

# Projeto de Norma Portuguesa

prNP 4602  
2026

## Turismo e serviços relacionados Spas de bem-estar Requisitos de Serviço

Tourisme et services connexes  
Spas de bien-être  
Exigences de services

Tourism and related services  
Wellness Spas  
Service requirements

**ICS**  
03.080.30; 03.200.01

**CORRESPONDÊNCIA**

**CÓDIGO DE PREÇO**  
X005

### **INQUÉRITO PÚBLICO**

Este projeto de documento normativo está sujeito a inquérito público durante o prazo de 30 dias conforme indicado na publicação do Instituto Português da Qualidade "Publicação Oficial do IPQ". Eventuais críticas ou sugestões devem ser enviadas ao Instituto Português da Qualidade, Departamento de Normalização

**APROVAÇÃO**  
2026-05-28

**ELABORAÇÃO**  
CT 144 (TP)

**EDIÇÃO**  
2026-06-15

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2  
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100  
E-mail: [ipq@ipq.pt](mailto:ipq@ipq.pt) Internet: [www.ipq.pt](http://www.ipq.pt)

## Preâmbulo

O presente documento foi elaborado pela Comissão Técnica de Normalização CT 144 «Serviços Turísticos», cuja coordenação é assegurada pelo Organismo de Normalização Setorial/Turismo de Portugal (ONS/TP).

O presente documento é redigido com base no documento internacional ISO 17679:2016 «*Tourism and related services – Wellness spas – Service requirements*» e no Manual de Boas Práticas para Spas da Associação Portuguesa de Spas.

No presente documento podem ser encontradas as seguintes formas verbais:

- “deve” ou “devem”, para indicar um requisito;
- “deverá” ou “deverão”, para indicar uma recomendação;
- “poderá” ou “poderão”, para indicar uma permissão;
- “pode” ou “podem”, para indicar uma possibilidade ou capacidade;
- “tem” ou “têm”, para indicar um constrangimento externo, que pode ser proveniente de uma exigência legal ou lei da natureza.



### **Aviso: Documento com direitos de propriedade**

#### **© IPQ reprodução proibida**

As normas e os documentos normativos são documentos abrangidos por direitos de Propriedade Intelectual a qual inclui a Propriedade Industrial, Direitos de Autor e Direitos Conexos. É proibida e punida, nos termos da legislação aplicável, a sua reprodução, utilização, distribuição ou divulgação pública, de qualquer parte deste documento, em qualquer formato, eletrónico ou mecânico, incluindo fotocópia ou colocação na internet ou numa intranet, sem autorização prévia escrita. A autorização deve ser requerida ao Instituto Português da Qualidade enquanto Organismo Nacional de Normalização.

<b>Sumário</b>	<b>Página</b>
<b>Preâmbulo</b> .....	<b>2</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Objetivo e campo de aplicação</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Referências normativas</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Termos e definições</b> .....	<b>6</b>
<b>4 Instalações e equipamentos</b> .....	<b>7</b>
4.1 Instalações do Spa de bem-estar .....	7
4.2 Equipamentos .....	9
4.3 Acessibilidade para todos .....	10
<b>5 Recursos humanos</b> .....	<b>10</b>
5.1 Requisitos mínimos obrigatórios.....	10
5.2 Requisitos complementares.....	11
<b>6 Boas práticas de higiene e manutenção</b> .....	<b>11</b>
6.1 Requisitos Gerais .....	11
6.2 Manutenção.....	12
6.3 Controlo Microbiológico Geral .....	14
6.4 Controlo microbiológico da água 14	
<b>7 Serviço ao cliente</b> .....	<b>15</b>
<b>7.1 Requisitos de receção, informações e reservas</b> .....	<b>15</b>
<b>7.2 Serviços do Spa</b> .....	<b>15</b>
<b>8 Processo de apoio</b> .....	<b>16</b>
8.1 Comercialização .....	16
8.2 Políticas de sustentabilidade .....	16
<b>Bibliografia</b> .....	<b>18</b>

## **Introdução**

Os Spas são especificamente reconhecidos e regulamentados em vários países contemplando definições específicas de acordo com a sua origem, identidade própria e suas diferenças culturais.

Este documento pretende estabelecer uma definição de Spa adaptada à realidade portuguesa e oferecer um referencial de qualidade de serviço para os spas de bem-estar em Portugal. Neste âmbito são apresentados os requisitos mínimos e obrigatórios relativamente às suas infraestruturas, às tipologias de serviços dos menus e à certificação mínima dos seus profissionais, bem como todos os requisitos relevantes para a qualidade da prestação de serviço.

