

Sumário

Apresentação (Programa de Competitividade Profissional/Curso de Gestão dos Pequenos Meio Hospedagem)

Introdução

1. MACROTEMAS e TEMAS

a. Responsabilidade Civil

- i. Furto
 - ii. Objetos perdidos e esquecidos
 - iii. Danos com pertences dos hóspedes
 - iv. Forças maiores
- Perguntas e respostas
Recomendações

b. Situações Especiais com Hóspedes

- i. Doenças
 - ii. Falecimentos
 - iii. Desacatos
 - iv. Assédio sexual
- Perguntas e respostas
Recomendações

c. Responsabilidade Trabalhista

- i. Registro de empregados
 - ii. Registro de imagens de empregados
 - iii. Acidentes com empregados
 - iv. Doenças decorrentes do trabalho
- Perguntas e respostas
Recomendações

d. Segurança Alimentar e Higiene

Perguntas e respostas
Recomendações

e. Meio Ambiente

Perguntas e respostas
Recomendações

f. Comunicação

Perguntas e respostas
Recomendações

g. Segurança

Perguntas e respostas
Recomendações

h. Pessoas com Deficiência e Idosos

Perguntas e respostas
Recomendações

i. Combate à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes

Perguntas e respostas
Recomendações

A palavra **ética** tem sido muito usada e, ultimamente, está em constante exposição na mídia. Mas afinal de contas, o que é a ética a que todos se referem? Existe uma ética pessoal e outra corporativa? De que maneira podem interagir?

Ética são todos os padrões de comportamento ou conduta pessoal e social que se aplicam a um indivíduo ou empresa, de acordo com um padrão esperado e com práticas aceitáveis por um grupo social, em determinado lugar e tempo.

Assim, quando se fala em ética corporativa refere-se ao conjunto de normas de conduta que orientam um segmento da sociedade com um interesse comum. No caso das empresas hoteleiras, existe o Código de Ética elaborado pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH) para regular o relacionamento entre essas empresas, e entre elas e funcionários, hóspedes, prestadores de serviços, agências e operadoras. No entanto, este não é o único instrumento a ser considerado pelos meios de hospedagem para pautar seus procedimentos. Existem, também, o Código Mundial de Ética do Turismo, o *The Code*¹ e o Código Penal Brasileiro.

O objetivo geral deste **Manual de Conduta Hoteleira** é orientar os gestores de meios de hospedagem para uma possível padronização de procedimentos e posturas a serem desenvolvidos nos empreendimentos, tendo em vista o alcance de formas éticas e eficientes de gestão na hotelaria, além do combate à exploração comercial sexual de crianças e adolescentes nos equipamentos turísticos em todo território nacional.

Tem, ainda, como objetivos específicos a disponibilização de informações sobre procedimentos que venham a antecipar situações-problema nos meios de hospedagem, além de ressaltar cuidados relativos à contratação de empregados e atendimento ao hóspede desde o momento da sua chegada até a sua saída; o oferecimento de capacitação profissional nos meios de hospedagem a partir de orientações requeridas pelas necessidades do mercado e a disseminação da prática da Responsabilidade Social.

Considera-se que este Manual também:

- Será ferramenta complementar e auxiliar no processo de capacitação profissional dos gestores de meios de hospedagem;

¹ *Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism*

- Propiciará a criação de novas competências e habilidades profissionais e sociais aos gestores hoteleiros;
- Melhorará a informação e a qualidade dos serviços nos meios de hospedagem, com vistas à competitividade hoteleira;
- Promoverá a conscientização e esclarecimento sobre procedimentos padrão para a solução de situações-problema nos meios de hospedagem; e
- Será uma fonte de referência para as operações em meios de hospedagem.

Para tanto, a proposta metodológica de construção do **Manual**, desde o início até sua apresentação final, utilizou orientações de profissionais renomados do segmento hoteleiro e da ABIH Nacional além de estudos feitos no setor do turismo, como a cartilha *Turismo Sustentável e Infância* do Ministério do Turismo; o *Manual de Boas Práticas da Hotelaria*; o *Código Mundial de Ética no Turismo* da Organização Mundial do Turismo, o *The Code*, Legislação específica, o Código Penal, o Código do Consumidor, livros de ocorrências do meio de hospedagem e de Procedimento Padrão Operacional (PPO).

Este **Manual** está apresentado em macrotemas que contemplam os diversos temas relacionados a situações especiais e pontuais que ocorrem nos meios de hospedagem. Estes macrotemas são:

- Responsabilidade Civil
- Situações especiais com hóspedes
- Responsabilidade trabalhista
- Segurança alimentar e higiene
- Meio ambiente
- Comunicação
- Segurança
- Pessoas com deficiência
- Combate à exploração sexual de crianças e adolescentes

Cada um dos macrotemas está apresentado e seguido de um caso que situa o assunto. Em seguida são respondidas as principais dúvidas e feitas possíveis recomendações.

Uma vez formatados os temas integrantes dos macrotemas, o texto foi disponibilizado para consulta pública para toda a sociedade, via *web*, no Portal de Boas Práticas (www.hotelcompetitivo.com.br) tendo em vista a necessidade de socializar informações e promover uma maior reflexão junto à sociedade em geral, trazendo críticas sobre o material e sugestões de aprofundamento.

Este **Manual** destina-se aos gestores dos meios de hospedagem no trato com seu público interno (clientes, funcionários), público externo (fornecedores, concorrentes e comunidade), governo, organizações não governamentais e outros.

Finalmente, é de suma importância dizer que nenhum dos procedimentos descritos neste **Manual** será válido se não lhes for dado o devido destaque implementando, como política do empreendimento, a adoção de ações de treinamento, qualificação e valorização profissional.

Responsabilidade Civil

A palavra responsabilidade traz em si a idéia de equivalência, de correspondência.

A responsabilidade civil pode ser definida como a aplicação de medidas que obriguem alguém a **reparar dano moral ou patrimonial** causado a terceiros. Este dano pode ter sido causado por alguém, por outra pessoa sob sua responsabilidade, ou por coisa ou animal sob sua guarda (responsabilidade subjetiva). A responsabilidade pode ser, ainda, por simples imposição legal (responsabilidade objetiva).

O Código Civil dá suporte para o ressarcimento apenas para danos diretos e efetivos, como resultado imediato do ato intencional ou culposos. Caso não haja dano, não há indenização. O dano patrimonial, ou material, consiste na **lesão concreta ao patrimônio da vítima**, que tem como consequência a perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais que lhe pertencem, sendo, portanto, passível de indenização. O dano patrimonial abrange o *dano emergente* (o que efetivamente se perdeu) e o *lucro cessante* (o que se deixou de ganhar em razão do evento danoso).

O **dano moral** é a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica. A Constituição Federal de 1988 garante a dignidade humana, determinando a reparação de todos os prejuízos que lhe forem injustamente causados.

Os tribunais têm reconhecido a existência de dano moral não apenas nas ofensas à personalidade, mas também sob a forma de dor, sofrimento e angústia. Há situações em que a frustração, o incômodo ou o mero aborrecimento são invocados como causa suficiente para o dever de indenizar.

Ao oferecer produtos e serviços capazes de gerar impactos, positivos e/ou negativos, à comunidade local e visitantes nas quais desempenha as suas atividades produtivas, o meio de hospedagem responde por responsabilidades de natureza social e ambiental.

São exemplos de situações de perdas e danos morais e/ou físicos: furtos, objetos perdidos e esquecidos, danos com pertences dos hóspedes e forças maiores.

Furto

Como ocorre em todos os lugares, nos hotéis também há furtos. Pode ocorrer furto por parte de pessoas estranhas ao hotel, como também pode ocorrer por parte de funcionários ou ainda outros hóspedes, sendo que pode ser praticado nas áreas comuns e áreas privativas do hotel. De acordo com o local e a pessoa, providências deverão ser tomadas conforme cada situação, de forma a salvaguardar os interesses da empresa e do hóspede.

Quando o furto ocorre em área privativa (apartamento), tendo a vítima prova da posse do bem ao ingressar no hotel, é como se o empreendimento hoteleiro fosse depositário daquele pertence. Já quando se trata de área comum, a situação se inverte e daí, a responsabilidade é do hóspede, mas deverá ser avisado desta condição antes, através de informação ostensiva.

Para os furtos ocorridos em salão de evento, via de regra este local é de trânsito de terceiros, que o utilizam como melhor entendem. Não é de controle do hotel o que se leva das áreas destinadas à realização do evento para seu interior, ou ainda o que se retira de lá. É indispensável, que a empresa tenha um contrato de locação de espaço com quem vai utilizá-lo, o que nem sempre ocorre.

Case

Um furto ocorreu no interior de um hotel no centro da cidade. De acordo com o boletim de ocorrência, o chefe de recepção informou que dois indivíduos queriam informações sobre o salão de eventos do hotel.

Um dos rapazes entrou em uma das salas do local do evento que estava alugada para uma empresa de eletrodomésticos e se apoderou de um *notebook* e um projetor, ambos pertencentes à empresa. Em seguida os dois saíram rapidamente e desapareceram.

Foi registrado um Boletim de Ocorrência na Delegacia de Polícia mais próxima, para investigar o furto.

Perguntas e respostas

No caso de furto, que providências tomar?

É importante que o hotel se previna definindo procedimentos e treinando seus 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. Neste caso, é sempre aconselhável que se tenha uma ou duas testemunhas deste ato. Estas informações devem ser encaminhadas ao responsável pela segurança ou gerência do hotel, para que o assunto seja conduzido. Deve-se, também, incentivar o uso de ocorrência policial por parte do hóspede (às vezes o seguro do hotel exige obrigatoriamente). Uma vez encerrada a ocorrência, deve-se solicitar ao hóspede o acordo por escrito.

Deve-se, ainda, evitar comentários por parte dos funcionários ou de quem quer que seja, com os outros hóspedes. Com os empregados do setor, fazer uma reunião, pedir atenção e mais cuidado, relatar o caso para aprendizado e evitar que aquela situação ocorra novamente.

O hotel é responsável por furtos ocorridos em suas dependências?

Isso é relativo. Caso o hóspede tenha tido cuidado quanto ao estado em que deixou a Unidade Habitacional-UH (porta, janela e cofre fechados), e apesar disto o furto se deu no apartamento, a responsabilidade é do hotel. Contudo, se o furto ocorreu em área comum, tendo a vítima sido avisada antes e/ou assinado a FNRH em que constavam informações sobre as obrigações do hotel, a responsabilidade é do hóspede, uma vez que não ficou atento para os seus pertences.

E no caso do salão de eventos?

Uma vez que o hotel tenha efetuado um contrato com quem locou o espaço, a responsabilidade passa a ser desta empresa ou pessoa, isentando o hotel desta responsabilidade. Esta condição deve estar inserida no contrato de locação, em cláusula expressa.

Que tipo de aviso o hotel deve apresentar aos seus clientes?

Poderá ser de várias formas. O ideal é ter um procedimento definido junto à equipe e preferencialmente por escrito, sendo uma delas, a seguinte: “Sr. Hóspede, dispomos do serviço de cofre. Caso não o deseje, declare.” Ou “Sr. Hóspede, fique atento a seus pertences nas áreas comuns do hotel. Evite dissabores”. Ou ainda: “Sr. Hóspede, a responsabilidade pela guarda de seus pertences de mão é sua, fique atento!” Podem ser criadas outras frases, de acordo com a conveniência da empresa. Uma outra estratégia que pode ser utilizada é acrescentar na ficha de hóspedes dizeres que mostrem claramente a responsabilidade do hotel e solicitar a assinatura do cliente. Finalmente, deve-se sempre deixar estas informações claras no regulamento afixado nas portas das UHs.

