

# Formação Modular Recepcionista de Hotel

## 10. Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens



Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP

Delegação Regional do Algarve

Centro de Emprego e Formação Profissional Faro



UFCD 3427 - Receção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite

Formador: Dário Martins

## 10.1 Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens

- Os meios de hospedagem são um dos principais setores do turismo. O seu desenvolvimento dá-se simultaneamente ao crescimento da atividade, e o hotel torna-se desta forma, um dos segmentos mais visível. Com a função de receber bem o hóspede, proporcionando-lhe conforto, bem-estar e lazer durante sua estadia, o hotel deve ainda preocupar-se com a segurança do empreendimento (instalações físicas), bem como a segurança de seus hóspedes e funcionários.



## 10.1 Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens

- De acordo com a definição do dicionário virtual Priberam, *segurança consiste no “conjunto de sistemas de um regime destinado a garantir proteção contra diversos riscos sociais, em especial os ligados ao trabalho”*. Para o dicionário AURÉLIO (2004, p.1821) *SEGURANÇA é “ato ou efeito de segurar. Estado, qualidade ou condição daquele ou daquilo em que se pode confiar. Certeza, firmeza, convicção.”*



# 10.1 Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens

- ▶ Em relação à hotelaria, a segurança deve ser considerada como uma política fundamental de um hotel. A sua aplicação abrange a segurança dos hóspedes e de seus pertences, segurança dos funcionários do hotel, segurança física da instalação, proteção e controle da propriedade, levando em consideração a localização do hotel e os possíveis riscos incontrolláveis como guerras, desordens civis, desastres naturais, entre outros.



# 10.1 Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens

Em operações hoteleiras há uma distinção entre os termos proteção e segurança:

- A **Segurança** refere-se aos desastres, prevenção de incêndio, dispositivo contra incêndio e condições de defesa de risco e prejuízo para o patrimônio.
- A **Proteção** está relacionada com a necessidade de se sentir livre do medo, da ansiedade, de dúvidas envolvendo a si próprio, assim como a defesa contra perda ou furtos de hóspedes, funcionários e patrimônio da empresa.



## 10.2 Detetores de incêndios, extintores, câmara detetoras de intrusões, alarmes diversos

.Os itens de segurança mais comuns e que devem estar presente em todo estabelecimento hoteleiro são:

- extintores de incêndio, que devem estar no prazo de validade e em local adequado segundo a legislação;
- mangueiras de incêndio que também devem estar dentro do prazo de validade e em local de fácil acesso, conectadas permanentemente a registros de água de alta pressão; os sistemas de alarme;
- as saídas de emergência devidamente sinalizadas;



## 10.2 Detetores de incêndios, extintores, câmara detetoras de intrusões, alarmes diversos

- **Controle de entrada e saída de hóspedes através de portas com fecho automático**, de forma que ao retornar ao quarto o hóspede necessite utilizar um cartão ou chave.
- **Cameras de segurança e pessoal especializado** de segurança também são itens importantes para o monitoramento do hotel e o controle da normalidade.
- A **capacitação de pessoal**, também pode ser entendida como item segurança, pois conscientiza os funcionários a não roubarem os hóspedes. Ressalta-se que a segurança de pessoal também engloba a segurança do trabalho que trata de minimizar os possíveis riscos que os funcionários correm ao desempenhar suas atividades quotidianas referentes ao trabalho.



# 10.3 Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens

## Roubos:

- Apesar de todos os cuidados, por vezes acontecem situações de roubo nos estabelecimentos hoteleiros, perpetrados por indivíduos conhecedores dos hábitos praticados.
- O facto de um estabelecimento hoteleiro estar com as suas portas abertas ao público, devido à atividade exercida, torna-se a sua maior vulnerabilidade, pois cria as condições necessárias a indivíduos mal-intencionados.



# 10.3 Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens

## Roubos simples:

- Os roubos simples são cometidos nas zonas comuns do hotel, como o Hall ou os corredores, por esquecimento de algum objeto, uma vitrina mal fechada ou de fácil violação.
- Para prevenir este tipo de situação, recomenda-se aos bagageiros que sejam céleres a transportar a bagagem dos clientes para os quartos, e o pessoal da receção deve estar sempre com muita atenção às entradas e saídas e recolher qualquer objeto esquecido.



## 10.3 Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens

### Roubos nos quartos:

- Este tipo de roubo é bastante grave, pois os clientes esperam poder estar em segurança nessa zona privada. Apesar de o hotel não ser responsável por objetos deixados nos quartos, deve manter o estabelecimento em segurança. Os roubos nos quartos são levados a cabo por indivíduos munidos de chaves falsas, pinças e chave de fendas, ou por arrombamento quando a porta em questão é frágil.
- Sempre que uma funcionária presencie uma situação em que o cliente pareça ter alguma dificuldade em abrir a porta, deve proceder da seguinte forma:
- Contactar rapidamente a receção, descrevendo “o cliente” e o número do quarto;
- Voltar novamente ao local a fim de evitar nova investida;
- A receção deve tomar providências imediatas sem causar alarme.
- Devemos salientar que estas situações devem ser geridas com prudência e serenidade, pois pode de facto tratar-se de um cliente que se enganou no andar.



## 10.3 Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens

### **A comunicação aos serviços responsáveis:**

É importante que o hotel se previna, definindo procedimentos e treinando funcionários. Estes procedimentos podem ser, por exemplo:

- um formulário ou uma solicitação para que o hóspede relate o ocorrido por escrito, com o máximo de detalhes. É aconselhável que se tenha uma ou duas testemunhas desse ato.
- Essas informações devem ser encaminhadas ao responsável pela segurança ou gerência do hotel, para que ele conduza o caso.



## 10.3 Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens

- ▶ Deve-se, também, incentivar o uso de ocorrência policial pelo hóspede (às vezes o seguro do hotel exige obrigatoriamente). Uma vez encerrada a ocorrência, deve-se solicitar ao hóspede o acordo por escrito.
- ▶ Outro cuidado a tomar é evitar comentários por parte dos funcionários, ou de quem quer que seja, com os outros hóspedes. É aconselhável também fazer uma reunião com os empregados do setor, pedir atenção e mais cuidado, relatar o caso para aprendizado e evitar que a situação venha a se repetir.

