



A TRABALHAR JUNTOS EM

2025



GESTÃO DA SEGURANÇA:  
UM GUIA PARA OS HÓTEIS NOSSOS PARCEIROS

# PREFÁCIO

Após uma temporada muito bem-sucedida em 2024, estamos ansiosos por outro ano muito ocupado em 2025, trabalhando convosco, os nossos parceiros hoteleiros. Como o maior operador turístico do Reino Unido, aumentámos o número de aeroportos no Reino Unido a partir dos quais operamos em 2024 e estamos a trazer uma série de novos destinos para o nosso portfólio de 2025 para expandir a oferta de férias disponíveis para os nossos clientes. Na Jet2.com e na Jet2holidays, a segurança e o bemestar dos nossos clientes são fundamentais em todas as nossas actividades e são tidos em conta em todas as decisões que tomamos. Estamos empenhados em desenvolver e implementar estratégias, sistemas de gestão e processos para garantir que o bem-estar dos nossos clientes é prioritário quando viajam e se alojam connosco.

Este guia de gestão da segurança está dividido em várias secções e destina-se a apoiar todos os parceiros hoteleiros na avaliação e gestão das suas propriedades, assegurando que as normas de segurança adequadas são revistas e implementadas antes da chegada de quaisquer clientes. Destina-se a reforçar os procedimentos que poderá já ter implementados ou, se não os tiver, pode ser utilizado para apoiar o desenvolvimento de novos procedimentos para melhorar a segurança dos clientes. Cada secção é dedicada a destacar um aspeto diferente do funcionamento de uma propriedade, no entanto, nem todas as secções podem ser relevantes para a sua propriedade. Tal como acontece com qualquer sistema de gestão da segurança, não se esqueça de documentar todas as acções, incluindo verificações, monitorização e trabalhos de correção.

Ao trabalharmos em conjunto e ao destacarmos as boas normas de gestão da segurança em tudo o que fazemos, os nossos clientes mútuos podem ter a certeza de umas férias agradáveis, seguras e saudáveis.

Estamos ansiosos por trabalhar convosco em 2025.



Steve Heapy  
Chief Executive Officer  
at Jet2holidays & Jet2.com

# ÍNDICE

- 03 RISCO E SEGURANÇA EM RESUMO
- 04 OS NOSSOS DESTINOS
- 05 SEGURANÇA ALIMENTAR
- 07 SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS
- 09 PISCINAS & INSTALAÇÕES DE LAZER
- 12 VARANDAS & SEGURANÇA GERAL
- 13 DOENÇA DO LEGIONÁRIO
- 14 SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES PARA CRIANÇAS
- 15 SEGURANÇA & TECNOLOGIA
- 16 GESTÃO E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES
- 18 FORNECER INFORMAÇÕES AOS CLIENTES
- 19 JURÍDICA



# RISCO E SEGURANÇA EM RESUMO



 O MAIOR  
OPERADOR  
TURÍSTICO DO  
REINO UNIDO

 EMPREGAMOS  
MAIS DE  
**17,000**  
COLEGAS DURANTE O  
PICO DO VERÃO

**41 COLEGAS DE RISCO E  
SEGURANÇA QUE TRABALHAM  
CONSIGO PARA MELHORAR A  
SEGURANÇA**

**2613**  
INSPECÇÕES EM  
PROPRIEDADES  
REALIZADAS



28 MILHÕES DE  
CLIENTES DA  
**JET2HOLIDAYS**  
DESDE 2007

**MAIS DE 60%**  
DAS RESERVAS DA **JET2HOLIDAYS**  
SÃO CLIENTES HABITUais

**MAIS DE 5,100**  
HOTÉIS DE 2 A 5 ESTRELAS  
NA NOSSA CARTEIRA DE  
PRODUTOS



 701 NOVAS PROPRIEDADES  
ADICIONADAS À NOSSA  
CARTEIRA EM 2024

5860  
RELATÓRIOS  
DE INCIDENTES  
ANALISADOS  
EM 2024



 18.3 MILHÕES DE  
LUGARES À VENDA PARA  
O VERÃO DE 2025

# OS NOSSOS DESTINOS



# SEGURANÇA ALIMENTAR

A Jet2holidays requer que todos os hotéis implementem um sistema de gestão da segurança alimentar adequado à dimensão e ao tipo de operação alimentar. Para garantir que as instalações e os alimentos são adequados para utilização, deve garantir que todos os seguintes aspectos, no mínimo, são implementados.



## RECORDAR!

Assegurar que todas as áreas de armazenamento de alimentos sejam limpasantes do reabastecimento.

### NORMAS DE GESTÃO

O sistema de gestão da segurança alimentar deve identificar as normas que serão aplicadas para garantir a segurança dos alimentos fornecidos aos clientes. Deverá identificar as normas que têm de ser implementadas e informações sobre a forma como estas serão monitorizadas.

### QUALIDADE ALIMENTAR

Entregas - Todas as áreas de armazenamento de alimentos devem estar limpas e prontas para serem reabastecidas com produtos frescos. Ao reabastecer as prateleiras, lembre-se de garantir a rotação de stocks e gestão de validades. Os alimentos devem ser verificados quando são entregues, para avaliar se têm um prazo de validade adequado, a temperatura dos alimentos e se estão livres de qualquer forma de contaminação.

Qualidade - Todos os alimentos armazenados devem ser inspecionados para garantir que ainda estão dentro do prazo de validade e em boas condições. Quaisquer alimentos de má qualidade ou fora do prazo de validade devem ser rejeitados. Os alimentos que tenham sido preparados devem ser identificados com uma etiqueta e datados para permitir uma rotação eficaz das existências.

### LIMPEZA E DESINFÇÃO

Assegure-se de que todas as áreas e instalações alimentares sejam

frequentemente limpas e desinfetadas. Isso pode incluir:

- Áreas de entrega/recepção de alimentos
- Armazenamento (incluindo o interior de frigoríficos, congeladores, armazéns de secos e todas as prateleiras associadas)
- Áreas e equipamentos de preparação de alimentos
- Áreas e equipamentos de confeção e conservação a quente
- Utensílios para alimentos e seus respectivos compartimentos de armazenamento
- Áreas de lavagem e equipamento de limpeza
- Áreas de recolha de resíduos
- Áreas e equipamento de serviço alimentar (por exemplo, buffet e show cooking)
- Áreas de refeições
- Bares e snack-bares
- Quaisquer outros equipamentos e superfícies que entrem ou não em contacto com os alimentos

### EQUIPAMENTO

Assegurar que todos os frigoríficos, congeladores e equipamento de cozinha estão em boas condições de funcionamento, limpos e desinfetados. Todo o equipamento utilizado deve estar em boas condições. Qualquer equipamento

(por exemplo, tábuas de corte) que esteja em mau estado de conservação deve ser substituído ou devidamente reparado.