A realidade intrínseca do sector em Portugal assenta amplamente na definição de Spa como sendo “uma unidade com instalações dedicadas à prevenção e promoção da saúde e bem-estar, através de tratamentos com recurso à água e outras experiências holísticas, praticadas por profissionais qualificados num ambiente relaxante e envolvente sensorialmente”, enquadrando-se na globalidade do conceito preconizado pela Norma ISO 17679:2016 como um “estabelecimento isolado, longe do stress e das distrações diárias com um ambiente relaxante que permita uma conexão pessoal através de tratamentos ou programas de tratamentos, visando a promoção da saúde e do bem-estar”.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (1947), o estado de saúde é muito mais do que ausência de doença ou enfermidade, abrangendo um estado pleno de bem-estar físico, mental e social, destacando-se duas ideias principais, o bem-estar e a doença/fraqueza. A evolução do conceito tem vindo a demonstrar que existem diferentes níveis de saúde, não sendo estes somente focados na prevenção, controlo e tratamento da doença, ressaltando uma dinâmica de melhoria de bem-estar assente no princípio de que uma pessoa pode não ser afetada por uma doença e não ser considerada igualmente saudável.

O indivíduo saudável deve ser visto com um todo, compreendendo o seu bem-estar integral de corpo, mente, espírito e o meio ambiente no qual este interage, e possuir capacidades que o habilitem enfrentar os seus problemas com equanimidade. Os avanços da ciência e da medicina conduziram a uma melhor condição de saúde e a uma ausência crescente das doenças, deixando, no entanto, os problemas mentais, emocionais, sociais e espirituais por tratar. Contudo, estes problemas tornam-se cada vez mais relevantes na atualidade, pelos elevados níveis de stress a que as pessoas estão sujeitas no seu quotidiano, originando uma procura crescente do equilíbrio holístico da saúde (corpo, mente e espírito).

Assim, a valorização da saúde e a ênfase na sua perspetiva holística colocam os Spas numa posição privilegiada para a oferta de experiências que permitem aos seus clientes obter o equilíbrio de todas as suas dimensões de saúde incluindo a física, mental, emocional, social e espiritual. Esta exigência atual eleva os padrões de exigência do cliente de obtenção de puro relaxamento para outros patamares como a reflexão pessoal, revitalização do corpo, da mente e do espírito com uma possível transformação pessoal que permita ao cliente um retorno à vida quotidiana em pleno.

Neste sentido, o Spa de bem-estar representa um setor extremamente atrativo a nível internacional exigindo-se uma estratégia estruturada que possa sustentar a transparência da oferta nacional com identificação dos serviços com qualidade, com competências organizacionais reconhecidas e conhecimento da qualidade dos serviços prestados, com vista a aumentar a confiança dos clientes e a posicionar Portugal num destino de referência no setor de saúde e de bem-estar. O mercado internacional é bastante competitivo e exige uma articulação estratégica integrada com normas de referência a serem aplicadas desde a gestão organizacional de topo aos estabelecimentos e entidades governamentais.

Por conseguinte, este documento visa definir, estabelecer e desenvolver os requisitos de qualidade de serviço do Spa de bem-estar, para que possam ser avaliados, bem como fornecer orientações para a seleção de indicadores e métodos de medida relevantes, que possam garantir a sua eficácia e adaptação.

Respeitando as regras de redação de normas previstas na RPNP 041:2023, designadamente nas formas verbais para que seja clara a distinção entre requisitos e recomendações, utilizou-se neste documento a forma verbal “deve” para expressar um requisito imperativo e a forma verbal “deverá” para expressar uma recomendação.

## **1 Objetivo e campo de aplicação**

Este documento estabelece os requisitos relativos às infraestruturas, às tipologias de serviços a incluir no menu, à certificação dos profissionais, aos principais processos de apoio e à qualidade do serviço a prestar ao cliente.

Este documento pode ser utilizado por todos os tipos e dimensões de Spas de bem-estar, mesmo que façam parte de outra atividade (por exemplo, instalações de alojamento, centros de fitness).

Este documento não inclui quaisquer requisitos em matéria de alojamento ou de alimentação e bebidas. Este documento é aplicável para os serviços efetuados em quaisquer tipologias de Spa, nomeadamente, Spa destino, Spa talasso, Spa hotel/resort, Spa médico, Spa clube, Spa urbano e Spa termal.

Este documento não abrange decisões relacionadas com profissões médicas, formação médica ou quaisquer aspetos religiosos.

## **2 Referências normativas**

Os documentos a seguir referenciados estão, no todo ou em parte, associados à aplicação desta norma. Para referências datadas, apenas se aplica a edição citada. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo as emendas).

NP ISO 21902:2022	<i>Turismo acessível para todos</i>
-------------------	-------------------------------------

## **3 Termos e definições**

Para efeitos do presente documento, aplicam-se os termos e definições constantes da ISO 17679:2016 e os do Manual de Boas Práticas para Spas da Associação Portuguesa de Spas, descrevendo-se seguidamente os termos e definições mais usuais:

### **3.1 sauna**

Cabina ou sala de madeira com ar quente e seco, a uma temperatura que pode variar entre os 70 °C e os 100 °C e baixa ou quase nula humidade relativa.

