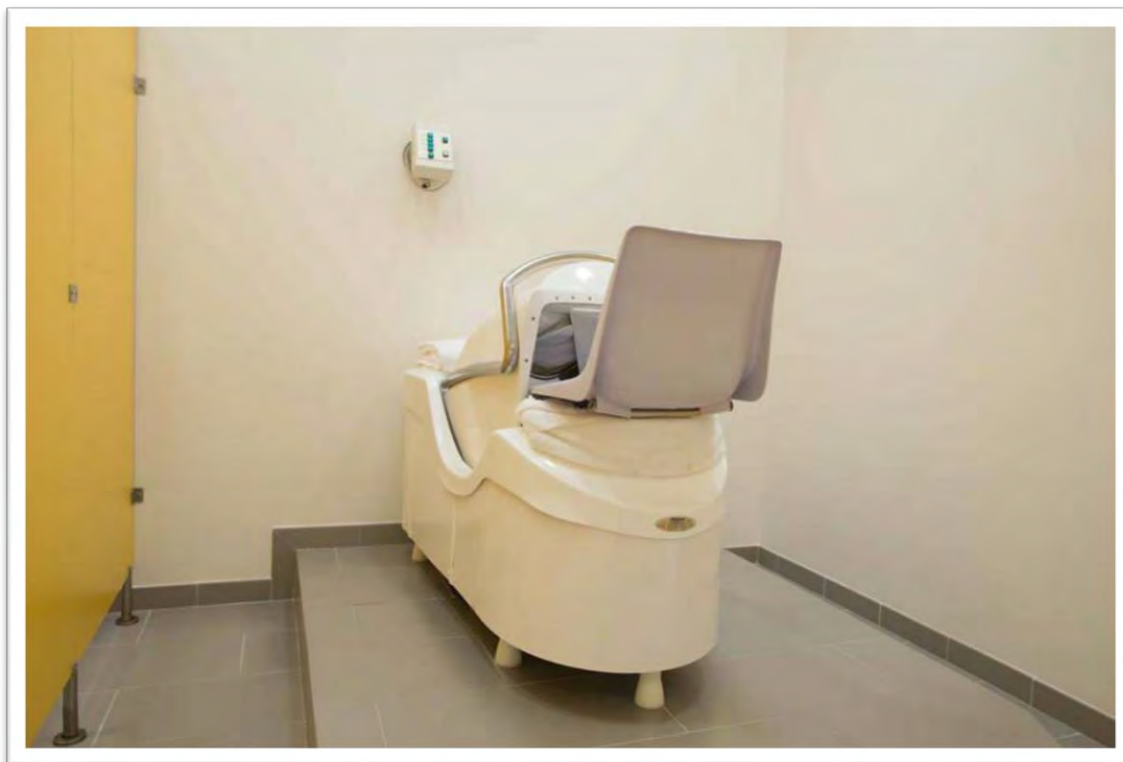
Duche circular



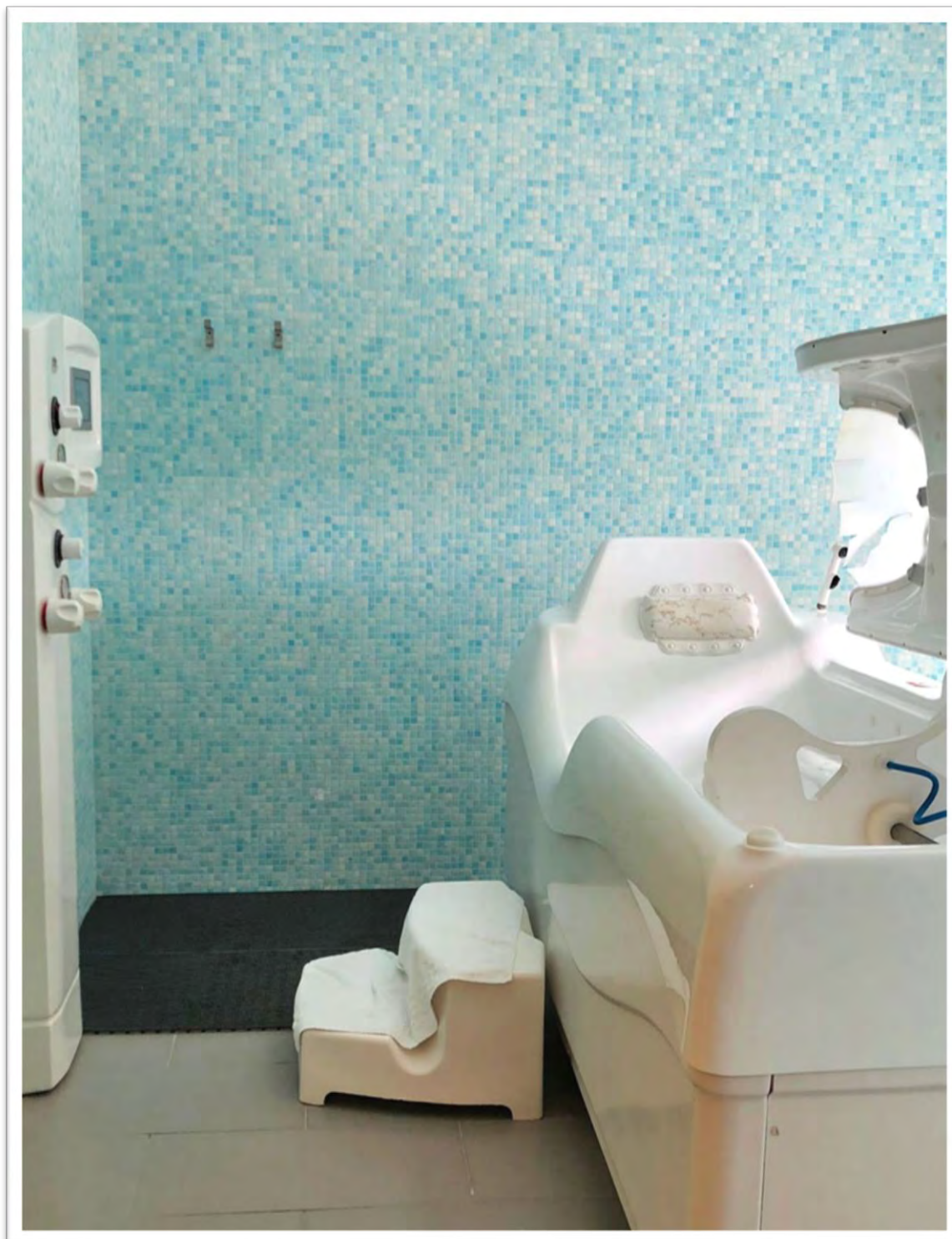
Duche Vichy



Pedidaix



Thalaxion





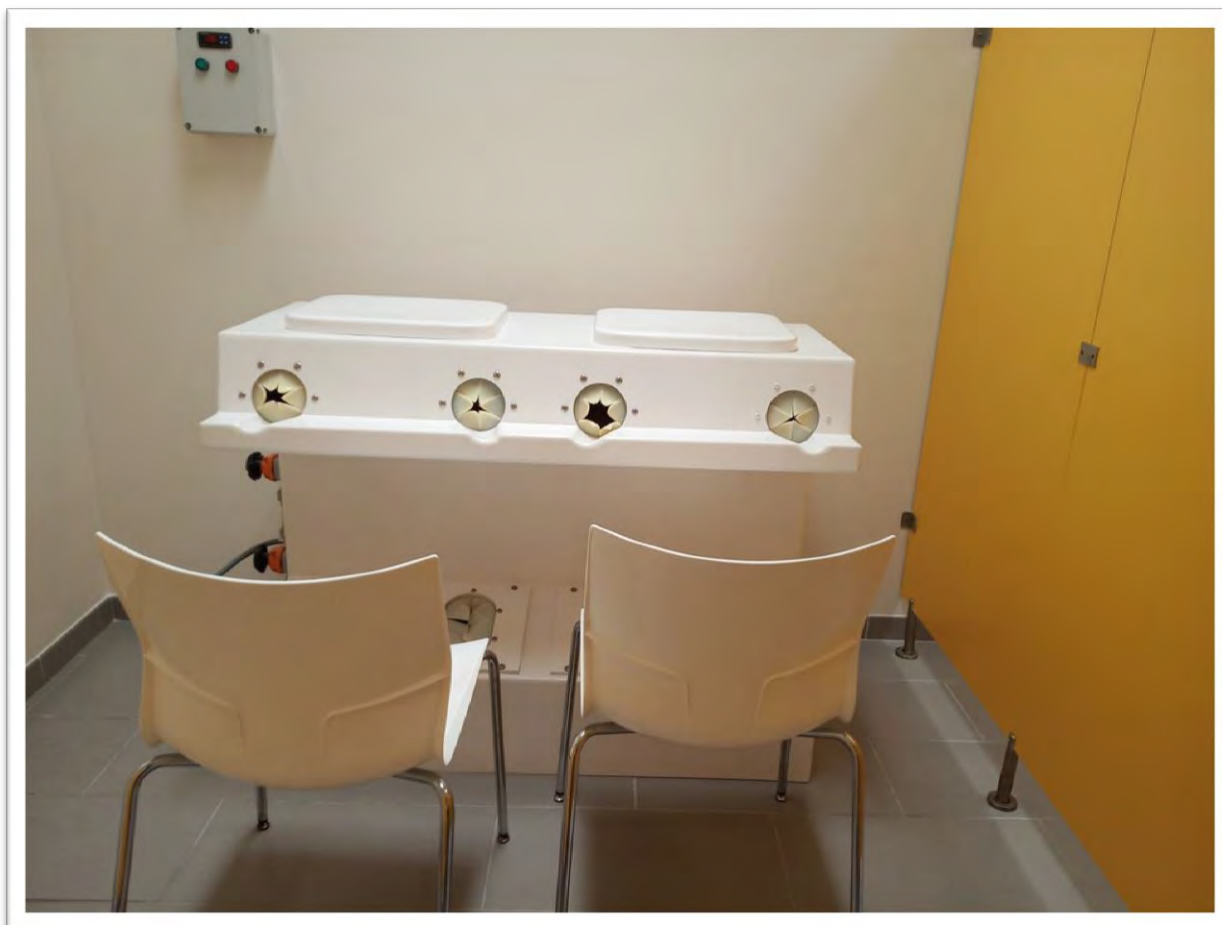
ANEXO V



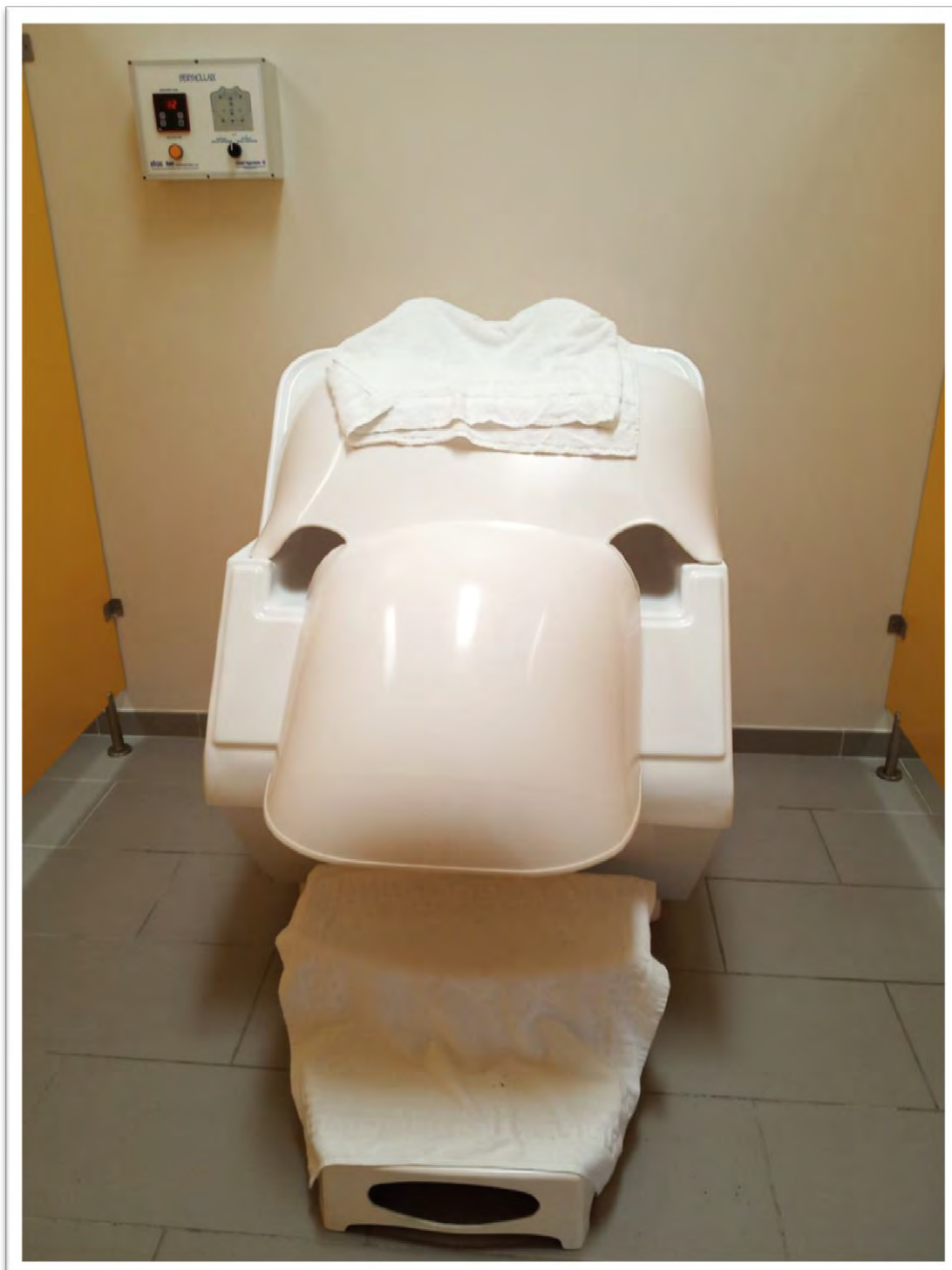
Vapor à coluna



Vapor parcial aos membros

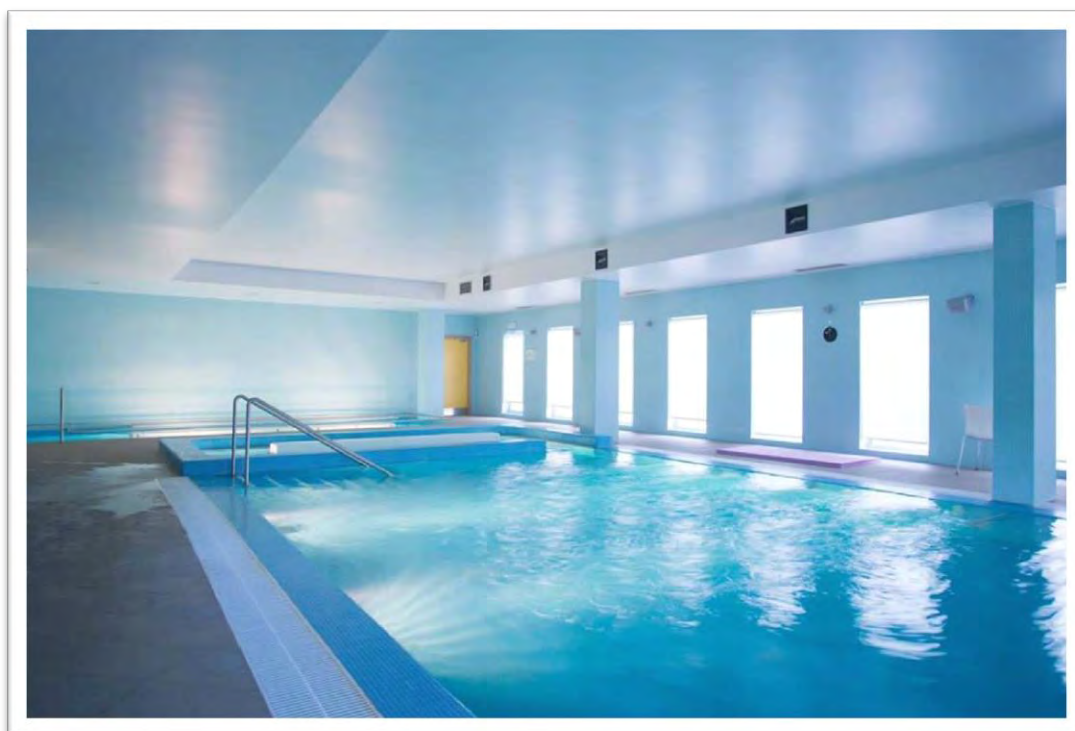


Berthollaix



ANEXO VI

Piscina Termal