O que fazer quando o furto é praticado pelo funcionário?

Investigar, antes de qualquer providência. Tenha certeza de que o furto ocorreu naquele dia, hora e local, na presença, ou não, de um único funcionário. Em momento algum deve-se fazer acusações ou submeter o funcionário a situações constrangedoras, pois este ato fere seus direitos de indivíduo e pode gerar dano moral.

Caso se tenha prova da autoria do furto no hotel, qual o procedimento?

Se o furto tiver sido comprovadamente praticado por funcionário, este merecerá imediata demissão por justa causa. Se o responsável pelo ilícito for hóspede ou uma terceira

pessoa, deverá ser convidado a se retirar do hotel. Em todos os casos, nada impede a tomada de todas as providências legais, como acionamento da via policial.

Quando ocorrer um furto e for de responsabilidade do hotel, o hóspede deverá ser dispensado do pagamento das diárias e outras despesas?

Não. São situações diferentes. Cobra-se a diária e indeniza-se a vítima na medida da sua responsabilidade. A pessoa lesada deverá assinar um documento isentando o hotel de qualquer responsabilidade, atual ou futura, informando o valor que foi indenizado, e na oportunidade, dar quitação ampla, geral e irrestrita quanto aquele fato. É recomendado que este documento tenha a assinatura de duas testemunhas.

E o furto de veículo em estacionamento do hotel?

O hotel responde pelo furto, quer o estacionamento seja em área privada ou pública, pago ou gratuito (irrelevante). Contudo não responde pelos pertences que estavam dentro do carro, como máquina fotográfica, toca CD, *notebook*, etc.

No caso de estacionamento externo (público ou não), é aconselhável que se afixem placas informativas. Além delas, sempre será possível complementar as informações no regulamento interno do empreendimento e na FNRH que será assinada pelo hóspede.

Quais os principais objetos de furtos nos hotéis?

Notebook está disparado na frente! Depois vêm máquinas fotográficas, aparelho celular, projetores, óculos, etc.

Por que a maior ocorrência de furto de *notebook*?

Devido ao seu alto custo e a possibilidade de se repassar com muito mais agilidade, sem maiores implicações ou registro oficial.

Que providências o hoteleiro pode tomar para evitar problemas com furtos de *notebooks*?

Poderá solicitar, por exemplo, no ato da reserva, que o hóspede traga nota fiscal do equipamento e, no *check-in*, que declare a entrada do objeto no hotel. Pode, ainda, reforçar a sugestão de que o hóspede é responsável por seus pertences.

Quais as maiores implicações no furto de um *notebook*?

Não é somente o fato de furtar o equipamento, mas sim o transtorno de perder arquivos, cuja indenização por danos morais, pode ser muito maior que o equipamento, em determinados casos.

O hotel responde em todos os casos de furto?

Para os furtos ocorridos em áreas comuns, ou seja, desconsiderando áreas privativas (unidades habitacionais) via de regra este local é de trânsito de terceiros, que utilizam este local como melhor entender. Nas áreas comuns é responsabilidade do hóspede zelar pelo seu pertence, sendo necessário que essa informação lhe seja comunicada com antecedência. Também não é de controle do hotel o que se leva ao seu interior das áreas destinadas à realização de evento, ou ainda o que se retira de lá. É indispensável, que a empresa tenha um contrato de locação de espaço com quem vai utilizá-lo explicitando a responsabilidade do contratante.

Que providências, como hoteleiro, posso exigir da vítima de furto do equipamento?

Que apresente nota fiscal anterior ao ocorrido, com a descrição do equipamento. Isto evitará o ressarcimento de valor superior ao do bem furtado e minimizará a atuação de golpistas.

Recomendações

- Use registro escrito do ocorrido.
- Incentive o uso do boletim de ocorrência.
- Treine a equipe para os procedimentos em situações de furtos.
- Atue com discrição profissional.
- Firme acordos sempre por escrito.
- Invista em procedimentos, seguros e equipamentos de segurança.
- Conscientize e esclareça os hóspedes sobre os cuidados e limites de responsabilidade quanto a furtos.
- Oriente, no ato da reserva, que o hóspede traga a nota fiscal de equipamentos valiosos e que informe à recepção no *check-in*.
- Inclua na FNRH as obrigações e responsabilidades do hotel quanto a objetos, veículos e outros bens, solicitando sua anuência e assinatura.

Objetos perdidos e esquecidos

Como ocorre em todos os lugares, nos meios de hospedagem também há “achados e perdidos”. Pode suceder que alguém esqueça seus pertences nas áreas comuns ou nas UHs. Objetos esquecidos ou perdidos referem-se a toda sorte de elementos encontrados nas dependências do meio de hospedagem que podem exigir reembolso por parte dos hóspedes ou clientes. De todo modo, devem-se tomar algumas providências para garantir os interesses da empresa e do hóspede.

O hotel não deverá procurar o hóspede para a entrega do objeto esquecido, o que se faz em nome da discrição. Ao contrário, deverá armazenar o objeto (por no mínimo 30 e, no máximo, 90 dias) e aguardar a procura pela parte interessada, até o prazo limite, sendo que após esta data, mantém-se a ficha de registro arquivada e o objeto é descartado de acordo com a política institucional.

Case

Uma camareira ao fazer a arrumação do apartamento, depois que o hóspede já havia efetivado seu *check-out*, encontrou um brinco sobre a mesa. Chamou a sua governanta que, muito zelosa, identificou a ficha do hóspede no sistema e ligou para o telefone que lá constava. Foi atendida por uma Sra. Maria, que disse que não esteve naquele hotel e que não tinha ninguém do seu convívio que tivesse se hospedado ali. Não foi o caso, mas este procedimento poderia ter causado grande constrangimento com graves conseqüências.

Perguntas e respostas

Que procedimentos devem ser adotados pelo hotel com objetos esquecidos em suas dependências?

- Sempre fazer constar no regulamento do hotel como a empresa trabalha com esta situação, seus prazos de armazenagem, condições, etc. Registrar todos os objetos encontrados nas dependências do hotel (seja em área comum ou privativa) com as seguintes informações: descrição detalhada do objeto e local onde foi encontrado, número do apartamento (se possível), data em que foi encontrado e nome da pessoa a quem foi locada aquela unidade. Este objeto deverá ser armazenado em saco plástico transparente, lacrado, juntamente com a ficha interna com as indicações, em local compatível, pelo prazo de até 90 (noventa) dias, de acordo com a política do hotel, podendo ser prazo menor, mas nunca inferior a trinta (30) dias.
- Recomendar ao hóspede, tanto no *check in* como *check out* que faça a verificação dos seus pertences.
- Havendo a designação de funcionário para efetuar o *check list* do apartamento, no ato do *check out*, como gastos do frigobar, manutenção da unidade, etc., caso algum objeto tenha sido esquecido, este funcionário deverá comunicar imediatamente a recepção para que se o hóspede não tiver seguido viagem, possa retirar o seu pertence.

O que fazer com objetos encontrados nas dependências do meio de hospedagem?

- Devem ser registrados com descrição detalhada tanto do objeto como do local onde foi encontrado.
- Devem ser guardados até que o dono os reclame ou, por um período de, no mínimo 30 e até 90 dias (de acordo com a política da empresa).
- No caso de não haver procura do bem esquecido, posterior ao prazo anteriormente definido, a empresa poderá dispô-lo como lhe convier (como doação, por exemplo).

Qual o procedimento para a entrega de objetos esquecidos?

Para retirar qualquer objeto, a pessoa precisa provar que é realmente dona do pertence. No caso de uma mala, por exemplo, a pessoa vai descrever seu conteúdo. Se a descrição conferir, deve-se fazer um termo de retirada, registrar dados e números da documentação e, após colher assinatura no documento, entregar o objeto.

Um hotel comete alguma irregularidade quando não procura o hóspede para a devolução de algum objeto?

Não. Trata-se de procedimento interno que a empresa pode criar de acordo com a sua realidade.

Qual o motivo para o hotel não procurar o hóspede para devolução de um objeto?

A instituição deverá zelar pela privacidade e intimidade de seus hóspedes. Imagine-se o seguinte exemplo: um funcionário liga para a residência de um hóspede a fim de devolver um objeto. A senhora que atende insiste que seu esposo e ela não se hospedaram naquele hotel. Fica claro que esta boa intenção resultaria em enorme constrangimento com conseqüências graves.

Como o funcionário/colaborador deve proceder ao encontrar um objeto esquecido? Quais as conseqüências de guardá-lo sem comunicar ao supervisor e/ou encaminhar imediatamente ao setor devido?

Para segurança do funcionário/colaborador todo objeto esquecido ou perdido pelo hóspede ou cliente deve ser imediatamente encaminhado para o setor devido (em geral a governança) ou, em caso de impossibilidade de entregá-lo, comunicado ao responsável e, assim que possível, entregue. Isto é necessário para, em caso de reclamação, não haja suspeita de envolvimento do funcionário.

Recomendações

- Utilize um padrão de procedimento para a armazenagem, identificação e descarte de objetos, seja para a doação para instituição social, seja encaminhar para o lixo.
- Faça constar do regulamento como a empresa trabalha com esta situação, seus prazos, condições, etc.
- Recomende no ato do *check out* que o hóspede faça a verificação dos seus pertences, se está levando todos consigo.
- Jamais entre em contato com o hóspede para avisá-lo. Sempre aguarde que se comunique com o hotel. Isto evitará constrangimentos e transtornos. Casos especiais devem ser avaliados pelo responsável do setor ou estabelecimento.
- Em nenhum momento o hóspede deve ser conduzido até a sala onde se encontram depositados os objetos encontrados. Buscar o objeto é tarefa do funcionário do hotel.
- Em nenhuma hipótese o funcionário deverá fazer qualquer comentário quanto ao objeto perdido que tenha sido encontrado, ou em que circunstâncias o encontrou.
- Os objetos de cunho sexual, que possam de alguma forma constranger o hóspede na entrega, deverão ser colocados em embalagem que não identifique o conteúdo.

Danos com pertences dos hóspedes

Um cliente ou hóspede quando se dirige ao hotel deseja merecer os cuidados quanto a sua pessoa, mas também com os bens que lhe pertencem, como o seu carro, a sua bagagem, uma valise de mão, ou qualquer objeto que ele esteja portando. Igual cuidado, ele deseja quando utiliza os serviços do hotel.

O serviço profissional do hotel deverá ser de tal forma que encante o cliente, seja cuidando dele ou de seus pertences. Por exemplo, uma batida forte na porta do seu veículo, pouco cuidado com sua bagagem, poderão colocar todo o serviço do hotel a perder.

Case

José viajou de férias com sua esposa para um hotel, que lhe havia sido recomendado. A viagem foi efetuada de carro. Durante o trajeto, sem que José percebesse, ele perdeu uma calota do veículo. Chegando lá, ao parar em frente ao hotel, um mensageiro muito atencioso lhe

deu as boas vindas, deixando Pedro com ótima impressão. Feito o *check-in* e retiradas às bagagens do veículo, o mensageiro deixou cair uma das malas, logo aquela que continha frascos de perfumes. Além disto, ao receber as chaves do veículo para levar até o estacionamento, o manobrista, não fez nenhuma vistoria quanto ao estado veículo e, ao manobrá-lo, não demonstrou qualquer cuidado. Tudo isto gerou dúvidas quanto à qualidade do atendimento.

Perguntas e respostas

Um hotel é responsável pelo manuseio dos pertences do hóspede?

Sim. Sempre que um funcionário, um prestador de serviços ou um preposto for manusear qualquer objeto do hóspede, deverá agir como se aquele bem ou objeto fosse seu. Assim estará demonstrando cuidado e respeito também com o cliente.