### **3.2 banho de vapor (banho turco, *hammam turco*)**

Termo genérico para versão de sauna, designado por sala ou cabina com vapor quente podendo ter uma temperatura entre os 40 °C e os 60 °C e elevada humidade relativa do ar (entre 80 % - 100 %).

### **3.4 bem-estar**

Sensação de conforto, saúde e felicidade. caracterizado pela harmonia do corpo, da mente, do espírito, das emoções e das relações sociais através da autorresponsabilidade.

### **3.5 consulta de bem-estar**

Processo de obter aconselhamento de um *terapeuta de spa de bem-estar* (3.7).

### **3.6 spa de bem-estar**

Estabelecimento dedicado à prestação de *tratamentos de spa de bem-estar* (3.8) ou pacotes de tratamentos num espaço isolado com um ambiente relaxante, para a promoção da saúde e do *bem-estar* (3.4). O Spa de bem-estar deverá ter pelo menos um equipamento com uso de água para tratamento ou relaxamento, possuir no mínimo um tratamento facial, um tratamento corporal, massagens ou atividades holísticas, praticados por profissionais certificados sob a Direção de um responsável com o mínimo de nível IV de certificação QNQ.

**NOTA 1 à secção:** O seu esforço consiste em prestar cuidados e melhorar a saúde através de uma abordagem holística, com o objetivo de rejuvenescer e relaxar o corpo, a mente e o espírito.

### **3.7 terapeuta de spa de bem-estar**

Pessoal contratado pelo *spa de bem-estar* (3.6), devidamente certificado e habilitado com provas demonstráveis de conhecimento e competência na aplicação da abordagem de bem-estar e dos *tratamentos do spa de bem-estar* (3.8).

### **3.8 tratamento de spa de bem-estar**

Intervenção para promover o *bem-estar* (3.4).

**NOTA 1 à secção:** Os tratamentos de spa de bem-estar são principalmente classificados em tratamento manual, tratamento de água e/ou atividades holísticas.

**NOTA 2 à secção:** O tratamento não está relacionado com medicação ou tratamento médico.

### **3.9 banheira de hidromassagem**

Banheira com um mecanismo que movimenta a água aquecida.

### **3.10 piscina com jatos de hidromassagem**

Reservatório de água geralmente aquecido uma temperatura aproximada de 29 °C, com dimensão, forma variável e jatos de hidromassagem que permite conciliar os benefícios do efeito mecânico dos jatos com as propriedades terapêuticas da água quente e facilitar o relaxamento muscular, aumento da circulação sanguínea e o alívio da dor e tensão muscular.

### **3.11 duches sensoriais**

Duches com diferentes jatos e temperaturas de água podendo ainda incluir cromoterapia, aromaterapia e sons similares aos da natureza com o fim de proporcionar relaxamento e estímulos sensoriais diferenciados.

## **4 Instalações e equipamentos**

### **4.1 Instalações do Spa de bem-estar**

#### **4.1.1 Requisitos gerais do Spa de bem-estar**

O ambiente geral do Spa deve ser tranquilo, relaxante e envolvente sensorialmente, devendo sempre privilegiar espaço adequado para o conforto, a privacidade, o bem-estar e a segurança dos clientes, mesmo em horas de maior procura.

#### **4.1.2 Requisitos mínimos obrigatórios**

O Spa de bem-estar deve possuir no mínimo um equipamento com recurso a água para uso livre do cliente (p. ex. piscina, banho turco, duches sensoriais, etc.) ou um equipamento para tratamentos com recurso a água (p. ex. banheira de hidromassagem, duche escocês ou tratamentos com os seus derivados como envoltivos à base de oligoelementos marinhos).

É recomendável possuir ainda:

- a) vestiários próprios ou na inexistência destes, o Spa oferece a possibilidade aos seus clientes de usufruírem de outras infraestruturas onde este esteja integrado (hotel/resort, clube de *fitness*).
- b) zona/área de relaxamento (podendo esta ser adjunta à piscina).

#### **4.1.3 Receção**

A receção oferece a primeira impressão do Spa pelo que deverá desde logo transmitir um ambiente acolhedor e relaxante. Recomendações a observar:

- a) um *design* e *layout* funcional que permita a fluidez de circulação de pessoas e bens sem obstáculos, boas condições de higiene e limpeza, e iluminação adequada.
- b) espaços de atendimento ao cliente bem identificados e sinalizados se diferenciados (receção/zona de espera, ponto de venda/caixa, portaria, etc.), podendo adotar-se as normas internacionais relacionadas com a sinalética (p. ex. ISO 7001).
- c) preferencialmente, um espaço ou loja para exposição de produtos/*cosméticos/retail, amenities e merchandising* de venda ao cliente.
- d) menu de serviços com preço, etiqueta de Spa e regras de utilização das suas instalações acessível ao cliente.
- e) uma localização preferencialmente afastada da zona de tratamentos e de relaxamento, de modo a não prejudicar a tranquilidade do ambiente spa e a privacidade dos clientes.