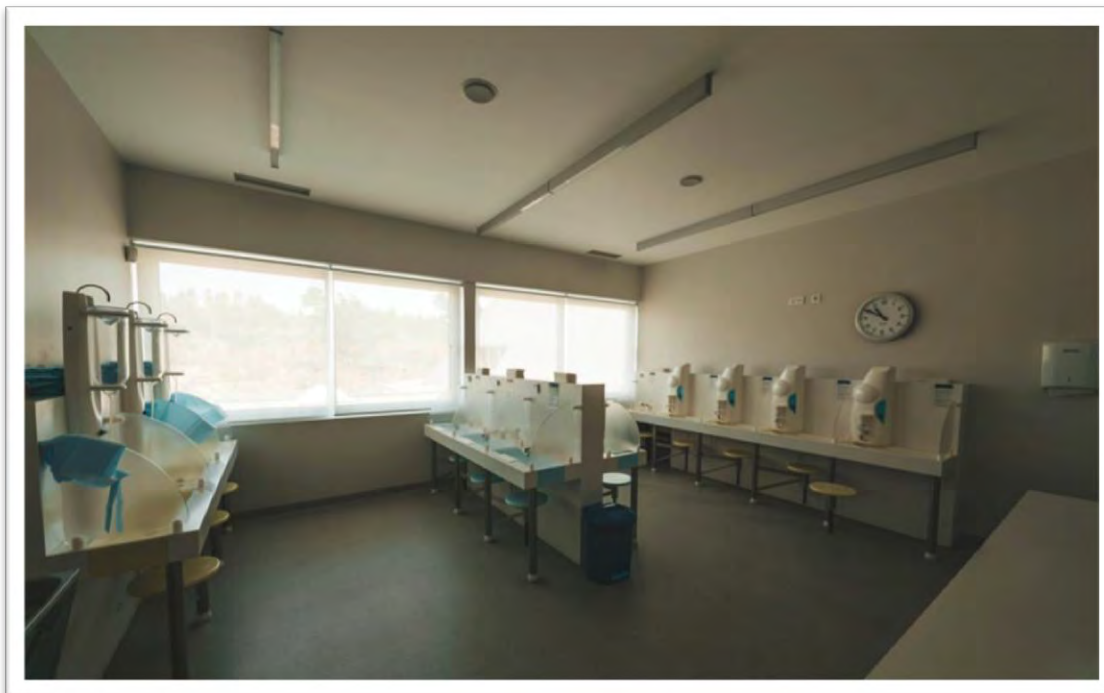
Corredor de marcha





ANEXO VII

Sala dos tratamentos das Vias Respiratórias



KIT das Vias Respiratórias



KIT's dos utentes





ANEXO VIII





ANEXO IX





ANEXO X





ANEXO XI





ANEXO XII



Breve historial das termas do Cró

Los curules
ESTÂNCIA DE CURA E REPOUSO
CALDAS DO CRÓ
CONCELHO DO SABUGAL — DISTRITO DA GUARDA

A verdadeira Estância Hidrológica para tratamento das doenças de

**ESTOMAGO
INTESTINOS
PELE
REUMATISMO
BRONQUITES
E RENITES**

ABERTA DE
15 DE JULHO
A
30 DE SETEMBRO



PENSÃO DOS MILAGRES
Diárias desde 35\$00

ANTIGA CASA DO CAMELO
em comunicação directa com o Balneário
SÓ QUARTOS, mobilados e com electricidade
Diárias desde 6\$00 a 10\$00