Um funcionário do hotel pode estacionar o veículo de um hóspede?

Sim, desde que essa atividade tenha sido prevista em sua função no ato da contratação bem como os cuidados de verificação da adequada habilitação para condução de veículos. Neste caso a responsabilidade é do hotel, por isso deve haver procedimentos de verificação do veículo antes de recebê-lo do cliente.

Porque deveria o manobrista observar ao hóspede que o veículo dele estava sem uma das calotas, quando da sua chegada ao hotel?

Para evitar contratempos e discussões de que aquela peça foi retirada do veículo no estacionamento do hotel e o hóspede queira que a empresa pague por esta falta. Uma vez que não tenha verificado, qualquer alegação posterior por parte do hóspede, é como se o hotel tivesse sido responsável por aquele dano.

A empresa responde por danos provocados por seus funcionários?

Sim. Toda e qualquer ação de um empregado é da responsabilidade do hotel. Assim, se uma ação resultar em dano ao hóspede, o hotel poderá ser responsabilizado. Quebrar, manchar, respingar, arranhar, riscar, bater, extraviar, romper, danificar, etc... não importa o verbo, o que resulte em dano aos pertences do hóspede por culpa do empregado, o hotel será responsável.

O hotel consegue se eximir da responsabilidade de indenizar?

Sim, quando se comprovar que o dano ocorrido não foi causado pelo funcionário, mas que o objeto já estava danificado, por exemplo.

Qual a importância de um funcionário treinado no atendimento às necessidades dos hóspedes?

Um funcionário adequadamente treinado, com um atendimento padrão, irá reduzir em muito a possibilidade de o hotel vir a arcar com pagamento de qualquer dano. O hotel poderá, também, terceirizar alguns dos serviços, transferindo, assim, algumas das responsabilidades.

Recomendações

- Faça treinamento constante dos funcionários para melhor atender ao hóspede.
- Converse com o funcionário sobre o procedimento que tenha feito de forma incorreta, explique os motivos da correção e os reflexos que isto poderia gerar.
- Cuide de cada objeto do cliente como se fosse seu.
- Havendo um dano involuntário e reconhecido, não fique se desculpando. Procure reparar o dano causado.

Forças maiores

Força maior é um acontecimento relacionado a fatos externos, independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações, neste caso, por parte do hotel. Estes fatos externos podem ser: ordem de autoridades (fato do príncipe²), fenômenos naturais (raios, terremotos, inundações, etc.) e ocorrências políticas (guerras, revoluções, etc.).

Ocorrendo a desistência de uma reserva, em função de força maior, como por exemplo, um dos fatos externos acima, não há que se punir qualquer uma das partes em função desta conduta. O melhor que se pode fazer é restabelecer a situação fática a uma condição anterior, antes da ocorrência deste fator externo.

Um hotel localizado numa área que tenha sido atingida por inundações não poderá compelir o hóspede a freqüentar o estabelecimento, sendo que sequer tem condições de chegar à cidade. Neste caso, ocorreu um problema de força maior, que fugiu ao controle da empresa hoteleira. Sendo assim, o hotel não assume nenhuma responsabilidade nem deverá arcar com qualquer prejuízo ou pedido de indenização.

² O fato do príncipe ocorre quando há paralisação temporária ou definitiva do trabalho motivada por ato administrativo de autoridade municipal, estadual ou federal, ou pela promulgação de lei ou resolução, ou seja, por ato legislativo, que impossibilite a continuação da atividade.

Case

Um cliente efetuou, com seis meses de antecedência, a reserva em um charmoso hotel no interior do Estado. Pagou adiantado, o percentual de 50% do valor da estada para o período que iria ficar hospedado. Na semana da hospedagem, ocorreu uma grande precipitação de chuvas, causando inundações e criando um problema para a toda a cidade, fazendo com que o município decretasse Estado de Calamidade Pública. Algumas regiões próximas ao hotel também ficaram alagadas. A energia elétrica era fornecida de forma inconstante. O hóspede conseguiu falar com o hotel e foi informado de que estava “tudo normal”. Chegando lá, o hóspede teve inúmeros problemas, fazendo com que ficasse impossível a manutenção da estada naquele local.

Perguntas e respostas

Uma empresa que está situada em local que está sob perigo de um acidente é obrigada a cumprir um contrato apenas porque existe reserva?

Não, pois, acima de tudo está a segurança do hóspede. A hospedagem é regida por um contrato que se materializa no momento da assinatura da FNRH. Portanto, em situação de perigo, a empresa poderá invocar *força maior* e deixar de cumprir a obrigação, sem as penalidades previstas em lei.

Quando existe uma manifestação política como a guerra, que impeça que uma pessoa chegue ao hotel, que direito a pessoa poderá pleitear?

Poderá pedir o imediato e completo reembolso dos valores que despendeu anteriormente, caso não seja interesse do cliente manter a hospedagem por outro período.

Posso incluir a “queda de barreiras” na única estrada de acesso ao hotel como um evento de fato natural?

Certamente. Ocorrendo situação similar, poderão as partes se eximir de cumprir as suas obrigações, haja vista um fato não previsto, que causa um desequilíbrio na negociação antes estabelecida.

Recomendações

- Informe as reais condições locais quando da ocorrência de um evento natural.
- Comunique aos seus hóspedes a impossibilidade de atendê-los na data marcada e quais os motivos.
- Caso a empresa esteja funcionando e tenha limitações para o atendimento, informe as limitações e uma previsão de restabelecimento.
- Caso o município decrete Estado de Calamidade Pública e isto prejudique o seu negócio, o hoteleiro deve ser consciente e informar ao hóspede. É melhor a empresa perder uma ou duas diárias, mas manter o cliente fidelizado.

Situações especiais com hóspedes

As relações existentes entre o hotel e seus hóspedes são regidas pelo Direito Civil, pelo Direito das Relações de Consumo, pelas cláusulas de contrato estabelecido entre as partes, diretamente ou por intermediários, como no caso de operadora ou agência de viagem.

São relações obrigacionais, o pagamento dos serviços contratados e dos produtos consumidos de um lado, e do outro, o seu adequado fornecimento.

De igual modo, as relações entre os clientes e a empresa devem estar alinhadas pois os gestores são prepostos do empregador e por ele respondem.

As obrigações do hóspede não estão limitadas ao pagamento: abrangem o dever de comportar-se adequadamente no hotel, tratando com respeito e urbanidade não apenas aos demais hóspedes como também aos que desempenham funções colaborativas (empregados e terceiros). Igualmente, os hóspedes, seus acompanhantes e eventuais visitantes, são obrigados a utilizar adequadamente as instalações do meio de hospedagem.

Além disto, há situações que fogem ao cotidiano de um estabelecimento na prestação do serviço hoteleiro, como óbitos e doenças dos hóspedes e terceiros. Por isto, o hotel deve estar preparado para enfrentar situações como estas.

Case

Quando retornou ao hotel, José da Silva entrou no quarto e não saiu mais. Como não desceu para almoçar, nem para o café da manhã do dia seguinte, os funcionários sentiram sua ausência e o procuraram. Bateram na porta da UH onde ele se hospedava, mas não obtiveram resposta. O gerente providenciou a abertura da porta e encontrou o hóspede no banheiro, sem vida.

Perguntas e respostas

O que fazer no caso do hóspede falecer no hotel?

Ao constatar o óbito, manter a calma, evitar escândalos e, principalmente não tocar em nada e não mudar nada de lugar. O empregado que encontrar algum corpo seja um hóspede, outro empregado ou um terceiro deve comunicar o fato imediatamente ao seu superior.

Imediatamente a polícia deve ser comunicada cabendo a ela vistoria do local e remoção do corpo. Para o bem do estabelecimento pode-se solicitar à autoridade policial discricção nos seus trabalhos bem como na retirada do corpo, providências que geralmente são deferidas se não prejudicarem os trabalhos de investigação.

O que fazer num caso do mal súbito de um hóspede no hotel?

Neste caso, a primeira providência a ser tomada é tentar salvar-lhe a vida, buscando assistência médica de urgência. A equipe do hotel deve ser treinada para os procedimentos emergenciais e ter à disposição informações para a solicitação de atendimento médico de urgência.

O que fazer no caso do hóspede se comportar de maneira ofensiva com gestos e palavras obscenas para o funcionário?

É fundamental que a equipe de colaboradores esteja treinada e preparada para agir profissionalmente. Quando um hospede é ofensivo, fazendo acusações, gritando ou mesmo agredindo fisicamente o colaborador, a orientação é para que o funcionário informe ao hóspede que irá chamar seu superior para atendê-lo, retirando-se do ambiente, ou seja, abreviando o contato com o hóspede. O chefe imediato, por sua vez, deverá encaminhar o hóspede a um ambiente reservado, evitando constrangimentos e desgaste público, assim como buscar a solução do problema. Considerando que a hospedagem é um contrato materializado no momento da assinatura da FNRH, em todas as circunstâncias haverá quebra de contrato por

descumprimento de obrigação do hóspede, sendo lícito ao hotel **desde que comprovado o fato**, rescindir o contrato, determinando a saída do hóspede do estabelecimento. Caso o hoteleiro não tome providências, poderá ser processado pelo empregado, por danos morais.

O que fazer no caso do hóspede danificar uma UH ou outra área do estabelecimento de maneira intencional?

Se há elementos suficientes para demonstrar um ato intencional de destruição, inutilização ou deteriorização, deve-se acionar um advogado para que tome as medidas policiais e judiciais cabíveis inclusive para se certificar das condições para imputar ao hóspede ou a terceiro a prática criminosa. Se o dano não é intencional, mais uma vez, a intermediação de um advogado é necessária.

O que fazer no caso do hóspede assediar sexualmente um funcionário?

Em situações críticas como esta, onde um hóspede é inconveniente, faz insinuações, convites ou propostas ou mesmo exhibe-se indecentemente, a orientação é não fazer escândalos, descartar pronta e secamente o convite ou assédio, abreviar o contato com o hóspede e comunicar o fato imediatamente à chefia imediata, que registrará o ocorrido e controlará a situação. Se há provas inequívocas do ato, quando ocorrido em público, pode-se contatar a polícia ou o Ministério Público para que seja iniciado o correspondente inquérito ou processo judicial. Se não há provas evidentes é possível alterar o pessoal de serviço, preferencialmente trocando por sexo oposto, inibindo assim a continuidade das agressões. Caso o hoteleiro não tome providências, poderá ser processado pelo empregado, por danos morais.

Recomendações

- Esteja preparado para intervir em e lidar com casos de comportamento agressivo de hóspedes. Saiba como detectá-los e resolvê-los prontamente, intervindo e impedindo seu prosseguimento.
- Em situações limite utilize a segurança interna que deverá agir com propriedade e moderação. Tenha cautela ao acionar a polícia, certificando-se de que isto não se constitua em ato abusivo, pois isto se caracterizaria em lesão ao direito do hóspede e, via de consequência, em dever de indenizá-lo pelos prejuízos causados.
- Tenha um regulamento interno disponibilizado aos hóspedes em que estejam explicitadas de forma clara e de fácil compreensão, quais são os compromissos do estabelecimento e quais são os direitos e os deveres dos hóspedes.

Responsabilidade trabalhista

É regulada pelas Leis Trabalhistas em vigor e resulta das relações entre empregador e empregados. Estas relações compreendem: direito ao trabalho, remuneração, férias, descanso semanal e indenizações, inclusive, aquelas resultantes de acidentes que prejudicam a integridade física do trabalhador. A empresa só assume este tipo de responsabilidade quando contratar empregados pessoalmente ou através de seu representante.

Por vezes, não se trata de efetuar novos gastos, mas, sim, de realizar o procedimento de forma correta, uma vez que rotinas trabalhistas corretas evitam discussões posteriores com o pagamento de diferenças financeiras.