#### **4.1.4 Sala ou zona de tratamento**

As salas de tratamentos devem observar os seguintes requisitos:

- a) dispor de condições de limpeza e de segurança, nomeadamente, livres de quaisquer elementos que representem riscos de segurança como cabos soltos, pisos escorregadios ou objetos perigosos ao alcance dos clientes.
- b) garantir que os clientes desfrutem dos tratamentos com a devida privacidade.
- c) possuir duche caso sejam usadas para tratamentos de envolvimentos ou tratamentos com lamas.
- d) possuir dreno e inclinação de escoamento no chão para o uso de tratamentos húmidos.

As salas de tratamentos deverão ainda observar os seguintes requisitos:

- a) espaço adequado com dimensão suficiente para acomodar com conforto a marquesa de tratamento, o mobiliário de apoio à operação e permitir a circulação do terapeuta ao redor da marquesa (360°), recomendando-se, no mínimo, uma área de 9 m<sup>2</sup> para salas sem duche e de 12 m<sup>2</sup> para salas com duche.
- b) revestimento do pavimento privilegiando o conforto dos terapeutas sendo recomendável, por exemplo, pisos em vinil ou flutuantes em vez de granitos ou mármore.
- c) portas com revestimento de material lavável (p. ex., tinta) com puxadores de alavanca para permitir o uso fácil pelos terapeutas durante os tratamentos.
- d) iluminação adequada suave e regulável para criar uma atmosfera relaxante, sendo recomendável possuir fontes de luz indireta e regulável por reóstato, permitindo ajustes entre 0 lux e 300 lux ou 500 lux.
- e) ventilação com controlo adequado que permita garantir uma boa circulação/renovação de ar.
- f) bom isolamento acústico procurando reduzir ruídos externos e internos.
- g) som/música ambiente, preferencialmente, com controlo do volume do som e música independente para cada sala.

- h) temperatura ajustável em cada sala para atender às preferências individuais dos clientes, garantindo conforto durante os tratamentos e mantido em boas condições de manutenção.
- i) decoração/ambiente com atmosfera relaxante com cores suaves e naturais, seguindo o tema/filosofia de inspiração geral do Spa.
- j) dependendo dos tratamentos oferecidos, estarem equipadas com marquesa confortável, cadeira ou poltrona para os clientes, armários ou estantes para armazenamento de materiais e produtos utilizados nos tratamentos, entre outros equipamentos específicos.
- k) A sala de uso polivalente com lavatório com água fria e quente permite a adaptação a várias técnicas e tratamentos.

#### 4.1.5 Sala ou zona de relaxamento

A sala ou zona de relaxamento deverá ser uma zona independente no Spa, afastada o mais possível das áreas sociais de maior ruído para promover a tranquilidade e o relaxamento. Recomenda-se:

- a) elementos naturais e com iluminação suave, música calma e aromas suaves para uma atmosfera sensorialmente tranquilizante.
- b) mobiliário confortável e ergonómico com espaço para oferta de bebidas quentes (chás, infusões), frias (águas aromatizadas) e frutas.
- c) zonas isoladas individuais com camas, *chaises-longues*, cadeirões com privacidade e onde o cliente possa descansar.
- d) sinalética que lembre o cliente para manter o silêncio e as conversas ao mínimo e em tom baixo, de modo a manter uma atmosfera tranquila.

#### 4.2 Equipamentos

O Spa deve observar os seguintes requisitos:

- a) Dispor de sistemas de segurança (paragens de emergência, alarmes, etc.) para as suas instalações e adotadas disposições técnicas para evitar situações de risco para os clientes;
- b) Todas as instalações e os equipamentos de utilização ou manuseamento livre pelos clientes, cuja utilização não seja óbvia, devem conter sinalética com as instruções de utilização escritas de forma clara e simples, nos idiomas mais frequentemente utilizados por estes, em local bem visível e próximo do equipamento.
- c) O Spa deve definir um procedimento para poder prestar primeiros socorros aos clientes. O estojo de primeiros socorros deve estar visível e facilmente acessível ao pessoal.
- d) Garantir que todas as instalações aquáticas de bem-estar, incluindo banheiras de hidromassagem, piscinas de hidroterapia e outros equipamentos cheios de água, em que os clientes partilham uma área comum, estejam limpas, sem detritos e com a composição química da água adequada. Os níveis químicos da água devem ser controlados regularmente e registados.
- e) Todas as superfícies dos pavimentos devem ser concebidas e construídas de modo a corresponderem com segurança às atividades previstas para cada zona, por exemplo, ter pavimentos antiderrapantes em zonas húmidas.
- f) Todas as instalações e equipamentos elétricos devem ser construídos e mantidos de forma adequada e correta para o fim a que se destinam e para o ambiente em que são utilizados.

g) O Spa deverá ainda possuir:

- dispositivos de medição tais como relógios e ampulhetas que possam ser visualizados dentro das instalações de bem-estar, para que os clientes possam controlar as suas atividades e evitar o excesso de esforço.
- dispor de termómetros nas áreas de bem-estar para permitir ao pessoal controlar e manter condições térmicas seguras para os clientes.

