

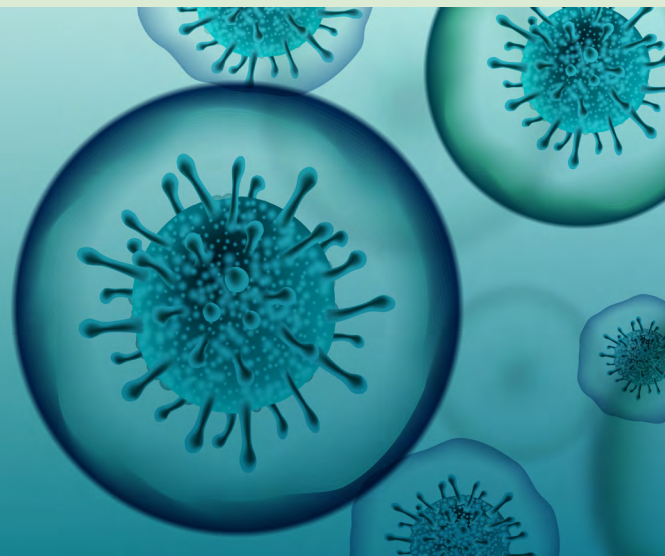


**SEGURHOTEL**  
Segurança Inteligente

# Manual de Orientações COVID-19

## Hotéis com Operação Suspensa

**CORONAVIRUS**  
COVID-19



São Paulo | Abril 2020

## Índice

<b>Exemplos de Ocorrências em Estabelecimentos Fechados</b>	<b>02</b>
<b>Rede Hoteleira</b>	<b>03</b>
<b>Processo de Prevenção de Ocorrências no Hotel</b>	<b>04</b>
<b>Situações Emergenciais no Hotel</b>	<b>10</b>
<b>Casos de Infecção ou de Quarentena no Hotel</b>	<b>11</b>

## Exemplo de Ocorrências em Estabelecimentos Fechados



O quadro Spring Garden de Vincent Van Gogh, foi roubado na madrugada da segunda-feira 30/03/20 do museu Singer Laren, na Holanda, informou o diretor do museu, Evert van Os.

O roubo foi realizado no dia em que o país relembra o nascimento de um de seus maiores artistas, ocorrido em 30 de março de 1853.

O museu estava fechado por conta da lei para evitar a disseminação do novo Coronavírus (Sars-CoV-2) por todo o país. O quadro pintado em 1884, estava no Singer Laren Museum a empréstimo do Museu de Groningen. Seu valor não foi informado pelos donos do local.

**Continue a ler**

# Rede Hoteleira

## Orientações Gerais

- Definir os procedimentos operacionais mínimos para a manutenção dos hotéis.
- Definir os procedimentos de prevenção ao Corona Vírus para este período. Veja aqui:

### Manual de Prevenção ao Corona Vírus

- Auxiliar os hotéis na definição de procedimentos emergenciais básicos: incêndio, roubo e invasão, acidente com colaborador.
- Definir gestor, em nível de diretoria ou gerência sênior, para comandar o controle dos hotéis que terão a operação suspensa.
- Analisar quais são os hotéis que estão em áreas de maior risco e manter aumentar a comunicação com essas propriedades.
- Realizar o monitoramento diário dos hotéis e apoiá-los.
- Contatar a central de segurança e solicitar que disponibilizem pela internet, somente durante o período de suspensão das atividades, as imagens das câmeras localizadas em pontos estratégicos do hotel como por exemplo: lobby, sala do cofre, entrada de fornecedores, sala com objetos de valor etc. Nas principais marcas de câmeras de segurança, esse sistema está disponível gratuitamente.
- O responsável pelo departamento de compras deve orientar todos os fornecedores e prestadores de serviços a cooperar com a situação e seguir as orientações do hotel.
- Definir chefe de plantão presente no hotel em cada turno, inclusive no turno da noite com poucos colaboradores.
- Definir gerente plantão para cada dia, responsável pela operação e que possa trabalhar a distância.
- Definir os procedimentos operacionais mínimos no hotel.

# Processo de Prevenção de Ocorrências no Hotel

## Orientações Gerais

- Seguir as orientações de prevenção ao Covid-19 conforme o Manual de Prevenção do Corona Vírus no hotel. Veja aqui:

### Manual de Prevenção ao Corona Vírus

- Definir procedimento de limpeza e ventilação dos ambientes para prevenir disseminação do Corona Vírus. Consultar um especialista na área sobre os melhores procedimentos.