Se houver uma relação trabalhista conturbada, que termine em ação judicial, haverá inegáveis gastos e até precedentes para que outros empregados também ingressem na justiça, aumentando ainda mais os transtornos.

A realização de procedimentos corretos e adequados, não significa gasto, mas, sim, economia com a eliminação de eventual passivo trabalhista.

Atender às exigências das leis trabalhistas é garantir melhor relacionamento com os empregados e a legitimidade da empresa. Registrar formalmente os funcionários e cumprir as leis minimiza os problemas que uma empresa pode ter com seus empregados e a justiça.

Registro de empregados

O cumprimento de forma completa da legislação trabalhista é essencial para evitar processo judicial na área trabalhista.

A partir do momento que um profissional esteja à disposição da empresa, recebendo ordens e remuneração de forma constante, ele deverá ser registrado como empregado, com a anotação na Carteira de Trabalho e todos os registros legais.

Em hipótese alguma deverá se admitir para o trabalho um funcionário que tenha pendência de documentação. A partir do momento em que se iniciar o trabalho, deverá ser anotado o registro na Carteira de Trabalho do empregado, assim como o período em que ele se encontra em experiência, se necessário.

No início da prestação do serviço, quando da contratação, o empregado deverá ser informado sobre as atividades que se esperam dele, quais as obrigações que terá e todos os benefícios que irá receber.

Case

Uma pousada chamou um jovem para trabalhar como garçom, de quarta-feira até domingo, todas as semanas. A empresa tinha mais de 10 empregados e não possuía controle de entrada e saída de funcionários e, ainda, boa parte deles não era registrada. Ao ser multada pelo fiscal do trabalho, a empresa mostrou-se inconformada e achou estar sendo injustiçada.

Perguntas e respostas

Por que devo registrar o meu empregado?

Para evitar multa trabalhista e poder efetuar todos os recolhimentos previdenciários e fiscais, em favor do empregado, garantido-lhe a contagem do tempo de serviço para efeito de aposentadoria.

Que data deve constar na Carteira do Trabalho do empregado como a de início do contrato?

A data efetiva em que iniciou seus serviços para a empresa ou aquela a partir da qual ficou à disposição da empresa para treinamento.

É possível um empregado ter duas anotações ao mesmo tempo na sua Carteira de Trabalho?

Sim, desde que os horários e sistema de trabalho sejam compatíveis entre si.

Posso registrar o empregado mesmo que a empresa anterior não tenha anotado sua saída na Carteira de Trabalho?

Com certeza. É importante registrar o empregado desde o primeiro momento em que ele iniciar o trabalho.

Quando o empregado que está para ser contratado não apresenta a Carteira de Trabalho para o registro nem os demais documentos, o que devo fazer?

Aguardar, pelo prazo estipulado pela empresa, que o empregado apresente toda a documentação necessária e venha a cumprir todos os requisitos para ser contratado. Somente assim a empresa estará agindo de forma correta.

Porque é importante assinar o contrato de experiência?

Este é um período de adaptação do funcionário com a empresa e da empresa com o funcionário. Assim, caso não ocorra esta adaptação, ao final da experiência, o empregado será desligado sem a necessidade de pagamento de aviso prévio.

Quando a Carteira de Trabalho não é assinada, posso entender que os primeiros dias são dias de experiência do empregado?

Não. O contrato de experiência não se presume. É necessário que ele esteja assinado.

Como pode ser a distribuição da carga horária do empregado ao longo da semana?

Conforme a Constituição ela pode ficar entre 36 e 44 horas por semana, dependendo do regime de cumprimento do trabalho por dia, se de 6 horas diretas ou de 8 horas de trabalho com o intervalo de, no mínimo, uma hora.

Qual a importância da assinatura do contrato de compensação de horário?

Sempre que o empregado trabalhar a mais em um dia, no limite máximo diário de 10 horas, ele pode compensar nos dias seguintes, dentro da mesma semana, e desde que a soma de horas na semana não ultrapasse 44 horas semanais, nenhum pagamento de hora extraordinária será devido.

Em que momento se deve dar férias ao empregado?

O período aquisitivo é a partir de 12 (doze) meses de trabalho. É necessária a concessão de férias antes que o funcionário complete 23 meses de trabalho, até porque, ultrapassado este período, a empresa deverá pagar férias em dobro.

Posso dar uma carta de recomendação a um funcionário que foi demitido por justa causa?

Em hipótese nenhuma a empresa deverá fornecer qualquer documento de “boas referências”, a um(a) funcionário(a) que foi demitido por justa causa. Esta é uma atitude incompatível.

Que providência tomar com um funcionário que chega sempre atrasado para o trabalho?

Primeiro conversar com o funcionário e pedir o seu comparecimento no horário. Caso não seja atendido, o empregado deverá ser advertido, por escrito. Se esta conduta persistir, o caminho é a suspensão (de 1 a 5 dias). Finalmente, se não houver mudança de atitude por parte do funcionário, a solução final é a sua demissão por justa causa.

O empregado tem direito a vale transporte mesmo que venha para o trabalho de bicicleta ou a pé?

Não. Mas, se ele requisitá-lo e utilizá-lo para outros fins isto será uma fraude e o empregado pode ser demitido, uma vez comprovada a irregularidade.

A empresa é obrigada a pagar o piso ou o salário integral, para quem trabalha três dias por semana?

Um funcionário poderá ser contratado por mês (mais comum), por dia e também por hora. Uma vez que o empregado seja remunerado proporcionalmente ao seu trabalho, é possível a contratação, respeitando o piso da categoria ou ainda o salário mínimo (proporcionalmente).

Recomendações

- Efetue sempre o registro do empregado, a partir do momento que inicia o trabalho.
- Não contrate funcionário com documentação pendente.
- Efetue o treinamento do funcionário antes de colocá-lo no trabalho.
- Formalize o contrato de trabalho por escrito, esclarecendo as condições, direito e deveres de ambas as partes.
- Faça o contrato de experiência sempre por escrito. Não se admite contrato de experiência verbal.
- Documente todos os atos da relação de trabalho.

Registro de imagens de empregados

O fato de a empresa contratar um empregado, não a autoriza a utilizar sua imagem em jornais, revistas ou outros meios de comunicação para divulgação da empresa. Em qualquer caso, é totalmente proibida a utilização de imagem de empregados sem a sua autorização, pois caracteriza-se como invasão de privacidade e uso indevido da imagem.

Case

Buscando fazer publicidade, um hotel efetuou a gravação de comercial no interior da empresa, com cenas de diversos locais: recepção, restaurante e piscinas. Nas filmagens e fotografias, a empresa também registrou o trabalho dos empregados atendendo os hóspedes.

Após a gravação das imagens, foi efetuada a publicidade do hotel, sem quaisquer outras observações.

Como a empresa sempre registrava imagens nas áreas comuns, apenas para o controle de acesso de hóspedes, um funcionário, ao ver a peça publicitária, reclamou pois não lhe haviam solicitado autorização.

Perguntas e repostas

A empresa pode utilizar as imagens dos funcionários indistintamente, pelo fato de eles serem funcionários?

Não. O empregado foi contratado para prestar serviço, e até prova em contrário, o seu direito de imagem não foi contratado. Assim, antes de qualquer exibição da imagem de um funcionário, deverá ser acordado por escrito, a uso da sua imagem para aquela determinada exibição e tempo de uso.

E dentro da empresa, pode-se gravar imagem do empregado?

Em alguns casos, isto é uma questão de segurança e controle do trabalho, contudo não significa autorização para divulgação. Em qualquer situação é totalmente proibida a utilização de vigilância em vestiário, banheiro, ou qualquer local que venha a expor a intimidade do empregado.

Recomendações

- Não utilize imagens de seus funcionários sem a devida autorização por escrito.
- Use câmeras apenas para o controle e segurança do trabalho.

Acidentes com empregados

Antes de qualquer funcionário ingressar na empresa, deverá ser treinado e estar apto a exercer suas atividades, além de utilizar os equipamentos de segurança que forem necessários para exercê-las.

A contratação de seguro de vida em grupo para os empregados é uma garantia tanto para o empregador como para o empregado em caso de um acidente.

A utilização de equipamento de proteção individual (EPI) e de equipamento de proteção coletiva (EPC) é uma obrigação por parte do empregado, que o empregador deve garantir. O funcionário que não cumprir esta exigência, poderá ser advertido, suspenso, e até demitido por justa causa.

Case

Em um estabelecimento, há uma máquina de difícil operação. Sendo assim, há poucos funcionários que sabem utilizá-la. Na falta do funcionário treinado, foi colocado um outro para operá-la, que, desconhecendo as exigências de segurança, não se calçou adequadamente, não vestiu as luvas e nem se atentou para o piso molhado. Esta inadvertência causou-lhe uma descarga elétrica, que resultou numa parada cardiorrespiratória que o levou ao hospital.

Perguntas e respostas

O que fazer quando um funcionário se acidenta durante o trabalho?

Encaminhar para o atendimento médico e emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). A partir do seu retorno ao trabalho, o empregado tem estabilidade de 01 (um) ano e não poderá ser demitido **sem** justa causa, contudo poderá ser demitido **por** justa causa, nas hipóteses legais.

O que acontece se o empregado for apanhado com um atestado médico comprovadamente falso?

Poderá ser demitido por justa causa, até porque acabou a relação de confiança que havia no empregado.

O que fazer quando um empregado vem a falecer nas dependências do meio de hospedagem?

Manter a discrição, não fazendo alarme. Comunicar o fato à gerência para que sejam tomadas as providências, chamando a polícia, mantendo o local isolado para que a perícia seja realizada. Importante ressaltar a necessidade da discrição policial no trabalho, para evitar maiores constrangimentos aos hóspedes, funcionários, etc.

A empresa é obrigada a aceitar todo e qualquer atestado médico apresentado pelo empregado?

Não. Todas as regras para a apresentação de atestado médico, prazo, condição, médicos ou clínicas de quem aceita atestado, etc., deverão ser esclarecidas quando do início do contrato de trabalho. Caso a empresa somente aceite atestado de uma determinada clínica ou médico, a empresa deverá proporcionar o acesso a este profissional.

Recomendações

- Forneça todos os equipamentos de proteção individual e coletiva.
- Exija que seus empregados utilizem os equipamentos de segurança (EPI e EPC).
- Evite situações de alarme dentro do hotel.
- Evite comentários sobre acidentes ou outros inconvenientes ocorridos no hotel.

Doenças decorrentes do trabalho

Toda empresa deverá trabalhar no sentido de evitar que o empregado venha a sofrer de doenças decorrentes de suas atividades de trabalho. Como exemplo de doenças ocupacionais, temos as decorrentes do posicionamento, lesão por esforços repetitivos, estresse ou trabalho excessivo (LER/DORT – doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho).

Cuidar dos empregados é cuidar do maior patrimônio da empresa, daí o motivo da utilização de equipamentos que evitem as doenças ocupacionais dos empregados, e ainda a realização de práticas que evitem ou reduzam a ocorrência destas doenças.

Case

Buscando se modernizar, uma empresa efetuou a aquisição de móveis novos para a administração, cozinha, atendimento, etc. Em todos os momentos foram recusados móveis que apresentavam condição mais adequada para evitar danos ao corpo, que custavam um pouco mais caro. Com as sucessivas licenças e atestados médicos, foi contratado estudo de um especialista que verificou a total inadequação das condições de trabalho e recomendou a substituição de parte do mobiliário e a adequação de outra. Toda esta situação gerou um enorme custo financeiro para a empresa.

Perguntas e respostas

As doenças ocupacionais são as mesmas doenças comuns?