### **4.3 Acessibilidade para todos**

A acessibilidade deve seguir os requisitos previstos na NP ISO 21902:2022, não dispensando a observância da legislação em vigor, recomendando-se especial atenção a:

- a) Rampas de entrada no Spa.
- b) Largura das portas.
- c) Folgas corretas no lado de puxar e empurrar das portas.
- d) Botão de emergência de baixo nível sonoro dentro da sala para saída assistida.
- e) Sinal de baixo nível sonoro à entrada para pedir entrada assistida.
- f) Vestiários, casa de banho e cacifos acessíveis, de preferência com áreas de duche específicas.
- g) Salas de tratamento no piso térreo e/ou elevadores para pisos superiores.
- h) Acesso para cadeiras de rodas às salas de tratamentos (corredores, portas).
- i) Elevadores ou ascensores de serviço.

## **5 Recursos humanos**

O Spa de bem-estar deverá possuir um conjunto alargado de profissionais dependendo da sua tipologia, do seu conceito, da sua dimensão e do conjunto de serviços que oferece na sua lista de serviços (menu).

A Direção do Spa deverá definir os requisitos e critérios adequados para o recrutamento de pessoal, em conformidade com os requisitos mínimos definidos para cada função.

### **5.1 Requisitos mínimos obrigatórios**

Os requisitos mínimos em termos de qualificações para os profissionais de Spa são:

- a) O responsável técnico do Spa (ou formador interno) deve ter no mínimo nível de qualificação IV do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) em Portugal, em áreas relevantes para a função, tendo a seu cargo a formação dos protocolos técnicos do Spa.
- b) Os profissionais responsáveis pela execução de tratamentos específicos devem ter no mínimo qualificação específica inerente aos tratamentos executados (p. ex.: *shiatsu*, *ayurveda*, tailandesa, etc.) em entidade reconhecida pelo Ministério da Educação ou pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).
- c) Os profissionais com certificados de qualificações estrangeiras devem possuir no mínimo, as qualificações próprias da sua função legalmente reconhecidas no âmbito internacional com diploma, certificados e registos adequados.

Recomenda-se ainda que:

- d) O quadro de pessoal tenha pelo menos 50 % dos seus elementos, formados no mínimo com nível de qualificação IV do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) em Portugal.

## 5.2 Requisitos complementares

Para além de formação anual prevista na legislação portuguesa, os profissionais devem ainda ter acesso a formações periódicas que promovam a garantia da qualidade dos serviços prestados. Cabe à Direção do Spa definir os conteúdos mais relevantes em cada momento, face ao levantamento de necessidades formativas específicas da sua unidade Spa.

No Plano de Formação Anual deverá privilegiar-se as seguintes formações:

- a) Formação em Técnicas de Segurança e Incêndios.
- b) Formação em Suporte Básico de Vida, Primeiros Socorros.
- c) Formação em Técnicas de Atendimento/Receção ao Cliente (para Rececionistas de Spa).
- d) Formação em Protocolo de Spa e Cortesia ao Cliente (para Terapeutas de Spa).

## 6 Boas práticas de higiene e manutenção

### 6.1 Requisitos Gerais

- a) Cabe aos responsáveis da manutenção da unidade de Spa, ou se inserido noutra tipologia, como hotel ou ginásio, ao responsável de manutenção dessa unidade, zelar pela operação e funcionamento das instalações. O Spa deve assegurar que as suas instalações e equipamentos sejam supervisionados por pessoal numa base regular e mantidos higiénica e visualmente limpos.
- b) Entre cada tratamento, todos os equipamentos e utensílios que possam ter estado em contacto direto com o cliente anterior devem ser desinfetados de acordo com procedimento adequado.
- c) Os têxteis que tenham estado em contato direto com o cliente devem ser mudados para cada cliente. As torneiras ou saídas de água devem ser limpas e desinfetadas após cada dia de utilização.
- d) Após cada utilização, as banheiras devem ser esvaziadas, limpas e desinfetadas. As mangueiras internas das banheiras de hidromassagem devem ser completamente esvaziadas, enxaguadas e higienizadas.
- e) As cabeças de chuveiro devem ser amovíveis para limpeza periódica e os seus componentes internos (filtros) devem permitir a descalcificação e desinfeção.
- f) Os drenos no piso devem ser desmontados e limpos de detritos, pelo menos, uma vez por semana.
- g) O pavimento deve ser limpo e desinfetado logo que necessário e, pelo menos, diariamente (após cada dia de funcionamento).
- h) A armazenagem e a utilização dos produtos utilizados nas instalações e equipamentos de manutenção e de higiene devem respeitar rigorosamente a regulamentação relativa às matérias perigosas (produtos para piscinas, desinfetantes, desincrustantes, etc.).
- i) As banheiras, piscinas e banheiras de hidromassagem devem ser mantidas em bom estado de conservação.