"LAR DOS POBRES,"
Para admissão de Pobres e Porcionistas mediante inquérito social, e atestados da Junta de Freguesia e respectivos Párocos
É indispensável a inscrição prévia

COZINHA ECONÓMICA
Fornece refeições ovulsas e pensão completa

MEIOS DE COMUNICAÇÃO
A CALDAS DO CRÓ são servidas pela Estação do comboio de Ferro da CERDEIRA DO CÔA, pelas Com. l.ãs 107001 e 104501 da Beira Alta, com serviço cobrado de camionagem passando pelas **TERMAS**

- O **Complexo Termal do Cró** está situado entre as freguesias da Rapoula do Côa e do Seixo do Côa, a 15 km para a norte do Sabugal no Distrito da Guarda. O local é atravessado pelo ribeiro do Cró também conhecido por ribeira do Boi (sendo este um dos afluentes da margem esquerda do rio Côa) que efectua a separação entre as duas freguesias e pode ser cruzado através de uns pontões.
- Estas águas medicinais poderão ter uma utilização antiquíssima, pois existem alguns indícios (cerâmicas de construção e moedas) que apontam para uma possível presença no local em período romano, no entanto, a referência mais antiga ao Cró é de 1726, da autoria de Francisco da Fonseca Henrique, médico D'el Rei D. João V, que já então falava dos notáveis efeitos curativos dos banhos destas águas e da necessidade de se criarem aí instalações apropriadas.
- Desde sempre a nascente despertou grande interesse na região, sendo um dos primeiros grandes entusiastas do melhoramento das condições de captação de água do Cró, e que para tal não se poupou a esforços, José Dinis da Fonseca, chegando mesmo a mandar efectuar os primeiros exames das águas na Academia Politécnica do Porto, em 1891.
- As termas foram então continuando a ser usadas pelas mais diversas pessoas, vindo mesmo algumas de fora do país, e em 1909, Guilherme Ivens Ferrás, tentou implementar um primeiro projecto sério de reestruturação e exploração do local e das suas águas que, por vários motivos, não foi para a frente.
- Somente em 1935, durante a gerência de António Monteiro e Joaquim Manuel Antunes, se construiu um balneário. Para além deste, formavam parte do complexo termal, a igreja da Senhora dos Milagres, a Pensão dos Milagres (onde os banhistas se alojavam durante a época balnear e tomavam as suas refeições), o antigo posto telefónico e de correios, os poços de armazenamento de água termal e algumas casas que pertenciam a pessoas de maiores posses,

que aí iam tomar banhos. Os edifícios pertencentes ao complexo termal estão dispersos pelas duas margens do ribeiro, em ambas freguesias.

- Esta administração manteve-se à frente dos destinos das termas do Cró até 1955, altura em que estas foram vendidas à sociedade de Alberto Dinis da Fonseca, Joaquim da Fonseca e Aureliano Dias Fernandes, coincidindo então com o período áureo do Cró. O abandono da gestão das termas por parte da sociedade veio a ocorrer na década de 70, mais concretamente em 1974, ano em que a sociedade se considerou incapaz de abrir a estância, tais eram as dificuldades financeiras, pois os prejuízos começaram a acumular-se. Uma vez abandonada a exploração, os edifícios foram votados ao abandono e sujeitos a pilhagens e actos de vandalismo.
- Em 2000, a câmara do Sabugal chama a si a exploração termal, encomendando um estudo sobre a viabilidade económica, de saúde, turismo e recuperação urbana das Caldas. Os resultados deste estudo foram apresentados em Julho de 2002, prevendo-se a construção de um novo balneário, a recuperação dos edifícios em ruína para alojamentos e apoio ao turismo, a construção de um parque termal com piscinas e campos de jogos, e uma zona residencial e comercial.
- Em 2001, a Câmara Municipal construiu um balneário provisório onde foi realizado um estudo médico – hidrológico a fim de comprovar o efeito benéfico da água para a saúde. As Caldas começaram a funcionar numa fase experimental, com 500 aquistas, situação que se repetiu no ano seguinte e em 2003.
- O resultado assume-se em 2011 com a abertura de um moderno Balneário.



Dispõe de umas amplas e modernas instalações, com uma capacidade para atender cerca de 800 pessoas por dia, o Balneário Termal do Cró está vocacionado para o tratamento de doenças do foro Respiratório, Músculo-Esquelético, Reumático e Pele. Com uma área de construção de cerca de 4314 m² distribuída por 4 pisos.

Ø Cave - Área técnica;

Ø **Piso 0** – Recepção, Cafeteria, (área de fisioterapia) e Piscina termal + Corredor de marcha/Reabilitação. - A Piscina Termal + Corredor de marcha com água aquecida (32-35°C) – destinada à recuperação psicomotora e do aparelho circulatório, apresentando um espelho de água com 80m² e uma capacidade instantânea de 28 pessoas.

Ø **Piso 1** – (Vias respiratórias e músculo-esqueléticas), Piscina Lúdica e Administração. - Área das Vias Respiratórias com 20 postos de tratamentos onde se realizam Técnicas termais: nebulização individual, irrigação nasal, pulverização faríngea, aerossol termal simples ou sónico. Esta área tem uma capacidade até 80 tratamentos hora. - Área de Hidrobalneoterapia com 21 cabinas de tratamentos (Imersão, duche e vapor). Tem uma capacidade de cerca 60 Termalistas hora. Dependendo do número de tratamentos executados por termalista a capacidade deste espaço pode ser de 400 termalistas/dia. - Piscina Lúdica – com uma área total de 378 m² e com um espelho de água de 163 m² e que permite a utilização instantânea a 81 clientes (163/2 m² por cliente). O espaço caracteriza-se por uma piscina aquecida (32°C) com varias animações. (4 Hidromassagens

sequenciais à coluna, 4 camas de Aerobanho, 4 cascatas, 2 Pescoços de cisne, 1 Duche de leque, 1 Duche circular, 1 Geysir e um Jacuzzi com 5 postos).

Ø **Piso 2** – Bem-Estar e Wellness – Estética, Massagem (3 Gabinetes), Ginásio de Musculação e Cardiofitness, Sauna e Banho Turco.

Tipo de Água:

As Termas do Cró são possuidoras de uma água fracamente mineralizada, hipotermais (23º) com um PH - 8,14 e com um caudal de 4.5 a 5 litros por segundo, com reacção muito alcalina e sob o ponto de vista iónico designa-se por ser uma água mineral natural bicarbonatada, carbonatada, fluoretada, sulfúrea sódica, primitiva, de origem profunda, rica em tiosulfatos (*a mais rica das águas portuguesas analisadas - Mata, 1963*). Pelas suas propriedades, estas águas estão indicadas para tratamento de problemas reumáticos e músculo-esqueléticos e afecções respiratórias. (Reconhecidas ao abrigo do Despacho nº 8047/2008, de 18 de Março). Muitos termalistas procuram-nas também para problemas de pele. A sua estabilidade e pureza são garantidas por um controle permanente quer em termos bacteriológicos, quer em termos físico químicos.