Não. As doenças ocupacionais são aquelas que resultam de uma atividade profissional, diferentemente de uma doença comum, que pode ser adquirida por qualquer pessoa, em qualquer situação.

Como será o retorno ao trabalho de uma pessoa com uma doença ocupacional, após o tratamento?

A empresa deverá colocá-la em outra função, que não tenha as mesmas exigências físicas daquela que causou a doença.

Um funcionário que adquiriu uma doença comum tem estabilidade no emprego?

Não. As doenças comuns não concedem ao empregado estabilidade no emprego.

Qual a segurança de um funcionário sem registro na Carteira de Trabalho, num caso de LER/DORT?

Em primeiro lugar, a empresa deve registrar todos os seus funcionários. Mas, se esta situação irregular porventura ocorrer, o empregado não estará recolhendo previdência social e, logo, não terá o necessário atendimento para uma eventual aposentadoria e afastamento temporário.

Recomendações

- Procure oferecer condições favoráveis de trabalho aos seus funcionários.
- Em caso de LER/DORT, recoloque o empregado em função adequada às suas condições físicas.

Higiene e segurança alimentar

A contaminação alimentar é uma das maiores causas de doença e conseqüentemente de internações hospitalares. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), mais de 60% das doenças de origem alimentar são decorrentes de técnicas inadequadas na manipulação e contaminação de refeições oferecidas fora de casa. Essas doenças são a **infecção** (ingestão de microorganismos), a **intoxicação** (ingestão de toxinas produzidas por microorganismos) e a **toxinfecção** (ingestão de toxinas e de microorganismos).

Os tipos de contaminação podem ser divididos em **biológica** (bactérias, fungos e vírus), **química** (produtos de limpeza, raticidas, pesticidas) e **física** (cabelos, grampos, pedras, etc.)

Em 2000, por conta da contaminação alimentar, cerca de 2,1 milhões de pessoas foram a óbito no mundo. Em países industrializados o percentual de indivíduos que sofrem desses tipos de doença gira em torno de 30%.

Para combater esta realidade é necessário um conjunto adequado de normas e procedimentos baseados em processos de higiene e segurança alimentar.

A higiene deve ser **pessoal** (hábitos corretos de asseio e higienização dos manipuladores); dos **alimentos** (limpeza e desinfecção dos produtos alimentares que serão servidos) e do **ambiente** (higiene e desinfecção das superfícies utilizadas na manipulação dos alimentos).

Por sua vez, o processo de higienização compreende a **limpeza** (eliminação das sujidades) e a **desinfecção** (eliminação de microorganismos das superfícies).

Para evitar a multiplicação microbiológica devemos conhecer as condições que a favorecem. Por exemplo, os microorganismos crescem em temperaturas entre 5 e 65 °C, chamada de *zona crítica*; ambientes úmidos favorecem a sobrevivência e o crescimento desses agentes contaminantes assim como o tempo de sua manipulação (exemplo: a cada 7 horas, um microorganismo transforma-se em uma população de 2 milhões).

As principais ferramentas para garantia da segurança alimentar são:

- Manual de Boas Práticas
- Procedimentos Operacionais Padronizados (POP)
- Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC)

No Brasil, os critérios e normas para produção e serviço de alimentação são orientados pela Resolução da Diretoria Colegiada 216 (RDC), de setembro de 2004, da Agência Nacional Vigilância Sanitária.

Adicionalmente podem ser consultados também:

- Resolução – RCD nº 275, 21 de outubro de 2002.

- Manual ABREC de Práticas de Elaboração e Serviços de Refeição para coletividade – 1999. 5ª edição atualizada.
- Roteiro para Manual de Boas Práticas – Conselho Regional de Nutricionistas – 1ª Região.

Case

Em um evento realizado nas dependências de um hotel foi servido um cardápio especial. Apesar da aparência saudável dos alimentos, alguns convidados passaram mal e tiveram que ser hospitalizados com suspeita de intoxicação alimentar. A empresa responsável pelo preparo dos alimentos foi interditada até a correção dos problemas encontrados. No entanto, o nome do hotel foi exposto.

Perguntas e respostas:

- O que fazer num caso de intoxicação alimentar no hotel?

Primeiramente prestar atendimento médico ao cliente. Depois, acompanhá-lo até o seu restabelecimento ou até que esteja sob a responsabilidade de profissional de saúde. Nunca oferecer medicamentos. Assim que for possível, colher informações detalhadas sobre as últimas 48 horas de alimentação do hóspede, para identificar possíveis causas no processo de produção e serviço de alimentos no hotel.

- O hóspede pode acusar o hotel de negligência e exigir reembolso devido a doença alimentar?

Sim. Por isto, o proprietário e/ou responsável pelo hotel deve estar ciente dos riscos de contaminação e das normas e critérios necessários para evitar incidentes relacionados à higiene e segurança alimentar. A prevenção é o melhor caminho.

- Que providências podem ser tomadas para auxiliar na verificação das causas da intoxicação?

A empresa pode armazenar, em condições apropriadas, uma pequena quantidade de alimentos, para na hipótese de intoxicação, ser possível a existência de material para perícia.

- Que tipos de prejuízos a empresa pode ter, em caso de ser responsável por uma intoxicação?

De acordo com a gravidade do caso, a empresa poderá ser interditada, seu nome chegar aos jornais, ter sua imagem comprometida, e, ainda ser acionada judicialmente.

Recomendações

- Conheça as normas e critérios que regem os processos de higiene e segurança alimentar.
- Procure orientação sobre segurança alimentar junto a empresas especializadas como o Sebrae, Senac, escolas e universidades e o próprio MTur.
- Tenha um responsável técnico habilitado para preparação do Manual de Boas Práticas, orientação, treinamento e verificação da equipe do estabelecimento.
- Invista em instalações adequadas.
- Disponha e mantenha estoque de produtos de higiene e limpeza.
- Escolha matérias primas processadas de forma higiênica.
- Cozinhe bem os alimentos.
- Sirva imediatamente os alimentos cozidos.
- Reaqueça bem os alimentos cozidos.
- Evite contato entre alimentos crus e cozidos.
- Utilize água potável.
- Realize o controle integrado de vetores e pragas urbanas
- O profissional deve rigorosamente:
 - Lavar as mãos freqüente e repetidamente, a cada vez que mudar de tarefa ou ambiente. Tomar banho diário, usar sempre uniforme limpo, rede ou gorro para os cabelos.
 - Não deixar roupas e sapatos espalhados na área de produção.
 - Não fumar no local de preparo dos alimentos.
 - Não usar jóias, pulseiras, relógios, grampos de cabelos e cabelos soltos.
 - Não usar unhas pintadas nem compridas.
 - Não falar, cantar, tossir sobre os alimentos, colocar as mãos no nariz, boca e cabelos.
 - Não experimentar a comida na colher e recolocá-la na panela.
 - Não enxugar as mãos no avental .
 - Não lidar com dinheiro e manipular alimentos ao mesmo tempo.
 - Não trabalhar doente ou com ferimentos.

Meio Ambiente

Quando o assunto é meio ambiente, normalmente pensamos em áreas naturais, como florestas, matas, rios, lagos e mares. Mas ele é mais do que isto. Meio ambiente é definido como o conjunto de interações de ordem física, química e biológica que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas. Pode, portanto, ser classificado como natural, cultural, artificial e do trabalho.

Assim, meio ambiente engloba também o local em que vivemos, como as cidades, com toda a complexidade de fatores envolvidos, sejam eles pessoas, animais, plantas, ar, água, solo, indústrias e comércio.

Considerando-se que a boa qualidade de vida não pode ser desvinculada deste conceito de meio ambiente, nos meios de hospedagem não se pode ignorar a necessidade de manutenção das instalações e equipamentos para evitar problemas com a insalubridade (poeira, ruídos, umidade, mofo, resíduos) que causam incômodos e desconforto aos hóspedes, resultando em prejuízos ao empreendimento.

É essencial que os gestores tenham absoluta consciência a respeito dos efeitos decorrentes do seu desempenho profissional. Uma gestão moderna e eficiente certamente se preocupará com adoção de políticas voltadas para o consumo racional de energia, para a coleta seletiva de lixo e reciclagem de materiais usados assim, como buscará se utilizar de tecnologias limpas, visando a sustentabilidade efetiva do empreendimento.

A responsabilidade ambiental, por sua vez, está diretamente ligada à responsabilidade social, ou seja, uma empresa que se preocupa com política ambiental certamente se dedicará e se envolverá com ações voltadas para a comunidade onde está inserida.

Ao adotar medidas deste tipo, o meio de hospedagem apresentará um diferencial no mercado, constituindo-se em referência tanto para seus clientes como para os concorrentes.

Case

Alexandre e Elizabeth queriam conhecer uma determinada cidade do litoral e perguntaram a alguns amigos se conheciam algum hotel que fosse “bom e barato”. Os amigos indicaram-lhes um pequeno hotel, garantindo-lhes que o serviço era de ótima qualidade. Quando o casal chegou ao endereço informado, viu uma construção simples, porém agradável, com um pequeno jardim muito bem cuidado. Ao entrarem, perceberam que a decoração era baseada em temas típicos do local e que vários funcionários tinham sotaque da região.

Na manhã seguinte, no restaurante, depararam-se com uma mesa em que produtos locais estavam disponíveis para o café. Durante os dias em que estiveram hospedados, Alexandre e Elizabeth puderam entender porque os amigos haviam indicado aquele hotel e porque o estabelecimento estava sempre lotado – era uma empresa que adotava políticas ambientais e sociais corretas. Estas medidas eram, por exemplo: uso racional de energia elétrica e de água; coleta seletiva de resíduos; decoração com motivos típicos da região; uniformes adequados ao ambiente; e envolvimento da comunidade local nas estratégias da empresa voltadas para as questões ambientais.

Sem dúvida, aquele era um hotel que “levava a sério” o que vendia em seu material publicitário. Era, mesmo, um hotel diferenciado da grande maioria que o casal conhecia. Certamente, eles também, ao voltarem para sua cidade, iriam indicá-lo a outros amigos.

Perguntas e respostas

Que tipo de práticas ambientais podem ser tomadas para a preservação do meio ambiente?

- Fazer a captação de água da chuva para utilizar na limpeza das calçadas, molhar jardins, e outros fins em que não se necessite de água tratada.
- Efetuar a separação, e encaminhar para a reciclagem, o lixo produzido no hotel, conscientizando os funcionários para participar deste processo.
- Construir edificação com boa iluminação, dispensando assim o consumo de luz durante o dia, e com acondicionamento ambiental adequando, minimizar a necessidade de uso do ar condicionado.
- Priorizar a aquisição de produtos que respeitem o meio ambiente e ainda que tenham a melhor eficiência, na questão custo-benefício.
- Evitar produtos ou serviços que degradem o meio ambiente.

Qual a importância de o empreendimento adotar práticas ambientais nos dias atuais?

Total, pois hoje, as pessoas têm maior consciência sobre o aquecimento global, as queimadas e os desmatamentos. Tudo isto faz com que os hóspedes procurem por empresas ambientalmente corretas.

Posso ter lucro com práticas ambientais?

Certamente. Adotar práticas ambientalmente corretas traz benefícios para todos: a empresa, o hóspede, e o meio ambiente lucram quando se reduz o desperdício de recursos naturais, produtos e insumos resultando, inclusive, na redução da carga de serviços e produção.

O respeito às normas ambientais cria um diferencial de mercado, com público qualificado e cativo, referência em todos os setores.

Que exemplo de respeito ambiental pode ser percebido pelo hóspede em sua UH?