- As máquinas de gelo, diretamente ligadas ao sistema de água, devem ser testadas em conformidade com os testes de higiene do sistema de água em geral para detetar a presença de bactérias nocivas. Os filtros devem ser substituídos quando necessário, de acordo com o estado ou as directrizes do fabricante. A água utilizada para abastecer as máquinas de gelo deve ser potável.
- As máquinas de venda automática devem ser tratadas da mesma forma que as máquinas de gelo, sendo regularmente limpas, lavadas e desinfetadas. Isto inclui todos os tipos de máquinas de venda automática, mesmo que sejam geridas por terceiros, incluindo:
  - i. Máquinas de distribuição de bebidas quentes
  - ii. Máquinas de distribuição de bebidas frias e refrigerantes
  - iii. Máquinas de distribuição de gelados

# SEGURANÇA ALIMENTAR



## CONTROLO DA TEMPERATURA DOS ALIMENTOS

Todo o equipamento utilizado para manter os alimentos a temperaturas seguras deve ser controlado regularmente para garantir que está a funcionar eficazmente. As temperaturas dos alimentos nos frigoríficos e congeladores devem ser verificadas para garantir que o equipamento está a funcionar eficazmente. Se forem identificadas temperaturas inadequadas na unidade, os alimentos devem ser transferidos para uma unidade que esteja a funcionar corretamente.

Quando os alimentos são servidos em buffets, as temperaturas dos alimentos nos expositores frios e quentes e em estufas devem ser monitorizadas e registadas durante todo o serviço.

Os colaboradores do departamento de food & beverage deve realizar controlos regulares da temperatura, de preferência antes da abertura, pelo menos uma vez durante o funcionamento normal e no encerramento.

## CONTROLO DE PRAGAS

As pragas gostam, e comem, exatamente os mesmos alimentos que os clientes. Isto significa que tentarão encontrar o local onde armazena, prepara e utiliza os alimentos que são servidos aos clientes. Em qualquer edifício onde existam alimentos e água, ou outros líquidos, é provável que as pragas sejam atraídas. Se a operação alimentar não for bem controlada, a probabilidade de que ocorra uma infestação é elevada.

A melhor forma de evitar que as pragas entrem num edifício é garantir a aplicação de medidas eficazes de proteção contra as pragas. Isto pode significar:

- Tapar eventuais aberturas nas paredes e à volta dos canos que atravessam a parede
- Instalar redes de proteção contra insectos/mosquiteiras nas janelas que possam ser abertas
- Manter portas e janelas fechadas sempre que possível
- Efetuar a manutenção de rotina de quaisquer danos nas infraestruturas
- Proteger as grelhas de drenagem internas e externas, etc.

A razão pela qual as pragas entram e permanecem num edifício é o facto de lhes ser fornecida comida, água e um local sem perturbações para viverem. Para reduzir o risco de as pragas permanecerem nos edifícios utilizados pela exploração alimentar, todas as áreas devem:

- Ser mantidas em bom estado de higiene e limpeza
- Estar livres de derrames de líquidos e fugas de água
- Estar livres de zonas devolutas, certifique-se sempre de que todas as áreas são cuidadosa e regularmente limpas

Todas as propriedades devem ter um meio eficaz de controlo da presença e prevenção de quaisquer pragas nas instalações. Deve contratar uma empresa que efetue o controlo de pragas nas instalações, ou

efetuar esse controlo com recursos internos, desde que tenha pessoal qualificado para o fazer. Verifique cuidadosamente todas as áreas, especialmente nas áreas circundantes a zonas de resíduos, e eliminate qualquer infestação.

## REPOSIÇÃO DE CONSUMÍVEIS DE HIGIENE

Assegurar que todas as áreas são reabastecidas com consumíveis sempre que necessário. Isto inclui os quartos dos hóspedes, as áreas públicas e as casas de banho. Estes artigos incluem:

- Toalhas descartáveis para secagem de mãos
- Sabonete para as mãos
- Desinfetante para as mãos
- Rolo de papel higiênico

## FORMAÇÃO

Deve garantir que o pessoal recém contratado recebe formação adequada e que o pessoal existente recebe regularmente formação de reciclagem em matéria de segurança alimentar. Deve garantir que o nível de formação é adequado às actividades de manipulação e gestão dos alimentos que executem.

O pessoal também deve receber formação sobre a comunicação de doenças, devendo reportar quando se sente doente, bem como reportar os casos de doença em clientes dos quais tenha conhecimento.

## GESTÃO DE ALÉRGENIOS

Devem ser fornecidas indicações aos clientes que os encaminhem para informações relativas a ingredientes alimentares aos quais possam ser alérgicos ou intolerantes.

Existem 14 alérgenos padrão que apresentam um risco acrescido de reação alérgica ou intolerância, mas as pessoas podem ser intolerantes ou alérgicas a uma gama muito mais vasta de alimentos do que apenas estes 14 tipos de alimentos.

Os métodos para alertar os clientes para as informações sobre alérgenos podem variar

desde um simples cartaz a indicar que os clientes devem solicitar informações sobre os ingredientes alimentares, se necessário, até à documentação informativa que deve ser lida e documentada a tomada de conhecimento por cada cliente no momento do check-in. Não existe uma forma específica para disponibilizar informação sobre alérgenos aos clientes, o importante é informá-los sobre o local onde as informações podem ser obtidas. Qualquer que seja o método utilizado para informar os clientes, este deve estar em conformidade com os regulamentos locais.

A informação relativa aos alérgenos presentes em cada item do menu também pode ser fornecida de várias formas diferentes. Algumas propriedades preferem ter etiquetas no buffet que indicam o nome do prato e os alérgenos presentes no mesmo, enquanto outras propriedades preferem ter um menu separado, que indique os alérgenos em cada item/prato do menu.



## DICAS

Assegurar o reabastecimento dos artigos de higiene do pessoal, se necessário (sabão/toalhas para secagem de mãos)

# SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS

## ALARME E DETEÇÃO DE INCÊNDIO

Os hotéis e outros alojamentos turísticos devem dispor de meios para detetar incêndios e alertar os clientes. Para tal, é geralmente necessário instalar um sistema automático de deteção de incêndios, ligado a um painel de alarme. Um sistema de alarme de incêndio automático é geralmente constituído pelos seguintes componentes:

- Detektore de fumo que devem estar localizados nos quartos de hóspedes, áreas públicas e áreas de risco.
- Sirenes de alarme que atinjam um nível de ruído suficiente.
- Pontos de chamada de alarme de incêndio, consoante o tipo de edifício.
- Pode ser utilizada uma combinação de detektore de fumo e de calor nas cozinhas e nas salas das caldeiras
- Um painel de alarme de incêndio localizado onde possa ser sempre monitorizado pelo pessoal do hotel. Se esta área não tiver pessoal 24 horas por dia, o alarme deve ser convertido num alarme de fase única durante essas horas.
- Uma bateria de reserva.