271589000



ANEXO XIII

A

Aerobanho

É uma emulsão de bolhas de ar atmosférico em água termal provocada pela insuflação de ar, através de orifícios situados no fundo da banheira. Esta técnica vai favorecer a oxigenação dos tecidos, criando uma vasodilatação cutânea.

Aerosolterapia

Consiste na utilização de aerossóis com fins terapêuticos.

Este tipo de tratamento é dirigido para:

1. Reduzir o broncoespasmo;
2. Diminuir o edema da mucosa;
3. Liquidificar as secreções brônquicas.

Aerossol

É a suspensão de partículas sólidas ou líquidas, num meio gasoso, apresentando uma velocidade de queda negligenciável. O tamanho das partículas determina a sua entrada na árvore respiratória. Partículas com mais de 5 micras ficam no nariz, entre 2 a 4 micras ficam algures antes do alvéolo, de 1 a 2 micras chegam ao alvéolo, sendo que as que se depositam em maior número no alvéolo têm dimensões entre os 0,25 e os 0,15 micras.

A dispersão das águas minerais sob a forma de aerossol efectua-se por acção de ar comprimido. O aerossol deve ser inalado imediatamente à saída do aparelho porque pouco tempo após contactarem com o ar geram-se oxidações nas partículas de água que criam compostos com efeito irritante para a mucosa.

Aerossol simples

Utiliza-se para a administração de fármacos, a sua velocidade é constante.

Aerossol sónico

Está indicado no tratamento da bronquite crónica e da asma. O aerossol sónico permite uma penetração muito maior das partículas nas cavidades sinusais e na Trompa de Eustáquio visto que a difusão das partículas é mais acelerada pela energia transmitida pelos ultra-sons intercalados no seu trajecto. O doente deve inspirar lenta e profundamente, respirando pela boca.

É administrado a 36°C durante 10 minutos. Durante este tipo de aplicação podem acontecer as seguintes situações:

1. Bronco espasmo, devido à entrada de partículas que funcionam de corpo estranho;
2. Aumento do volume das secreções que incham com a água podendo ocluir as vias aéreas.
3. Infecção por contaminação do aparelho.

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 acráticas

São águas com escasso conteúdo de sais minerais.

Águas sulfurosas

Utilizam-se principalmente como banhos. O seu efeito fundamenta-se na reabsorção dos compostos de enxofre através da pele ou sob forma de inalação ou ingestão.

Nas artropatias há normalmente uma perda de enxofre ao nível das cartilagens, articulares e da sinovial, tenta-se assim fornecer enxofre ao organismo através da absorção dos seus compostos pela pele favorecendo desta forma a regeneração da cartilagem.

Também nas dermatoses se utilizam estes tipos de águas, sendo que neste campo, esta utilização está relacionada com as propriedades queratológicas e anti parasitárias do enxofre. São portanto indicações para tratamento com águas sulfurosas, artrites crónicas, espondiloses, espondilatrozes, acne, eczemas crónicos, psoríase, dermatoses diabéticas, piodermites, síndromes varicosas.

São ainda aconselhadas para doenças do foro respiratório como sejam sinusites, rinites, bronquites crónicas e diversos problemas alérgicos.

B

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.

Balneoterapia

Entende-se por balneoterapia não só o tratamento com banhos em geral, mas também todas as medidas terapêuticas praticadas nos balneários, inclui-se portanto a ingestão e inalação de águas, o emprego de pelóides e o aproveitamento dos factores climáticos de balneário.

Banho de Imersão

A imersão simples é efectuada em banheira com água mineral natural sem qualquer modificação química ou física para além da temperatura.

Administra-se entre 36°C e 42°C por um período de tempo de tempo entre os 10 e os 20 minutos. Pretende-se neste tratamento a absorção percutânea dos elementos químicos na água.

Banho Turco

Ver Hammam.

Banhos

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

Banhos Alternos

O efeito dos banhos alternos fundamenta-se no intercâmbio repetido de estímulos prolongados de calor e breves de frio.

- Aplicação de calor: 39°C, durante 3 minutos
- Aplicação de frio: 15°C, durante 30 segundos
- No calor há relaxamento das fibras musculares, logo provoca vasodilatação.
- No frio, há contração das fibras musculares (lisa das paredes dos vasos sanguíneos) logo provoca vasoconstrição.

- Produz-se assim uma espécie de ginástica vascular, que está indicada para os problemas circulatórios.

Banhos Medicinais

São banhos artificialmente criados adicionando à água suplementos adequados. Estes banhos não podem substituir uma cura termal devido às peculiaridades físico - químicas das águas frescas de manancial. Para além disso também são importantes na cura hidrológica os factores climáticos, a mudança de ambiente e hábitos diários, bem como os factores psíquicos associados à cura termal.

C

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.

Crise Termal

É uma fase de agravamento da doença ou dos sintomas, por um período limitado de tempo que tanto que tanto pode afectar o estado geral do doente como a própria doença. Inicia-se ao fim de 5 a 6 dias de tratamento e desaparece gradualmente na 2ª semana. No entanto pode ser tão violenta que obrigue à interrupção.

Cura Hidropínica / Ingestão de Água

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

D

Drenagem de Proetz

Está indicado para o tratamento de sinusites.

Consiste em levar a água termal isotonicizada ao contacto com a mucosa dos seios perinasais. Aplica-se através de uma pêra, pela narina, estando o curista em decúbito dorsal com a cabeça em hiper – extensão e rotação para o lado oposto. Seguidamente é feita a aspiração da água e das secreções por ela arrastadas através de um aspirador ou de uma pêra.

Durante o tratamento o doente deve pronunciar qué qué qué.....

Após o tratamento o doente não se deve assoar na primeira meia-hora.

Duche de Aix

É um procedimento semelhante ao anterior mas que a massagem é executada numa grande articulação, existindo um crivo que é dirigido especificamente à articulação a ser massajada.

Duche Circular

É um duche em que é projectado em toda a altura do corpo, em pé, em todas as suas faces uma água percutante vinda de uma sucessão vertical de tubos perfurados dispostos em círculo. Este tipo de duche é utilizado para favorecer uma melhor apreciação do esquema corporal sendo também utilizado como método de aquecimento do organismo antes de outros tratamentos.

Duche Escocês

É um duche em que se faz a alternância de estímulos de calor e frio, iniciando-se sempre pela

aplicação de ~~água~~^{feio} e terminando-se sempre com aplicação de calor (15°C - 39°C).