Pode-se citar a troca das toalhas e do enxoval da cama. O hotel pode orientar ao hóspede que as roupas somente serão trocadas por sua solicitação. Agindo assim, economiza-se dinheiro que se gastaria com água para a lavagem daquele enxoval, gastos com detergente, sabão, energia elétrica, etc.

Quando da troca de hóspede do apartamento, é absolutamente necessário a substituição de todo o material.

Que tipos de ações podem ser adotadas para a prática de responsabilidade ambiental?

- Promover a conscientização dos clientes internos e externos quanto ao uso racional das toalhas e roupas de cama.
- Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.
- Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.
- Manter monitoramentos específicos sobre o consumo de energia elétrica e de água.
- Manter critérios especiais e privilegiados para a aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.
- Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais realizadas por eles.
- Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto à efetividade de adequação ambiental da operação.

Que tipos de ações podem ser adotados para a prática de responsabilidade social?

- Sempre que possível, priorizar a contratação de mão-de-obra local.
- Adotar política de qualificação profissional junto à comunidade local.
- Adotar política de compra tanto de alimentos como de produtos de decoração, por exemplo, diretamente da comunidade local.
- Propor ações para integração da comunidade em atividades que visem sua conscientização para as questões ambientais de forma a alcançar melhor qualidade de vida.
- Incentivar a comunidade a efetuar a coleta seletiva do lixo e adotar programa de reciclagem.

Recomendações

- Estabeleça princípios ambientalistas dentro da política institucional.
- Mantenha um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, de água e produção de resíduos sólidos.
- Reduza o uso de recursos e de resíduo gerado. Evite o desperdício. Por exemplo: repare vazamentos de torneiras, limpe o sistema de ar condicionado, desligue lâmpadas quando não necessárias ou utilize sensores de presença.
- Priorize a aquisição de produtos ambientalmente corretos como política de compras, selecionando fornecedores também comprometidos com este tipo de política. Por exemplo: procure produtos mais duráveis, recicláveis, biodegradáveis.
- Incentive programas ecológicos dentro da empresa.
- Pratique a coleta seletiva dos resíduos gerados.
- Mantenha um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados.
- Incentive a separação de resíduos sólidos contaminantes, como pilhas, baterias e outros.
- Reutilize a água não tratada, como água de chuva, por exemplo, para molhar jardim e lavar calçadas, entre outras atividades.
- Evite poluir o ambiente.
- Mantenha monitoramento específico sobre o consumo de água.
- Mantenha registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes.
- Trabalhe na conquista da obtenção da certificação expedida por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação e também quanto a responsabilidade social.

- Conheça as leis ambientais e crimes ambientais.
- Exija ao contratar qualquer projeto para a sua empresa, que sejam observadas todas as questões ambientais.
- Participe de ações sociais.

Numa época em que as informações circulam com admirável rapidez, a comunicação ganha importância cada vez maior na gestão de qualquer empresa. Os meios de hospedagem não são exceção. Das grandes redes aos hotéis de pequeno porte, hoje torna-se recomendável utilizar a comunicação não somente como meio de publicidade, mas com o objetivo primordial de assegurar a boa imagem do estabelecimento.

A imagem que uma empresa tem perante a opinião pública é decisiva para estabelecer a boa ou má receptividade da população em relação a suas atividades.

Por isso, já não basta falar somente em relação com a imprensa. Comunicação, hoje, é algo bem mais amplo. A imagem de uma empresa é construída a partir de sua relação com os empregados, clientes, fornecedores, concorrentes e com a sociedade. E para cada um desses públicos existem canais de comunicação que precisam funcionar com fluidez, de forma a tornar essa relação o mais harmônica possível.

Quase sempre, e não somente no segmento de hospedagem, a preocupação maior dos gestores está direcionada para a comunicação com o cliente. Páginas na *internet*, cartazes, panfletos, publicidade em revistas e jornais especializados são, hoje em dia, meios de comunicação frequentemente utilizados para se sobressair em meio à acirrada concorrência.

Mas é preciso obedecer alguns parâmetros na hora de anunciar o que seu estabelecimento tem a oferecer ao hóspede. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é bastante objetivo quando determina que “a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal”.

O CDC também proíbe toda publicidade “enganosa ou abusiva”. E define: “É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”.

Outra maneira de se chegar ao público é por meio de matérias produzidas por jornalistas para revistas e cadernos especializados em turismo – o que não implica em nenhum custo para o proprietário do estabelecimento. A excelência do serviço prestado por um meio de hospedagem ou a criatividade para oferecer alternativas diferenciadas à clientela são os principais critérios que podem fazê-lo se destacar.

Por outro lado, um hotel pode chegar à imprensa de forma negativa, seja por meio da reclamação de um hóspede insatisfeito ou por causa de algum incidente ocorrido em suas dependências que possam vir a se tornar matéria jornalística. Nesses casos, o proprietário ou gerente deve estar pronto para prestar esclarecimentos, sem recorrer a inverdades ou omitir fatos importantes, mas de forma a preservar a imagem do estabelecimento.

Case

Um proprietário de hotel trabalha de forma árdua para aumentar o número de clientes em seu empreendimento. Decorrido certo tempo, um outro hotel que já havia na mesma cidade, e categoria inferior aquela da sua empresa, consegue trazer um número maior de clientes, através de informativo focado para determinado público alvo. Da mesma forma, um dia vê o nome da sua empresa num site de reclamação. Analisando o caso, percebeu que aquele mesmo cliente, não teve a atenção de uma reclamação que fez, e revoltado, colocou o nome do hotel num site de reclamação. Analisando os jornais diariamente, ele percebeu que os outros hotéis têm seus eventos e atividades divulgadas por diversos meios de hospedagem, enquanto que o seu hotel, por mais atividades que faça nunca tem qualquer espaço na mídia, o que o deixa muito chateado.

Perguntas e respostas

Para que uma empresa apareça mais na mídia, é necessário contratar um jornalista por tempo integral?

Para as grandes empresas é muito importante, até porque poderá fazer também a assessoria de imprensa, entre outras atividades pertinentes. Já para os pequenos hotéis, pode-se contratar um profissional de jornalismo para prestar serviços durante um ou dois dias por semana, ou ainda de acordo com a necessidade. Se o trabalho for de boa qualidade e o empreendimento tiver oferta de atrativos suficiente para gerar um bom material, o investimento na contratação de um jornalista significará retorno garantido. Se, de todo modo, não for possível contratar um profissional do jornalismo, o dono deverá exercer o papel de promotor e divulgador do seu estabelecimento, pois a promoção é fundamental para a manutenção e crescimento da sua empresa.

Que informações devem ser divulgadas pela imprensa aos potenciais hóspedes?

Todas aquelas necessárias para que venham a contratar os serviços de hospedagem. Estas informações deverão ser dadas de forma clara, direta e objetiva, sem erros de apresentação, em todos os materiais ou formas de comunicação que o hotel utilizar para este fim. Não se permite qualquer forma de publicidade de dê dupla interpretação.

O hotel tem obrigação de falar à imprensa sobre incidentes que ocorram em suas dependências?

Não. Mas é recomendável que o porta-voz da empresa (o dono, ou um diretor, o gerente, ou um encarregado de falar aos jornalistas) se manifeste, sempre que necessário. Se

um acontecimento vai virar notícia de qualquer jeito, os jornalistas terão que ouvir alguém e, se você não falar, eles vão dar versões de outros entrevistados.

Que tipo de informação a empresa deve divulgar para o cliente antes de sua hospedagem?

A empresa deve dar todas as informações referentes à hospedagem: horário do início e término da diária, condições do apartamento (luxo ou *standard*, por exemplo), o que está incluso na diária e o que é extra; quais serviços estão disponíveis para os hóspedes, qual o prazo para desistência da reserva, quanto tempo se guarda a reserva (quando não há pagamento antecipado), quais as formas de pagamento aceitas pelo hotel e todas as demais informações úteis aos hóspedes como voltagem elétrica, distâncias da rodoviária ou aeroporto, variação dos preços de refeição.

O que acontece com a empresa se ela não atualiza as informações disponibilizada em site, impressos ou outros meios de comunicação, ou ainda não informa a data da validade de um determinada oferta ou condição?

A empresa se obriga a cumprir todas as ofertas que fez pelo preço que lá consta até o limite de seus apartamentos. A empresa deverá sempre manter atualizados todos os dados em relação ao hotel tais como preços, condições de pagamento, formas de pagamento aceitas, serviços oferecidos, benefícios e promoções para cada época do ano.

Se um veículo de comunicação publicar alguma informação que denigra, ou seja, inverídica sobre o hotel, o que fazer?

O responsável deve avaliar o impacto negativo da notícia e evitar prolongar a divulgação do assunto. A publicação de um desmentido pode não ser o melhor caminho para resolver um problema de informação inverídica. A não ser que se trate de uma falta realmente grave, uma nota ou uma ligação para o jornalista esclarecendo o caso, pode ser uma opção mais adequada.

Como fazer chegar aos jornais um evento que esteja acontecendo no hotel?

Grandes redes de hotéis dispõem de assessoria de comunicação justamente para isso. Mas, no caso de pequenos meios de hospedagem, é possível designar alguém para exercer o papel de assessor de imprensa. Primeiro, é preciso saber a que editoria pode interessar um evento de tal natureza – se esportivo, cultural ou uma simples promoção. Deve-se identificar o jornalista responsável e encaminhar a ele, por *e-mail* ou impresso, texto dizendo o que vai ser o evento, quando e onde. Depois fazer contato telefônico para confirmar o recebimento e reforçar a divulgação.

Que tipo de informação a empresa deve divulgar para o cliente antes de sua hospedagem?

A empresa deve dar todas as informações referentes à hospedagem: horário do início e término da diária, condições do apartamento (luxo ou *standard*, por exemplo), o que está incluso na diária e o que é extra; quais serviços estão disponíveis para os hóspedes, qual o prazo para desistência da reserva, quanto tempo se guarda a reserva (quando não há pagamento antecipado), quais as formas de pagamento aceitas pelo hotel e todas as demais informações úteis aos hóspedes como voltagem elétrica, distâncias da rodoviária ou aeroporto, variação dos preços de refeição, entre outras.

O que acontece com a empresa se ela não atualiza as informações disponibilizadas em site, impressos ou outros meios de comunicação?

A empresa será obrigada a cumprir todas as ofertas que divulgou, até o limite de sua oferta de UHs. Por isso, deverá sempre manter atualizados todos os dados em relação ao hotel tais como preços, condições e formas de pagamento, serviços oferecidos, benefícios e promoções para cada época do ano.

Recomendações

- Não faça publicidade enganosa ou abusiva, pois é expressamente proibida pelo Código de Defesa do Consumidor e está sujeita a pena de detenção de três meses a um ano e multa; além disto, é condenada pelo Código de Ética da ABIH.
- Mantenha o respeito à concorrência. De acordo com o Código de Ética da ABIH, “as empresas hoteleiras não poderão fazer propaganda comparativa, depreciando a concorrência, nem deverão usar nenhum meio de divulgação para fazer comentários depreciativos aos concorrentes”.
- Defina e informe à equipe de colaboradores quem é (são) a(s) pessoa(s) responsável(is) e/ou departamento preparados para darem declarações à imprensa em nome do hotel.
- Sempre atenda aos jornalistas que procurarem por informações no hotel direcionando-os às pessoas ou ao departamento responsável.
- Crie eventos que tragam os jornalistas para dentro do hotel. É uma forma de mostrar-lhes a qualidade de suas instalações e serviços.
- Mantenha um *site* de fácil navegação, atualizado com informações precisas, e de visual atraente, capaz de despertar o interesse do potencial hóspede.
- Solicite autorização por escrito para o uso de imagens de hóspedes ou de colaboradores em peças publicitárias.
- Fale sempre a verdade. No caso de algum incidente, caso tenha havido erro do hotel, admitir o erro e mostrar o que está sendo feito para que ele não se repita.