## **6.2 Manutenção**

### **6.2.1 Manutenção do stock**

- a) Devem existir um sistema de controlo das existências para garantir a boa conservação dos produtos, bem como um procedimento de gestão das existências de materiais de consumo.
- b) Deverão ser estabelecidos os requisitos relativos ao armazenamento do *stock* tais como, controlo de existências, ordem de entrada/saída, limpeza e inventário.

### **6.2.2 Manutenção Preventiva**

Deve existir um plano de manutenção preventiva que inclua, o funcionamento das instalações e equipamentos.

#### **6.2.1.1 Sistemas de emergência e de prevenção de incêndios**

A manutenção dos sistemas de emergência e de prevenção de incêndios deve obedecer, no mínimo, aos requisitos estabelecidos na legislação em vigor.

O Spa deve possuir um Plano de Emergência documentado com a definição das medidas necessárias para assegurar um nível de segurança adequado abrangendo, nomeadamente, os seguintes pontos:

- a) controlo dos acessos/entradas no Spa ou nas suas instalações.
- b) acesso limitado a terceiros que não sejam clientes do Spa, especialmente fora do horário de funcionamento.
- c) identificação do todo o pessoal do Spa através de crachás, uniformes ou outro sistema de identificação.
- d) equipamentos com mecanismos adequados para garantir a privacidade e a segurança das instalações spa.
- e) sinalética referente às medidas básicas de segurança aplicadas, sistemas de evacuação e sistema de alarme.
- f) formação dos membros-chave do pessoal em primeiros socorros, plano de emergência, evacuação dos edifícios e instalações, etc., de modo a garantir que haja pelo menos uma pessoa com os conhecimentos adequados em cada turno.
- g) fácil acesso às saídas de emergência e, em caso algum, deve existir qualquer tipo de obstáculo a bloquear ou dificultar o acesso às mesmas.
- h) equipamentos com mecanismos apropriados de extinção de incêndios dispostos nas instalações, com trajetos de evacuação facilmente visíveis de qualquer ponto do Spa, e mantidos em boas condições.

#### **6.2.1.2 Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação, Ar Condicionado)**

- a) Os sistemas de abastecimento de água para aquecimento, como caldeiras, sistemas de ar fresco, aquecedores a gás ou bombas de água devem ser verificados com a frequência necessária, de forma a garantir que o caudal e a temperatura da água são adequados dentro das instalações do Spa.
- b) As extremidades dos sistemas de abastecimento de água devem ser verificadas periodicamente, de modo a atingirem uma temperatura de, pelo menos, 50 °C, devendo pelo menos uma vez por semana ser pelo menos de 70 °C (choque térmico para a *Legionella*).

- c) Todos os sistemas de AVAC devem ser verificados com a frequência e o âmbito recomendados pelo fabricante ou pelo instalador, com o intuito de aferir se funcionam corretamente.

#### **6.2.1.3 Elevadores e Ascensores de Serviço**

Os serviços de manutenção de todos os ascensores, elevadores de serviço e outros sistemas de elevação devem cumprir os seguintes requisitos, verificando:

- a) se estes foram controlados com a frequência e o âmbito acordados.
- b) se as inspeções correspondentes estão incluídas.
- c) se funcionam corretamente.
- d) se não existe nenhum elemento visível (portas, painéis de instrumentos, botões, etc.) que apresente danos ou falhas e se todos apresentam aspeto limpo.
- e) se todos os elevadores estão equipados com intercomunicador, telefone de emergência ou alarme no seu interior.

#### **6.2.1.4 Áreas comuns interiores**

O pessoal de manutenção deve verificar periodicamente se os equipamentos das áreas comuns estão em boas condições de utilização e manutenção, de acordo com o plano de manutenção preventiva, ou efetuar todas as reparações necessárias. A manutenção deverá atender ao bom funcionamento de:

- a) Elementos sanitários, nomeadamente, mecanismo de descarga da sanita, dispensador de sabão, secadores de mãos, purificadores de ar automáticos e recipiente de lixo, se for o caso.
- b) Instalações, nomeadamente, no que se refere às paredes, tetos, pavimentos, mobiliário e elementos de decoração, assim como se azulejos e as cerâmicas não apresentam danos ou defeitos.
- c) verificar se a iluminação e as tomadas estão em bom estado de funcionamento e se todos os dispositivos, equipamentos e instalações comuns estão em bom estado de funcionamento.

#### **6.2.2 Manutenção corretiva**

O pessoal da manutenção deve prestar o seu serviço de forma célere, dado que qualquer problema técnico nos equipamentos ou instalações têm impacto na experiência do cliente. Deve assegurar que:

- a) existe um registo de todas as anomalias relativas às instalações e equipamentos.
- b) em caso de avarias no funcionamento dos equipamentos, os serviços de manutenção devem suspender a utilização do mesmo e afixar a sinalética correspondente até à sua reparação.