Os alarmes de incêndio devem ser testados regularmente para garantir que estão totalmente operacionais e sem falhas. Quaisquer falhas identificadas devem ser reparadas, se necessário. Qualquer fonte de alimentação de reserva para detektore de fumo automáticos deve ser verificada pelo menos uma vez por ano. O sistema de alarme de incêndio deve ser inspecionado pelo menos uma vez por ano por uma pessoa devidamente qualificada.

Se houver uma discoteca ou uma área de entretenimento no hotel, o sistema de som deve estar ligado ao alarme de incêndio, de modo a que a música seja silenciada quando o alarme de incêndio for ativado.



## SISTEMAS DE VENTILAÇÃO AUTOMÁTICA

Se estiverem instalados sistemas de ventilação automática para utilização em caso de emergência, estes devem ser inspecionados e testados para garantir a sua activação conforme necessário.

## EQUIPAMENTO DE COMBATE A INCÊNDIO

Todos os extintores, mantas ignífugas e carretéis devem ser inspecionados e mantidos por uma pessoa qualificada, pelo menos uma vez por ano.

## SISTEMAS DE ASPERSÃO / SUPRESSÃO FOGÕES

Todos os sistemas automáticos de supressão devem ser inspecionados e verificados por uma pessoa qualificada para garantir que funcionam eficazmente quando são activados.

## ALIMENTAÇÃO DE RESERVA/BACK-UP POWER

Todos os geradores de reserva devem ser testados e funcionar a plena carga, de acordo com o plano de testes anual determinado por um engenheiro devidamente qualificado.

# SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS

## ROTAS DE FUGA

Para garantir que os clientes possam escapar em caso de emergência, é essencial que as rotas fuga sejam seguras. É necessário efetuar verificações regulares e programadas para garantir que todos os clientes possam seguir as rotas de fuga diretamente para um local seguro, como um ponto de reunião.

- As portas das vias de evacuação devem, em geral, abrir na direção da fuga. Todas as portas ou portões situados num caminho de evacuação para um local seguro devem poder ser abertos sem a utilização de uma chave.
- Qualquer escada utilizada como meio de evacuação deve, em geral, ser protegida por portas corta-fogo de fecho automático e estanques ao fumo.
- Se, durante o funcionamento normal do hotel, as portas corta-fogo forem mantidas abertas por suportes magnéticos, estes devem fechar-se automaticamente após a ativação do alarme de incêndio.
- Algumas portas de segurança podem ser mantidas fechadas por ímanes. Após a ativação do alarme de incêndio, os ímanes das portas fechadas devem ser libertados para permitir a saída da propriedade.
- Os avisos "Ação em caso de incêndio" devem estar presentes em todos os quartos dos clientes. Devem descrever claramente o que os clientes devem fazer em caso de incêndio e devem mostrar a rota de fuga, indicando o percurso do quarto para um local seguro, como um ponto de reunião.
- A iluminação de emergência deve estar disponível em todos os caminhos de evacuação que conduzam a um local seguro, incluindo os caminhos de evacuação exteriores. Toda a iluminação de emergência dentro da propriedade deve ter uma fonte de alimentação de reserva e ser testada ao longo do ano.
- Deve existir sinalética de incêndio direcional em toda a propriedade para encaminhar as pessoas para um local seguro em caso de emergência.
- As passagens internas e externas devem estar livres de obstruções e de riscos de escorregamento/tropeçamento.
- Os pontos de reunião devem ser claramente identificados e estas áreas não devem ser obstruídas.
- Todas as portas de quartos de clientes localizados em becos devem estar equipadas com vedantes de fumo e dispositivos de fecho automático.
- Os corredores com mais de 30 metros de comprimento e que ligam saídas alternativas devem, idealmente, ser subdivididos por portas de fecho automático e anti-fumo, aproximadamente a meio do corredor.
- O armazenamento em rotas de evacuação deve, idealmente, ser eliminado ou, pelo menos, ser incombustível e não deve ser permitido em corredores sem saída.



## DICAS

Para becos com mais de 10 metros de comprimento, pode também ser necessário considerar a remoção de mobiliário inflamável em todo o comprimento do corredor, a instalação de um sistema de deteção de incêndios melhorado ou a instalação de um sistema de aspersão.



# PISCINAS & INSTALAÇÕES DE LAZER

É crucial que todas as áreas destas instalações sejam bem controladas e apresentem um ambiente que permita às crianças e aos adultos desfrutarem em segurança.

**RECORDAR!**  
Manter os produtos químicos ácidos e alcalinos sempre armazenados separadamente

## TESTE E PREPARAÇÃO DA PISCINA

Todas as piscinas de uso geral devem ser testadas pelo menos duas vezes por dia, uma antes da abertura e outra durante o funcionamento normal. Recomenda-se a realização de testes frequentes para garantir que a água se encontra constantemente dentro de parâmetros seguros e de boa qualidade. Isto é especialmente importante em piscinas de spas, banheiras de hidromassagem e jacuzzis, uma vez que a água está a temperaturas mais elevadas, onde os químicos se tornam mais instáveis e há maior probabilidade de crescimento bacteriano. Os dispositivos de teste têm diferentes limitações. Nos dispositivos de comparação, o testador terá de fazer um julgamento sobre o resultado. Os dispositivos fotométricos fornecem uma leitura digital mais precisa, mas são mais dispendiosos.

Os testes às piscinas e a manutenção dos registos de testes, são necessários como parte de uma gestão global e eficaz da segurança. Além disso, no caso de uma ação judicial na sequência de um incidente e/ou doença, estes registos são uma parte necessária de qualquer prova para ajudar a defender-se da ação. Devem ser legíveis, claros e em ser mantidos em bom estado. Apenas pessoas com formação adequada devem realizar testes, para obter resultados exactos e decidir se são necessárias medidas correctivas.

Deve também examinar regularmente todos os filtros e bombas para garantir a sua eficácia. Os controlos diários devem incluir a inspeção do estado das condutas, dos injetores de produtos químicos e da segurança dos produtos químicos/tanques.

### Parâmetros das piscinas principais (incluindo as piscinas para crianças)

Cloro livre	1 – 2 mg/l
pH	7.2 – 7.6

### Spa Pools/Whirlpools/Hot Tubs parameters

Cloro livre	3 – 5 mg/l
pH	7.2 – 7.6

## FORNECIMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS

Certifique-se de que existe um fornecimento suficiente de produtos químicos no local para o funcionamento completo de todas as piscinas. Adicione à lista de fornecedores para este tipo de produtos, fornecedores alternativos para quaisquer emergências imprevistas nas suas instalações que exijam grandes doses de químicos para uma ação correctiva. Certifique-se de que a entrega de produtos químicos é efectuada longe das áreas de clientes ou de grande tráfego, e que as salas de máquinas das piscinas não podem ser acedidas pelos clientes ou por pessoas não autorizadas.