Duche faringeo filiforme

Está indicado no tratamento das amigdalites e faringites.
Destina-se a levar água termal a uma temperatura de 38°C a 40°C ao contacto da faringe ou das amígdalas, sob controlo visual e pressão determinada e regulável pelo médico.
A água é projectada por uma pistola de Castay. O doente deve expor a faringe abrindo a boca o mais possível, sendo por vezes necessário baixar a língua com uma espátula.
O jacto deve ser breve, preciso e de duração variável, conforme a tolerância do doente, havendo um período de repouso entre cada projecção. No total o tratamento leva aproximadamente 3 minutos.

Duche de Jacto

É um duche direccionado para pontos específicos que pode ser geral ou parcial, directo ou tamizado.
Aplica-se por um período de tempo que varia entre os 3 e os 5 minutos com uma pressão de 1,5 a 2 atmosferas relativas (o que corresponde a um jacto com 5 a 7 metros de comprimento) e a uma temperatura.
Varia entre os 37°C e os 42°C.
Provoca um aumento de tonicidade muscular e é estimulante.

Duche de Leque

É um duche que se aplica com uma ponteira em leque, o que permite que a pressão seja quase nula. Tem efeitos sedativos.

Duche Massagem

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.

Duches

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.

Duche sub-aquático

É uma hidromassagem manual dirigida a uma determinada região ou articulação, em que a força do jacto é atenuada pela circunda.
Tem o efeito descontracturante e mobilizador de edemas, activando localmente a circulação. O efeito deste duche distingue-se do duche sobre pressão, quer pelo facto de haver um relaxamento provocado pela posição deitada do doente, quer pelo facto de ao redor do centro de pressão se desenvolver uma pressão negativa que efectua uma espécie de massagem por aspiração.

E

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.

Estufa Húmida / Emanatório

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°.

G

Gargarejo

Está indicado no tratamento das faringites. Consiste em imprimir à água um movimento vibratório por emissão vocal, promovendo uma remoção das mucosidades e uma lavagem em superfície da mucosa que fica preparada para os tratamentos seguintes.

H

Hamam

Consiste numa série de salas, normalmente três, com diferentes temperaturas ambientais, sempre crescentes, em que a atmosfera está saturada de vapor de água, sendo que na divisão mais quente a temperatura atinge um máximo de 40° C a 45° C.

O hamam compreende cinco fases:

1. O aquecimento (esta fase não deve exceder os 20 minutos)
2. A massagem
3. A esfoliação das camadas externas da pele
4. O banho de limpeza
5. O relaxamento

O hamam estimula o sistema imunitário, aumenta o fluxo sanguíneo à pele, acelera o metabolismo, acelera a circulação sanguínea, relaxa os músculos e elimina as dores musculares, desintoxica o organismo e contribui para a redução de gorduras. Está indicado para alergias, bronquites, sinusites, reumatismo, obesidade e esgotamento físico e mental.

Hidroterapia

É o emprego metódico da água nas suas diversas temperaturas e estados físicos com fins dietéticos, profiláticos (prevenção) e terapêuticos.

Hospital Termal

O estabelecimento termal com área de internamento e que cumpre os requisitos legais aplicáveis à designação Hospital Termal.

I

Inaloterapia

A sua finalidade é a remoção de produtos inflamatórios por via natural com o auxílio da expectoração.



Nota: A eficácia deste tipo de tratamento está dependente do tamanho das partículas visto que estas penetram tanto mais profundamente na árvore brônquica quanto menor for o tamanho das partículas.

Insuflação tubo - timpânica

Está indicada no tratamento de tubo-timpanites, otites.

Consiste em fazer penetrar nas cavidades tubo – timpânicas o gás termal com a ajuda de uma sonda de Itard, por via transnasal, ou de uma oliva, aplicada ao vestíbulo nasal.

Neste caso o corista deve mastigar para produzir movimentos de deglutição controlada pela auscultação tubar, informando o médico do estado da trompa e da pressão a utilizar.

Irrigação nasal

Está indicado no tratamento das rinites. Consiste na introdução de água termal pela narina, contornando o septo nasal e saindo pela outra narina, com o auxílio da pressão conferida pela gravidade.

À água termal adiciona-se 7 8,5 g de cloreto de sódio por litro de água de forma a isotonizar a água para que não congestione a mucosa.

Irrigação retro-nasal

É uma variação da irrigação nasal em que a introdução da água se faz por via retrovélica (de trás para a frente) com uma cânula de Muhr.

M

Manopedituche

É uma técnica de duche local aplicada às mãos e aos pés dentro de um aparelho adequado.

Micro substâncias ou Oligoelementos

É uma substância que existe em pequenas quantidades na água.

N

Nebulização em câmara ou colectiva

Está indicada no tratamento de patologias pulmonares, principalmente asma e bronquite crónica. Durante 15 a 20 minutos o doente permanece numa sala onde respira uma atmosfera saturada de humidade a 38°C. Como o mecanismo de regulação da temperatura corporal, que é a sudção e evaporação da transpiração não pode funcionar durante a permanência na sala, verifica-se um aumento da temperatura do corpo que é conveniente repor ao normal lentamente passando por salas de repouso progressivamente menos quentes.

Nebulização individual

Está indicada para o tratamento de doenças das vias respiratórias superiores. Consiste na inalação pelo nariz e boca, através de uma mascara individual do gás, vapores e partículas de uma água que é fraccionada pela projecção violenta contra as paredes do equipamento.

P

Pelóides

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).

Pipeta de Depierris

É ainda uma outra variante da irrigação nasal, que se faz com uma pipeta com capacidade de aproximadamente 50g de água. O doente introduz a água numa narina após o que faz os movimentos de lateralidade, seguidamente inclina a cabeça para a frente de forma a esvaziar o nariz.

Piscina com Água Mineral Natural (submetida a desinfecção)

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.

Ponto de tolerância*

É a temperatura máxima que o organismo suporta.
O ponto de tolerância da água é situa-se nos 45°C/46°C.
O ponto de tolerância do ar situa-se nos 100°C.
O ponto de tolerância de lamas/lodo situa-se nos 50°C.

* Aumenta à medida que a quantidade de água no meio diminui.

Princípio de Arquimedes

Todo o corpo submerso num líquido, sofre por parte deste uma força de impulsão igual ao peso da massa líquida deslocada (ou seja, atenua a força de gravidade sobre os objectos).
- Podemos ainda utilizar a resistência da água ao movimento, aumentando a velocidade desse movimento ou aumentando a superfície que o corpo oferece à água.

Pulverização faríngea

Estão indicados no tratamento das faringites crónicas. Consiste em projectar na parede faríngea, no véu do palato e região amigdalina, um jacto de água termal pulverizada. Executa-se colocando o paciente de boca aberta diante do aparelho e controlando ele próprio a projecção sobre as amígdalas e a faringe, durante 10 minutos.

S

Sauna

Baseia-se na alternância de um período de aquecimento e uma fase de arrefecimento. O período de aquecimento dura 12 minutos, dos quais os últimos 3 correspondem a um período de infusão. A fase de arrefecimento dura 15 minutos podendo ser feita ainda a aplicação de um jacto de água fria.