Segurança

A atividade hoteleira envolve grande número de pessoas – sejam hóspedes, funcionários ou prestadores de serviços – e possui uma dinâmica que a deixa exposta a uma série de riscos. Por isso mesmo torna-se de extrema importância a adoção de procedimentos de prevenção a fatos ou acidentes que possam comprometer o bom andamento dos serviços prestados, provocar prejuízos materiais, danos físicos e até mesmo a morte de pessoas. Deve-se, sobretudo, zelar para que seja cumprido o que o Código de Defesa do Consumidor aponta como direito básico do cliente: “A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”.

Os riscos geralmente estão relacionados a pessoas (grande fluxo, o que propicia a ação de intrusos) e a questões estruturais que, se não bem cuidadas, podem provocar acidentes - dos mais simples, como escorregões, tropeções e quedas até incêndios. Por isso, a proteção se dá, antes de mais nada, por meio da prevenção, que começa quando são observados três procedimentos básicos, recomendados para qualquer meio de hospedagem, seja um grande hotel ou uma pousada familiar:

- a) Funcionamento em tempo integral de uma portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
- b) Manter um local apropriado para guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes;
- c) Estabelecer como prioridade a conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

A portaria é um ponto-chave no que diz respeito à segurança do meio de hospedagem. Afinal, é lá que são registrados os hóspedes no momento de sua chegada ao estabelecimento – por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) – e a liquidação de conta ao fim da estada. Da portaria, também, é possível controlar a entrada e saída de pessoas, identificando quem é hóspede e quem não é.

Hoje em dia, as câmaras de vigilância interna são recurso comum. Elas ampliam as possibilidades de controle do movimento em corredores e áreas comuns. Mas há outros procedimentos a serem adotados para prevenir a ação de pessoas estranhas ao ambiente. É necessário, por exemplo, ter pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem. Além disso, a equipe deve estar permanentemente uniformizada e/ou convenientemente trajada, tanto para que possam ser identificados como funcionários quanto para que atendam adequadamente às funções que exerçam.

Existe uma série de normas e condições necessárias à segurança, relacionadas aos equipamentos e instalações. A primeira delas é que instalações elétricas e hidráulicas devem estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e com a legislação aplicável. Outros itens que se fazem necessários são:

- instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;
- elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme posturas municipais;
- instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas e pelo Corpo de Bombeiros local;
- a UH mobiliada, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.

Contudo, mesmo a empresa tomando todas as precauções, é importante, sempre, deixar bem claro para os hóspedes, que eles, também, têm responsabilidades que devem ser praticadas, como a observância das normas e avisos, atenção e cuidado com seus pertences.

Case

Hospedado em um hotel de uma grande cidade, onde foi participar de um congresso, um médico passou por uma situação inusitada. Justamente no primeiro dia do evento, quando descia de seu quarto, o elevador que ele usava parou subitamente por falha mecânica, ficando preso entre dois andares. O hóspede acionou o alarme, mas mesmo assim teve que esperar por cerca de 30 minutos até que o aparelho fizesse o primeiro sinal de movimento.

Depois de muito esforço, os funcionários do hotel conseguiram fazer com que o elevador descesse parcialmente até a altura de um dos andares, permitindo que o hóspede saísse por um pequeno espaço. Além de todo o risco de vida que passou, ainda torceu o pé e perdeu o veículo que levaria os congressistas ao evento.

Assustado com o acontecido e irritado, o médico resolveu processar o hotel, reivindicando em juízo uma indenização pelo fato de ter sofrido danos em decorrência do acidente, em seu entender, devido à má conservação do elevador. Sua certeza de que ganharia a causa aumentou quando foi informado de que o hotel, ou estabelecimento do mesmo ramo, responde pelos danos materiais ou morais sofridos pelo consumidor, acontecidos em suas dependências. Isto no caso do dano ser causado pelo hotel, por falta de manutenção ou descuido da administração.

O hotel, durante o evento, negou-se a prestar outro atendimento, furtou-se a conduzi-lo a um pronto socorro, e tão pouco deu esclarecimentos necessários e suficientes quanto ao dano sofrido pelo hóspede. Não foi efetuada qualquer conversa no sentido de compensar o dano sofrido pelo autor.

Após processo judicial, com muitas despesas, o hotel foi condenado por danos morais em 50 salários mínimos, mais os danos com medicamentos e afastamento de suas atividades em função da torção no pé, que foi apurado em mais 30 salários mínimos.

Perguntas e respostas

Quais têm sido as penas mais freqüentemente aplicadas aos meios de hospedagem responsabilizados por acidentes que ocorrem pela falta de segurança no empreendimento?

As mais comuns são as penalidades em dinheiro, por dano moral, que implica em pagamento de indenizações de 5 até 100 salários mínimos nos casos mais comuns e nos casos excepcionais, com morte de pessoa, o valor pode ser até 10 vezes maior, sem considerar outras indenizações, com pensão, gastos, etc. Tudo isto, no entanto, pode ser não evitado ou minimizado, excluindo a possibilidade de se pagar indenização.

Qual a pena para o caso de algum hóspede vir a falecer devido a acidente no qual se comprove negligência do hotel?

Neste caso a pena recairá sobre o dono do estabelecimento, que exerce, muitas vezes, o papel de gerente, ou sobre o responsável pelo hotel. É pena de detenção de 1 a 3 anos (crime culposo – sem a intenção de cometer o crime), podendo haver aumento de 1/3, em virtude de regra técnica da profissão ou ofício.

Existe lei específica que atenda a atividade hoteleira em questões relacionadas à segurança do hóspede?

Não. Mas numa situação de dano, serão utilizados o Código Civil Brasileiro e o Código de Defesa do Consumidor, que prevêm indenização nestas circunstâncias.

De que forma os hóspedes podem colaborar para a segurança no meio de hospedagem?

- Recebendo seus convidados nas áreas sociais. No caso de o estabelecimento permitir o acesso de convidados aos apartamentos o hóspede deverá identificar e autorizar, por escrito, o acesso de seus convidados.

- Mantendo a porta da sua unidade sempre fechada a chave e quando sair, certificar-se do fechamento da porta da sacada e janela, para evitar infortúnios;

- Não abrindo a porta de seu apartamento sem identificar com segurança o visitante. Em caso de dúvida, o hóspede deve ligar para a portaria e confirmar com o funcionário de plantão ou gerente;

- Não convidando ao seu quarto pessoas com as quais não tenha intimidade ou relação de confiança. Mesmo assim, isto somente deve ser efetuado após a apresentação e identificação da pessoa na recepção;

- Comunicando à Gerência caso seja abordado por funcionários oferecendo serviços não solicitados;

- Informando imediatamente à Gerência qualquer movimentação suspeita próxima a seu quarto.

- Levando a chave do quarto sempre consigo, quando permitido pelo hotel. Nunca deixar abandonados a chave ou cartão do quarto em áreas comuns. Se for a outras dependências do hotel, deixar a chave na recepção.

O profissional da portaria pode impedir a entrada de pessoas que não estejam hospedadas no hotel, mesmo que acompanhadas de um hóspede?

Sim. Para tanto, o hotel deve ter um regulamento interno e informações explícitas a respeito de acessos e visitas tanto para os hóspedes quanto para os colaboradores.

De acordo com o código de Ética da ABIH, os meios de hospedagem “poderão vedar [proibir] a permanência em suas dependências de pessoas que não sejam consumidoras de seus bens ou serviços e não estejam aguardando ou acompanhando hóspedes, sob responsabilidade deles”. Da mesma forma, o hotel poderá impedir o acesso a áreas privativas do hotel de pessoas que não estejam hospedadas, até em função da segurança dos demais hóspedes.

Recomendações

- Seja cauteloso ao fornecer qualquer tipo de informações sobre os hóspedes.
- Mantenha o pessoal treinado e informado de novas práticas no mercado.
- Busque identificar junto aos funcionários os maiores problemas no que diz respeito a segurança, que possuem no atendimento aos hóspedes e trabalhar na busca de soluções.
- Informe ao hóspede o local onde ele poderá encontrar o regulamento do hotel, deixando junto com o material existente no apartamento, como cardápio, lista de telefones, equipamentos e materiais existentes no apartamento, quando do ingresso na unidade.
- Na existência de um problema de segurança, o gerente deverá chamar para si a responsabilidade de agir com autonomia na busca da melhor solução possível.

Pessoas com deficiência e idosos

Segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU), entre 7 e 10% da população mundial apresenta alguma forma de deficiência ou incapacidade. No entanto, apesar de suas necessidades especiais, dificuldades e limitações, estas pessoas também sentem falta de ter sua identidade reconhecida rompendo-se com uma tradição de segregação e exclusão.

No Brasil, segundo dados do IBGE (2000), 14,5% da população brasileira apresenta algum tipo de deficiência, totalizando aproximadamente 24,5 milhões de pessoas. O censo aponta, também, que 14 milhões de pessoas são idosas, o que representa 8,6% da população. Em 2025, estima-se que 15% da população estará com idade superior a 60 anos.

Apesar destes números relevantes, são poucos os hotéis no Brasil que oferecem instalações e atendimento adequados às pessoas com deficiência. No entanto, isto não se deve à inexistência de parâmetros ou normas, uma vez que o *Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência (PPD) em Empreendimentos e Equipamentos Turísticos* elaborado pela Embratur, quando detinha esta competência, e as sugestões do *Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência (PAMPD)* podem ser facilmente acessados pelos interessados no sítio eletrônico do Ministério do Turismo (MTur).

Recentemente, o MTur publicou o *Manual de Orientações Turismo e Acessibilidade (2006)*, que pode ser baixado via internet do site do órgão http://institucional.turismo.gov.br/arquivos_open/diretrizes_manuais/manual_acessibilidade.pdf. Deve-se lembrar, ainda, que a Lei 8.213/91 determina que empresas com 100 ou mais empregados contratem trabalhadores com algum tipo de deficiência. Estas empresas podem, por exemplo, recorrer a ONGs para a indicação desses profissionais.

Contudo, deve-se lembrar que ninguém é deficiente em termos absolutos, mas, sim, em certas situações. Por exemplo, subir e descer escadas, abrir uma porta, ouvir um chamado, etc. Sendo assim, é sempre importante que o meio de hospedagem esteja preparado para atender aos casos de necessidades especiais.

Considerando-se que o turismo é uma forma de promoção de bem estar social, que não deve impedir, negar ou limitar o acesso aos equipamentos e atrativos, aos serviços e aos produtos turísticos, os meios de hospedagem devem adotar práticas que garantam aos idosos e às pessoas com deficiência igualdade de direitos.

Case

Cláudia, 20 anos, com deficiência física que a obriga a utilizar-se de cadeira de rodas, teve seu vôo cancelado e, para compensar seu prejuízo, a companhia aérea encaminhou-a para um dos melhores hotéis da cidade. Ao se dirigir à recepção do hotel, percebeu que os outros hóspedes eram atendidos assim que se aproximavam do balcão. Percebendo que não era “vista”, Cláudia optou por fazer um sinal sonoro com os dedos, chamando a atenção da recepcionista. Feito o *check-in*, dirigiu-se ao apartamento que lhe foi designado – nos fundos de um longo corredor. Depois de entrar no quarto, dirigiu-se à janela para ver a vista: terceiro problema – a altura das janelas não lhe permitia apreciar a eventual paisagem vendida pelo hotel. Cansada depois de tantos problemas, desde o aeroporto até sua chegada ao hotel, Cláudia resolveu descansar. Quarto problema: a cama, com altura “normal”, estava muito acima da sua cadeira de rodas. Era-lhe, impossível, sozinha, sair de sua cadeira e passar para a cama.