## EQUIPAMENTO / MOBILIÁRIO PARA PISCINAS E PARQUES AQUÁTICOS

Assegurar que todo o mobiliário da piscina e do parque aquático (por exemplo, mesas, espreguiçadeiras, chapéus-de-sol, etc.) esteja em boas condições, fixado em segurança, se for caso disso, e preparado para ser utilizado. Todo o equipamento deve ser regularmente limpo e desinfectado. Certifique-se de que o pessoal está consciente de que deve verificar se o mobiliário apresenta defeitos, como madeira lascada, plástico partido, arestas vivas e outros problemas semelhantes. Se forem efectuadas reparações, é importante manter registos das mesmas.

## EQUIPAMENTO DE SALVAMENTO PARA PISCINAS

Certifique-se de que existem equipamentos de salvamento adequados e facilmente acessíveis, em boas condições e claramente visíveis nas piscinas, parques aquáticos e áreas de águas abertas. É aconselhável, de forma regular, familiarizar o pessoal com a sua localização e utilizá-lo na formação do pessoal como parte de cenários práticos de salvamento.



# PISCINAS & INSTALAÇÕES DE LAZER



## ESPECIFICAÇÕES DAS PISCINAS INFANTIS

As piscinas destinadas às crianças não devem ter mais de 60cm de profundidade. A separação entre a piscina das crianças e a piscina principal deve ser de pelo menos 3 m. Se tal não for possível, deve ser instalada uma barreira de separação, que se estenda até criar uma distância de 3m entre os pontos de entrada e saída mais próximos. A barreira deve ter, pelo menos, 80cm de altura; se existirem aberturas, estas não devem ter mais de 10cm de largura e não deve ter degraus ou um desenho ou motivos decorativos que permitam trepar.



## NADADORES-SALVADORES E VIGILÂNCIA DA PISCINA

Os nadadores-salvadores devem ter uma formação adequada e deve verificar se as suas qualificações não caducaram. Deve garantir a supervisão das piscinas por nadadores-salvadores sempre que as piscinas estejam em funcionamento, incluindo durante os períodos de pausa dos nadadores-salvadores em serviço. Os nadadores-salvadores com qualificações caducadas não devem supervisionar nenhuma piscina ou parque aquático.

Se a legislação local permitir que as piscinas funcionem sem nadadores-salvadores, deve existir um meio alternativo de supervisão com pessoa(s) competente(s) em RCP a trabalhar no local durante todo o período de funcionamento da piscina. Pode ser através de um circuito fechado de televisão, de um técnico de manutenção ou de pessoal que vigie as piscinas para além de outras tarefas. Se a legislação local exigir a presença de nadadores-salvadores, estes não devem desempenhar funções adicionais enquanto supervisionam ativamente a piscina.

## ESCORREGAS E PARQUES AQUÁTICOS

### SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO JUNTO À PISCINA E AO PARQUE AQUÁTICO

Assegure-se de que os cartazes informativos com regras de segurança, proibição de mergulho, marcas de profundidade e outros sinalizações de segurança estão colocados e são claramente visíveis. A sinalização relativa à segurança dos escorregas aquáticos deve ser colocada e claramente visível para os utilizadores. Assegurar a existência de informações que proíbam a utilização de todos os objectos de vidro, incluindo garrafas de vidro.

### DISPOSITIVOS AUXILIARES DE DESLIZAMENTO (ANÉIS INSUFLÁVEIS CIRCULARES / COLCHÕES) LIMPEZA E PREPARAÇÃO

Todos os dispositivos auxiliares de deslizamento devem ser inspecionados e os equipamentos em mau estado devem ser eliminados. Os dispositivos insufláveis auxiliares de deslizamento devem ser devidamente insuflados. Todo o equipamento deve ser cuidadosamente limpo antes de ser utilizado.

### ENSAIO DE ESCORREGAS AQUÁTICOS

Todos os escorregas devem ser testados, com as bombas de água a funcionar, para garantir o seu funcionamento correto e seguro. Sempre que possível, todos os escorregas, passadiços e torres que lhes dão acesso devem ser inspecionados periodicamente para detetar eventuais defeitos, como parafusos enferrujados, deterioração devido às condições meteorológicas ou vigas de suporte partidas.

### ENSAIOS DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO

Todos os métodos de comunicação entre os assistentes dos escorregas aquáticos e os nadadores-salvadores devem ser testados para garantir o seu correto funcionamento. Certifique-se de que existe um local adequado para carregar e guardar os dispositivos de comunicação, para evitar danos.

### FORMAÇÃO DO PESSOAL

Toda a formação do pessoal em matéria de segurança das piscinas deve ser revista e o pessoal deve receber nova formação, se necessário. Deve assegurar-se de que o pessoal recebe um nível de formação adequado, garantindo a gestão apropriada de todas as áreas recreativas. Isto aplica-se tanto aos empregados actuais como aos novos. Deve ser dada especial atenção aos novos empregados para que se familiarizem com as suas políticas e procedimentos.





# PISCINAS & INSTALAÇÕES DE LAZER

## ÁREAS DE SPA E GINÁSIO

### PREPARAÇÃO, LIMPEZA E DESINFECÇÃO DO SPA

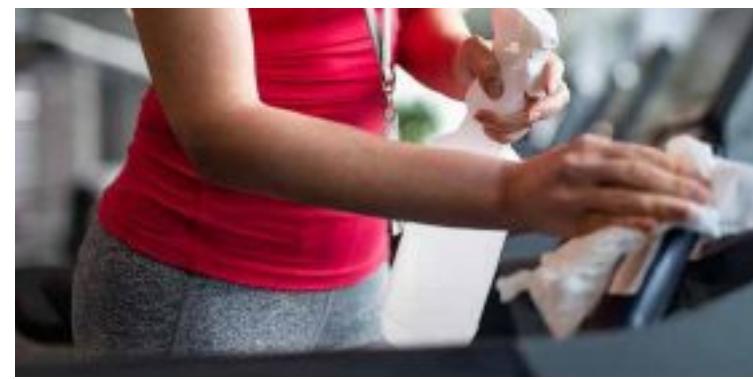
Todas as áreas do spa devem ser limpas, desinfetadas e deixadas a secar ao ar livre em alturas regulares do dia e entre clientes. Isto deve incluir as marquesas / mesas de tratamento. Quando forem introduzidos novos produtos, certifique-se de que o seu conteúdo é avaliado quanto a potenciais alergénios e riscos. Além disso, recomenda-se a revisão periódica de todas as licenças de terceiros contratados e/ou empregados para garantir a sua validade.

