

Soluções de Segurança para Hotéis A Hotelaria uma indústria de serviços e um bom serviço tem que incluir a segurança dos clientes. Um hotel com um excelente serviço mas com uma política de segurança frágil poderia expor os hóspedes a riscos e comprometer a sua imagem e reputação. A verdade que o cliente actual mais sofisticado e exigente. Contudo, para atingir o grau de sofisticação do serviço oferecido, acompanhando os níveis de exigência do cliente, a indústria hoteleira vai ter que apostar cada vez mais na segurança. No fundo, os hotéis são responsáveis pela protecção dos bens e do bem-estar dos seus hóspedes. Quando os clientes se hospedam num hotel procuram desfrutar dos bons momentos, quer estejam de férias ou em viagens de trabalho. Para isso fundamental que se sintam confortáveis para deixar os seus bens nos quartos e passear tranquilamente pelos espaços (interiores e exteriores) do hotel. Deste modo, a segurança deve ser encarada como um investimento essencial e não como uma despesa opcional. A instalação de sistemas de segurança electrónica nos hotéis um procedimento relativamente comum e os actuais sistemas são desenhados para serem discretos e combinarem com a decoração dos espaços. Além disso, a integração conjunta de soluções inteligentes, como a videovigilância (CCTV), detecção e extinção de incêndios, anti-furto, sistemas de controlo de acessos, de detecção de intrusos, som ambiente e alarme por voz podem fornecer aos hotéis vários benefícios adicionais. Por exemplo, um sistema de controlo de acessos integrado com um sistema de circuito fechado de televisão (CCTV) permite que quando alguém não autorizado tenta aceder a uma zona privada, a câmara de videovigilância grave a imagem desse momento, para que a identidade da pessoa possa ser verificada. Em termos de segurança esta informação preciosa, sobretudo porque os hotéis são espaços onde circulam muitas pessoas. Um sistema de circuito fechado de televisão, além de garantir a segurança dos hóspedes de um hotel, e particularmente quando associado a soluções de análise de vídeo, pode converter-se numa ferramenta de market intelligence de alto valor, ao proporcionar informação sobre o número total de hóspedes e quais os espaços mais frequentados: a cafetaria, o bar, o lobby, etc. No caso de cadeias hoteleiras espalhadas por várias cidades e países, o sistema permite comparar a afiliação em cada um dos hotéis do grupo, ao mesmo tempo que permite analisar a reacção dos hóspedes perante decoração ou espaços mais trabalhados, em função de campanhas especiais para a passagem de ano, noite de férias, dia dos namorados ou pacotes de férias. Assim, consegue-se facilitar a incorporação de elementos diferenciadores nos serviços prestados, atraindo mais hóspedes. A integração dos sistemas de segurança podem ajudar, ainda, os hotéis a acrescentar valor na gestão do negócio, ao realizar, por exemplo, o controlo de entradas no hotel, no parque de estacionamento e nos armazéns e supervisionar se os trabalhos associados às limpezas, ou a decoração, entre outros, estão a ser cumpridos nos horários previstos. Outro aspecto relevante que tem marcado este sector de actividade prende-se com a crescente introdução das tecnologias de informação nas unidades hoteleiras, desenvolvendo a hotelaria a sua actividade desde o departamento de facturação ao de pessoal, das comidas e bebidas ao alojamento, com base em sistemas de gestão informáticos. A aplicação de soluções inteligentes de gestão de edifícios ao serviço da hotelaria tem de ser vista como mais um serviço a par dos acima referidos e também como uma ferramenta de apoio à gestão da unidade hoteleira a qual permita otimizar o trabalho diário, melhorar funções, reduzir custos, aumentar a atracção e satisfação do hóspede, bem como criar novas fontes de receitas. Efectivamente, para quem investe em tecnologia o conceito está a deixar de ser Quanto custa por m² mas Qual o retorno por m² . Todos estes serviços, quer os sistemas de gestão informáticos, quer as soluções de gestão técnica e de segurança de um hotel ou resort (iluminação, AVAC, guias, segurança, televisão e telefonia) podem partilhar a mesma infra-estrutura de comunicações assente sobre uma tecnologia de protocolo IP, reduzindo os investimentos iniciais de implementação de diversas infra-estruturas assim como os custos de manutenção inerentes às diversas infra-estruturas agora implementadas para os diferentes serviços. A partilha da mesma infra-estrutura assente em tecnologia de protocolo IP, também vem facilitar a integração e interligação dos diversos serviços. Para tornar os hotéis e instalações de lazer espaços ainda mais seguros, está em vigor desde 1 de Janeiro de 2009 o novo Regulamento Geral de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (Decreto-Lei n.º 220/2008 de 12 de Novembro), que vem estabelecer o regime jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios e determinar as respectivas condições de segurança contra incêndios a aplicar a todas as utilizações de edifícios, bem como recintos itinerantes ou ao ar livre. Os hotéis e as instalações de lazer são ambientes complexos, nos quais a atenção a ameaças internas e externas nunca deve ser descurada. Nestes espaços exige-se que a protecção contra incêndios e a segurança sejam completamente discretas, impondo sempre padrões muito mais elevados do que os de qualquer outra situação. Os hotéis representam um enorme desafio, pois, muitas vezes trata-se de edifícios antigos, com rotatividade de pessoal bastante elevada, com muitos hóspedes com características e atitudes muito heterogêneas, que

desconhecem as instalações e o modo de utilização das mesmas. Assim, é determinante possuir os recursos e o pessoal capazes de proteger colaboradores e visitantes, preservando o bem mais valioso – a vida humana. Logo que seja implementado um sistema de segurança e de protecção contra incêndio efectivo, os empregados podem trabalhar com mais confiança e os hóspedes podem aproveitar devidamente a sua estadia, com a certeza de que o risco de ocorrer uma situação desagradável, como um roubo, uma abordagem criminosa, ou a deflagração de um incêndio está minimizado. A forte concorrência no sector hoteleiro, torna primordial não descurar o tema segurança a todos os níveis, uma vez que também está associado à satisfação do cliente, logo ao sucesso do hotel.

Sobre o Autor

Normal 0 21 false false false ES X-NONE X-NONE

A ADT Portugal Fire & Security, líder em segurança e incêndio, suportada por um serviço de excelência e experiência incomparável <http://www.adt.pt>

Source: <http://www.artigopt.com>