A cabine apresenta normalmente 3 níveis, tendo uma altura entre os 2,20 m e os 2,35 m. Junto ao tecto a temperatura deve ser de 100 graus centígrados e a humidade de 2 % a 5%.

No banco mais elevado a temperatura situa-se entre os 70 e os 80 graus centígrados e a humidade de 5 % a 10%.

No banco mais baixo a temperatura situa-se entre os 50 e os 60 graus centígrados e a humidade

de 8 % a 15%.

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.

T

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.

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.

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.

Termocondutividade

É a capacidade que uma substância tem de armazenar e ceder calor.

Titular do estabelecimento termal

A entidade a quem foi atribuída a licença de funcionamento de um estabelecimento termal.

Transmineralização

Chama-se à variação do conteúdo inorgânico da pele provocada pelo intercâmbio de substâncias entre esta e a água do banho.

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.

Tratamentos das Vias Respiratórias e ORL

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.

V

Vapores

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.

Z

Zona ou ponto de Indiferença

É o sector de temperaturas que não provoca sensação, nem de calor nem de frio. A zona de indiferença da água situa-se entre os 33° C e os 35° C; a zona de indiferença do ar situa-se entre os 22° C e 32° C.

10°C - 15°C	15°C - 30°C	30°C - 34°C	33°C - 35°C	36°C - 38°C	38°C - 40°C	>40°C
Água gelada	Água fria	Água fresca	Ponto de Indiferença	Água quente	Água muito quente	Água escaldante



ANEXO XIV

REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

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

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*.

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 contínuo 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 email 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 termalistas 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 como: 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.



ANEXO XV

CRÓ CORPUS	CRÓ LUDIC - PROGRAMAS
TRATAMENTOS DE BEM ESTAR	Piscina Lúdica 60'
Hidromassagem 15'	4,50€
Aerobanho 15'	10,00€
Banho 15' – circulação/silhueta/ relaxante	10,00€
Duche jacto 5'	27,00€
Duche massagem vichy 12'	55,00€
Duche massagem vichy Cró 12'	60,00€
Duche massagem vichy 4 mãos 15' – esfoliante cacau-limal	
Thalaxion 12'	29,00€
Sauna 30'	6,00€
Banho turco 30'	6,00€
Cró AquaFit (Hidroginástica)	40,00€
MASSAGENS	
Massagem localizada 20'	25,00€
Massagem geral 50'	42,00€
Massagem d'el toro 30'	35,00€
Massagem Sra. dos Milagres 30'	37,00€
Momento mágico 2 em 1 60' esfoliante relaxante silhueta	53,00€
Cró tentação de cacau 55'	57,00€
Drenagem linfática manual 50'	55,00€
Massagem Cró 60'	60,00€
Massagem com canas de bambu 60'	60,00€
Massagem Satori com Pindas quentes 55'	70,00€
Massagem com velas 60'	70,00€
Massagem com pedras quentes 50'	70,00€
Massagem a dois - Cró	100,00€
Massagem a dois - Bambu	100,00€
Massagem a dois - Velas	120,00€
ROSTO	
Cuidado suavidade masculino/feminino 50'	38,00€
Thalasso Lifting 80'	58,00€
CORPO	
Esfoliação cacau 30'	20,00€
Esfoliação Cró nature 30'	20,00€
Envolvimento hidratante 45'	35,00€
Envolvimento suavizante 45'	35,00€
Cró anti-celulite 60'	43,00€
Cró nutritivo – esfoliação + envolvimento 70'	50,00€
1 DIA	
Cró basic	
Piscina lúdica 60' + sauna ou banho turco 30'	
Cró descoberta	
Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + vichy Cró 12'	
Cró total relax	
Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + massagem geral 50'	
Cró slim/pernas cansadas	
Thalaxion 12' + massagem localizada 20'	
+ envolvimento pernas cansadas 45'	
Cró cacau relax	
Piscina lúdica 60' + Cró tentação de cacau 55' + aerobanho 15'	
2 DIAS	
Cró total relax	
D1 Piscina lúdica 60' + vichy Cró 12' + sauna ou banho turco 30'	
D2 Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + massagem geral 50'	
Cró refriante/corpo	
D1 Banho circulação 15' + thalaxion 12' + Cró anti-celulite 60'	
D2 Banho silhueta 15' + duche jacto 5' + massagem Sra. dos Milagres 30'	
Cró slim/pernas cansadas	
D1 Piscina lúdica 60' + thalaxion 12' + envolvimento pernas cansadas 45'	
D2 Banho circulação 15' + massagem localizada 20'	
+ envolvimento pernas cansadas 45'	
3 DIAS	
Cró total relax	
D1 Piscina lúdica 60' + duche jacto 5' + vichy Cró 12'	
D2 Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + massagem geral 50'	
D3 Piscina lúdica 60' + cuidado suavidade 50'	
Cró Vip	
D1 Piscina lúdica 60' + hidromassagem 15' + esfoliação de cacau 30'	
D2 Piscina lúdica 60' + thalaxion 12' + massagem com velas 60'	
D3 Banho relaxante 15' + cuidado suavidade 50'	



CRÓ TERAPÊUTICO

Consulta Médica 55,00€

TÉCNICAS DE IMERSÃO

Banho geral de imersão 5,50€
 Banho geral de imersão c/subaquático 7,00€
 Banho geral de imersão c/ aerobanho 8,00€
 Hidromassagem 8,00€

TÉCNICAS DE DUCHE

Hidropressoterapia 7,50€
 Duche jacto 5,00€
 Duche circular 4,50€
 Duche pedidaix - *voellus* 5,00€
 Duche massagem Vichy/Aix 10,00€

TÉCNICAS DE PISCINA TERMAL

Hidrocinesioterapia 6,00€
 Hidrocinesioterapia + corredor de marcha 7,00€
 Corredor de marcha 6,00€
 Corredor de marcha vascular 6,00€

TÉCNICAS DE VAPOR

Vapor parcial aos membros - Bertholet 4,00€
 Vapor parcial à coluna - Bertholet 5,00€
 Vapor à coluna - Berthollaix 6,00€

VIAS RESPIRATÓRIAS/TÉCNICAS DE ORL

*Conjuncto
 G. max. no
 Sistema
 T. = 50'*
 Nebulização individual 3,50€
 Irrigação Nasal 3,50€
 Pulverização faríngea *cada 15'* 3,50€
 Aerossol termal/sónico 3,50€

MERCHANDISING

Kit vias respiratórias 30,00€
 Touca 4,00€
 Chinelos descartáveis 2,00€

CRÓ FISIO

Sessão de Fisioterapia 15,00€
 Sessão de Fisioterapia (Neurologia) 25,00€

Embora o valor da sessão seja de 15€, o mesmo pode variar consoante prescrição médica, de acordo com maior ou menor número de tratamentos.