### PREPARAÇÃO, LIMPEZA E DESINFECÇÃO DA ÁREA DE FITNESS / GINÁSIO

Ter especial cuidado ao pulverizar produtos químicos em equipamento elétrico com portas abertas, por exemplo, ecrãs de passadeiras - pulverizar para o pano ou tecido antes de limpar. Assegurar que os utilizadores dispõem de meios para desinfetar o seu próprio equipamento após a utilização, para além de uma desinfeção completa no final do dia pelo pessoal do hotel

### KIT DE PRIMEIROS SOCORROS E DEFIBRILHADOR

Assegurar a existência de um kit de primeiros socorros dentro da própria área ou indicar a sua localização através de sinalização adequada, para uso dos clientes em caso de emergência, dentro do Spa ou do ginásio/ área de fitness. Recomenda-se vivamente a existência de um desfibrilador automático externo (DEA) no local. Os desfibriladores automáticos começam normalmente com instruções automáticas para a pessoa que utiliza o dispositivo, mas é aconselhável formar o pessoal na sua utilização.



### SEGURANÇA DO EQUIPAMENTO DE FITNESS

Todo o equipamento de fitness deve ser verificado quanto ao seu funcionamento seguro e deve estar disponível/afixada qualquer informação necessária. Qualquer equipamento defeituoso deve ser retirado de uso, quer com um sinal de "fora de serviço", quer fisicamente removido. Isto aplica-se a máquinas de grandes dimensões e a artigos mais pequenos, tais como fixações de cabos ou mosquetões.

Equipamentos como bolas de ioga, bolas de Pilates ou bolas suíças devem estar devidamente insuflados. Certifique-se de que mantém registos de manutenção destas verificações.

### ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL

As salas de fitness devem dispor de uma fonte de água potável adequada. Todos os recipientes para bebidas fornecidos para uso dos clientes devem ser inquebráveis. Considerar os meios para descartar os copos/toalhas de papel, garantir que existem caixotes de lixo suficientes e, sempre que possível, caixotes de reciclagem para materiais recicláveis.



# VARANDAS & SEGURANÇA GERAL

Os pontos seguintes são alguns exemplos de preocupações gerais de segurança que devem ser revistas.



## VIDRO: PAINÉIS DE VIDRO A TODO O COMPRIMENTO DIVISÓRIAS DE DUCHE

Devem ser colocadas marcas de identificação nos painéis de vidro a todo o comprimento, a 150cm e 80cm acima do chão. Devem também ser colocadas em painéis que possam estar ocultos por cortinas ou outros objectos que dificultem a visualização do painel envidraçado por parte do cliente.

Recomenda-se vivamente a instalação de vidro de segurança nas portas de acesso a varandas e noutras painéis de vidro a todo o comprimento, para que, em caso de incidente, o risco de ferimentos graves seja reduzido, uma vez que o vidro se estilhaça em pequenos pedaços. Se não for instalado vidro de segurança, o painel pode ser coberto com uma película de segurança especial para reduzir o risco de grandes estilhaços de vidro causarem ferimentos se o vidro se partir.

## CAMINHOS E ESCADAS EXTERIORES

Deve assegurar-se de que os caminhos exteriores, degraus e escadas estão livres de qualquer coisa que possa fazer com que alguém escorregue ou tropece. Deve também garantir que estas áreas são mantidas conforme necessário para evitar a deterioração e reduzir o risco de escorregadelas ou tropeções. Assegure-se de que os corrimãos das escadas e caminhos estão bem fixos.

Podem ser utilizadas tiras antiderrapantes na extremidade superior de um degrau para reduzir o risco de um cliente escorregar. Outro meio eficaz de assinalar a presença de uma escada ou outra mudança de nível é marcar o bordo do degrau

com uma cor contrastante.

## ILUMINAÇÃO EXTERIOR

Assegurar que toda a iluminação exterior e a iluminação exterior de emergência estão operacionais e são adequadas para utilização. Se for prevista iluminação noturna para os caminhos, garantir que esta também funciona eficazmente. Recomenda-se que, nas zonas por onde os clientes possam ter de passar em caso de evacuação e/ou para um ponto de reunião, se tenha o cuidado de assegurar que essas zonas estão bem iluminadas e que existe iluminação de emergência ao longo dos percursos de emergência externos.



## MEDIDAS TEMPORÁRIAS DE SEGURANÇA

Assegurar que todas as medidas de segurança são geridas de forma eficaz. Quaisquer barreiras em torno de trabalhos temporários ou em curso que tenham sido suspensos quando a instalação foi encerrada, ou que estejam atualmente em curso, devem ser verificadas para confirmar se continuam a ser eficazes e se estão fixadas de forma segura no local. Se forem

necessários trabalhos de correção, poderá adotar uma série de medidas temporárias até que possam ser implementados trabalhos mais abrangentes.

## BALAUSTRADAS DE VARANDAS

As balaustradas das varandas devem ter uma altura mínima de 100cm para reduzir o risco de queda de altura. As aberturas grandes representam um risco de queda através da balaustrada, pelo que não devem existir aberturas superiores a 10cm. Se houver um degrau com menos de 60cm de altura, este não deve reduzir a altura total efectiva da varanda para menos de 80cm, porque o risco de queda é maior. Se a varanda tiver elementos decorativos na balaustrada, por exemplo, barras horizontais ou com efeito de escada, aumenta a probabilidade de uma criança os utilizar como aliciante para trepar, aumentando assim o risco de queda.

Se as varandas não atingirem a altura mínima, tiverem grandes aberturas ou elementos decorativos com efeito de escada, devem ser modificadas para reduzir o risco. Poderão ser efetuadas obras temporárias para reduzir o risco de ferimentos até que possam ser realizadas obras de reparação mais abrangentes. Para além do acima exposto, devem ser efetuados controlos regulares de manutenção geral das varandas para detetar qualquer corrosão visível ou danos estruturais.

## PRESTAÇÃO DE PRIMEIROS SOCORROS

Todos os kits de primeiros socorros devem ser verificados regularmente, para garantir que todos os artigos estão dentro do prazo de validade e que são reabastecidos conforme necessário. Os kits de primeiros socorros podem ser encontrados em bares, restaurantes, à volta das piscinas, nos escritórios e nos clubes infantis, bem como em muitas outras áreas. Se a propriedade não tiver um nadador-salvador de serviço, deve haver um estojo de primeiros socorros disponível para utilização em caso de ferimentos ligeiros. Qualquer lesão mais significativa deve ser encaminhada para tratamento médico.

As propriedades podem também dispor de outras instalações, tais como salas médicas, desfibriladores, pessoal médico qualificado ou socorristas, bem como muitas outras disposições. Todos os equipamentos e certificados de qualificações devem ser mantidos conforme necessário.