No spa deve estar estabelecido que:

- c) toda a comunicação com o cliente relativa a questões técnicas ou problemas de manutenção é efetuada pelo supervisor do Spa ou, na ausência deste, por pessoal da receção.
- d) todo o pessoal possui a capacidade de responder às necessidades dos clientes, de lidar com situações inesperadas e de respeitar a privacidade do cliente em cada área de tratamento.
- e) o pessoal da limpeza responsável pelas zonas comuns do spa comunica aos serviços de manutenção qualquer anomalia detetada nos equipamentos e instalações, para que sejam efetuadas todas as reparações necessárias em caso de anomalias.

### **6.3 Controlo Microbiológico Geral**

#### **6.3.1 Requisitos mínimos para o plano de desinfeção e limpeza**

- a) Todas as instalações que possam ser contaminadas devem ser tratadas com medidas adequadas de higiene, sendo necessário desde logo pensar na sua prevenção desde a fase de conceção e, posteriormente, na manutenção da mesma.
- b) As medidas preventivas devem eliminar ou reduzir as zonas sujas através da manutenção adequada das instalações.
- c) Sempre que ocorra uma contaminação, esta deve ser tratada com desinfeção em profundidade e controlada posteriormente.
- d) Deve existir um plano regular de limpeza e desinfeção das instalações com registo regular para cada instalação e equipamento.
- e) Todos os artigos de contato partilhado (p. ex., maçanetas de portas, telefones, etc.) devem ser desinfetados regularmente.
- f) Todos os objetos usados nos tratamentos devem ser devidamente higienizados (lavados com desinfetante) após cada cliente.
- g) Todos os têxteis em contato com o cliente devem ser mudados e lavados depois de cada utilização.
- h) Os recipientes de produtos para utilização nos clientes devem ser mantidos com a devida higiene.
- i) O pessoal deve usar desinfetante de mãos antes e após cada tratamento realizado.

#### **6.3.2 Procedimentos no caso de contaminação microbiológica**

Deve existir um procedimento técnico com as medidas corretivas necessárias em caso de contaminação, nomeadamente:

- a) descrição das medidas a tomar.
- b) produto a utilizar e qual a sua concentração.
- c) condições de utilização.
- d) duração da ação.

### **6.4 Controlo microbiológico da água**

#### **6.4.1 Controlo do estado da água das piscinas**

A manutenção da qualidade da água das piscinas de uso público deve seguir as recomendações legais em vigor, nomeadamente, ser filtrada, desinfetada e possuir desinfetante residual. A água da piscina, além de desinfetada e transparente (ausência de matérias em suspensão), deve conter sempre um agente germicida potencial para destruir, o mais rapidamente possível, os germes continuamente introduzidos pelos seus utilizadores.

A escolha do sistema de desinfeção é limitada pelas normas e pela legislação aplicável aos produtos (cloro, bromo, ozono, radiação ultravioleta) autorizados existente no mercado.

O controlo do estado da água das piscinas deve ser realizado por análises aos seus parâmetros físico-químicos (transparência, pH, cloro residual livre e cloro combinado), pelo menos, duas vezes ao dia e mais vezes em períodos de maior afluência.

**NOTA 1:** O registo das leituras das condições da água permite o seu acompanhamento com a deteção e presunção da existência de contaminação microbiana anormal pela observação de valores anómalos em algum dos parâmetros verificados. Contudo, apenas análises microbiológicas realizadas por laboratórios oficiais ou credenciados para o efeito permitem saber com exatidão as condições microbiológicas existentes na água.

As análises microbiológicas devem ser realizadas uma vez por mês.

**NOTA 2:** As análises microbiológicas apesar de darem resultados diferidos no tempo são fundamentais para completar o conhecimento sobre a eficiência do processo de tratamento e desinfecção. As análises microbiológicas permitem verificar a ausência de contaminação fecal ou de outros germes patogénicos característicos através da pesquisa e contagem do número de germes-teste como o *Escherichia coli*, o qual é um forte indicador da existência de contaminação fecal podendo conduzir ao desenvolvimento de outros germes patogénicos e perigosos para o ser humano.

### 6.4.2 Armazenamento de produtos químicos

Os produtos químicos utilizados no tratamento da água devem ser armazenados em local ou compartimento afastado das restantes instalações de tratamento, individualmente acondicionados em contentores apropriados, assentes sobre tanques de recolha de fugas ou derrames e devidamente afastados para evitar acidentes, em especial, a eventual mistura de sais de cloro com ácidos, que produzem gases tóxicos.

Os contentores devem estar devidamente identificados com a designação do produto que contêm e a sinalização de segurança.

Os locais de armazenagem dos químicos devem constituir-se como áreas de acesso restrito aos operadores responsáveis pela manutenção da qualidade e tratamento da instalação, permitir a boa ventilação mantendo-se frescos e secos através de mecânica, de preferência, por meio de insufladores e extratores.