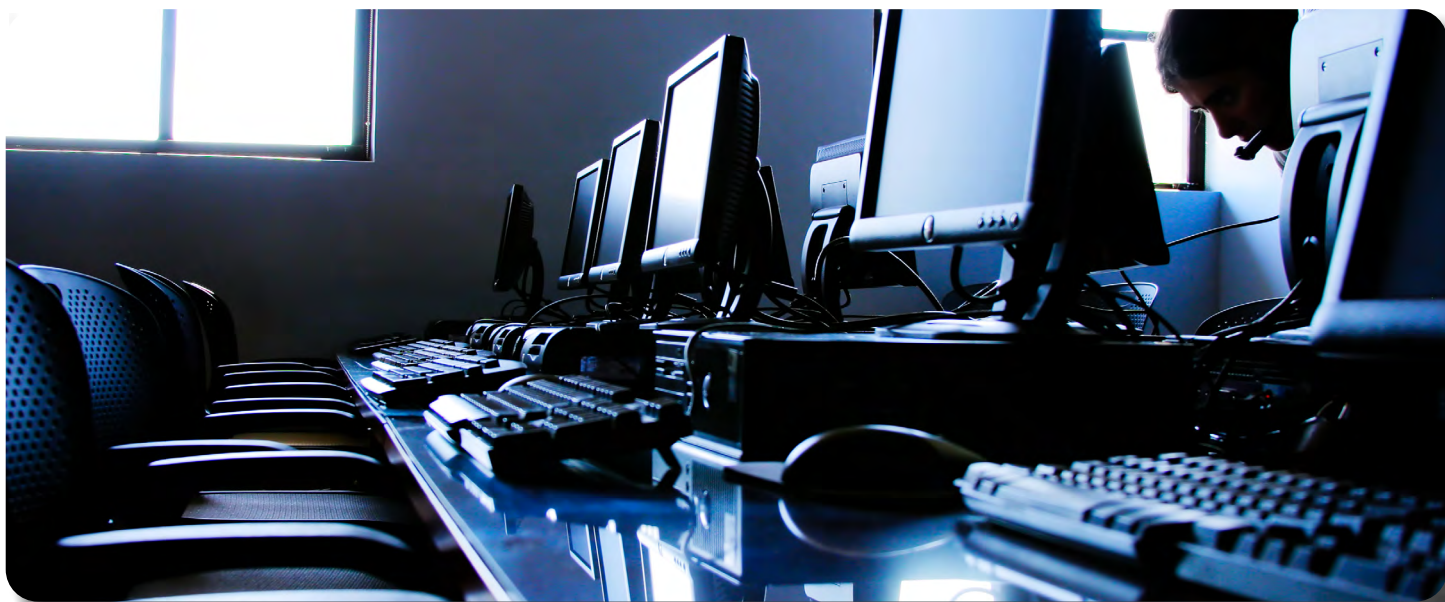
## Acesso ao Hotel e Circulação Interna

- Manter a porta principal do hotel travada e trancada. Avaliar também a possibilidade de instalação de tapume.
- O acesso para o hotel será realizado somente pela entrada de serviços.
- Caso o hotel tenha outros acessos como por exemplo: acesso direto para área de eventos, para restaurante terceirizado entre outros, devem ser todos trancados.
- Manter o portão do estacionamento fechado abrindo apenas para o acesso dos colaboradores e fornecedores.
- Em caso de acessos que ligam o subsolo ou estacionamento aos andares do hotel, estes devem ser todos trancados também.
- Manter o elevador social travado. O elevador de serviços deve ser mantido funcionando somente no período diurno ou caso sua utilização seja comprovadamente necessária pelos colaboradores.
- Trancar os acessos internos para o restaurante do hotel e se possível para a área de eventos.
- Travar o acesso pela escada de emergência do térreo para os andares dos apartamentos dos hóspedes.
- Posicionar uma barreira física na escada ou corredor para a área de eventos.

# Processo de Prevenção de Ocorrências no Hotel

## Objetos de Valor no Hotel

- Centralizar todos os objetos de valor que não são obrigatórios para o trabalho em um ou dois ambientes fechados com fechadura eletrônica e câmera, como por exemplo o maleiro, sala da manutenção ou da governança. Exemplos de objetos que devem ser guardados: computadores, projetores, chaves-mestra, aparelhos de abertura e leitura da fechadura, aparelhos de abertura de cofres, aparelhos de manutenção, rádios, celulares da empresa etc.
- Reduzir a quantidade de dinheiro em espécie somente ao obrigatório e sempre mantê-lo no cofre.