Os preços apresentados são em euros, incluindo as taxas e impostos legais, podendo ser alterados sem necessidade de aviso prévio

MAIS QUE UM SPA TERMAL,
 UM WELLNESS CENTER,
 UMA EXPERIÊNCIA

Cró Termas, EN324, Km 123, 6324-011- Rapoula do Côa - Portugal
www.termasdocro.com | geral@termasdocro.com
 Tel. + 351 271 589 000



APÊNDICES



Lista de Apêndices

APÊNDICE I – Algumas das publicações na rede social (*Facebook*)

APÊNDICE I



Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva [?], 22 de agosto

Bom dia 😊

Quer prevenir a celulite e eliminar as toxinas corporais? Então venha ter connosco e usufrua de uma Drenagem linfática.

Marque já

Aguarda-mos por si 😊



Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva [?], 24 de agosto

Olá 😊

O fim-de-semana já começou!
Faça algo diferente e bom para si.
MIME-SE e venha usufruir de um dos nossos Programas Cró Lúdico.

Ligue e faça a sua reserva.
Esperamos por si.
Até já 😊

CRÓ LÚDICO - PROGRAMAS

Piscina Lúdica 60'	4,50€
1 DIA	
Cró basic	10,00€
Piscina lúdica 60' + sauna ou banho turco 30'	
Cró descoberta	27,00€
Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + vichy Cró 12'	
Cró total relax	55,00€
Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + massagem geral 50'	
Cró slim/pernas cansadas	60,00€
Thalaxión 12' + massagem localizada 20' + envolvimento pernas cansadas 45'	
Cró cacau relax	64,00€
Piscina lúdica 60' + Cró tentação de cacau 55' + aerobanho 15'	
2 DIAS	
Cró total relax	75,00€
01 Piscina lúdica 60' + vichy Cró 12' + sauna ou banho turco 30'	
02 Piscina lúdica 60' + banho relaxante 15' + massagem geral 50'	
Cró refirmante/corpo	118,00€

Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva [?]
· 29 de agosto · 🌐

Bom dia 😊

Ande daí e venha experimentar o Duche Massagem Vichy.
Este duche é o ex-libris do Cró Termas, uma experiência única e completa,
pois combina uma massagem manual com um duche de água termal.

Ficou curioso? Faça a sua reserva.

Aguardamos por si 😊



Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva [?]
· 31 de agosto · 🌐

Boa tarde 😊

Faça com que este fim de semana seja diferente. Aproveite-o para relaxar
do stress que o/a acompanha durante a semana.

Para si temos a MASSAGEM CRÓ. Uma experiência que combina uma
massagem manual relaxante e anti-stress. Tudo isto se torna ainda mais
completo com a aplicação de uma máscara facial reafirmante, hidratante e
refrescante, acabando por promover o equilíbrio do corpo e da mente.

Se ainda não experimentou está na hora de o fazer. Faça a sua reserva.

Esperamos por si 😊



Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva (P) · 3 de setembro · 🌐

Esteja atenta/o. Já começou o programa **TURISMO EM REDE** na RTP1. Em destaque estão as Termas do Centro.



03 / setembro
a partir das **09h30**
#DESCUBRA as **TERMAS CENTRO**

SÓNIA ARAÚJO · HELDER REIS · SITA BEINDIA

CENTRO #5200

Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva (P) · 4 de setembro · 🌐

Bom dia 😊

Relembramos que o Sistema Nacional de Saúde (SNS) está a participar os tratamentos termais.

Para que não restem dúvidas, leia o cartaz abaixo.

Preserve a sua saúde! Aproveite os benefícios que o SNS lhe oferece.

FAÇA TERMAS!!!

Esperamos por si 😊



Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva (7) · 4 de setembro · 🌐

Boa tarde 😊

As Termas do Cró marcaram presença no programa **TURISMO EM REDE** na RTP1 a partir do minuto 12.25. Um programa dedicado às Termas do Centro de Portugal.

Veja a reportagem e fique a conhecer todo o tipo de tratamentos e serviços que temos para lhe oferecer. ... Ver mais



RTPPT
Turismo em Rede Episódio 4 - de 03 Set 2019 - RTP Play - RTP

Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva (7) · 5 de setembro · 🌐

Bom dia 😊

Hoje temos para si uma **Massagem Satori com Pindas Quentes**. Esta massagem cria um perfeito ambiente e sentimento de harmonia. Alia as várias manobras de massagem ao relaxamento profundo, proporcionadas com o auxílio de pindas e óleos essenciais. As pindas são pequenos saquinhos de linho compostos com ervas aromáticas.

Quer usufruir desta massagem e relaxar? Então faça a sua reserva.

Até já 😊



Cró Termas & SPA
Publicado por Margarida Silva (?) · 6 de setembro · 🌐

Bom dia 😊

Quer cuidar da sua pele e ter uma tez resplandecente durante todo o ano? Venha experimentar o nosso CUIDADO DE SUAVIDADE! Um tratamento para qualquer tipo e estado de pele, encontra a combinação de várias técnicas fundamentais para encontrar o seu equilíbrio: a limpeza, a esfoliação, uma máscara de hidratação intensa e uma fresca sensação de pedras de jade numa massagem envolvente e única. A sua pele vai reencontrar o equilíbrio e a luminosidade desejada.

Faça a sua marcação.
Até já 😊



Cró Termas & SPA
Publicado por Andreia Ramos (?) · 9 de setembro · 🌐

Boa tarde 😊

Já experimentou as nossas aulas de hidroginástica?

HORÁRIOS:
2ª e 5ª feiras das 18:20h às 19:00h ou 19:00h às 19:40h.
3ª e 6ª feiras das 18:20h às 19:00h ou 19:00h às 19:40h.

Do que está à espera? Inscreva-se! 😊



 **Cró Termas & SPA**
Publicado por Margarida Silva (?) · 18 de setembro · 🌐

Boa tarde 😊

Já experimentou o AEROBANHO?

Os banhos com aerobanho provocam a oxigenação dos tecidos, através da emulsão de bolhas de ar na água termal.

Estes banhos podem ser combinados com propriedades de óleos essenciais e princípios ativos eficazes que fazem com que a silhueta se torne mais fina. Promovem a circulação sanguínea, o relaxamento, a hidratação entre outros.

PENSE NA SUA SAÚDE!

Faça a marcação. 😊



 **Cró Termas & SPA**
Publicado por Margarida Silva (?) · 19 de setembro · 🌐

Boa tarde 😊

Já pensou de que maneira vai passar o fim de semana?

Venha ter connosco e faça uma **ESFOLIAÇÃO CACAU**. É uma esfoliação leve e que lhe deixa a pele hidratada, aveludada e nutrida. É indicada para todo o tipo de pele e uma das vantagens é o facto de o cacau ser um poderoso anti idade.

Se ainda não experimentou não éxite em fazê-lo 😊.

Contacte-nos e reserve.