# DOENÇA DO LEGIONÁRIO

- Muitos hotéis têm períodos do ano em que a ocupação dos quartos é menor ou em que o hotel está fechado. Estes períodos são uma oportunidade ideal para efetuar a manutenção anual do sistema de água, como a desinfeção do sistema ou a renovação do tanque de água e da caldeira.
- As orientações contidas no folheto do Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC) "Leaflet for managers of tourist accommodation on how to reduce the risk of Legionnaires' disease" (Folheto para gestores de alojamento turístico sobre como reduzir o risco da doença do legionário) fornecem pormenores sobre as ações a tomar para gerir eficazmente o risco apresentado pela bactéria Legionella. Este folheto foi produzido em várias línguas e pode ser consultado na seguinte hiperligação:  
<https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/leaflet-managers-tourist-accommodation-how-reduce-risk-legionnaires-disease>



Os hotéis devem utilizar as melhores práticas e conselhos da indústria para desenvolver o seu próprio sistema de gestão da segurança da água, que deve incluir as seguintes medidas e passos:

## A PESSOA RESPONSÁVEL

Os hotéis devem nomear uma pessoa responsável pela gestão dos riscos associados à bactéria Legionella e pelo fornecimento de água potável e segura. A função envolve, mas não está limitada às seguintes funções:

- Conhecer e respeitar a legislação pertinente, as normas locais e as melhores práticas.
- Estar familiarizado com todos os componentes do sistema de água e garantir a implementação de um sistema abrangente de manutenção e monitorização do sistema.
- As avaliações de risco determinarão a frequência das ações de manutenção necessárias e estas devem ser calendarizadas para evitar omissões.

É essencial que a pessoa que desempenha o papel de responsável tenha formação adequada para cumprir as suas funções.

## LIMPEZA E DESINFEÇÃO DE TANQUES DE ÁGUA

Os reservatórios de água quente e fria devem ser inspecionados, limpos e desinfetados pelo menos uma vez por ano com uma concentração adequada de desinfetante (por exemplo, 50 ppm de cloro durante 1 hora, ou equivalente).

## LAVAGEM E DESINFEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

A tubagem de distribuição de água deve ser lavada e desinfetada com uma concentração adequada de desinfetante, pelo menos anualmente (por exemplo, 50ppm de cloro durante 1 hora, ou equivalente).

- A avaliação de riscos deve identificar o período de tempo durante o qual as saídas devem estar a funcionar antes da sua primeira utilização em funcionamento normal, caso o hotel tenha um funcionamento sazonal.

## DESCALCIFICAÇÃO E DESINFEÇÃO DE CHUVEIROS

Todos os chuveiros devem ser removidos, descalcificados e desinfetados regularmente - geralmente, pelo menos de três em três meses.

- A avaliação dos riscos deve identificar a concentração de desinfetante necessária (por exemplo, 50 ppm de cloro durante 1 hora, ou equivalente).

## AR CONDICIONADO

Devem ser estabelecidos calendários de manutenção regulares e de pré-temporada. Todos os elementos do sistema de ar condicionado, incluindo tabuleiros de condensação, filtros e grelhas, etc., devem ser limpos e desinfetados. Devem ser realizadas todas as outras operações de manutenção preventiva previstas para o correto funcionamento do sistema de ar condicionado.

## ANÁLISE DE AMOSTRAS DE ÁGUA PARA CONFIRMAR A ADEQUAÇÃO PARA USO

A análise de amostras de água deve ser efectuada regularmente para confirmar a segurança do sistema de água.

Geralmente, as amostras são recolhidas para análise de Legionella de três em três meses e para análise bacteriológica geral todos os meses.

## VERIFICAÇÃO DE CALDEIRAS E ESQUENTADORES

Devem ser efetuados controlos regulares para garantir que todas as caldeiras de aquecimento de água e cilindros de água quente funcionam corretamente e atingem uma temperatura de água adequada para ser distribuída por todo o sistema. A água quente deve ser armazenada a uma temperatura superior a 60°C e distribuída a uma temperatura superior a 50°C em todo o sistema de água.

## VERIFICAÇÃO DA TEMPERATURA DA ÁGUA E DOS NÍVEIS DE DESINFETANTE

Deverem ser efetuadas e registadas verificações regulares das temperaturas da água em distribuição para garantir que:

- As temperaturas de distribuição de água quente estejam acima de 50°C em todas as saídas.
- As temperaturas de distribuição da água fria sejam inferiores a 25°C em todas as saídas.
- Os níveis de desinfetante da água são mantidos a cerca de 0,2 - 0,5 ppm em todas as áreas do sistema de distribuição de água.



# SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES PARA CRIANÇAS



## INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTO PARA CRIANÇAS

Se a sua propriedade tiver um clube infantil organizado, onde os pais deixam os filhos, deve certificar-se de que reúne as informações e os dados necessários sobre a criança e o adulto, para o caso de ser necessário contactar o adulto por qualquer motivo. Devem ser fornecidas informações sobre os procedimentos de higiene e segurança necessários em vigor em qualquer estabelecimento para crianças, incluindo quaisquer avisos de saúde relativos a doenças ou infecções.

Equipamentos como berços, cadeiras altas, beliches, etc., devem ser sujeitos a verificações regulares e reparações, se necessário. Devem também ser colocados de forma a permitir a livre circulação, reduzindo o risco de uma criança colidir com quaisquer arestas.

## ÁREAS DE LAZER INTERNAS E EXTERNAS

- Certifique-se de que todas as áreas são limpas regularmente, incluindo as paredes e o chão, as mesas e as cadeiras, as portas e os puxadores, os armários, o equipamento de jogo, os brinquedos e quaisquer outros objectos
- As superfícies de jogo internas e externas também devem absorver o impacto, por exemplo, areia solta, tapetes de borracha, etc.
- Devem ser efectuadas verificações de todas as estruturas que possam ter-se deteriorado devido a danos ou desgaste.

As reparações necessárias devem ser efetuadas. Devem ser removidos quaisquer detritos ou materiais soltos

## FORMAÇÃO DO PESSOAL

Toda a formação do pessoal relativa aos procedimentos do clube infantil deve ser revista e o pessoal deve receber nova formação, se necessário. Deve assegurar-se de que o pessoal recebe um nível de formação adequado, garantindo a gestão apropriada do clube infantil. No mínimo, isto deve incluir formação sobre:

- Procedimentos de entrega e recolha
- Procedimentos de emergência, incluindo prestação de primeiros socorros e comunicação de incidentes
- Segurança
- Procedimentos relativos a crianças e pais desaparecidos
- Sensibilização para os alergénios alimentares, pinturas faciais, etc.
- Armazenamento e manutenção do equipamento
- Supervisão das actividades para todas as crianças, incluindo orientações claras sobre o rácio pessoal/crianças e os procedimentos de segurança pertinentes
- Inspeções de segurança dos edifícios e das instalações para garantir que todas as medidas de controlo estão em vigor

## SALVAGUARDA

As políticas e procedimentos de salvaguarda garantem que as crianças e os adultos vulneráveis são protegidos de indivíduos que podem representar um risco e mantidos em segurança, independentemente da idade, género, religião ou etnia. As políticas e os procedimentos devem ser fáceis de ler e os conteúdos devem ser fáceis de compreender.

Se o seu hotel tiver instalações para crianças/clubes infantis, tem a responsabilidade de garantir que estas políticas/procedimentos existem e que o pessoal relevante recebe formação quando começa a trabalhar e recebe nova formação a intervalos regulares.