## Equipe do Hotel - Procedimentos de Chegada

- Durante o período da pandemia estimular os colaboradores a deslocar-se para o trabalho de carro ou moto com auxílio para pagar a gasolina.
- Caso o hotel tenha um transporte dedicado aos colaboradores, o veículo precisa ser submetido aos procedimentos de higiene definidos pelo hotel, de acordo com orientações de especialista da área.
- O carro deve ser higienizado após o término de cada trajeto e os ocupantes do veículo devem se sentar bem afastados entre si. Verificar os detalhes de limpeza com um especialista na área.
- Se possível, evitar que os colaboradores e funcionários terceirizados desloquem-se de transporte público.

# Processo de Prevenção de Ocorrências no Hotel

## Equipe do Hotel - Rotinas de Trabalho

- Reforçar as orientações de Prevenção ao Corona Vírus no hotel. Veja aqui:

### Manual de Prevenção ao Corona Vírus

- Orientar a equipe sobre o comportamento preventivo a ser adotado em casa e no transporte público.
- Relembrar diariamente todas as medidas preventivas.
- Na chegada ao hotel, aplicar processo de higienização padronizado diariamente:
  - o Sempre utilizar uniforme novo.
  - o Lavar as mãos e aplicar álcool gel antes de iniciar o trabalho.
  - o Manter em armários bolsas, mochilas e celulares fora da entrada de serviços.
- Todas as vezes em que um colaborador sair e retornar ao hotel durante horário de expediente, deve realizar o processo de higienização, incluindo a troca do uniforme.
- Consultar especialista sobre o uso de máscaras, luvas e seus respectivos descartes.
- As refeições devem ser realizadas de preferência de forma isolada ou com distância considerável entre os colaboradores.
- O contato e as orientações do chefe de plantão com sua equipe devem ser realizados pelo rádio HT. Caso esse contato seja presencial deve ser mantida uma distância mínima de 2 metros entre os colaboradores.
- Caso um colaborador saiba que esteve próximo a uma pessoa infectada, ele deve informar imediatamente seu supervisor e ausentar-se do trabalho, ficando afastado do hotel.
- Colaborador com sintomas de gripe deve alertar imediatamente seu supervisor e ausentar-se do trabalho, ficando afastado do hotel.
- Seguir as orientações específicas de cada departamento, incluindo também as empresas terceirizadas. Estão todas descritas no Manual de Prevenção do Corona Vírus, na parte de procedimentos operacionais obrigatórios. Clique no botão acima.

# Processo de Prevenção de Ocorrências no Hotel

## Segurança

- O acesso ao hotel deve ser controlado por um homem de segurança e realizado sempre pela entrada de serviços.
- **Os procedimentos de controle de acesso devem se manter rígidos exatamente como no dia a dia, incluindo verificação, identificação e registro de colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.**
- Realizar ronda 24h, verificando:
  - o Entrada principal: duas vezes a cada turno, posicionar-se na área externa ao hotel, por períodos de no mínimo 40 minutos cada.
  - o Outras entradas que devem ser mantidas trancadas.
  - o Salas com o material de alto valor.
  - o Área externa ao hotel.
  - o Corredores de apartamentos e escadas de emergência.
- No período noturno, importante acender parte das luzes internas dos apartamentos virados para a rua, demonstrando que há movimentação interna.
- A equipe presente no hotel deve ficar atenta a irregularidades e atividades suspeitas durante o turno e comunicar responsáveis de plantão.





# Resorts

## Considerações Gerais

- No caso de Resorts, dois pontos importantes a destacar:
  - o A necessidade de prever transporte específico do hotel aos colaboradores, devido a distância entre o Resort e a cidade.
  - o A dificuldade de controle de acesso ao Resort, devido a extensão de sua área.

## Transporte de Equipe

- Veja acima as orientações para transporte de colaboradores

## Acessos

- O perímetro deve ser muito bem controlado. Caso não haja barreiras e alarmes, realizar rondas ainda mais frequentes.
- Os acessos da área externa do hotel, onde geralmente localizam-se as piscinas, devem ser fechados neste período.



## Condo Hotel - Flats

### Considerações Gerais

- No caso dos flats, existem dois fatores de risco adicionais:
  - o Contato com moradores.
  - o Visitantes de moradores acessando o hotel.

### Morador

- Divulgar orientações de higienização e cuidados pessoais para todos os moradores.
- Evitar a entrada de visitantes aos moradores. Caso não seja possível, reduzir ao máximo, mantendo somente as visitas estritamente necessárias.
- Avaliar os moradores de risco: aqueles com idade avançada, diabetes, problemas respiratórios etc. Consulte um especialista na área. Registrar o número do apartamento do morador de risco e informar à recepção e ao gestor responsável pela prevenção do Covid-19 na propriedade.
- Para esses moradores de maior risco, definir colaboradores fixos que os atendam, como por exemplo quando necessário realizar limpeza no apartamento.
- Prestador de serviços de morador:
  - o Evitar serviços desnecessários.
  - o Passar pelo mesmo processo de higienização que os colaboradores e prestadores de serviços do hotel.
  - o Dirigir-se imediatamente ao apartamento e evitar circular pelo hotel.