As instruções de segurança devem ser afixadas de forma visível, com destaque dos procedimentos de emergência, bem como das fichas de identificação com os cuidados de utilização e os riscos relativos a cada produto químico presente.

## 7 Serviço ao cliente

### 7.1 Requisitos de receção, informações e reservas

- a) O pessoal da receção deve fornecer aos clientes o menu de serviços do Spa onde conste o âmbito e a composição dos tratamentos, pacotes, preços, horário de funcionamento e as orientações sobre a etiqueta de spa claramente explicadas.
- b) O pessoal da receção deve solicitar ao cliente o preenchimento de uma ficha de avaliação de saúde *online* ou presencial com solicitação de assinatura por parte do cliente, devendo o cliente ser devidamente informado sobre potenciais contra-indicações associadas a cada tratamento.
- c) Deve existir um procedimento/sistema de reservas que identifique, pelo menos, o nome do cliente/pessoa ou a organização que efetua a reserva.

### 7.2 Serviços do Spa

A oferta dos serviços de um Spa de bem-estar pode variar de acordo com a sua tipologia, o seu conceito e a sua localização. Todavia, o Spa de bem-estar deve sempre oferecer:

- a) um conjunto de serviços mínimos para uma oferta de qualidade, com o intuito de responder às expectativas e necessidades de cada cliente, independente da sua tipologia (Spa de resort/Hotel, Spa de destino, Spa de clube, Spa urbano, Spa médico, Spa talasso).

- b) o menu de serviços deve ser concebido de modo a favorecer o bem-estar do cliente e deverá possuir, pelo menos, um tratamento de cada uma das seguintes categorias:
  - tratamentos faciais.
  - tratamentos corporais (idealmente com água ou oligoelementos ativos).
  - massagens corporais ou terapias holísticas (p. ex. *shiatsu*, *reiki*) ou sessões *wellness* (p. ex., *yoga*, meditação).
- c) a consulta de bem-estar deverá ser sempre oferecida aos clientes que desejem ser aconselhados e avaliados para uma melhor personalização do seu serviço.
- d) o terapeuta deve receber os protocolos e, se necessária, formação específica com cada tratamento proposto no menu de tratamentos.
- e) a conceção dos tratamentos existentes e de novos tratamentos deve ser documentada no Manual Técnico de Serviços.
- f) o Manual Técnico de Serviços deve incluir todas as informações relativas à execução dos mesmos, como:
  - o protocolo de procedimentos de cada serviço oferecido ao cliente no menu de serviços.
  - o tipo de técnicas utilizadas em cada serviço e a sua duração em minutos.
  - a definição do equipamento a utilizar em cada tratamento e descrição do seu modo de utilização.
  - as indicações, contraindicações e limitações de cada tratamento utilizado.

## **8 Processo de apoio**

### **8.1 Comercialização**

- a) A Direção do Spa é responsável pela gestão das atividades relacionadas com os processos de comercialização, incluindo os meios utilizados para informar sobre os serviços oferecidos (página *web*, brochura de serviços, etc.) e os contratos com canais de distribuição (agências de viagens, operadores turísticos, etc.).
- b) Os conteúdos utilizados na comercialização (página *web*, anúncios, brochura, etc.) para promover os serviços devem corresponder a informações verdadeiras e fiáveis, evitando termos ou imagens erradas e/ou enganosas.
- c) Nos casos de interação virtual com o cliente, a informação deve ser prestada pontual e rapidamente a cada pedido, garantindo que as diligências efetuadas através deste tipo de comunicação tenham o mesmo nível de fiabilidade que as efetuadas por outro meio de comunicação.

### **8.2 Políticas de sustentabilidade**

- a) O Spa deve possuir um plano de sustentabilidade ambiental.
- b) Deverá ser adotado com um conjunto de medidas que incluam eficiência energética, por exemplo, uso de energias renováveis, optar por aparelhos ou equipamentos de baixo consumo energético, detetores de presença, uso de energias renováveis (eólica, solar, fotovoltaica, biomassa) ou isolamento eficaz das instalações.
- c) Deverão ser incorporadas ações que visem a redução de recursos, tais como:

- redução das embalagens ou a reutilização das mesmas;
  - reutilização do papel impresso e, sempre que possível, fomentar a comunicação eletrónica, numa perspetiva de redução do consumo de papel;
  - reciclagem;
- d) Deverão ser desenvolvidas ações que visem reduzir o consumo de água, tais como:
- usar torneiras com redução do caudal de água, fluxómetros, sistemas de ativação de células e temporizadores;
  - limitar a capacidade dos autoclismos (p. ex. opção de meia descarga).
- e) Os clientes devem ser sensibilizados para a limitação na utilização de recursos, como a limitação do número de toalhas usadas por visita.
- f) Os colaboradores devem ser sensibilizados para todas as medidas aplicadas de redução energética, consumos de água e gestão eficiente de recursos.

## **Bibliografia**

- [1] ISO 17679:2016 *Tourism and related services – Wellness spa – Service requirements*