Perguntas e respostas

Que medidas devem ser tomadas para evitar a discriminação de pessoas idosas ou com deficiência nas dependências do hotel?

Definir procedimentos e capacitar as equipes para atitude e atendimento adequado a essas pessoas, bem como o cumprimento da legislação e normas técnicas de edificação.

Como o funcionário ou gerente deve agir ao atender pessoas com deficiência ou idosas?

Oferecendo-lhes tratamento condizentes com a sua necessidade de maneira prioritária e adequada.

O atendimento prioritário consiste dentre outros, em assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis, serviços de atendimento para deficientes auditivos, prestados por intérprete ou pessoa capacitada em Língua Brasileira de Sinais – Libras. No trato com aquelas que não se comuniquem em Libras, e para pessoas surdocegas, assim como para atender às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, providenciar guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento, admitindo, se for o caso, a entrada e permanência de cão-guia de acompanhamento.

No caso do idoso, dar-lhe a preferência e tratamento adequado.

A pessoa com deficiência sempre deve ser consultada sobre a melhor maneira de ser atendida ou abordada, evitando-se, assim, constrangimentos desnecessários. No entanto, algumas recomendações ou dicas podem ajudar no dia a dia.

Procure conhecer detalhadamente o Decreto no. 5.296, de 2004, que trata de critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.

Existem leis e normas técnicas específicas para a edificação, que levam em conta as necessidades destas pessoas?

Sim. Normas: ABNT

– NBR 9050: 2004 – Acessibilidade e edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos;

- NBR 13994: 2000 – Elevadores de passageiros; elevadores para transporte de pessoas com deficiência.

No entanto, a norma por si só não é obrigatória, uma vez que não possui força de lei a não ser que a lei determine seu cumprimento. No que diz respeito ao idoso, deverá ser observado, também, o Estatuto do Idoso, instituído pela Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003, que neste aspecto nada fala sobre hotéis, contudo tem outras disposições pertinentes, que precisam ser respeitadas.

Há que observar e respeitar também as leis estaduais e municipais que regulam a matéria, como por exemplo, a lei orgânica do município, Código de Posturas, etc.

O hotel pode sofrer penalidades por não atender as exigências legais?

Sim, conforme estabelecido em legislação específica.

Quais são os casos mais comuns de deficiência e como atendê-los?

São os de deficiência física, auditiva e visual. Dentre estas, a de maior frequência é de deficiência física que requer, além de pessoal qualificado para este tipo de atendimento, infraestrutura estabelecida na legislação específica.

Recomendações

- Não pratique, nem seja conivente com qualquer tipo de discriminação.
- Oriente seus funcionários para, sempre, estarem atentos para os casos de pessoas com deficiência.
- Atenda as normas específicas para as adaptações das edificações e para novas construções.
- Disponibilize informações aos hóspedes, por meio de catálogos, brochuras, cartazes, vídeos, páginas na *internet* e outros meios, sobre as possíveis dificuldades ou facilidades de acesso.
- Esteja constantemente atento aos pormenores relativos a cada uma das possíveis necessidades dos hóspedes especiais.

As pessoas viajam, na maioria das vezes, para conhecer novos lugares e novas culturas. Mas, por outro lado, há quem viaje buscando situações favoráveis para explorar sexualmente crianças e adolescentes, aproveitando-se das condições sociais desfavoráveis das populações das áreas visitadas.

Garantir qualidade de vida às gerações futuras nesses destinos é um dos principais desafios enfrentados por profissionais, empresas privadas e instituições governamentais comprometidos com o turismo responsável. No entanto, em sentido contrário a este esforço, a exploração sexual de crianças e adolescentes é hoje uma prática freqüentemente associada ao intenso trânsito de turistas em todo o mundo.

Neste sentido, todas as ações visando ao fortalecimento e ao desenvolvimento do Turismo estão sendo orientadas a não permitirem a expansão do denominado “turismo sexual”, infelizmente existente em diversas localidades do país.

O “turismo sexual”, ou melhor dizendo, a **exploração sexual no turismo**, é caracterizado como uma atividade ilegal pois fere a Constituição Brasileira, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Código de Ética do Turismo. Sendo assim, não deve ser considerado como *turismo*, mas, sim, como crime.

Pesquisas financiadas pela Organização Mundial do Turismo (OMT), realizadas em diversas universidades brasileiras nas principais capitais do nordeste brasileiro, mostram que muitos turistas têm como principal objetivo o sexo. Dentre estes, há europeus, latino-americanos, norte-americanos, de classe média, com idade entre 20 e 40 anos. Contudo, não se pode ignorar que há um grande número de casos de brasileiros, de ambos os sexos, envolvidos neste tipo de crime.

A maioria das crianças e adolescentes explorados sexualmente (sejam meninos ou meninas) é pobre, apresenta baixa escolaridade, que quase sempre deixam o interior em busca de melhores condições de vida, e acabam submetidas ao trabalho infantil e a outros tipos de violações.

O combate à exploração sexual de crianças e adolescentes tem exigido a participação de todos os segmentos do *trade* turístico. É importante que os profissionais do setor reafirmem seu compromisso com a proteção da infância e da adolescência, não permitindo a utilização dos equipamentos do turismo para fins de exploração sexual. Os meios de hospedagem têm papel-chave neste processo. Por isto, deve-se ter especial preocupação em conscientizar seu quadro de funcionários sobre a necessidade de se combater esse tipo de exploração e treiná-los, de forma a torná-los aptos a lidar com situações suspeitas e identificar ocorrências que devam ser denunciadas às autoridades competentes.

Como órgão representativo de um setor do turismo que atualmente emprega, direta e indiretamente, mais de um milhão de profissionais, a ABIH tem imensa responsabilidade no enfrentamento a esta prática criminoso. A participação em campanhas de combate à

exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo é uma das formas adotadas pela entidade para atingir seu objetivo de colaborar para o desenvolvimento turístico sustentável, econômico e social do Brasil.

Ao adotar as práticas éticas contidas neste **Manual**, a ABIH confirma seu compromisso com a sustentabilidade em toda a sua importância e em todas as suas dimensões.

Case

Aos 30 anos Alberto conseguiu emprego como gestor de uma pousada na cidade onde mora.

Sempre muito atencioso no tratamento com os hóspedes, durante um plantão de fim de semana, enfrentou uma situação inesperada: um dos hóspedes do hotel chegou acompanhado de uma mocinha cuja aparência era a de ter menos de 18 anos, apesar de tentar disfarçar sua idade usando roupas adultas e maquiagem forte. O hóspede disse que a jovem era sua parente e que iria subir com ele.

Alberto se viu, então, diante de uma situação bastante delicada. O que fazer? Permitir? Calar-se? Que orientações existiam na pousada a respeito de situações deste tipo que lhe dessem subsídio para agir?

Perguntas e respostas

Que medidas devem ser tomadas, sempre, no *check in*?

- Independentemente da idade aparente do hóspede e/ou do seu acompanhante, deve-se solicitar seus documentos.
- Solicitar o preenchimento da FNRH, obtendo a anuência do hóspede para com os regulamentos da empresa.

Que medidas podem ser tomadas para evitar a exploração sexual de criança ou adolescente nas dependências do hotel?

O procedimento principal é, sempre que houver criança e/ou adolescente no *check in*, exigir um documento da criança e outro que comprove a autoridade do adulto que a acompanha. Para evitar transtornos informar também esse procedimento nos demais meios de comunicação utilizados pelo hotel, inclusive no ato da reserva. É necessário, também, prevenir-se para que crianças não entrem desacompanhadas no hotel pelo bar, restaurante, *lobby*, eventos ou pela recepção.

Como o funcionário ou gerente deve agir diante de uma suspeita de exploração sexual de criança ou adolescente dentro do hotel?

Inicialmente, ele deve verificar se foram cumpridas as normas e procedimentos no ato do *check in*, ou seja, se os documentos foram solicitados e verificados. Caso haja uma situação em desacordo, entrar em contato com o hóspede e regularizar a situação. Em último caso, usar a denúncia para verificação da situação. O mesmo serve para situações que envolvem clientes ou convidados externos não hospedados.

O que diz a lei sobre hospedagem de menores sem a autorização expressa dos pais ou responsável?

De acordo com o artigo 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente, “é proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável”. No artigo 250, o Estatuto estabelece a pena para quem descumprir a lei: multa de 10 a 50 salários de referência. E em caso de reincidência, a autoridade judiciária poderá determinar o fechamento do estabelecimento por até 15 dias.

Quais as penalidades para quem promove ou se beneficia da exploração sexual de crianças e adolescentes?

O Código Penal Brasileiro não faz referência específica à exploração de crianças e adolescentes, mas é também instrumento legal contra este tipo de crime. Em seu artigo 228, ele determina reclusão de 2 a 5 anos para quem favorece a prostituição, e de 1 a 4 anos, mais multa, para quem “tirar proveito da prostituição alheia, participando diretamente de seus lucros ou fazendo-se sustentar no todo em ou em parte por quem a exerça” (artigo 230).

Funcionário ou gerente de hotel pode ser preso caso seja comprovada denúncia de exploração sexual de menores de idade no estabelecimento?

Sim. Em caso de comprovação de exploração sexual no estabelecimento, o responsável ou funcionário pode ser punido inclusive com a prisão. Entretanto, vai depender de certas circunstâncias, por exemplo, se houve conivência, anuência ou omissão, dentre outros. Isto caracterizado por uma investigação criminal.

A quem deve ser feita a denúncia em caso de suspeita ou de exploração comprovada?

Se as normas e procedimentos tiverem sido cumpridos, dificilmente esta situação ocorrerá. Contudo, se o hóspede se recusar a apresentar a documentação exigida por lei, o estabelecimento poderá solicitar junto ao órgão competente, uma verificação de suspeita de exploração sexual.

No Brasil existe um **disque-denúncia** nacional para esses casos, mantido pelo Ministério da Justiça. Basta discar o número **100**, que atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h. Outra forma de denunciar é procurar o Conselho Tutelar de sua localidade. Criados para zelar pelos direitos da criança e do adolescente, esses órgãos são responsáveis por receber a notificação e analisar a procedência de cada caso. Por isto, é recomendável que o hotel informe aos funcionários o número de contato do Conselho Tutelar local.

Recomendações

- Não seja conivente com este tipo de prática.
- Instrua os funcionários sobre os tipos de documentos obrigatórios, exigidos por leis específicas.
- Oriente seus funcionários para, **sempre**, solicitarem os documentos dos hóspedes e de seus acompanhantes.
- Eduque e treine os funcionários para que estejam permanentemente atentos para prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes.
- Deixe bem clara para os hóspedes a política do hotel contra a exploração sexual de crianças e adolescentes. Isto deve ser feito no ato da reserva, ou por meio de catálogos, brochuras, cartazes, vídeos, páginas na *internet* e outros materiais gráficos.
- Forneça informações a funcionários e hóspedes sobre leis nacionais e penalidades impostas contra a exploração sexual de crianças e adolescentes.
- Utilize o **disque-denúncia – 100** – sempre que houver suspeita fundamentada ou quando ocorrer, de fato, uma tentativa de exploração sexual de criança ou adolescente no empreendimento.
- Inclua cláusula nos contratos com seus fornecedores exigindo que assumam, também, posição de repúdio à exploração sexual de crianças e adolescentes.
- Coopere com as organizações e autoridades responsáveis em enfrentar a exploração sexual de crianças e adolescentes.
- Promova reuniões com seus funcionários, conscientizando-os sobre todas as situações de exploração, incentivando-os a terem atitudes pró-ativas, tanto no trabalho como fora dele, junto à comunidade.