O pessoal relevante a quem estas políticas e procedimentos se podem aplicar inclui:

- Membros do pessoal da equipa das instalações/clubes infantis
- Outros membros, tais como empregados de limpeza, pessoal de restauração e bebidas
- Direção do hotel

## REABASTECER TODOS OS CONSUMÍVEIS

Todos os consumíveis, como sabão, toalhas de papel, rolos de papel higiénico, etc., devem ser substituídos no clube das crianças e nas casas de banho..



# SEGURANÇA & TECNOLOGIA



## SISTEMAS DE CCTV

Os sistemas de CCTV (closed-circuit television/círcuito fechado de televisão) podem ser muito benéficos no controlo da segurança dos clientes. Deve assegurar-se de que as câmaras de CCTV, que monitorizam os movimentos dos clientes, são colocadas apenas em áreas acessíveis ao público e não em áreas que possam invadir a privacidade dos clientes. Assegure-se de que a gravação é feita corretamente e de que existe um meio de fornecer imagens a terceiros em caso de incidente. Os serviços de emergência, como a polícia, também podem solicitar estas imagens em caso de denúncia de um crime.

## ENSAIOS DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO

Todos os sistemas de comunicação devem ser testados para garantir o seu correto funcionamento e todas as baterias das comunicações móveis devem ser recarregadas.

## SEGURANÇA CIBERNÉTICA

Certifique-se de que os seus sistemas de segurança da Internet e do correio eletrónico são regularmente actualizados e de que o pessoal é informado do risco acrescido de ciberataque. As ameaças à cibersegurança são normalmente transmitidas por correio eletrónico e o destinatário clica inadvertidamente em ligações não seguras. Tenha especial cuidado ao utilizar uma fonte externa de dados, ou seja, unidades USB ou cartões SD.

## SENSIBILIZAÇÃO E FORMAÇÃO DO PESSOAL

O pessoal é o seu maior trunfo em termos de proteção e a forma como se comportam pode dissuadir potenciais ameaças. Dê formação à sua equipa para que esta possa identificar e comunicar rapidamente actividades suspeitas e objectos não acompanhados/abandonados. A vigilância é vital, quaisquer eventos ou comportamentos suspeitos devem ser comunicados às autoridades policiais locais.

## TESTES DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Todos os sistemas informáticos devem ser testados para garantir que funcionam corretamente; as actualizações de software e o software de segurança da Internet devem ser actualizados para a versão mais recente.

## SEGURANÇA FÍSICA

Recomenda-se vivamente a realização periódica de uma análise exaustiva dos seus riscos de segurança. Sempre que forem identificadas novas medidas de segurança de proteção, estas devem ser avaliadas e implementadas para complementar as medidas de segurança existentes.

## DOCUMENTAR TODAS AS AÇÕES

Todos os controlos, monitorizações e trabalhos de correção devem ser documentados, assinados e datados.

# GESTÃO E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES

Os relatórios de doenças e incidentes, provenientes dos clientes, fornecem informações importantes a um hotel sobre a eficácia do seu sistema de gestão da segurança. Quando estas informações são recolhidas, analisadas e aplicadas para controlar o risco identificado, é possível melhorar rapidamente os padrões de segurança.



## REGISTO E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES

Quando forem comunicados incidentes com clientes, estes devem ser registados e comunicados à pessoa adequada no hotel. Se for caso disso, deve ser efectuada uma investigação, com vista a evitar a repetição desse tipo de incidente.

Se a investigação do incidente concluir que são necessárias obras de reparação para evitar a recorrência do incidente, essas obras de reparação devem ser executadas o mais rapidamente possível. É possível que também possam ser aplicadas medidas de segurança temporárias antes da conclusão dos trabalhos de reparação.

Ao registrar os incidentes ao longo de um período de tempo, é provável que sejam identificadas tendências. Esta informação pode ser utilizada para dar prioridade à atenção da direção na redução de incidentes.

Muitos hotéis e operadores turísticos consideram que o tipo mais frequente de acidente registado são escorregadelas, tropeções ou quedas. Se for este o caso do seu hotel, deve refletir sobre a forma de reduzir o risco deste tipo de acidente, por exemplo, formando o pessoal para lidar com derrames de líquidos de forma mais eficaz para reduzir o número de incidentes. Em alternativa, se tiver uma série de incidentes em que as pessoas caem de uma escada, será quer a colocação de corrimões adicionais ou de tiras antiderrapantes nos degraus reduziria o número de acidentes?

Não existe uma resposta única para reduzir o risco de ocorrência de incidentes, pelo que a gestão deve investigar os incidentes para compreender como ocorrem e aplicar medidas adequadas de prevenção de incidentes.

Deverá também assegurar-se de que um colega da **Jet2holidays** é informado de qualquer incidente com um cliente e de quaisquer ações que tenham sido tomadas pelo Hotel, na sequência do evento.

## GESTÃO DA DOENÇA

É extremamente importante que qualquer doença comunicada a um hotel seja registada e comunicada internamente, de modo a que possam ser implementadas medidas adequadas para controlar qualquer potencial propagação da doença.

Há uma série de práticas que devem ser adoptadas em todos os hotéis para gerir o risco e a propagação de doenças entre os clientes. Estas incluem, mas não se limitam a:

## PESSOAL DA RECEPÇÃO

O pessoal da receção deve registrar todas as notificações de doenças e informar a pessoa adequada no hotel.

As notificações podem vir da equipa de limpeza, da cozinha ou do restaurante, bem como dos próprios clientes.

Os colegas da **Jet2holidays** devem ser informados sobre qualquer cliente que comunique uma doença ao hotel..

# GESTÃO E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES



## FORMAÇÃO DO PESSOAL

Todo o pessoal deve receber formação inicial e contínua, conforme necessário. A formação deve incluir pormenores sobre a doença e os procedimentos de higiene/segurança no que respeita à doença gástrica e a outras doenças relevantes.

O pessoal de limpeza pode ser o primeiro a tomar conhecimento da doença de um cliente. É muito importante que o pessoal de limpeza partilhe a informação com a equipa da receção sobre a doença do cliente, para que esta possa ser registada e acompanhada.

O pessoal da cozinha pode ser solicitado a fornecer alimentos específicos aos clientes que estão doentes, o que deve levá-los a informar a equipa da receção sobre a potencial doença.



Todos os relatórios das diferentes equipas do hotel ajudam a compreender o nível de doença com mais pormenor. Deverá existir um procedimento abrangente, a ser seguido em caso de aumento de doenças.



## MEDIDAS DE HIGIENE

Se forem aplicadas medidas de higiene reforçadas, deve garantir que todos os materiais necessários estão disponíveis para utilização (por exemplo, desinfetante para as mãos).

Devem ser aplicados todos os requisitos locais em matéria de controlo de doenças. Se for necessário comunicar doenças às autoridades sanitárias locais, estas devem ser efectuadas imediatamente.