**SEGURHOTEL**  
Segurança Inteligente

## Situações Emergenciais no Hotel

**EMERGENCY**



# Situações Emergenciais no Hotel

## Geral

- Deve ser elaborado um procedimento emergencial genérico para situações inesperadas.
- Avaliar a possibilidade de ter um botão de pânico ou número para ser acionado em casos emergenciais. Podendo ser em uma central da rede hoteleira, ou em uma central terceirizada que deve ser preparada rapidamente com os principais procedimentos.

## Incêndio

- Definir a cada turno, qual é o líder da equipe da brigada de incêndio, mesmo quando são poucos os colaboradores trabalhando.
- Verificar com frequência a existência e funcionamento do equipamento de combate a incêndio e da central. Essa etapa deve fazer parte da ronda do homem de segurança.
- Definir o procedimento em caso de incêndio, acionamento de reforço e do corpo de bombeiros.
- Tentar contato com a brigada de bombeiros mais próxima para estreitar relacionamento. Buscar descobrir o tempo que levam para deslocar-se ao hotel em caso de ocorrências. Este deve ser rápido, pois não há trânsito na maioria das cidades por conta da pandemia.
- Avaliar a possibilidade da Central de incêndio do hotel alertar diretamente o gerente de plantão ou uma central fora do hotel.

## Roubo ou Invasão

- Definir o procedimento em caso de roubo.
- Tentar contato com o batalhão de polícia mais próximo para estreitar o relacionamento. Buscar descobrir quanto tempo levam para deslocar-se ao hotel em caso de ocorrências. Este deve ser rápido, pois não há trânsito na maioria das cidades por conta da pandemia.

## Acidente de Colaborador

- Manter um kit de primeiros socorros mais reforçado no hotel.
- Definir com antecedência o procedimento caso um colaboradores tenha que deslocar-se ao hospital ou para algum consultório médico próximo, em casos leves que impliquem visita médica.



**SEGURHOTEL**  
Segurança Inteligente

## Casos Confirmados COVID-19



# Casos Confirmados de Infecção no Hotel

## Colaborador Infectado

- Analisar com seu gestor os contatos deste colaborador com outros colaboradores.
- Analisar os contatos deste colaborador com hóspedes e moradores ou visitantes.
- Puxar imagens das câmeras para identificar onde esteve o colaborador. Realizar limpeza reforçada em todos os locais em que o colaborador costuma passar. (consultar especialista da área).
- O colaborador infectado deve ficar isolado em casa.
- Todos os colaboradores que tiveram contato com o colaborador infectado devem ficar de quarentena em casa.
- Fornecedores que tiveram contato com o colaborador também devem ser alertados para ficar de quarentena. Seu acesso ao hotel deve ser proibido.

## Morador que Entrou em Quarentena

- O morador será proibido de sair do apartamento.
- O contato para servir este morador (alimentação) deve ser realizado com máscara e luvas, de acordo com o protocolo específico detalhado por especialista da área.
- Analisar os contatos que este morador teve com colaboradores e prestadores de serviços e visitantes.
- Puxar imagens das câmeras para ver identificar onde esteve este morador. Realizar limpeza reforçada em todos os locais em que o morador esteve. (consultar especialista da área).
- Todos os colaboradores e fornecedores que tiveram contato com esse morador devem entrar em quarentena e evitar dirigir-se ao hotel.
- Todos os moradores devem alertar imediatamente o hotel caso identifiquem um visitante infectado.

## Casos Confirmados de Infecção no Hotel

### Morador Infectado

- O morador será proibido de sair do apartamento.
- O contato para servir este morador (alimentação) deve ser realizado com máscara e luvas, de acordo com protocolo específico detalhado por especialista da área.
- Preparar com o morador opções para levá-lo ao hospital em caso de agravamento da situação.
- Analisar os contatos que este morador teve com colaboradores, prestadores de serviços e visitantes.
- Puxar imagens das câmeras para ver onde esteve este morador. Realizar a limpeza reforçada em todos os locais em que o morador esteve. (consultar especialista da área)
- Todos os colaboradores e fornecedores que tiveram contato com o morador infectado devem entrar em quarentena e evitar dirigir-se ao hotel.
- Todos os moradores devem alertar imediatamente o hotel caso um identifiquem um visitante infectado.

### Prestador de Serviços ou Fornecedor Infectado

- Todas as empresas devem receber orientações para atualizar o hotel assim que identificarem um funcionário. Principalmente quando ele estiver envolvido com manuseio e deslocamento de materiais.