## INFORMAÇÕES SOBRE HIGIENE PARA OS CLIENTES

Sempre que tenham sido adoptadas medidas adicionais para reduzir a propagação de doenças, devem ser disponibilizadas informações aos clientes para os incentivar a aplicar essas normas. Por exemplo, um sinal a solicitar aos clientes que utilizem gel desinfetante para as mãos antes de entrarem no restaurante.

## PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO DA PROPAGAÇÃO DA INFECÇÃO (POSI)

Sempre que se confirmar um aumento das notificações de doença, recomendamos vivamente que sejam implementados controlos de higiene adicionais para reduzir e evitar a propagação da infecção



## NOTIFICAÇÃO À JET2HOLIDAYS

Se a gerência do hotel identificar um aumento geral de doenças entre os hóspedes de qualquer operador turístico, ou diretamente reservados no hotel, então a gerência do hotel deverá informar a Jet2holidays do aumento, através dos seus contactos habituais. Este será normalmente um Customer Helper ou um membro da equipa do resort.

# FORNECER INFORMAÇÕES AOS CLIENTES

A segurança do cliente está no centro da experiência que os nossos gestores de propriedades oferecem. É vital que não só os nossos parceiros hoteleiros tenham procedimentos de trabalho seguros, instalações e pessoal consciente da segurança, mas também que os nossos clientes sejam informados sobre como desfrutar de umas férias seguras e felizes. As seguintes áreas-chave requerem informações de segurança adequadas e suficientes. Em anexo, encontram-se exemplos de sinalética que podem ser adequados à sua experiência no hotel:



## ESCORREGÕES, TROPEÇÕES E QUEDAS

Os sinais devem indicar os perigos de escorregamento em áreas onde existe um risco. Isto inclui sinais temporários que podem ser necessários durante a limpeza e manutenção ou para limpar derrames de líquidos.



## ÁREAS PERIGOSAS

Nas zonas onde existem riscos conhecidos ou onde não é permitida a entrada de clientes, deve existir sinalização como a que se segue.



## SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS E EVACUAÇÃO

A sinalização direcional de segurança contra incêndios deve ser instalada de acordo com as normas e a legislação locais. O seu objetivo é orientar os clientes para um local seguro em caso de emergência. Também deve existir um sinal, nos quartos dos clientes, que forneça instruções sobre o que fazer em caso de incêndio. Geralmente, inclui um plano que indica o caminho a seguir até um local seguro.



## SEGURANÇA DAS PISCINAS E DOS SPAS

A sinalização de segurança das piscinas deve incluir instruções para não mergulhar, informações relativas ao encerramento da piscina, nadadores-salvadores e marcações de profundidade.





# JURÍDICA

As queixas e as ações judiciais não podem ser completamente erradicadas, mas seguindo as orientações acima referidas e assegurando os mais elevados padrões de higiene e segurança, podemos melhorar significativamente as nossas hipóteses de defender quaisquer queixas ou ações judiciais recebidas.



O preenchimento e retenção de documentos é uma parte importante da gestão da segurança. Toda a documentação relacionada com os tópicos abordados neste guia deve ser conservada durante o máximo de tempo possível, idealmente durante um período de pelo menos 3 anos. Isto assegura que, no caso de uma ação judicial ou queixa de um hóspede do hotel, estes documentos podem ser apresentados como forma de demonstrar que existem boas medidas para prevenir incidentes e para manter elevados níveis de saúde, higiene e segurança em todo o hotel.

No caso de um hóspede do hotel comunicar uma lesão ou doença, devem existir procedimentos de comunicação adequados que permitam o registo de:

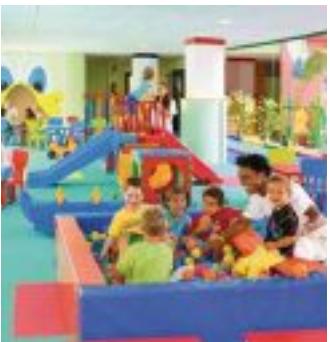
- a data, o local e as circunstâncias de qualquer ferimento ou doença
- quaisquer detalhes ou informações que possam ser fornecidos por qualquer funcionário do hotel que possa ter testemunhado o incidente ou a comunicação de uma doença, nesse momento
- qualquer declaração feita por clientes que possam ter testemunhado o incidente.

Se tiver conhecimento de um ferimento ou de uma doença que não lhe tenha sido comunicada pelo hóspede afetado, deve registar as circunstâncias do sucedido, na medida do possível, para o caso de vir a receber uma queixa ou reclamação. O facto de o hóspede afetado não ter comunicado o sucedido não o impede de apresentar uma queixa ou reclamação após o seu regresso a casa.

De novo, todos os registos de queixas devem ser conservados durante o máximo de tempo possível, idealmente por um período de pelo menos 3 anos, para que possam ser consultados para informação, conforme necessário, em caso de queixa ou reclamação.

No Reino Unido, uma reclamação formal pode ser apresentada em tribunal até 3 anos após um adulto ter sofrido danos pessoais e, no caso das crianças, o período de 3 anos só começa a contar quando estas completam 18 anos, pelo que recomendamos um período de retenção de 3 anos para os documentos. É também por isso que os procedimentos de notificação imediata são tão importantes, de modo a que, se houver algum atraso na apresentação de uma reclamação formal por parte de um cliente, possamos ter a certeza de que as investigações foram conduzidas na altura do incidente, quando as circunstâncias que o envolveram ainda estão frescas na mente de todos e os relatórios reflectem com precisão os acontecimentos à data.

Em caso de reclamação por parte de um cliente, o departamento jurídico da **Jet2holidays** entrará em contacto consigo para solicitar que nos sejam enviadas cópias desta documentação.



## LEGAL INFORMATION

This booklet is only intended to alert the reader to recent issues, provide general information regarding the topics discussed and to act as a preliminary, but not comprehensive guide. It should not therefore be relied upon in place of specific advice. This booklet is not a substitute for the terms and conditions that we have entered into with you. Please note that your obligation to us is to comply with the terms and conditions we have agreed when supplying us with accommodation.

All copyright, trademarks and other intellectual property rights in all logos, designs, text, images, and other materials in this booklet are owned by **Jet2holidays** Limited or appear with the permission of the relevant owner. Those works are protected by copyright and trademark laws and treaties around the world. All such rights are reserved.

You shall not copy, adapt, exploit, or otherwise use the content in this booklet in any way unless you have our express written permission.

The UK's largest holiday operator, **Jet2holidays** offers thousands of 2-5-star package holidays and city breaks across the Mediterranean, Canary Islands and Europe for a low £60pp deposit.

**Jet2holidays** Limited is registered in England No: 4472486 VAT No: GB 911 4683 35. The registered office is Low Fare Finder House, Leeds Bradford Airport, Leeds, LS19 7TU.

**Jet2holidays** Limited is a member of ABTA.